



রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিঃ  
আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট  
নোয়াপাড়া, রাউজান, চট্টগ্রাম।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ভিশন ও মিশন

#### ভিশন:

নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে বাংলাদেশের পল্লী অঞ্চলের (জনগোষ্ঠীর) আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করণসহ অত্র অঞ্চলে একটি অনুকরণীয় আদর্শ বিদ্যুৎ উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা।

#### মিশন:

- প্রকল্প বাস্তবায়ন, গুণগতমান, নির্ভরযোগ্যতা, নিরাপত্তা এবং পরিচালন দক্ষতায় শ্রেষ্ঠত্ব অর্জন।
- উদ্ভাবনী ও প্রযুক্তিনির্ভর প্রতিষ্ঠান হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা।
- এমন একটি কোম্পানী হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা, যা এর স্টেকহোল্ডারদের মর্যাদা বৃদ্ধি করে।
- নিরলসভাবে নতুন সুযোগের অন্বেষণ করা, বিদ্যুৎ উৎপাদন খাতে এককভাবে নয় বরং সম্মিলিতভাবে কাজ করা।
- ধারাবাহিকভাবে প্রতিযোগিতামূলক উৎকর্ষতা অর্জন এবং অধিকতর মুনাফা প্রদান।
- জাতি গঠনে অংশীদার হওয়া এবং দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিতে অবদান রাখা।
- স্টেকহোল্ডারদের প্রত্যাশার অধিক বিশ্বাস ও আস্থা অর্জন।
- সকল কর্মকান্ড এবং লেনদেন-এ আস্থা, সততা এবং স্বচ্ছতা'র (পরিচালন) নীতি সমূহ সমুন্নত রাখা।

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান	পত্রযোগে/ই-মেইল/সরাসরি	লিখিত অভিযোগঃ বিষয়, সময়, স্থান, তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি প্রাপ্তি স্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকায় প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০২।	ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রশিক্ষণ প্রদান	হাতে-কলমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক আরপিসিএল এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ আরপিসিএল-ওয়েবসাইট	প্রযোজ্য নয়	১০ কার্য দিবস	এ.কে.এম. আব্দুর রহিম উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৩-২৭৯৬২৪ ইমেইলঃ rahim.meduet@gmail.com
০৩।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান	আরপিসিএল এর তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	লিখিত আবেদন প্রাপ্তিস্থানঃ আরপিসিএল ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবসের মধ্যে	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com

২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	দূষনমুক্ত, পরিবেশবান্ধব এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন	PPA মোতাবেক	চাহিদা মোতাবেক	PPA মোতাবেক	PPA এর মেয়াদ মোতাবেক	এ.কে.এম. আব্দুর রহিম উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৩-২৭৯৬২৪ ইমেইলঃ rahim.meduet@gmail.com

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
০২।	স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার সাথে কোম্পানীর ক্রয় কার্য সম্পাদন।	নিয়মিত	টেন্ডার ডকুমেন্ট প্রাপ্তিস্থানঃ প্রকৌশল বিভাগ আরপিসিএল সদর দপ্তর এবং আরপিসিএল- রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	বিধি মোতাবেক দরপত্র/কার্যসম্পাদন জামানত এবং পে-অর্ডার/ডিডি/ব্যাংক গ্যারান্টি	বিধি মোতাবেক	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০৩।	ডি-নথি বাস্তবায়ন।	অনলাইন	ডি নথি ম্যানুয়েল প্রাপ্তিস্থানঃ ডি নথি ওয়েব সাইট ও মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	প্রযোজ্য নয়	চলমান প্রক্রিয়া	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com
০৪।	বিভিন্ন আদালতে কোম্পানী কর্তৃক এবং কোম্পানীর বিরুদ্ধে দায়েরকৃত মামলা পরিচালনা ও নিষ্পত্তিকরণ	নিয়মিত	মামলা সংক্রান্ত ডকুমেন্ট প্রাপ্তিস্থানঃ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট ও কোম্পানী সচিবালয় আরপিসিএল সদর দপ্তর	আইনজীবীকে বিধি মোতাবেক একাউন্ট পেয়ী চেকের মাধ্যমে ফি প্রদান	আদালত কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com
০৫।	ঠিকাদার/সরবরাহকারী এর দাখিলকৃত বিল প্রত্যয়ন।	চাহিদা অনুযায়ী	ঠিকাদার/ সরবরাহকারী কর্তৃক দাখিলকৃত বিল	বিনামূল্যে	বিল দাখিলের দিন থেকে ১০ কর্ম দিবসের মধ্যে	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০৬।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অতিথিগণকে বিদ্যুৎ কেন্দ্র পরিদর্শন করানো।	সরাসরি	দপ্তরাদেশ প্রাপ্তিস্থানঃ বিদ্যুৎ বিভাগ ও আরপিসিএল	প্রযোজ্য নয়	নিয়মিত	আরিফুজ্জামান টিপু উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী রক্ষনাবেক্ষন বিভাগ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮৪৬-৬৯৬৭৪৯ ইমেইলঃ enr.ariftipu@yahoo.com

