

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 হাইট্স (লেভেল-১৭), ১১৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ইক্সাটন, ঢাকা-১২১৭

Website: www.cpgcbl.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশুতি (Citizen's Charter)

সর্বশেষ হালনাগাদ: ০৩ জুন, ২০২৫

১. ডিশন ও মিশন:

ডিশন: আলোকিত দেশ, যত্নে পরিবেশ।

মিশন: উন্নতবনী ও পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তির মাধ্যমে দেশের বৃহত্তম এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানিতে পরিণত হয়ে সর্বসাধারণের জন্য বিদ্যুতের ব্যবস্থা করা।

২. প্রতিশুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান | 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 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ দরপত্র দলিল/বিজ্ঞপ্তি অনুসারে প্রাপ্তিষ্ঠানঃ ইজিপি সিস্টেম (eprocure.gov.bd), সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস এবং সাইট অফিস | দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুসারে | দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক | দিপায়ন পাল তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (প্রকিউরমেন্ট) (চলতি দায়িত্ব) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭৬৯৬৫২৪ ই-মেইলঃ se.procurement@cpgcbl. gov.bd |
| ২. | ভূমি অধিগ্রহণের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের পুনর্বাসন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | দাপ্তরিক পত্র/ ই- মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ EP (Entitled Person) আইডি নম্বর ও এনআইডি কার্ড (জাতীয় পরিচয়পত্র) নং উল্লেখপূর্বক সাদা কাগজে লিখিত আবেদন প্রাপ্তিষ্ঠানঃ ইএসটি বিভাগ, সিপিজিসিবিএল | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কর্মদিবস | মোঃ মাহমুদ আলম তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭- ৬৭৮-৬৭১ ই-মেইলঃ malam_083@yahoo.com |
| ৩. | তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান বিষয়ক কার্যাবলী। | তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর অধীনে কোন ব্যক্তির নিকট | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য প্রাপ্তির নির্ধারিত ফরমে আবেদন। | তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সরাসরি তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে ২০ কর্মদিবস এবং একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা | মোঃ তোজাম্বেল হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (তত্ত্ব) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৮৭ ৬৭৮-৬৮২ |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--------------------------------|
| | | হতে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আবেদনকারীকে অবহিতকরণ। | (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী) প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল ওয়েবসাইট (cpgcbl.gov.bd) এবং ফ্রন্ট ডেক্স, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস | | কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কর্মদিবস (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী) | ই-মেইলঃ tuhin0639@gmail.com |
|--|--|--|--|--|---|--------------------------------|

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশেখ 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 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস | বিনামূল্যে | নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী | কাজী মোঃ মিরাজ হোসেন এফসিএস কোম্পানি সচিব সেলঃ ০১৩৩২৫৪৮০০ ই-মেইলঃ miraj.cpgcbl@gmail.com |
| ২ | পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ। | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য/প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস | বিনামূল্যে | নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী | এস. এম আব্দুল মাজাফ তত্ত্ববিধায়ক প্রকৌশলী (প্লানিং) সেলঃ ০১৭৮৭৬৭৮৬৬৯ ই-মেইলঃ se2@cpgcbl.gov.bd |
| ৩ | অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ। | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য/ প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল, কর্পোরেট অফিস | বিনামূল্যে | নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী | কাজী মোঃ মিরাজ হোসেন এফসিএস কোম্পানি সচিব সেলঃ ০১৩৩২৫৪৮০০ ই-মেইলঃ miraj.cpgcbl@gmail.com |
| ৪ | 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 তোজাম্বেল হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (তড়িৎ) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৮৭ ৬৭৮৬৮২ ই-মেইলঃ tuhin0639@gmail.com |

