

ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন বাংলাদেশ পিএলসি  
সিদ্ধিরগঞ্জ ২x১২০ মেঃওঃ পিকিং পাওয়ার প্ল্যান্ট  
[www.egcb.gov.bd](http://www.egcb.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

[এপ্রিল '২০২৬]

## ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশনঃ** জাতীয় উন্নয়নে মানসম্মত বিদ্যুৎ উৎপাদন।

**মিশনঃ** দক্ষ ব্যবস্থাপনা এবং উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে বাণিজ্যিক উপায়ে পরিবেশ বান্ধব, সশ্রমী ও মানসম্মত বিদ্যুৎ উৎপাদন।

## ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)	নিয়মিত	সুনির্দিষ্ট অভিযোগের বিষয়, সময়, স্থান ও তারিখ উল্লেখসহ অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল ঠিকানা, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯২ ইমেইলঃ noore.alam@egcb.com.bd
২.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান।	নিয়মিত	সুনির্দিষ্ট তথ্য বিষয়ক আবেদনপত্র, আবেদনকারীর ঠিকানা, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল ঠিকানা	প্রকৃত মূল্য	আবেদন গ্রহণের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ২০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯২ ইমেইলঃ noore.alam@egcb.com.bd

### ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

#### ২.২.১। প্রশাসন বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১.	ঠিকাদারের বিল প্রত্যয়ন করা	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে অথবা ইনভয়েস প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৪ কর্মদিবস	<p>জনাব এইচ. এম. সাইদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৭ ইমেইলঃ saidul.islam@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মিথুন দাশ সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫৩০ ইমেইলঃ mithun.das@egcb.com.bd</p>
২.	দরপত্রের বিজ্ঞপ্তি পত্রিকাতে প্রকাশ	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	দরপত্রে বর্ণিত সময় সীমার মধ্যে	ঐ
৩.	কেপিআই নিরাপত্তা সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।	নিয়মিত	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের ০১(এক) থেকে ১০(দশ) কর্মদিবস	<p>জনাব এইচ. এম. সাইদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৭ ইমেইলঃ saidul.islam@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> মোঃ রফিকুল ইসলাম সিকিউরিটি অফিসার মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫৩৪ ইমেইলঃ rafiquel.islam@egcb.com.bd</p>

## ২.২.২। হিসাব বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিল পরিশোধ	নিয়মিত	ঠিকাদার থেকে ইনভয়েস প্রাপ্তি সাপেক্ষে	চেক/ BEFTN এর মাধ্যমে	চুক্তি অনুসারে অথবা সঠিক বিল প্রাপ্তির পর থেকে সর্বোচ্চ ২৮ (আটাশ) কর্মদিবস	<p>জনাব এস. এম. সামসুর রহমান ব্যবস্থাপক (হিসাব) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৮ ইমেইলঃ shamsur.rahman@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব ফয়সাল আহমেদ জুনিয়র সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব) মোবাইলঃ ০১৭১৯৯৪১৩৮৯ ইমেইলঃ nufaysal@gmail.com</p>

### ২.২.৩। যান্ত্রিক সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ঠিকাদারের বিল প্রত্যয়ন করা	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে অথবা ইনভয়েস প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৪ কর্মদিবস	জনাব মোঃ গোলাম মর্তুজা খান নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক, পুর ও ওয়ার্কশপ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৬ ইমেইলঃ mortuza.khan@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ মাসুদুর রহমান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (যান্ত্রিক সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫০৬ ইমেইলঃ masudur.rahman@egcb.com.bd

### ২.২.৪। তড়িৎ সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ঠিকাদারের বিল প্রত্যয়ন করা	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে অথবা ইনভয়েস প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৪ কর্মদিবস	জনাব অসীম কুমার মন্ডল নির্বাহী প্রকৌশলী (তড়িৎ সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৩ ইমেইলঃ ashim.kumar@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মনিরুজ্জামান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (তড়িৎ সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫০১ ইমেইলঃ moniruzzaman@egcb.com.bd

