

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
কর্পোরেট অফিস

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ৬/৪/২০২৬

নাগরিক সেবাঃ

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---------|--|-----------------------------|--|--|-------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) | ০৭ কর্মদিবস | সুনির্দিষ্ট অভিযোগঃ বিষয়, সময়, স্থান ও তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল ঠিকানা, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি | মানবসম্পদ বিভাগ | বিনামূল্যে | উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০০৮ ই-মেইলঃ anamul.haque@nwpgcl.gov.bd |
| ২. | বিল/ পাওনা পরিশোধ (বহিঃ সংস্থা/প্রতিষ্ঠান) | চুক্তি অনুসারে | চুক্তি অনুসারে প্রযোজ্য কাগজপত্র | সংশ্লিষ্ট দপ্তর | প্রযোজ্য নয় | মহাব্যবস্থাপক (হিঃ ও অঃ) ফোনঃ ০১৭৩০০৬৬৯৯৪ ই-মেইলঃ mnabi@nwpgcl.gov.bd |
| ৩. | কর্পোরেট দপ্তরের Third Party বিল পরিশোধ | ৩ কার্যদিবসের মধ্যে | সংশ্লিষ্ট বিল ও কোম্পানীর DoFP অনুযায়ী অনুমোদিত বিল, চালান, R&I ইত্যাদি | হিসাব বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | মোহাম্মদ এহছানুল হাবিব ব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৭৩৬৪২৯ ই-মেইলঃ ahsan@nwpgcl.gov.bd |
| ৪. | তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান | যাচিত সময় মোতাবেক | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | প্রয়োজন অনুসারে | উপ-ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) ফোনঃ ০১৭৭৭৩৬৪৮১ ই মেইলঃ mahmud@nwpgcl.gov.bd |

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
কর্পোরেট অফিস

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ৬/৪/২০২৬

প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---------|--|---|-------------------------|--|-------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন | এনএলডিসি এর চাহিদা অনুযায়ী | চাহিদা মোতাবেক | কোম্পানি সচিবালয় | পিপিএ মোতাবেক | নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) মোবাইল: ০১৭৭৭৩৬৪০৩ ই-মেইলঃ ed.engg@nwpgcl.gov.bd |
| ২. | সংস্থার প্রকল্প পরিকল্পনা/ উন্নয়ন সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য প্রদান | ০৫ কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন/ ছক | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | প্রধান প্রকৌশলী (পিএসডি) মোবাইল : ০১৭৩০০৬৬৯৮৬ ই-মেইল: saifuddin@nwpgcl.gov.bd |
| ৩. | মন্ত্রণালয়, BPDB, উন্নয়ন সহযোগী ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে তথ্য সরবরাহ | যাচিত সময়ের মধ্যে | চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | কোম্পানি সচিব মোবাইল: ০১৭০৮১৫২৩০০ ই-মেইলঃ cs@nwpgcl.gov.bd |
| ৪. | বিভিন্ন বিল থেকে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান | পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে | পরিশোধিত বিল | হিসাব বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব) ফোনঃ ০১৩১৩-৭৮০৬৮০ ই-মেইলঃ sahedul@nwpgcl.gov.bd |
| ৫. | কোম্পানির আয়কর রিটার্ন যথাসময়ে দাখিল করা। | আইন অনুযায়ী ১৮০ দিনের মধ্যে দাখিল করা। | বার্ষিক নিরীক্ষিত হিসাব | হিসাব বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | আবদুল্লাহ আল মামুন উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব) ফোনঃ ০১৭৭৭৩৬৪৯১ ই-মেইলঃ mamun@nwpgcl.gov.bd |