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| ক্রং নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান | 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 খণ্ড গ্রহণে অগ্রিম মঙ্গুরি | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রার্থীকে পত্র মারফত/ ই-মেইলে অবহিতকরণ | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ সাদা কাগজে প্রার্থীর আবেদন প্রাপ্তিষ্ঠানঃ আবেদনকারীর নিকট হতে প্রাপ্ত | বিনামূল্যে | ১২ কার্যদিবস | মোহাম্মদ ফজলুল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব/অর্থ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬৩ ই-মেইলঃ fk_soyfa@ yahoo.com |
| ২ | সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকরি হতে অবসর/অব্যাহতি গ্রহণকালে প্রাপ্ত 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 প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল। | বিনামূল্যে | ৩৭ কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.co m |
| 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। প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল। | বিনামূল্যে | ৭ কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.co m |
| 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। | বিনামূল্যে | ০২ (দুই) কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.co m |

| 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। | | | |
| 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 (তিনি) কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উগ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.co m |
| ৬. | পাসপোর্টের জন্য অনাপ্তিপত্র 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 | কাউছার আহমেদ উগ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.co m |
| ৭. | দাখিলকৃত বিলসমূহের প্রাক-নিরীক্ষা | প্রাকনিরীক্ষা শেষে নিরীক্ষিত বিল নির্বাহী পরিচালক অর্থ বরাবর পেশ করা হয়। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ দাখিলকৃত বিল ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তিস্থানঃ নিরীক্ষা বিভাগ, সিপিজিসিবিএল। | বিনামূল্যে | ১৫ কর্মদিবস | নিতীশ চন্দ্র দত্ত উগ-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। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ আসবাবপত্র সরবরাহের চাহিদা পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিলিল শাখা, সিপিজিসিবিএল | বিনামূল্যে | ৪৫ কর্মদিবস | আর.এস.এম. তানছিবুল হাসান নির্বাহী প্রকৌশলী (স্থাপত্য) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৮৭৬৭৮৬৮৩ ই-মেইলঃ thansibulhasan@yahoo.co m |

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|---|---|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৯. | অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, ওয়ার্কশপ, সেমিনারে মনোনয়ন প্রদান | দাপ্তরিক পত্র/ ই-মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস | বিনামূল্যে | ১৫ কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.com |
| ১০. | মন্ত্রণালয়/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আয়োজিত অনুষ্ঠানে কর্মকর্তাদের নামের তালিকা প্রেরণ | দাপ্তরিক পত্র/ ই-মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস | বিনামূল্যে | ১৫ কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.com |
| ১১. | বিভিন্ন টেশনারি/মনোহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ | চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল। | বিনামূল্যে | ৩ কর্মদিবস | কাউছার আহমেদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম এন্ড এডমিন) মোবাইলঃ ই-মেইলঃ dgm.hr.cpgcbl@gmail.com |
| ১২. | কম্পিউটার ও আইসিটি সামগ্রী সরবরাহ | চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র প্রাপ্তিষ্ঠানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল। | বিনামূল্যে | ৩ কর্মদিবস | মোঃ সফিউল্লাহ সরকার সবুজ 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। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ প্রত্যাশী কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র প্রাপ্তিষ্ঠানঃ | বিনামূল্যে | ৩ কর্মদিবস | আরাফাত রহমান ব্যবস্থাপক (ইএসটি) সিপিজিসিবিএল |

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) |
|---------|-----------|--------------------|---|-----------------------------|------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | ইসটি বিভাগ, সিপিজিসিবিএল, মাতারবাড়ি সাইট অফিস। | | | মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮৬৬৩ ই-মেইলঃ arafat.cpgcbl@gmail.com |

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

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

| ক্রমিক | প্রতিশুতু/কাঞ্জিত 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 সচেষ্ট 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 নিরোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রম নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের টিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|---------|---|---|--|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | মোঃ নাজমুল হক নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডি) টেলিফোনঃ +৮৮ ০১৭৮৭৬৭৮৬৫০ ই-মেইলঃ edpnd@cpgcbl.gov.bd ওয়েবসাইটঃ www.cpgcbl.gov.bd | ৩০ কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম যুগ্মসচিব প্রশিক্ষণ, বিদ্যুৎ বিভাগ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৫৫১০১১৭১ ই-মেইলঃ training@pd.gov.bd ওয়েবসাইটঃ powerdivision.gov.bd | ২০ কর্মদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | ই-মেইলঃ grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েবসাইটঃ www.grs.gov.bd | ৬০ কর্মদিবস |