### ২.২.৫। আইএন্ডসি সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১.	ঠিকাদারের বিল প্রত্যয়ন করা	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে অথবা ইনভয়েস প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৪ কর্মদিবস	<p>জনাব মোঃ ইলিয়াস হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (আইএন্ডসি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৫ ইমেইলঃ elias.hossain@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ আলী হাসান সহকারী প্রকৌশলী (আইএন্ডসি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫১৬ ইমেইলঃ ali.hasan@egcb.com.bd</p>
----	-----------------------------	---------	-----------------------------------	------------	---	--

## ২.২.৬। পরিচালন বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	এনএলডিসির চাহিদা অনুযায়ী বিদ্যুৎ উৎপাদন	এনএলডিসির চাহিদা অনুযায়ী	এনএলডিসির চাহিদা সংক্রান্ত রেকর্ড ও সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্রের রেকর্ডকৃত তথ্য হতে প্রাপ্ত	প্রযোজ্য নয়	এনএলডিসির চাহিদা অনুযায়ী	<p>জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৪ ইমেইলঃ sayed.ahammad@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ আরাফা সাকিব সহকারী প্রকৌশলী (পরিচালন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫১৮ ইমেইলঃ arafa.sakib@egcb.com.bd</p>
২.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের প্রাকৃতিক গ্যাস বিল প্রত্যয়ন	নিয়মিত	তিতাস গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশান কোম্পানি লিমিটেড কর্তৃক দাখিলকৃত বিল	প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির ০৫(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৩.	বিদ্যুৎ বিভাগ, বিপিডিবি, পাওয়ার সেল ও অন্যান্য সংস্থায় এমওডি ও যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ করা	নিয়মিত	সংশ্লিষ্ট সংস্থা কর্তৃক সরবাহকৃত ফরম্যাট	প্রযোজ্য নয়	প্রতি মাসের ১০(দশ) তারিখের মধ্যে	ঐ
৪.	ঠিকাদারের বিল প্রত্যয়ন করা	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক এবং সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	চুক্তি অনুযায়ী অথবা ইনভয়েস প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ১৪ কর্মদিবস	ঐ

## ২.২.৭। সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান।	নিয়মিত	সুনির্দিষ্ট তথ্য বিষয়ক আবেদনপত্র, আবেদনকারীর ঠিকানা, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল ঠিকানা।	প্রকৃত মূল্য	আবেদন গ্রহণের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ২০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯২ ইমেইলঃ noore.alam@egcb.com.bd

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

### ২.৩.১। প্রশাসন বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ছুটির ব্যালেন্স অবগত করানো	প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কর্মদিবস	জনাব এইচ. এম. সাইদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৭ ইমেইলঃ saidul.islam@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তা:</b> জনাব মিথুন দাশ সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫৩০ ইমেইলঃ mithun.das@egcb.com.bd
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পারফরমেন্স এ্যাপ্রাইজাল সংরক্ষণ এবং এতদসংক্রান্ত আনুষঙ্গিক কাজ	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ
৩.	ERP এর আওতায় কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তথ্য সংক্রান্ত ডাটাবেস পরিচালনা ও আপডেট করা	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঐ
৪.	জনবলের তথ্য প্রস্তুত, সংরক্ষণ ও চাহিদার ভিত্তিতে প্রদান	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঐ

