



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

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৫০১.১৮.৬৩৩.১৯.৮৪৯

তারিখ: ২ শ্রাবণ ১৪২৯

১৭ জুলাই ২০২২

বিষয়: নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড-এর সিটিজেন চার্টার এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের বরাতে নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড এর সিটিজেন চার্টারের ২০২১-২২ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (কপি সংযুক্ত) সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

১৭-৭-২০২২

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ইমেইল: ceo@nwpgcl.gov.bd

সচিব

সচিবের দপ্তর

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

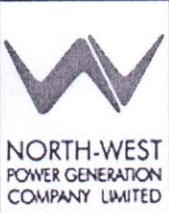
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)

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



সিটিজেন চার্টার এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল/২২-জুন/২২) 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।



**NORTH-WEST POWER GENERATION
COMPANY LIMITED**

Customer Satisfaction Survey

FORM NO: NW-DH-QHSE-F-011
EFFECTIVE DATE: 01.06.2020
REVISION NO: 01

Location: Dhaka

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Date:

	<i>Fully Satisfied</i>	<i>Satisfied</i>	<i>Opportunity for Improvement</i>
Management Approach			
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"/>
Quality of Service			
How satisfied are you with respect to compliance to your instructions?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibility & Communication			
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"/>
Overall Assessment			
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


Signature with Seal
মোঃ হেলালুর রহমান
পরিচিতি নং-১-০১৬৪০
উপ-সচিব (উৎপাদন)
নিউবো, ঢাকা।
01.03.2022



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)
এনভায়রনমেন্ট, হেলথ এন্ড সেফটি ইউনিট
ইউটিসি বিল্ডিং (লেভেল ৩ ও ৪), ৮ পাশুপথ,
কাওরানবাজার, ঢাকা-১২১৫, ফোনঃ +০২-৯১৪৫২৯১,
www.nwpgcl.gov.bd

জরুরি
সীমিত

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.০৫৯

তারিখ: ১০ ফাল্গুন ১৪২৮

২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২২

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।

২৪-২-২০২২

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ফোন: ৪৮১২২১১৭-১৮

ফ্যাক্স: ৪৮১২২১৫০৬

ইমেইল: ceo@nwpgcl.gov.bd

চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

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

স্মারক নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.০৫৯/১(৫)

তারিখ: ১০ ফাল্গুন ১৪২৮

২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি), নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
- ২) নির্বাহী পরিচালক (অর্থ), নির্বাহী পরিচালক (অর্থ) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
- ৩) প্রধান প্রকৌশলী (পি এন্ড ডি) (ভারপ্রাপ্ত), প্রধান প্রকৌশলী (পি এন্ড ডি) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার

জেনারেশন কোম্পানী লিমিটেড

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

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



২৪-২-২০২২

মোঃ আব্দুস সামাদ

**Convener (ISO
Implementation Committee)
& Executive Director
(Engineering)**