

সিটিজেন চার্টার
আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিঃ
আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

** দেশের সর্ববৃহৎ ও আদর্শ বিদ্যুৎ উৎপাদন সংস্থারূপে আত্মপ্রকাশের মাধ্যমে সরকারের ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ পৌঁছে দেয়ার অঙ্গীকার বাস্তবায়নে অগ্রনী ভূমিকা পালন।

মিশন :

** অবকাঠামো ও সম্পদ-এর সুষ্ঠু ও ফলপ্রসূ ব্যবহারের মাধ্যমে ধারাবাহিক বিদ্যুৎ উৎপাদন ক্ষমতা বৃদ্ধি এবং গুণগতমান ও দক্ষতায় ক্রমাগত উৎকর্ষতা অর্জনের মাধ্যমে ক্রমবর্ধমান বিদ্যুৎ চাহিদা পূরণ করে দেশের সমৃদ্ধিতে অসামান্য অবদান রাখা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	শিল্প প্রশিক্ষণ/ইন্ডাস্ট্রিয়াল অ্যাটাচমেন্ট	হাতে-কলমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক এপিএসসিএল এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এইচআরডি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৫৫ মোবাঃ ০১৭১৩২৮৬৩৪৩ ইমেইলঃ xenhrd@apscl.com
২)	এপিএসসিএল এর জেটি ক্রেন ব্যবহার	সরাসরি	এপিএসসিএল এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন	দৈনিক অথবা প্রতি ঘন্টা হিসেবে; ব্যাংক/পে-অর্ডার	১০ (দশ) কর্মদিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (যান্ত্রিক সংরক্ষন) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৩৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৩৯ ইমেইলঃ se_mech@apscl.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	কন্ট্রাক্টরের সার্টিফাইড বিল পরিশোধ করা (রাজস্ব ও অন্যান্য কাজের জন্য)	চেক/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	হিসাব বিভাগ/পিএন্ডডি	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে	<u>উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব)</u> টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬০ মোবাসঃ ০১৭১১১৬১৭২৩ ইমেইলঃ dgmfin@apscl.com এবং সংশ্লিষ্ট প্রজেক্ট এর প্রকল্প পরিচালক
২)	বিভাগীয় কমিটি/কর্মকর্তা কর্তৃক ক্রয়কৃত পণ্যের এবং ঠিকাদার/সরবরাহকারী কর্তৃক কার্যাদেশের বিপরীতে সরবরাহকৃত পণ্যের রিসিভ এন্ড ইন্সপেকশন (আর এন্ড আই)	লিখিত	ক) কমার্সিয়াল ইনভয়েস। খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক গুনগত মানের সনদ। গ) মালামাল সরবরাহের চালান। ঘ) পরিদর্শন রিপোর্ট	বিনামূল্যে	১) লোকাল ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	<u>ব্যবস্থাপক (স্টোর), (জোন-এ এবং সি)</u> টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৪৯ মোবাসঃ ০১৭৩০০২৬৭২৫ ই-মেইলঃ mgrstores@apscl.com
					২) বৈদেশিক ১০ (দশ) কর্মদিবস	<u>ব্যবস্থাপক (স্টোর), (জোন-বি)</u> টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪১৩৪ মোবাসঃ ০১৯১৬৩৪৯৩৯০ ই-মেইলঃ xenws450north@apscl.com
৩)	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র/ক্রয়াদেশ/ দলিল/কার্যাদেশ ইস্যু	দরপত্র দলিল /কার্যাদেশ ইস্যু	ক) প্রকিউরমেন্ট বিভাগ	দরপত্রে উল্লেখিত মূল্য পে-অর্ডার/ ব্যাংক গ্যারান্টি	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	<u>ব্যবস্থাপক (প্রকিউরমেন্ট)</u> টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৩৩ মোবাসঃ ০১৭১৩০৬২৬৮৬ ইমেইলঃ procurement@apscl.com
৪)	অভ্যন্তরীণ পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা/হাউসকিপিং	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট পরিচালন ও সিভিল বিভাগ	বিনামূল্যে	অফিস সময়/ তাৎক্ষণিক	ক) নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) ইউনিট-৩,৪ ও ৫ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৮৩, মোবাসঃ ০১৭১১০৭১৭৪৮ ইমেইলঃ xenopn345nc@apscl.com খ) নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) ৪৫০ মেঃ ওঃ সিসিপিপি (সোউথ) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৭৩, মোবাসঃ ০১৭১১৯৭৮৭৯৯ ইমেইলঃ xenopnsouth@apscl.com গ) নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) ৪৫০ মেঃ ওঃ সিসিপিপি (নর্থ) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪১১৭, মোবাসঃ ০১৭১৩২৮৬৩৩৫ ইমেইলঃ xenopnnorth@apscl.com ঘ) নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন) ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬২, মোবাসঃ ০১৭২২৮১৩৩০৫ ইমেইলঃ xen225opn@apscl.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						<p>ঙ) নির্বাহী প্রকৌশলী (সিভিল) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৭১, ০৮৫২৮-৭৪৬৬২ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৪২ ইমেইলঃ xencivil@apscl.com; civil@apscl.com; xenc450north@apscl.com</p>
