



## বি-আর পাওয়ারজেন লিমিটেড (বিআরপিএল)

(বিদ্যুৎ উৎপাদনকারী সরকারি কোম্পানি)

আইইবি ভবন (৯ম তলা)

৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।

[www.brpowergen.gov.bd](http://www.brpowergen.gov.bd)

### কর্পোরেট অফিস

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

## ১. ভিশন ও মিশন

### ভিশনঃ

- নির্ভরযোগ্য ও নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ত্বরান্বিতকরণ।

### মিশনঃ

- দেশের ক্রমবর্ধমান বিদ্যুৎ চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে সরকারের গৃহীত পরিকল্পনা অনুযায়ী বিদ্যুৎ প্রকল্প বাস্তবায়ন।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

নাগরিক সেবা						
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান	ফোন, ই-মেইল, এসএমএস, পত্র যোগাযোগ, ফেসবুক, ওয়েবসাইট, সরাসরি ইত্যাদি।	নির্ধারিত ফরম (ওয়েবসাইট এবং কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	পদবী: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ওএসএম) ফোন: ৫৫১১০৪১০, ০১৭১২৭১৬৪৬৯ ই-মেইল: papon.das@brpowergen.gov.bd
২।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান।	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী/নির্ধারিত ফর্ম অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম (ওয়েবসাইট এবং কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।	বিধি মোতাবেক	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী	পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক (কোম্পানি সচিবালয়) ফোন: ৫৫১১০৪১২, ০১৭১৮৫৬৬৫২৪ ই-মেইল: kamrul.hassan@brpowergen.gov.bd
৩।	Corporate Social Responsibility এর আওতায় জনকল্যাণমূলক কার্যসম্পাদন	কেস টু কেস ভিত্তিতে কার্যসম্পাদন	আবেদনপত্র এবং কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।	চেকের মাধ্যমে পরিশোধ	চলমান প্রক্রিয়া	পদবী: নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: ৫৫১১০৪০২, ০১৩১৮৩৮৩৬৪৫ ই-মেইল: edfinance@brpowergen.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	পণ্য, কার্য ও সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের বিল/পাওনা পরিশোধ (বহিঃ সংস্থা/প্রতিষ্ঠান)	বিল প্রাপ্তি সাপেক্ষে পে- অর্ডার/ব্যাংক চেক	বহিঃ সংস্থা/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত বিল এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর/বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়িত ডকুমেন্টস	বিল উপস্থাপনকারী প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	চেক লিস্ট মোতাবেক সঠিক বিল দাখিলের পরবর্তী ৩০ দিন	পদবী: নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: ৫৫১১০৪০২, ০১৩১৮৩৮৩৬৪৫ ই-মেইল: edfinance@brpowergen.gov.bd
২।	বিভিন্ন বিল থেকে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	পরিশোধিত বিল, অর্থ ও হিসাব বিভাগ, কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা- ১০০০।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	পদবী: নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: ৫৫১১০৪০২, ০১৩১৮৩৮৩৬৪৫ ই-মেইল: edfinance@brpowergen.gov.bd
৩।	কোম্পানির আয়কর রিটার্ন দাখিল করা	নির্ধারিত ফর্ম/চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	বার্ষিক নিরীক্ষিত হিসাব, চালান, কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক	পদবী: নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: ৫৫১১০৪০২, ০১৩১৮৩৮৩৬৪৫ ই-মেইল: edfinance@brpowergen.gov.bd
৪।	বিদ্যুৎ বিভাগ ও অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ	ই-মেইল/পত্রযোগে/ই- ফাইলিং	চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানগণ, কর্পোরেট অফিস, বিআরপিএল, আইইবি ভবন (৯ম তলা), ৮/এ, রমনা, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	০১। পদবী: নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: ৫৫১১০৪০২, ০১৩১৮৩৮৩৬৪৫ ই-মেইল: edfinance@brpowergen.gov.bd ০২। পদবী: নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: ৫৫১১০৪০৩, ০১৩১৮৩৬৩৬৯৬ ই-মেইল: edengg@brpowergen.gov.bd ০৩। পদবী: ডিজিএম (এইচআর ও এডমিন) ফোন: ৫৫১১০৪০৫, ০১৭১১৯০৮০৩৭ ই-মেইল: wahidur.rahman@brpowergen.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিজ্ঞতার সনদ/NOC (No Obligation Certificate) প্রদান	চিঠি/সার্টিফিকেট	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/দপ্তর প্রধান কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	পদবী: ডিজিএম (এইচআর ও এডমিন) ফোন: ৫৫১১০৪০৫, ০১৭১১৯০৮০৩৭ ই-মেইল: wahidur.rahman@brpowergen.gov.bd
২।	চাকুরিরত অবস্থায় মৃত্যু বরণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর গোষ্ঠী বীমা নিষ্পত্তি	বীমা চুক্তি অনুযায়ী	মৃত্যু সনদ, সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রত্যয়ন পত্র, First Information Report (FIR), Post-Mortem Report, ওয়ারিশ সার্টিফিকেট	বিনামূল্যে	০২ মাস	পদবী: ডিজিএম (এইচআর ও এডমিন) ফোন: ৫৫১১০৪০৫, ০১৭১১৯০৮০৩৭ ই-মেইল: wahidur.rahman@brpowergen.gov.bd
৩।	কোম্পানি হতে ছাড়পত্র প্রদান	চিঠি/সার্টিফিকেট	আবেদন, নোটিশ পিরিয়ড/ নোটিশ পে (যদি থাকে), সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগ হতে ছাড়পত্র	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	পদবী: ডিজিএম (এইচআর ও এডমিন) ফোন: ৫৫১১০৪০৫, ০১৭১১৯০৮০৩৭ ই-মেইল: wahidur.rahman@brpowergen.gov.bd
৪।	কোম্পানির ওয়েবসাইটে দাপ্তরিক বিভিন্ন তথ্য হালনাগাদকরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ, বিদ্যুৎ কেন্দ্র ও প্রকল্পসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে	তথ্যের সাথে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/রেজিস্টার/ই-মেইল	বিনামূল্যে	নিয়মিত ভিত্তিতে	পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (পিএন্ডডি) ফোন: ৫৫১১০৪১২, ০১৫৩৭২৫২৭৮৫ ই-মেইল: mhsarker99@gmail.com


৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
৩.১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা।
৩.২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৩.৩	স্বাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩.৪	বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হওয়া, অন্যকে ব্যবহারের সুযোগ দেয়া।
৩.৫	ব্যক্তিগত/দাপ্তরিক কাজে Day Light ব্যবহার করা এবং অন্যকে Day Light ব্যবহারে উৎসাহিত করা।
৩.৬	বিদ্যুৎ আমাদের জাতীয় সম্পদ, দায়িত্বশীল নাগরিক হিসেবে বিদ্যুতের সরঞ্জামাদি সংরক্ষণ করা এবং অপচয় হতে বিরত থাকা।

8. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):


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

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব পাপন দাশ পদবী: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ওএন্ডএম) ফোন: ৫৫১১০৪১২, ০১৭১২৭১৬৪৬৯ মেইল: papon.das@brpowergen.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	অনিক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবী: যুগ্মসচিব (প্রশিক্ষণ), বিদ্যুৎ বিভাগ ফোন: ০২-৫৫১০১১৭১ ইমেইল: training@pd.gov.bd	আপিলের তারিখ হতে ২০ কার্যদিবস

  
25/03/25

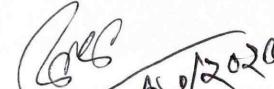
(মোঃ এহসান সাফি)

সহকারী ব্যবস্থাপক (এডমিন)  
বি-আর পাওয়ারজেন লিঃ  
ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
25/03/25


(মোঃ উজ্জ্বল মিয়া)

সহকারী ব্যবস্থাপক (কোম্পানি সচিবালয়)  
বি-আর পাওয়ারজেন লিঃ  
ও সদস্য-সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
25/03/25

(রাহাত বিন তাহজীব)

উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী  
বি-আর পাওয়ারজেন লিঃ  
ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

  
25-03-25

(রাজিব হোসেন)

ব্যবস্থাপক (এইচআর ও এডমিন)  
বি-আর পাওয়ারজেন লিঃ  
ও আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি