

‘শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ’

## কোল পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি বাংলাদেশ লিমিটেড (সিপিজিসিবিএল)

Coal Power Generation Company Bangladesh Limited (CPGCBL)

(An Enterprise of Government of The People's Republic of Bangladesh)

ইউনিক হাইটস (লেভেল-১৭), ১১৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ইস্কাটন, ঢাকা-১২১৭

Website: [www.cpgcbl.gov.bd](http://www.cpgcbl.gov.bd)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সর্বশেষ হালনাগাদ: ২১ মার্চ, ২০২৪ খ্রি.

#### ১. ভিশন ও মিশনঃ

**ভিশনঃ** আলোকিত দেশ, যত্নে পরিবেশ।

**মিশনঃ** উদ্ভাবনী ও পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তির মাধ্যমে দেশের বৃহত্তম এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানিতে পরিণত হয়ে সর্বসাধারণের জন্য বিদ্যুতের ব্যবস্থা করা।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

##### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক দরপত্র আহ্বান ও দরপত্র বিক্রয়	ই-জিপি (স্বয়ংক্রিয়)/ দাপ্তরিক পত্র/ ই- মেইল	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> দরপত্র দলিল/বিজ্ঞপ্তি অনুসারে  <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> ইজিপি সিস্টেম ( <a href="http://eprocure.gov.bd">eprocure.gov.bd</a> ), সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস এবং সাইট অফিস	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুসারে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	দিপায়ন পাল তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (প্রকিউরমেন্ট) (চলতি দায়িত্ব) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭৬৯৬৫২৬ ই-মেইলঃ <a href="mailto:depayan.cpgcbl@gmail.com">depayan.cpgcbl@gmail.com</a>
২.	ভূমি অধিগ্রহণের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের পুনর্বাসন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক পত্র/ ই- মেইল	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> EP (Entitled Person) আইডি নম্বর ও এনআইডি কার্ড (জাতীয় পরিচয়পত্র) নং উল্লেখপূর্বক সাদা কাগজে লিখিত আবেদন  <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> ইএসটি বিভাগ, সিপিজিসিবিএল	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ মাহমুদ আলম তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর) (ভারপ্রাপ্ত) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭-৬৭৮৬৭১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:malam_083@yahoo.com">malam_083@yahoo.com</a>

৩.	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান বিষয়ক কার্যাবলী।	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর অধীনে কোন ব্যক্তির নিকট হতে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আবেদনকারীকে অবহিতকরণ।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> তথ্য প্রাপ্তির নির্ধারিত ফরমে আবেদন। (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী) <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> সিপিজিসিবিএল ওয়েবসাইট (cpgcbl.gov.bd) এবং ফ্রন্ট ডেস্ক, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সরাসরি তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে ২০ কর্মদিবস এবং একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কর্মদিবস (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী)	মোঃ রকিবুল ইসলাম তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ডিজাইন) (চলতি দায়িত্ব) মোবাইলঃ +০১৭৮৭৬৭৮৬৭৮ ই-মেইলঃ rokibul3031@gmail.com
----	---	---	---	-------------------------------	---	--

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিদ্যুৎ বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোহাম্মদ শহিদ উল্লাহ কোম্পানি সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৩০৭৯৮০৯৭ ই-মেইলঃ cs@cpgcbl.gov.bd
২	পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> তথ্য/প্রতিবেদন চেয়ে পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোহাম্মদ শহিদ উল্লাহ কোম্পানি সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৩০৭৯৮০৯৭ ই-মেইলঃ cs@cpgcbl.gov.bd
৩	অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> তথ্য/ প্রতিবেদন চেয়ে পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> সিপিজিসিবিএল, কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোহাম্মদ শহিদ উল্লাহ কোম্পানি সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৩০৭৯৮০৯৭ ই-মেইলঃ cs@cpgcbl.gov.bd

8	দাতা সংস্থায় (JICA) তথ্য সরবরাহ	দাপ্তরিক পত্র/ ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য/প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোঃ রকিবুল ইসলাম তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ডিজাইন) (চলতি দায়িত্ব) )মোবাইলঃ +০১৭৮৭৬৭৮৬৭৮ ই-মেইলঃ rokibul3031@gmail.com
---	----------------------------------	-----------------------	--	------------	---	---