৫)	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক অভ্যন্তরীণ ও বহিঃ আবেদনকারীর চাহিত তথ্য প্রদান	পত্রযোগে/ই- মেইল/সরাসরি	কোম্পানী অ্যাফেয়ার্স/ এইচআরএম/ পিএন্ডডি/ এমআইএস এন্ড আইসিটি/প্রকল্প দপ্তর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	<p>কোম্পানী সচিব টেলিফোনঃ ০২-৯৩৩০৯১৮ মোবাঃ ০১৭১১৫৪৭৫৭৩ ইমেইলঃ companysecretary@apscl.com</p>
৬)	কোম্পানীর পরিচালা পর্ষদকে বিধিবদ্ধ পুস্তকাদি পরিদর্শনের সুযোগ প্রদান করা	চাহিদা অনুযায়ী	কোম্পানী অ্যাফেয়ার্স	বিনামূল্যে	কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুসারে	
৭)	কার্যবিবরণী, চুক্তি, দলিল ইত্যাদি চাহিদা মোতাবেক সরবরাহ করা	লিখিত চাহিদা মোতাবেক	কোম্পানী অ্যাফেয়ার্স	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	
৮)	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অনলাইনে/পত্র যোগে/ই- মেইল/সরাসরি	অনলাইনে অথবা নির্ধারিত ফরম (মেইন গেইট ও উপ-ব্যবস্থাপক ,নিরাপত্তা ও শৃঙ্খলা বিভাগ থেকে) সংগ্রহ পূর্বক দাখিল ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<p>প্রধান প্রকৌশলী (সাউথ-নর্থ) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৮৮, মোবাঃ ০১৭১১৫৪৪৭৩১ ইমেইলঃ ce_ns@apscl.com</p>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়নের আবেদন	লিখিত	আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-২ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৯৮ ইমেইলঃ am2hrm@apscl.com
২)	চাকুরী নিশ্চিতকরণ	লিখিত	ক) পারফরমেন্স রিপোর্ট খ) পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ) মুক্তিযোদ্ধা মন্ত্রণালয় কর্তৃক সনদ যাচাই (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) সার্ভিস রুলের অন্যান্য শর্ত পূরণ সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	
৩)	চুক্তি নবায়ন ও অবসর সংক্রান্ত অব্যাহতি প্রদান	লিখিত	ক) আবেদন খ) নোটিশ পিরিয়ড/নোটিশ-পে গ) সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগ হতে ছাড়পত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-২ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৯৮ ইমেইলঃ am2hrm@apscl.com
৪)	নো-অবজেকশন সার্টিফিকেট (NOC) ইস্যু ও প্রশিক্ষণে পাঠানোর জন্য অফিস আদেশ/ অব্যাহতি	ওয়েবসাইটে/ ইমেইলে/লিখিত	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-৩ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৯৮ ইমেইলঃ am3hrm@apscl.com
৫)	সার্ভিস সার্টিফিকেট	লিখিত	এইচআরএম এর বিভাগীয় প্রধান বরাবর সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	
৬)	চাকুরী হতে অব্যাহতি/ অবসর জনিত আনুতোষিক পরিশোধের মঞ্জুরাদেশ	লিখিত	ক) আবেদন পত্র খ) ছবি (এক কপি) গ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ হতে ছাড়পত্র ঘ) বাসা হস্তান্তর পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-২ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৯৮ ইমেইলঃ am2hrm@apscl.com
৭)	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (১ম - ২০ তম গ্রেড পর্যন্ত)	লিখিত দপ্তরাদেশ	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-১ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭১১৯৭৭৩৭ ইমেইলঃ am1hrm@apscl.com
৮)	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর (১ম - ৬ষ্ঠ গ্রেড)	বিদ্যুৎ বিভাগের GO প্রাপ্তি সাপেক্ষে	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন খ) ভ্রমন বাজেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ) ভ্রমনসূচী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) আমন্ত্রনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	২১ (একুশ) কর্মদিবস	

