

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: 31.03.2026

নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	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	জনাব দেওয়ান মিজানুর রহমান ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর	বিনামূল্যে	জনাব দেওয়ান মিজানুর রহমান ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর ০১৭৭৭-৭৩৬৪৯৬ mizan@nwpqcl.gov.bd
২।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান	যাচিত সময় মোতাবেক	তথ্য প্রাপ্তির আবেদনপত্র (ফরম 'ক')	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোঃ আরিক ইয়াসীর রুশদী নির্বাহী প্রকৌশলী (MIS) প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর, সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র ০১৭৭৭-৭৩৬৪৯০ rushdi@nwpqcl.gov.bd

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

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।	এনএলডিসি-এর চাহিদা অনুযায়ী বিদ্যুৎ উৎপাদন	এনএলডিসি-এর চাহিদা অনুযায়ী	NLDC-এর চাহিদা সংক্রান্ত রেকর্ড	সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র (১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব শ্যামল কুমার দাস প্রধান প্রকৌশলী (প্ল্যান্ট ম্যানেজার, অতি. দায়িত্ব-৩য় ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪০১ se.s3@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব ব্রজেন্দ্র কুমার সরকার প্ল্যান্ট ম্যানেজার (তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী) (১ম ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪০৪ se.s1@nwpqcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ আবু জাফর সিদ্দিক প্ল্যান্ট ম্যানেজার (তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী) (২য় ইউনিট) ০১৭৫৫৬৩০০১২ se.s2@nwpqcl.gov.bd

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: 31.03.2026

২।	গ্যাস বিল প্রদানের নিমিত্ত উহা সংগ্রহ এবং প্রত্যয়ন করা	পরবর্তী মাসের ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	গ্যাস কোম্পানি কর্তৃক দাখিলকৃত বিল	পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানি, নলকা, সিরাজগঞ্জ	প্রয়োজ্য নয়	i) জনাব মীর মাসুদ রানা নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (৩য় ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪৩৩ xen.op.s3@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব মোঃ শামসুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (২য় ইউনিট) ০১৭৫৫-৬৩০০৩১ xen.op.s2@nwpqcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ এজাজ মামুন নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (১ম ইউনিট) ০১৭৫৫-৬৩০০৩৯ xen.op.s1@nwpqcl.gov.bd
৩।	পরিবেশ অধিদপ্তর (ডিওই) কর্তৃক নির্ধারিত নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্য প্রেরণ	পরবর্তী কোয়ার্টারের ১ম মাসে	কন্ট্রোল রুম ডিসিএস হতে প্রাপ্ত প্রিন্টিং ডাটা	সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র (১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রয়োজ্য নয়	i) জনাব মশিউর মাহমুদ খান উপ-ব্যবস্থাপক (ইএইচএস) (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৭০৮-১৫২২৯৫ mmkhan@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব জুলকার নাসীন উপ-ব্যবস্থাপক (ইএইচএস) (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৩১৩-৭৮০৬৭৩ julkarnain@nwpqcl.gov.bd
৪।	মন্ত্রণালয়, বিপিডিবি, পাওয়ার সেল, এবং অন্যান্য সংস্থায় এমওডি ও যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ	প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট সংস্থা কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম্যাট/ চাহিদা মোতাবেক	পরিচালন বিভাগ, সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র (১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রয়োজ্য নয়	i) জনাব মীর মাসুদ রানা নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (৩য় ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪৩৩ xen.op.s3@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব মোঃ শামসুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (২য় ইউনিট) ০১৭৫৫-৬৩০০৩১ xen.op.s2@nwpqcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ এজাজ মামুন নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) (১ম ইউনিট) ০১৭৫৫-৬৩০০৩৯ xen.op.s1@nwpqcl.gov.bd
৫।	পাওয়ার সেল কর্তৃক প্রস্তুতকৃত KPI নিরাপত্তা ছক প্রতি মাসের ০৫ তারিখের মধ্যে পূরণ করে প্রেরণ করা	প্রতি মাসের ০৫ তারিখের মধ্যে	নির্ধারিত ফরম্যাট	সিকিউরিটি বিভাগ, সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র	প্রয়োজ্য নয়	জনাব মোঃ নাসির উদ্দিন সিনিয়র সিকিউরিটি অফিসার (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৭৭৭-৭৩৬৪৭৩ nasir@nwpqcl.gov.bd