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সিপিএফ হতে ঋণ গ্রহণে অগ্রিম মঞ্জুরি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রার্থীকে পত্র মারফত/ ই-মেইলে অবহিতকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ সাদা কাগজে প্রার্থীর আবেদন প্রাপ্তিস্থানঃ আবেদনকারীর নিকট হতে প্রাপ্ত	বিনামূল্যে	১২ কার্যদিবস	মোহাম্মদ ফজলুল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব/অর্থ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬৩ ই-মেইলঃ fk_soyfal@yahoo.com
২	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকরি হতে অবসর/অব্যাহতি গ্রহণকালে প্রাপ্য সুবিধাদি প্রদানের প্রশাসনিক আদেশ জারি ও সুবিধাদি প্রদান	দপ্তরাদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে পত্র মারফত/ ই-মেইলে অবহিতকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ নির্ধারিত ফরম পূরণ সাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	৩৭ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com ও মোহাম্মদ ফজলুল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব/অর্থ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬৩ ই-মেইলঃ fk_soyfal@yahoo.com
৩.	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ (ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) সিপিজিসিবিএল এর এইচআরএম/ এডমিন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ফরমে ছুটির হিসাব।	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।			
৪.	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মেডিক্যাল ছুটি	ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ (ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) সিপিজিসিবিএল এর এইচআরএম/ এডমিন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ফরমে ছুটির হিসাব। প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৫.	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	পূর্বের বহিঃবাংলাদেশ ছুটির হিসাবসহ সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ইমেইলে জানিয়ে দেয়া হয়।	সাদা কাগজে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৬.	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান	নির্ধারিত NOC ফরমে আবেদন। সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ইমেইলে জানিয়ে দেয়া হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) পূরণকৃত NOC ফরম। প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭.	দাখিলকৃত বিলসমূহের প্রাক-নিরীক্ষা	প্রাকনিরীক্ষা শেষে নিরীক্ষিত বিল নির্বাহী পরিচালক অর্থ বরাবর পেশ করা হয়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> দাখিলকৃত বিল ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> নিরীক্ষা বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	নিতীশ চন্দ্র দত্ত উপ-মহাব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬২ ই-মেইলঃ datta_nit@yahoo.com
৮.	অফিস স্থাপনার অভ্যন্তরে আসবাবপত্র সরবরাহ ও তদসংশ্লিষ্ট কাজ	প্রত্যাশী কর্মকর্তার আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> আসবাবপত্র সরবরাহের চাহিদা পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> সিভিল শাখা, সিপিজিসিবিএল	বিনামূল্যে	৪৫ কর্মদিবস	আর.এস.এম. তানছিবুল হাসান উপবিভাগীয় প্রকৌশলী (স্থাপত্য) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৮৭৬৭৮৬৮৩ ই-মেইলঃ thansibulhasan@yahoo.com
৯.	অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, ওয়ার্কশপ, সেমিনারে মনোনয়ন প্রদান	দাপ্তরিক পত্র/ ই- মেইল	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
১০.	মন্ত্রণালয়/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আয়োজিত অনুষ্ঠানে কর্মকর্তাদের নামের তালিকা প্রেরণ	দাপ্তরিক পত্র/ ই- মেইল	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭ ৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
১১.	বিভিন্ন স্টেশনারি/মনোহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র। <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	শেখ সাজ্জাদুর রহমান উপ-ব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮ ৬৮৬ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২.	কম্পিউটার ও আইসিটি সামগ্রী সরবরাহ	চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	মোঃ সফিউল্লাহ সরকার সবুজ সহকারী প্রোগ্রামার সিপিজিসিবিএল মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮ ৬৫৯ ই-মেইলঃ safisabuj10@gmail.com
১৩.	মাতারবাড়িতে সবুজায়নের জন্য প্রয়োজনীয় উপকরণ (গাছের বীজ, চারা, জৈব সার ইত্যাদি) সরবরাহ	চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে সরবরাহ করা হয়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</b> প্রত্যাশী কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> ইসটি বিভাগ, সিপিজিসিবিএল, মাতারবাড়ি সাইট অফিস।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	আরাফাত রহমান উপ-ব্যবস্থাপক (ইএসটি) সিপিজিসিবিএল মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮৬৬৩ ই-মেইলঃ arafat.cpgcbl@gmail.com

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নয়।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিতি নিশ্চিতকরণ
৫	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৬	বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন, সমৃদ্ধ দেশ গঠনে অংশ নিন

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ নাজমুল হক নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি) টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৪৮৩১১৯৭০ ই-মেইলঃ edpnd@cpgcbl.gov.bd	৩০ কর্মদিবস

			ওয়েবসাইট: <a href="http://www.cpgcbl.gov.bd">www.cpgcbl.gov.bd</a>	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ জাহিদুল ইসলাম যুগ্মসচিব সমন্বয়, বিদ্যুৎ বিভাগ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৪৭১২০০২৮ ই-মেইল: <a href="mailto:_jscoord@pd.gov.bd">_jscoord@pd.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://powerdivision.gov.bd">powerdivision.gov.bd</a>	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ইমেইলঃ <a href="mailto:grs_sec@cabinet.gov.bd">grs_sec@cabinet.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কর্মদিবস