			ঙ) চিকিৎসাপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)			
৯)	চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যু বরণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গোষ্ঠীবীমা দাবী (Claim) নিষ্পত্তি	বীমা চুক্তি মোতাবেক	ক) মৃত্যুসনদ খ) চাকুরীসনদ গ) বয়স প্রমানের সনদ ঘ) FIR (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঙ) Post mortem report (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। চ) ওয়ারিশ সার্টিফিকেট ছ) ওয়ারিশদের ক্ষমতা পত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জুনিয়র সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-১ টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭১৩২৮৬৩৬৩
১০)	কর্মকর্তাদের মেডিকেল বিল প্রত্যয়ন	দাখিলকৃত বিল এর উপর প্রত্যয়ন	দাখিলকৃত বিল/প্রেসক্রিপশন ও ভাউচার	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	সিনিয়র মেডিকেল অফিসার টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬, লোকালঃ ৩১৪০ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৩৫
১১)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অফিসিয়াল ই-মেইল প্রদান	সরাসরি	অনুমোদিত নোট	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭১৫০৬৩৪০৩ ই-মেইলঃ mgrmisict@apscl.com
১২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার ইত্যাদি প্রদান	প্রয়োজন অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট	প্রযোজ্য নয়	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	উপ-ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৬৯ ই-মেইলঃ dmmisict@apscl.com
১৩)	কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার মেরামতের ব্যবস্থা নেয়া	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	অফিস সময়ে তাৎক্ষণিক/ ৩ (তিন) কর্মদিবস	উপ-ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৬৯ ই-মেইলঃ dmmisict@apscl.com
১৪)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ল্যান/ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	উপ-ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৬৯ ই-মেইলঃ dmmisict@apscl.com
১৫)	ল্যান/ইন্টারনেট লাইন সংরক্ষণ, মেরামত ও এ সংক্রান্ত টেকনিক্যাল ও অপারেশনাল সাপোর্ট প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	অফিস সময়ে তাৎক্ষণিক/ ৩ (তিন) কর্মদিবস	উপ-ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৬৯ ই-মেইলঃ dmmisict@apscl.com
১৬)	এপিএসসিএল-এর বিভিন্ন দাপ্তরিক কার্যক্রমকে অটোমেশনের জন্য সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট/ক্রয়/আপগ্রেডেশন	চাহিদা অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট	প্রযোজ্য নয়	৯০ (নব্বই) কর্মদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭১৩২৮৬৩২৯ ই-মেইলঃ ammisict@apscl.com
১৭)	সফটওয়্যার সংক্রান্ত টেকনিক্যাল ও অপারেশনাল সাপোর্ট	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	অফিস সময়ে তাৎক্ষণিক/	সহকারী ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৬৩ মোবাঃ ০১৭১৩২৮৬৩২৯

					৩ (তিন) কর্মদিবস	ইমেইলঃ ammisict@apscl.com.
১৮)	ভান্ডার মজুদ বিবরণী প্রদান	প্রচলিত নোটের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক ভান্ডার বিভাগে প্রেরিত নোটশীট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ (তিন) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (স্টোর), (জোন-এ এবং সি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৪৯ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭২৫ ই-মেইলঃ mgrstores@apscl.com
						ব্যবস্থাপক (স্টোর), (জোন-বি) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪১৩৪ মোবাঃ ০১৯১৬৩৪৯৩৯০ ই-মেইলঃ xenws450north@apscl.com
১৯)	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও ডিজিটরদের নিরাপত্তা প্রদান	চাহিদা মোতাবেক	নিরাপত্তা ও শৃংখলা বিভাগ	বিনামূল্যে	সর্বদা ও প্রয়োজন অনুযায়ী	উপ-ব্যবস্থাপক (নিরাপত্তা ও শৃংখলা) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৪৬৩ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৪৬ ই-মেইলঃ dmsecurity@apscl.com
২০)	বিদ্যুৎ কেন্দ্রের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বেতন-ভাতা যথাসময়ে পরিশোধ	ব্যাংক হিসাব	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের শেষ কর্মদিবসে	
২১)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সিপিএফ লোন প্রদান	ব্যাংক চেক/ ব্যাংক হিসাব	রেভিনিউ স্ট্যাম্পসহ নির্ধারিত ফরমে সিপিএফ লোন প্রদানের আবেদন পত্র ; অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েবসাইটঃ www.apscl.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (অর্থ) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪২৩৭ মোবাঃ ০১৯২৩২১৫৯৪৯ ইমেইলঃ mgrfin@apscl.com
২২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন/ টিএডিএ/চিকিৎসা বিল পরিশোধ	ব্যাংক হিসাব	দাপ্তরিক আদেশ ও বিভাগীয় ছাড়পত্র ; এইচআরএম বিভাগ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েবসাইটঃ www.apscl.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	ও
২৩)	অবসরপ্রাপ্ত/অব্যহতি প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গ্রাচুয়িটি বাবদ প্রাপ্য অর্থ পরিশোধ	A/C Payee চেক	দাপ্তরিক আদেশ ও বিভাগীয় ছাড়পত্র ; এইচআরএম বিভাগ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েবসাইটঃ www.apscl.gov.bd	বিনামূল্যে	অবসরপ্রাপ্তির শেষ কার্যদিবস	সহকারী ব্যবস্থাপক (এইচআরএম)-২ ইমেইলঃ am2hrm@apscl.com টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৯৮
২৪)	অবসরপ্রাপ্ত/অব্যহতি প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন ও সিপিএফ বাবদ প্রাপ্য অর্থ পরিশোধ	A/C Payee চেক	দাপ্তরিক আদেশ ও বিভাগীয় ছাড়পত্র ; এইচআরএম বিভাগ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েবসাইটঃ www.apscl.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	