৫.	বিদ্যুৎ বিভাগ ও বিভিন্ন দপ্তর হতে আগত পত্রের এনডোর্স ও দপ্তরাদেশ জারিকরণ	নিয়মিত	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঐ
৬.	গাড়ী, টেলিফোন, কম্পিউটার ইত্যাদি বরাদ্দ করা	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
৭.	বিদ্যুৎ বিল, টেলিফোন বিল ইত্যাদি পরিশোধ করা	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
৮.	অফিসে ব্যবহৃত স্টেশনারী সামগ্রী, ফার্ণিচার ও অন্যান্য দ্রব্যাদি কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রয়োজন অনুসারে বরাদ্দ	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
৯.	গাড়ী মেরামত	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
১০.	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ/ভ্রমণ ইত্যাদি মনোনয়ন	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	ঐ
১১.	এইচআর সংক্রান্ত আবেদন/চাহিদা/তথ্য ইত্যাদি নিষ্পত্তিকরণ	নিয়মিত	আবেদন পত্র সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস অথবা নিয়মমাফিক	ঐ
১২.	সিপিএফ অগ্রিম	নিয়মিত	আবেদন পত্র সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ
১৩.	লজিস্টিক সেবা	নিয়মিত	আবেদন পত্র সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
১৪.	ডরমিটরীতে রুম ও আবাসিক ফ্ল্যাট বরাদ্দ	নিয়মিত	আবেদন পত্র সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ
১৫.	ব্যক্তিগত কাজে যানবাহন সরবরাহ/বরাদ্দ	নিয়মিত	ESS/নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে আবেদন	গাড়ির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে কোম্পানির বিধি অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
১৬.	গাড়ি সংক্রান্ত বিভিন্ন ফি যেমন রেজিস্ট্রেশন ফি, ফিটনেস ফি, ট্যাক্স টোকেন ফি প্রদান	নিয়মিত	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ফরম্যাট অনুযায়ী	বিনামূল্যে	নিয়মমাফিক	ঐ
১৭.	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ আয়োজন	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নিয়মমাফিক	ঐ
১৮.	ERP এর আওতায় বিদ্যুৎ কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পে-স্লিপ প্রনয়ণ/সংশোধন	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফর্ম, এইচআর ডিপার্টম্যান্ট	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	ঐ

১৯.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের যাবতীয় Discipline সংক্রান্ত কাজে কর্তৃপক্ষকে সহায়তা করা	নিয়মিত	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঐ
২০.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রযোজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ

## ২.৩.২। হিসাব বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	চিকিৎসা সংক্রান্ত বিলের ব্যালেন্স অবগত করানো	চাহিদার ভিত্তিতে	নির্দিষ্ট ফর্ম, হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব এস. এম. সামসুর রহমান ব্যবস্থাপক (হিসাব) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৮ ইমেইলঃ shamsur.rahman@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব ফয়সাল আহমেদ জুনিয়র সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব) মোবাইলঃ ০১৭১৭৯৪১৩৮৯ ইমেইল: nufaysal@gmail.com
২.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বেতন, ছুটি নগদায়ন ও অন্যান্য ভাতা পরিশোধ	নিয়মিত	প্রযোজ্য নয়	ব্যাংক হিসাবে।	নির্ধারিত সময়	ঐ
৩.	কর্মকর্তাদের মেডিকেল বিল প্রদান	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফর্ম, এইচআর,	ব্যাংক হিসাবে।	নির্ধারিত সময়	ঐ
৪.	লান্স পে সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফর্ম, একাউন্টস	বিনামূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	ঐ
৫.	অগ্রিম সমন্বয়	নিয়মিত	আগাম সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নিয়মিত	২ (দুই) কর্মদিবস	ঐ
৬.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আয়কর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফর্ম, একাউন্টস	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঐ
৭.	অগ্রিম আয়কর প্রদান সংক্রান্ত কাজ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফর্ম/চালান	প্রযোজ্য নয়।	তাৎক্ষণিক	ঐ
৮.	বার্ষিক আর্থিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	নিয়মিত	প্ল্যান্টের আর্থিক প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	ঐ

৯.	Salary Certificate ও Pay Slip প্রদান	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ছকে	বিনামূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবস	ঐ
১০.	বাজেট সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	নিয়মিত	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	ঐ
১১.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রযোজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ
১২.	তৃতীয় পক্ষের বিল পরিশোধের নিমিত্ত কর্পোরেট দপ্তরে অর্ধের চাহিদা প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে	প্রযোজ্য নয়	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ
১৩.	TDS ও VAT সংক্রান্ত তথ্য কর্পোরেট দপ্তরে প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়	ঐ

