

**সিটিজেন চার্টার**  
**নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড**  
**কর্পোরেট অফিস**

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ১৩/৯/২০২৩

**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	নামঃ জনাব মোঃ এনামুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক-(মানবসম্পদ) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০০৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:anamul.haque@nwpgcl.gov.bd">anamul.haque@nwpgcl.gov.bd</a>
২.	বিল/ পাওনা পরিশোধ (বেহিঃ সংস্থা/প্রতিষ্ঠান)	চুক্তি অনুসারে	চুক্তি অনুসারে প্রযোজ্য কাগজপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	মহাব্যবস্থাপক (হি: ও অ:) ফোনঃ ০১৭৩০০৬৬৯৯৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mnabi@nwpgcl.gov.bd">mnabi@nwpgcl.gov.bd</a>
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 <a href="mailto:ahsan@nwpgcl.gov.bd">ahsan@nwpgcl.gov.bd</a>
৪.	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান	যাচিত সময় মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	উপ-ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) ফোনঃ ০১৭৭৭৩৬৪৮১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mahmud@nwpgcl.gov.bd">mahmud@nwpgcl.gov.bd</a>

**সিটিজেন চার্টার**  
**নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড**  
**কর্পোরেট অফিস**

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ১৩/৯/২০২৩

**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: ০১৭৫৫৬৩০০০৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ed.engg@nwpgcl.gov.bd">ed.engg@nwpgcl.gov.bd</a>
২.	সংস্থার প্রকল্প পরিকল্পনা/ উন্নয়ন সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য প্রদান	০৫ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন/ ছক	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রধান প্রকৌশলী (পিএন্ডডি) মোবাইল : ০১৭৩০০৬৬৯৮৬ ই-মেইল: <a href="mailto:saiful@nwpgcl.gov.bd">saiful@nwpgcl.gov.bd</a>
৩.	মন্ত্রণালয়, BPDB, উন্নয়ন সহযোগী ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে তথ্য সরবরাহ	যাচিত সময়ের মধ্যে	চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	কোম্পানি সচিব মোবাইল: ০১৭০৮১৫২৩০০ ই-মেইলঃ <a href="mailto:cs@nwpgcl.gov.bd">cs@nwpgcl.gov.bd</a>
৪.	বিভিন্ন বিল থেকে কর্তনকৃত ভ্যাট ও ট্যাক্স সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান	পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে	পরিশোধিত বিল	হিসাব বিভাগ	প্রয়োজ্য নয়	উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব) ফোনঃ ০১৭৭৭৭৩৬৪৭৭ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shahadat@nwpgcl.gov.bd">shahadat@nwpgcl.gov.bd</a>
৫.	কোম্পানির আয়কর রিটার্ন যথাসময়ে দাখিল করা।	আইন অনুযায়ী ১৮০ দিনের মধ্যে দাখিল করা।	বার্ষিক নিরীক্ষিত হিসাব	হিসাব বিভাগ	প্রয়োজ্য নয়	এম.এ ফারহান ব্যবস্থাপক(অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৭৭৩৬৪৬৬ ই-মেইলঃ <a href="mailto:farhan@nwpgcl.gov.bd">farhan@nwpgcl.gov.bd</a>

**সিটিজেন চার্টার**  
**নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড**  
**কর্পোরেট অফিস**

সর্বশেষ হালনাগাদঃ ১৩/৯/২০২৩

**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	ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০৩৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:jabin@nwpgcl.gov.bd">jabin@nwpgcl.gov.bd</a>
২.	চাকরি হতে অব্যাহতি/ অবসরজনিত আনুতোষিক পরিশোধের মঞ্জুরাদেশ	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি প্রাপ্তির ০৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	আবেদন, ছবি (দুইকপি), Last Payment Certificate, নির্ধারিত ফরমে ক্রিয়েরেস সার্টিফিকেট, সংশ্লিষ্ট দপ্তরের না-দাবী পত্র, হিসাব বিভাগের মতামত	মানবসম্পদ বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	
৩.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কল্যাণ তহবিল হতে আর্থিক অনুদান প্রদান	ট্রাস্টি বোর্ডের সিদ্ধান্ত মোতাবেক/ মঞ্জুরী আদেশ প্রাপ্তির পর ৪ কার্য দিবস	নির্ধারিত ফরমাটে আবেদন	হিসাব ও অর্থ বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	ফারজানা পিংকি উপ-ব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৮৯৮৮৮৬৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:pinky@nwpgcl.gov.bd">pinky@nwpgcl.gov.bd</a>
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	
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	মোহাম্মদ এহছানুল হাবিব ব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোনঃ ০১৭৭৭৭৩৬৪২৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ahsan@nwpgcl.gov.bd">ahsan@nwpgcl.gov.bd</a>
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	নামঃ সাদেক মোহাম্মদ টিপু উপ-মহাব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোনঃ ০১৭৫৫৬৩০০০৪ ই-মেইল: <a href="mailto:sadeque.mohammad@nwpgcl.gov.bd">sadeque.mohammad@nwpgcl.gov.bd</a>
৯.	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার, প্রিন্টারসহ বিভিন্ন ডিভাইস এর ট্রাবল শিউটিং	০৭ দিন	ইমেইল	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	নামঃ মোঃ ওয়ালিউল বারী উপ-ব্যবস্থাপক (আইসিটি/এমআইএস) ফোনঃ ০১৭০৮১৫২২৯৬ ই-মেইল: <a href="mailto:adnan@nwpgcl.gov.bd">adnan@nwpgcl.gov.bd</a>
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: <a href="mailto:raiyan@nwpgcl.gov.bd">raiyan@nwpgcl.gov.bd</a>