



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: ২৭.২৮.০০০০.৫০১.১৮.৬৩৩.১৯.১২৫১

তারিখ: ২৫ আশ্বিন ১৪২৯

১০ অক্টোবর ২০২২

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 ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (কপি সংযুক্ত) সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

১১-১০-২০২২

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ফোন: ৪৮১২২১১৭-১৮

ফ্যাক্স: ৪৮১২২১৫০৬

ইমেইল: ceo@nwpgcl.gov.bd

সচিব

সচিবের দপ্তর

বিদ্যুৎ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব, নবায়নযোগ্য জ্বালানি অনুবিভাগ এবং আহবায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়ন কমিটি, 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

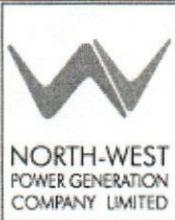
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)

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



সিটিজেন চার্টার এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই/২২-সেপ্টেম্বর/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


01.09.2022
Signature with Seal
স্বাঃ হেলালুর রহমান
পরিচিতি নং-১-০১৬৪০
উপ-সচিব (উৎপাদন)
বিউবো, ঢাকা।



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 পাশ্বপথ,

কাওরানবাজার, ঢাকা-১২১৫, ফোনঃ +০২-৪৮১২২১১৭,

www.nwpgcl.gov.bd

নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.২১৬

তারিখ: ৮ ভাদ্র ১৪২৯

২৩ আগস্ট ২০২২

প্রাপক:

চেয়ারম্যান (রুটিন দায়িত্ব)

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

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 বছরে দুইবার 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।

আপনার বিশ্বস্ত,

২৪-৮-২০২২

প্রকৌঃ এ.এম.খোরশেদুল আলম

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

ফোন: ৪৮১২২১১৭-১৮

ফ্যাক্স: ৪৮১২১৫০৬

ইমেইল: ceo@nwpgcl.gov.bd

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

নম্বর: ২৭.২৮.০০০০.৩০৮.০৬.০০১.১৭.২১৬/১(৫)

তারিখ: ৮ আশ্ব ১৪২৯
২৩ আগস্ট ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:

- ১) নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি) (ভারপ্রাপ্ত), নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানী লিমিটেড
- ২) নির্বাহী পরিচালক (অর্থ), নির্বাহী পরিচালক (অর্থ) এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানী 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



২৪-৮-২০২২

মোঃ আব্দুস সামাদ

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