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
কর্পোরেট অফিস

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ৬/৪/২০২৬

অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---------|---|--|---|--|-------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | গোষ্ঠীবীমা দাবী (Claim) নিষ্পত্তি | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র প্রাপ্তির পর ১৫ দিন | মৃত্যু সনদ, সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রত্যয়নপত্র, First Information Report (FIR), Post-mortem Report | মানবসম্পদ বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | আজরা জাবিন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০৩৩ ই-মেইলঃ jabin@nwpgcl.gov.bd |
| ২. | চাকরি হতে অব্যাহতি/ অবসরজনিত আনুতোষিক পরিশোধের মঞ্জুরাদেশ | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি প্রাপ্তির ০৫ কর্ম দিবসের মধ্যে | আবেদন, ছবি (দুইকপি), Last Payment Certificate, নির্ধারিত ফরমে ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট, সংশ্লিষ্ট দপ্তরের না-দাবী পত্র, হিসাব বিভাগের মতামত | মানবসম্পদ বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | ফারজানা পিংকি উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৮৯৮৮৮৬৩ ই-মেইলঃ pinky@nwpgcl.gov.bd |
| ৩. | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কল্যাণ তহবিল হতে আর্থিক অনুদান প্রদান | ট্রাস্টি বোর্ডের সিদ্ধান্ত মোতাবেক/ মঞ্জুরী আদেশ প্রাপ্তির পর ৪ কার্য দিবস | নির্ধারিত ফরম্যাটে আবেদন | হিসাব ও অর্থ বিভাগ | প্রযোজ্য নয় | মোহাম্মদ এহছানুল হাবিব ব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৭৭৩৬৪২৯ ই-মেইলঃ ahsan@nwpgcl.gov.bd |
| ৪. | বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহের গ্যাস (ফুয়েল) বিল প্রদান | বিপিডিবি হতে নির্ধারিত মাসের বিদ্যুৎ বিলের অর্থ প্রাপ্তির পর ৫ কার্যদিবসের মধ্যে | বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহ হতে প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট বিল ও কোম্পানীর DoFP অনুযায়ী অনুমোদিত বিলের কপি | অর্থ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র | প্রযোজ্য নয় | নামঃ সাদেক মোহাম্মদ টিপু উপ-মহাব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০০৪ ই-মেইলঃ sadeque.mohammad@nwpgcl.gov.bd |
| ৫. | বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহের জন্য ফুয়েল (এইচএসডি/ এইচএফও) ক্রয় | বিদ্যুৎ কেন্দ্রের চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে | বিদ্যুৎকেন্দ্রের ফুয়েল চাহিদাপত্র ও নোট | অর্থ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র | প্রযোজ্য নয় | |
| ৬. | এলসি'র মাধ্যমে বিল পরিশোধ | ঋণচুক্তি অনুযায়ী | সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহ/ প্রকল্পের ঋণচুক্তি | অর্থ বিভাগ, কর্পোরেট দপ্তর | প্রযোজ্য নয় | |
| ৭. | এলসি অনুমোদন | চাহিদা প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে | এলসি পেমেন্ট-এর ইনভয়েস, সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নোট, অন্যান্য ডকুমেন্টস | অর্থ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর | প্রযোজ্য নয় | |
| ৮. | দাপ্তরিক ই-মেইল অ্যাক্সেস ব্যবস্থাপনা, ইলেক্ট্রনিক অ্যাটেন্ডেন্স সিস্টেম ও কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং (ওয়াই-ফাইসহ) সুবিধা প্রদান | প্রয়োজন অনুসারে (১ দিন) | ইমেইল | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | |

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
কর্পোরেট অফিস

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ৬/৪/২০২৬

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---------|--|-----------------------------|--|--|-------------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৯. | কম্পিউটার হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার, প্রিন্টারসহ বিভিন্ন ডিভাইস এর ট্রাবল শিউটিং | ০৭ দিন | ইমেইল | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | নামঃ রাইয়ান ইউসুফ উপ-ব্যবস্থাপক (আইসিটি/এমআইএস) ফোনঃ ০১৭০৮১৫২২৯৯ ই-মেইল: raiyan@nwpgcl.gov.bd |
| ১০. | কোম্পানির নিজস্ব ওয়েবসাইটে দাপ্তরিক বিভিন্ন তথ্য হালনাগাদ | ০৫ কর্মদিবস | তথ্যের সাথে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ রেজিস্টার/ ইমেইল | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | নামঃ রাইয়ান ইউসুফ উপ-ব্যবস্থাপক (আইসিটি/এমআইএস) ফোনঃ ০১৭০৮১৫২২৯৯ ই-মেইল: raiyan@nwpgcl.gov.bd |