



শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ



নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 &  
ISO 45001:2018 Certified

(বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের একটি প্রতিষ্ঠান)

মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ

ইউটিসি বিল্ডিং (লেভেল ৩ ও ৪), ৮ পান্থপথ,

কাওরানবাজার, ঢাকা-১২১৫, ফোনঃ +০২-৯১৪৫২৯১,

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

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৫০১.১৮.৬৩৩.১৯.১১০২

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪২৮

১১ অক্টোবর ২০২১

বিষয়: নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড-এর সিটিজেন চার্টার এর ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের বরাতে নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড এর সিটিজেন চার্টারের ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

১১-১০-২০২১

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ইমেইল: [ceo@nwpgcl.gov.bd](mailto:ceo@nwpgcl.gov.bd)

সচিব

বিদ্যুৎ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ অতিরিক্ত সচিব, সুশাসন ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ



শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ

**নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিঃ**

**North-West Power Generation Company. Ltd.**

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 Certified

(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)

ইউটিসি ভবন, লেভেল ৩ ও ৪, ০৮ পাছপথ, কাওরানবাজার, ঢাকা-১২১৫। ফোন-৯১৪৫২৯১-৯২



সিটিজেন চার্টার এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

ক্রঃ নং	সেবা গ্রহণকারী	কার্যক্রম
১	বহিঃসেবা	বহিঃসেবা গ্রহণকারী সংস্থা বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এর মূল্যবান মতামত Customer Satisfaction Survey ফরমে গ্রহণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)।
২	অভ্যন্তরীণ সেবা	সিটিজেন চার্টার-এ উল্লিখিত সময়কাল অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ কর্তৃক নির্ধারিত সেবা প্রদান কার্যক্রম চালু রয়েছে।



শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ



নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 &  
ISO 45001:2018 Certified

(বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের একটি প্রতিষ্ঠান)

ইউটিসি বিল্ডিং (লেভেল ৩ ও ৪), ৮ পাশ্বপথ,

কাওরানবাজার, ঢাকা-১২১৫, ফোনঃ +০২-৯১৪৫২৯১,

www.nwpgcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.১৩২

তারিখ: ৯ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮

২৩ মে ২০২১

বিষয়: **Customer Satisfaction Survey** ফর্মে মতামত প্রদান প্রসঙ্গে।

আপনার সদয় জ্ঞাতার্থে জানানো যাচ্ছে যে, পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনায় উৎকর্ষ সাধনসহ আন্তর্জাতিক মান অর্জনের মাধ্যমে নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড (নওপাজেকো) ইতোমধ্যে ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ও ISO 45001:2018 সনদ অর্জন করেছে। এ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে নওপাজেকো'র উৎপাদিত বিদ্যুতের একমাত্র গ্রাহক বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড- এর মূল্যবান মতামত প্রয়োজন।

এমতাবস্থায়, অত্রসাথে সন্নিবেশিত Customer Satisfaction Survey ফর্মে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড- এর মূল্যবান মতামত প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণার্থে অনুরোধ করা হলো।

২৩-৫-২০২১

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ইমেইল: ceo@nwpgcl.gov.bd

চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

দৃষ্টি আকর্ষণঃ সদস্য (উৎপাদন), সদস্য (উৎপাদন), বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.১৩২/১(৫)

তারিখ: ৯ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮

২৩ মে ২০২১

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) নির্বাহী পরিচালক (পিএসডি), নির্বাহী পরিচালক (পিএসডি) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
- ২) নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) (ভারপ্রাপ্ত), নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
- ৩) নির্বাহী পরিচালক (অর্থ), নির্বাহী পরিচালক (অর্থ) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি

লিমিটেড

৪) উপসচিব (উৎপাদন), সদস্য (উৎপাদন), বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

৫) ব্যবস্থাপক (ইএইচএস), এনভায়রনমেন্ট, হেলথ এন্ড সেফটি ইউনিট, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানী লিমিটেড

২৩-৫-২০২১

মোঃ আব্দুস সামাদ  
প্রধান প্রকৌশলী (পি এন্ড ডি)



**NORTH-WEST POWER GENERATION  
COMPANY LIMITED**  
Customer Satisfaction Survey

FORM NO: NW-DH-OHSE-F-011  
EFFECTIVE DATE: 21.04.2018  
REVISION NO: 00

Location: Dhaka

**CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

Date: .....

	<i>Fully Satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Opportunity for Improvement</i>
<b>Management Approach</b>			
Approach to resolve issues raised?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness to queries of BPDB?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Quality of Service</b>			
How satisfied are you with respect to compliance to your instructions?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Accessibility &amp; Communication</b>			
Were NWPGL personnel easily accessible when required?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Were verbal & written communication by NWPGL unambiguous and two way?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Overall Assessment</b>			
Overall, are you satisfied with the Services?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Please provide your valuable comments/suggestions to make our services more amenable to your requirements

  
23.06.21

*Signature with Seal*  
**FAOZUL ISLAM SHAKER**  
ID No-01-1802  
Deputy Secretary (Generation)  
BPDB, Dhaka.