### ২.৩.৩। যান্ত্রিক সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রযোজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ গোলাম মর্তুজা খান নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক, পুর ও ওয়ার্কশপ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৬ ইমেইলঃ mortuza.khan@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ মাসুদুর রহমান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (যান্ত্রিক সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫০৬ ইমেইলঃ masudur.rahman@egcb.com.bd
২.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের যাবতীয় পূর্ত/স্যানিটারি কাজ সম্পাদন।	নিয়মিত	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস অথবা কাজের প্রকৃতি ও গুরুত্বের ভিত্তিতে	ঐ

### ২.৩.৪। তড়িৎ সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

১.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ।	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব।	প্রয়োজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব অসীম কুমার মন্ডল নির্বাহী প্রকৌশলী (তড়িৎ সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৩ ইমেইলঃ ashim.kumar@egcb.com.bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মনিরুজ্জামান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (তড়িৎ সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫০১ ইমেইলঃ moniruzzaman@egcb.com.bd
২.	বৈদ্যুতিক সংযোগ/দ্রুতি সমাধান ও ইউটিলিটি সেবা প্রদান	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস অথবা কাজের প্রকৃতি ও গুরুত্বের ভিত্তিতে	ঐ
৩.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের যাবতীয় লাইটিং সিস্টেমের যথাযথ রক্ষণাবেক্ষণ ও প্রয়োজন অনুসারে মেরামত করণ	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৪.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের এয়ারকন্ডিশন সিস্টেমের যাবতীয় রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত নিশ্চিতকরণ	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৫.	বিভিন্ন দপ্তর/বিভাগ/শাখা প্রয়োজন অনুসারে যাবতীয় বৈদ্যুতিক সংযোগ প্রদান নিশ্চিতকরণ	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৬.	তড়িৎ সংরক্ষণ বিভাগের বিভিন্ন Test Instrument এর Calibration নিশ্চিতকরণ	নিয়মিত	চাহিদা মোতাবেক	চুক্তি অনুসারে	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সময়সীমা অনুসারে	ঐ
৭.	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের বিভিন্ন CT, PT Energy Meter Protection Relay সংক্রান্ত যাবতীয় পরিক্ষণ/Test এর কাজে BPDB/PGCB/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরকে/সংস্থাকে সহায়তা প্রদান	প্রয়োজন অনুসারে	দপ্তর/সংস্থার চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সময়সীমা অনুসারে	ঐ

২.৩.৫। আইএন্ডসি সংরক্ষণ বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার মেরামতের ব্যবস্থা নেওয়া	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	<p>জনাব মোঃ ইলিয়াস হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (আইএন্ডসি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৫ ইমেইলঃ elias.hossain@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব সৌরভ সরকার সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫২৮ ইমেইলঃ sourav@egcb.com.bd</p>
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবস	ঐ
৩.	টেলিফোন, পিএবিএক্স, আইপি ফোন সংক্রান্ত সমস্যার সমাধান	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবস	ঐ
৪.	Microsoft Outlook, SAP System এর ব্যবহার ও ব্যবস্থাপনায় প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান	সফটওয়্যার	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবস	ঐ
৫.	কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং (ওয়াই-ফাইসহ) সুবিধা	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবস	ঐ
৬.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ	প্রয়োজন সাপেক্ষে	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে	প্রযোজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	<p>জনাব মোঃ ইলিয়াস হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (আইএন্ডসি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৫ ইমেইলঃ elias.hossain@egcb.com.bd</p> <p><b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ আলী হাসান সহকারী প্রকৌশলী (আইএন্ডসি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫১৬ ইমেইলঃ ali.hasan@egcb.com.bd</p>
৭.	সিসি ক্যামেরা ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	ঐ

৮.	ভিডিও কনফারেন্স সিস্টেম সংক্রান্ত যাবতীয় কারগরী সহায়তা	চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
----	--	-----------------	---------------	---------------	--------------------------	---