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
০৭।	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয়াদেশ/কার্যাদেশ ইস্যু	লিখিত	দরপত্র দলিল/ক্রয়াদেশ/কার্যাদেশ ইস্যু	দরপত্রে উল্লেখিত মূল্যে পে- অর্ডারের মাধ্যমে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com

### ৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান।	অনলাইন/সরাসরি	বার্ষিক ট্রেনিং ক্যালেন্ডার, মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক ক্যালেন্ডার ও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময়সীমা	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিবুদ্ধে আনীত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	আরপিসিএল এর চাকুরীবিধি ২০১৬ অনুযায়ী	মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ সদর দপ্তর, আরপিসিএল	প্রযোজ্য নয়	আরপিসিএল এর চাকুরীবিধি ২০১৬ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০৩।	কেপিআই হিসেবে পাওয়ার প্ল্যান্টসহ প্ল্যান্টে কর্মরত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নিরাপত্তা বিধান।	সরাসরি	কেপিআই নিরাপত্তা নীতিমালা-২০১৩ এবং নিরাপত্তা ম্যানুয়াল প্রাপ্তিস্থানঃ প্লান্ট ইনচার্জের দপ্তর/মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	প্রযোজ্য নয়	চলমান প্রক্রিয়া	আরিফুজ্জামান টিপু উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী রক্ষনাবেক্ষন বিভাগ রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮৪৬-৬৯৬৭৪৯ ইমেইলঃ engr.ariftipu@yahoo.com

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।

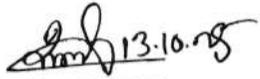
পৃষ্ঠা নং- ৪/৬

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
০৪।	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রদান এবং আপত্তি নিষ্পত্তিকরন	লিখিত	সরবরাহকৃত লিখিত আপত্তি প্রাপ্তিস্থানঃ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সেল, আরপিসিএল সদর দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	আরপিসিএল কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০৫।	স্টাফ ও নিরাপত্তা সভাসহ অভ্যন্তরীণ সভা সমূহ পেপারলেস প্রক্রিয়ার অনুষ্ঠান।	নিয়মিত	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চলমান প্রক্রিয়া	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com
০৬।	নির্ধারিত সময়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর।	নিয়মিত	সরবরাহকৃত ফরম/অনলাইন ফরম প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	প্রযোজ্য নয়	আবেদনপত্র দাখিলের ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	খান মোঃ আব্দুর রাজ্জাক নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৯-০৩৫৮৪৫ ইমেইলঃ raz_032014@yahoo.com
০৭।	ফায়ার সেফটি প্লান ও ফায়ার লাইসেন্স নবায়ন, যানবাহনের ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস, রুট পারমিট, বীমা ইত্যাদি সংগ্রহ ও হালনাগাদকরণ।	নিয়মিত	নির্দিষ্ট আবেদন ফরম ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান : মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রয়োজন অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে পরিশোধ	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com
০৮।	চাকুরির চুক্তি নবায়ন	লিখিত	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান : মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।

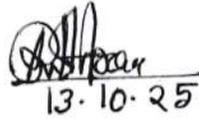
পৃষ্ঠা নং- ৫/৬

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
০৯।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের স্বাস্থ্য সেবা ও সুচিকিৎসা নিশ্চিত করা।	আরপিসিএল এর চাকুরীবিধি ২০১৬ অনুযায়ী এবং বীমা চুক্তি অনুযায়ী	নির্দিষ্ট আবেদন ফরম	নির্ধারিত হারে চিকিৎসা ব্যয় প্রদান ও চেকের মাধ্যমে বীমা চুক্তি অনুযায়ী নির্ধারিত অর্থ প্রদান	চলমান প্রক্রিয়া	আব্দুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮২৩-৫৯২৮৬৮ ইমেইলঃ armarketing45@gmail.com
১০।	পরিষ্কা, বয়লার লাইসেন্স, বিস্ফোরক লাইসেন্স হালনাগাদকরণ	নিয়মিত	নির্দিষ্ট আবেদন ফরম ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি সংশ্লিষ্ট অফিস ও অফিসের ওয়েবসাইট	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রয়োজন অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে পরিশোধ	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	মহসিন মিয়া কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (কেমিক্যাল) আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৫-৭২৮৪৪৫ ইমেইলঃ mohasin0101@gmail.com
১১।	স্টোর মজুদ বিবরণী প্রদান	চলমান প্রক্রিয়া	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক বিভাগে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	হাবিবুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট মোবাইলঃ ০১৮১৫-০৪৭৪৬৪ ইমেইলঃ marinerhabiburrahman@gmail.com

  
13.10.25

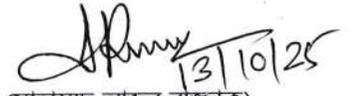
(আবদুর রহমান)

কনিষ্ঠ সহ. ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)  
আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট

  
13.10.25

(আরিফুরজ্জামান টিপু)

উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী  
আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট

  
13/10/25

(খান মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক)  
নির্বাহী প্রকৌশলী  
আরপিসিএল-রাউজান পাওয়ার প্লান্ট

২০২৫-২৬ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখ: ১৩.১০.২০২৫ খ্রি:।