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: 31.03.2026

৬।	বিল/পাওনা পরিশোধ (বহিঃসংস্থা/প্রতিষ্ঠান)	চুক্তি অনুসারে	চুক্তি অনুসারে প্রযোজ্য কাগজপত্র	হিসাব ও অর্থ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ইউনিট (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর/ ১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব মোঃ শাহাদাত হোসাইন ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ), প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর ০১৭৭৭-৭৩৬৪৭৭ shahadat@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব মুহাম্মদ আবুল হাসান উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (৩য় ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪৯৮ abul.hasan@nwpqcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (২য় ইউনিট) ০১৭০৮-১৫২২৯৮ shariful@nwpqcl.gov.bd iv) জনাব মুনতাসির আস-সানি উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (১ম ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৬৭৪ sanimontasir@nwpqcl.gov.bd
----	--	----------------	-------------------------------------	---	--------------	--

অভ্যন্তরীণ সেবা :

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।	কর্পোরেট অফিসে এমওডি ও যাচিত তথ্যাদি প্রেরণ	১০ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ বিভাগ কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম্যাট	সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ কেন্দ্র (১ম/ ২য়/ ৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব শ্যামল কুমার দাস প্রধান প্রকৌশলী (প্ল্যান্ট ম্যানেজার, অতি. দায়িত্ব-৩য় ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪০১ se.s3@nwpqcl.gov.bd ii) জনাব ব্রজেন্দ্র কুমার সরকার প্ল্যান্ট ম্যানেজার (তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী) (১ম ইউনিট) ০১৭৭৭-৭৩৬৪০৪ se.s1@nwpqcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ আবু জাফর সিদ্দিক প্ল্যান্ট ম্যানেজার (তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী) (২য় ইউনিট) ০১৭৫৫৬৩০০১২ se.s2@nwpqcl.gov.bd

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: 31.03.2026

২।	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যথাসময়ে আর্থিক পাওনাদি পরিশোধের নিমিত্ত মঞ্জুরী আদেশ জারী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর ০৩ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ বিভাগ কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম্যাট	প্রশাসন বিভাগ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ ইউনিট (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর/ ১ম/ ২য়/ ৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব দেওয়ান মিজানুর রহমান ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর ০২৭৭৭-৭৩৬৪৯৬ mizan@nwpgcl.gov.bd ii) জনাব মাহুল-আল-রাব্বী উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (১ম ইউনিট) ০২৭০৮১৫২৩১১ mahulalrabby@nwpgcl.gov.bd iii) জনাব ফারুক হোসেন উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (২য় ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৬০৪ faruq@nwpgcl.gov.bd iv) জনাব তাসদিদুল আনোয়ার উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (৩য় ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৭০০ tasdid@nwpgcl.gov.bd
৩।	কর্মকর্তাদের মেডিকেল বিল প্রত্যয়ণ	১০ কর্ম দিবস	সাকুলার মোতাবেক	মেডিকেল বিভাগ, সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র	প্রযোজ্য নয়	জনাব ডা: মোঃ একরামুল হক রাসেল মেডিকেল অফিসার (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৩১৩৭৮০৬৮৮ drrasel@nwpgcl.gov.bd
৪।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বেতন পরিশোধ	মাসের শেষ কার্যদিবসের মধ্যে	অনুমোদিত বিল, প্রশাসনিক আদেশ ও পে-স্লিপ ইত্যাদি	হিসাব ও অর্থ বিভাগ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ইউনিট (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর/ ১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব মোঃ শাহাদাত হোসাইন ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ), প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর ০২৭৭৭-৭৩৬৪৭৭ shahadat@nwpgcl.gov.bd ii) জনাব মুহাম্মদ আবুল হাসান উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (৩য় ইউনিট) ০২৭৭৭-৭৩৬৪৯৮
৫।	কর্পোরেট অফিসে মাসিক হিসাব বিবরণী প্রেরণ	প্রতি মাসের ০৭ তারিখের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট ফরম্যাট		প্রযোজ্য নয়	