## ২.৩.৬। পরিচালন বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মাসিক পরিচালন ডাটা (এমওডি), রক্ষণাবেক্ষণ এবং এপিএ সংক্রান্ত তথ্যাদি পিএন্ডডি শাখায় প্রেরণ	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরম্যাট	প্রয়োজ্য নয়	প্রতি মাসের ১০(দশ) তারিখের মধ্যে	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯৪ ইমেইলঃ sayed.ahammad@egcb.com. bd  <b>বিকল্প কর্মকর্তাঃ</b> জনাব মোঃ আরাফা সাকিব সহকারী প্রকৌশলী (পরিচালন) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৫১৮ ইমেইলঃ arafa.sakib@egcb.com.bd
২.	মাসিক বিলিং ডাটা অর্থ শাখায় প্রেরণ	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরম্যাট	প্রয়োজ্য নয়	প্রতি মাসের ১০(দশ) তারিখের মধ্যে	ঐ
৩.	বার্ষিক প্রতিবেদনের জন্য বিদ্যুৎ কেন্দ্র পরিচালন সংক্রান্ত বাৎসরিক তথ্য পিএন্ডডি শাখায় প্রেরণ	নিয়মিত	নির্ধারিত ফরম্যাট	প্রয়োজ্য নয়	চাহিদা প্রাপ্তির ১০(দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ
৪.	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রয়োজ্য নয়	আপত্তি প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ
৫.	পরিচালন সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য যথাসময়ে সংরক্ষণ বিভাগে প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রয়োজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	ঐ
৬.	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে বিদ্যুৎ কেন্দ্রের প্রয়োজনীয় তথ্য নিয়মিত প্রেরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট ফরম্যাটে জবাব	প্রয়োজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	ঐ
৭.	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অতিথিগণকে বিদ্যুৎ কেন্দ্র পরিদর্শনে সহায়তা করা	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	ঐ

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ প্রযোজ্য নয়

## ৩. আপনারা কাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা।
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

## ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংরক্ষণ) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪৯২ ইমেইলঃ noore.alam@egcb.com.bd
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মীর মোঃ জিন্নাত আলী নির্বাহী পরিচালক (পিএডডি) মোবাইলঃ ০১৭৬৬৬৯০৪০৪ ইমেইলঃ zinnat@egcb.com.bd
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd



২০-০৪-২০২৬  
মিথুন দাশ

সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ও  
সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি,  
সিদ্ধিরগঞ্জ ২৫১২০ মেঃওঃ পিপিপি




২০-০৪-২০২৬  
মনিরুজ্জামান

উপ বিভাগীয় প্রকৌশলী ও ও সদস্য,  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা  
বাস্তবায়ন কমিটি, সিদ্ধিরগঞ্জ ২৫১২০  
মেঃওঃ পিপিপি



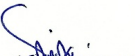
২০-০৪-২০২৬  
এস. এম. সামসুর রহমান

ব্যবস্থাপক (হিসাব) ও সদস্য, সেবা  
প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা  
বাস্তবায়ন কমিটি, সিদ্ধিরগঞ্জ ২৫১২০  
মেঃওঃ পিপিপি



২২-০৪-২০২৬  
মোঃ ইলিয়াস হোসেন

(আইএন্ডসি) ও সদস্য সচিব, সেবা  
প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা  
বাস্তবায়ন কমিটি, সিদ্ধিরগঞ্জ ২৫১২০  
মেঃওঃ পিপিপি



২২-০৪-২০২৬

মোহাম্মাদ নূরে আলম সিদ্দিকী  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংরক্ষণ) ও  
আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি,  
সিদ্ধিরগঞ্জ ২৫১২০ মেঃওঃ পিপিপি

সিদ্ধিরগঞ্জ ২X১২০ মেঃওঃ পিকিং পাওয়ার প্ল্যান্ট এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) হালনাগাদকরণ প্রসঙ্গে (৪র্থ কোয়ার্টার/এপ্রিল'২০২৬)।