



রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড
ময়মনসিংহ পাওয়ার স্টেশন
৩২নং ওয়ার্ড, চরকালীবাড়ী, ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)
৪র্থ কোয়ার্টার (২০২৫-২০২৬)
তারিখঃ ২২/০৬/২০২৬খ্রিঃ

ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে বাংলাদেশের পল্লী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করণসহ এ অঞ্চলে একটি অনুকরণীয় আদর্শ (রোল মডেল) বিদ্যুৎ উৎপাদনকারী কোম্পানী হিসেবে আল্প্রকাশ করা।

মিশনঃ

- প্রকল্প বাস্তবায়নে, গুণগতমানে, নির্ভরযোগ্যতায়, নিরাপত্তায় এবং পরিচালন দক্ষতায় শ্রেষ্ঠত্ব অর্জন।
- সৃজনশীল ও প্রযুক্তিনির্ভর প্রতিষ্ঠান হিসেবে আল্প্রকাশ করা।
- এমন একটি কোম্পানী গড়ে তোলা যা উহার স্টেকহোল্ডারদের মর্যাদা বৃদ্ধি করে।
- নিরলসভাবে নতুন সুযোগের অন্বেষণ করা, বিদ্যুৎ উৎপাদন খাতে এককভাবে নয় বরং সম্মিলিতভাবে কাজ করা।
- ধারাবাহিকভাবে প্রতিযোগিতামূলক উৎকর্ষতা এবং লাভজনক প্রবৃদ্ধি অর্জন।
- 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 নীতি সমুন্নত রাখা।

পৃষ্ঠা নং- ১/১

পৃষ্ঠা নং- ১/৫

(ক) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	দুর্ঘটনাক্রমে পরিবেশ বান্ধব এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন	পিপিএ মোতাবেক	পিপিএ অনুযায়ী, পরিচালন বিভাগ, এমপিএস।	পিপিএ মোতাবেক	NLDC এর চাহিদা অনুযায়ী	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
২)	অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান	লিখিত অভিযোগ (পত্রযোগে/ই-মেইল/সরাসরি)	সুনির্দিষ্ট অভিযোগঃ বিষয়, সময়, স্থান, তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকায় প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	নামঃ কামাল হোসেন পদবিঃ মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন), অঃদাঃ মোবাইল: ০১৭১১-৯৪৪৭৬৭ ই-মেইল: kamal.hossain@rpcl.gov.bd
৩)	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান	আরপিসিএল এর তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান : কোম্পানীর ওয়েবসাইট	আরপিসিএল এর তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	তথ্য অধিকার নির্দেশিকায় প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	নামঃ প্রান্তোষ চন্দ্র সাহা পদবিঃ কোম্পানী সচিব মোবাইল নং- ০১৭১৭-৩৪৯৫২৬ ই-মেইল: cs@rpcl.gov.bd
৪)	শিল্প প্রতিষ্ঠান/ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এটাচমেন্ট এর আবেদন	হাতে কলমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান কর্তৃক ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন। প্রাপ্তিস্থান : কোম্পানীর ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে।	নামঃ মোঃ রেজাউল কবির পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (ও এন্ড এম) মোবাইল: ০১৭১১-০৩৩৮৬৪ ই-মেইল: edonm@rpcl.gov.bd





(খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান।	চাহিদা অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নামঃ সাদ মুহাঃ সাবের পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী মোবাইল: ০১৭১৬-৩৫৯৬২৬ ই-মেইল: sad.saber@rpcl.gov.bd
২)	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয় আদেশ/কার্যাদেশ ইস্যু।	লিখিত	দরপত্র দলিল/ কার্যাদেশ ইস্যু	দরপত্র উল্লেখিত মূল্যে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
৩)	ক্রয়কৃত পণ্যের এবং ঠিকাদার কর্তৃক কার্যাদেশ এর বিপরীতে সরবরাহকৃত পণ্যের রিসিভিং, ইন্সপেকশন ও বিল প্রত্যয়ন করন।	লিখিত	ক) কমার্সিয়াল ইনভয়েস খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক গুনগতমানের সনদ গ) চালান কপি ঘ) পরিদর্শন রিপোর্ট।	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd





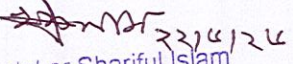
(গ) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	নির্ধারিত সময়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর।	ইআরপি সিস্টেম এর মাধ্যমে	ERP মডিউল	বিনামূল্যে ইআরপি সিস্টেম এর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
২)	আভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রদান এবং আপত্তি নিষ্পত্তিকরন।	সরবরাহকৃত লিখিত আপত্তি	নিরীক্ষা আপত্তি ও জবাব প্রাপ্তিস্থান : নিরীক্ষা বিভাগ	প্রযোজ্য নয়।	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
৩)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরন।	নিয়মিত	অভিযোগ পত্র প্রাপ্তিস্থান : মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল সদর দপ্তর/ এমপিএস	বিনামূল্যে	RPCL Employee Service Rules-2016 এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে	নামঃ কামাল হোসেন পদবিঃ মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন), অঃ দাঃ মোবাইল: 01711-944767 ই-মেইল: kamal.hossain@rpcl.gov.bd
৪)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতির ক্ষেত্রে সুপারিশ।	লিখিত	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থান : মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী।	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
৫)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান।	নিয়মিত	বার্ষিক প্রশিক্ষণ পঞ্জিকা ও বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত দপ্তরাদেশ প্রাপ্তিস্থান : প্রশিক্ষণ সেল, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ/ মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	প্রযোজ্য নয়।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ পঞ্জিকা এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঘোষিত যৌক্তিক সময়সীমার মধ্যে।	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd

(Signature)

(Signature)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭)	চাকুরী চুক্তি নবায়ন।	লিখিত	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
৮)	ছুটি নগদায়ন।	লিখিত (আরপিসিএল এর চাকুরীবিধি-২০১৬ অনুযায়ী)	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	ব্যাংক ট্রান্সফার	২৫ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও প্লান্ট ইনচার্জ মোবাইল: ০১৭১৬-৯৪৮৮৩৭ ই-মেইল: abdul.hannan@rpcl.gov.bd
৯)	কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও ভিজিটরদের নিরাপত্তা প্রদান	নিয়মিত	কেপিআই নিরাপত্তা নীতিমালা-২০১৩, বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহের নিরাপত্তা ম্যানুয়াল ও বিদ্যমান নিয়মনীতি প্রাপ্তিস্থান : সদর দপ্তর ও পাওয়ার প্ল্যান্ট সমূহ।	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া।	নামঃ খন্দকার শরিফুল ইসলাম পদবিঃ ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) মোবাইল নং- ০১৭১৫-৬২২৬৪১ ই-মেইল: shariful.islam@rpcl.gov.bd


 Khandoker Shariful Islam
 Manager (HR & Admin)
 Mymensingh Power Station
 Rural Power Company Ltd.


 Abdul Hannan
 (Maint.) & Plant In Charge
 Mymensingh Power Station
 Rural Power Company Ltd.