সিটিজেন চার্টার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখ: 31.03.2026

৬।	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তিসমূহ জবাব প্রেরণ	আপত্তি প্রাপ্তির ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	বিল/ভাউচার ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য নয়	abul.hasan@nwpgcl.gov.bd iii) জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (২য় ইউনিট) ০১৭০৮-১৫২২৯৮ shariful@nwpgcl.gov.bd iv) জনাব মুনতাসির আস-সানি উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) (১ম ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৬৭৪ sanimontasir@nwpgcl.gov.bd
৭।	Gate Pass- এর মাধ্যমে মালামালের বহির্গমন নিশ্চিতকরণ	০১ - ০৩ দিন	নির্ধারিত নিরাপত্তা ছাড়পত্র ফরম	সিকিউরিটি বিভাগ, সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র	প্রযোজ্য নয়	জনাব মোঃ নাসির উদ্দিন সিনিয়র সিকিউরিটি অফিসার (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৭৭৭-৭৩৬৪৭৩ nasir@nwpgcl.gov.bd
৮।	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রাথমিক স্বাস্থ্যসেবা প্রদান	প্রয়োজন অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	মেডিকেল বিভাগ, সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র	প্রযোজ্য নয়	জনাব ডা: মোঃ একরামুল হক রাসেল মেডিকেল অফিসার (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর) ০১৩১৩৭৮০৬৮৮ drrasel@nwpgcl.gov.bd
৯।	PMS সংক্রান্ত সহায়তা ও সমন্বয়	PMS নির্দেশিকা অনুযায়ী	নির্ধারিত PMS ফরম	প্রশাসন বিভাগ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ইউনিট (প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর/ ১ম/২য়/৩য় ইউনিট)	প্রযোজ্য নয়	i) জনাব দেওয়ান মিজানুর রহমান ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর ০১৭৭৭-৭৩৬৪৯৬ mizan@nwpgcl.gov.bd ii) জনাব মাহল-আল-রাব্বী উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (১ম ইউনিট) ০১৭০৮১৫২৩১১ mahulalrabby@nwpgcl.gov.bd iii) জনাব ফারুক হোসেন উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (২য় ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৬০৪ faruqe@nwpgcl.gov.bd iv) জনাব তাসদিদুল আনোয়ার উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (৩য় ইউনিট) ০১৩১৩৭৮০৭০০ tasdid@nwpgcl.gov.bd
১০।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ	বাৎসরিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার / দপ্তরাদেশ মোতাবেক	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার ও বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত দপ্তরাদেশ		প্রযোজ্য নয়	

সিটিজেন চাটার
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
সিরাজগঞ্জ বিদ্যুৎ কেন্দ্র

সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখঃ 31.03.2026

১১।	Locating faulty string with Portable Online Low Insulation Fault Locating Device	৫০ মিনিট	১. পরিচালন বিভাগ থেকে ইস্যুকৃত Trouble Report ২. EMD বিভাগ হতে ইস্যুকৃত Work Permit ৩. EHS হতে ইস্যুকৃত Work at height Permit	১. পরিচালন বিভাগ ২. EMD বিভাগ ৩. EHS বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	জনাব মোঃ সাদ্দাম হোসেন উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী সিরাজগঞ্জ ২২৫ মেঃওঃ কম্বাইন্ড সাইকেল বিদ্যুৎ কেন্দ্র (ইউনিট-২) 01313780625 shaddam@nwpqcl.gov.bd
-----	--	----------	---	--	--------------	---