২৫)	ডিসপাস ও রিসিভিং নম্বর প্রদান	ফোনে/সরাসরি	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক /অফিস সময়ে	সংশ্লিষ্ট অফিস ডিসপাস
২৬)	চিকিৎসা সেবা প্রাপ্তি	চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র ও নার্সিং সেবা	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১) সিনিয়র মেডিকেল অফিসার টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৬৬, লোকালঃ ৩১৪০ মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৩৫ ২) মেডিকেল অফিসার (পুরুষ) টেলিফোন/লোকালঃ ৩১৪২, মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৭৩ ৩) মেডিকেল অফিসার (মহিলা) টেলিফোন/লোকালঃ ৩১৪৪, মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৭৪ ৪) হাসপাতাল/মেডিকেল সেন্টার লোকালঃ ৩০৩০ ইমেইলঃ medical@apscl.com
২৭)	টেলিফোন, পিএবিএক্স, VPN ত্রুটি সমাধান	ফোনে/সরাসরি	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী (I&C) ব্লক-এ/বি টেলিফোনঃ ব্লক-এ- ০৮৫২৮-৭৪৬৭৪, ব্লক-বি- ০৮৫২৮-৭৪৬৭৬ মোবাঃ ০১৭১০৪৪১৬২৩ ইমেইলঃ xeninstcontrolb@apscl.com ; xeninstcontrol@apscl.com
২৮)	ক) বৈদ্যুতিক সংযোগ/ত্রুটি সমাধান ও ইউটিলিটি সেবা প্রদান	সরাসরি	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কর্মদিবস	ক) নির্বাহী প্রকৌশলী (উপকেন্দ্র) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৫০, মোবাঃ ০১৯১৩৬৬৯১৯২ ইমেইলঃ xensubstation@apscl.com খ) নির্বাহী প্রকৌশলী (জেনারেটর) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৮৫, মোবাঃ ০১৭১২৭৫৭৫৭৬ ইমেইলঃ xengen@apscl.com গ) নির্বাহী প্রকৌশলী (Electrical, 450 South) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪১৪৭, মোবাঃ ০১৮২০১৩৮৩৭৬ ইমেইলঃ xenelectsouth@apscl.com ঘ) নির্বাহী প্রকৌশলী (Electrical, 450 North) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪২৭৭, মোবাঃ ০১৭৬৮৮৮৩৩৫ ইমেইলঃ xenelect450north@apscl.com ঙ) নির্বাহী প্রকৌশলী (E & IC, 225 CCPP) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৫৩৭, মোবাঃ ০১৭৪০৫৯৩১৩৩ ইমেইলঃ xenelect225mw@apscl.com চ) নির্বাহী প্রকৌশলী (সিভিল) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০৭১, ০৮৫২৮-৭৪৬৬২

						মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭৪২ ইমেইলঃxencivil@apscl.com; civil@apscl.com; xenc450north@apscl.com
২৯)	ব্যক্তিগত কাজে যানবাহন প্রাপ্তি	ফোনে/সরাসরি/ নির্ধারিত ফরমে আবেদন	চাহিদা পত্র	গাড়ী প্রাপ্যতা সাপেক্ষে কোম্পানির বিধি অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/ ০১ (এক) কর্মদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী (কারখানা) টেলিফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪৬৭৩, মোবাঃ ০১৭৩০০২৬৭০৮ ইমেইলঃ xenws@apscl.com

(৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়।

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়ঃ
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা।
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

(৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নির্বাহী পরিচালক (O & M) ফোনঃ ০৮৫২৮-৭৪০১০ মোবাঃ ০১৭১১৪২৫৪৫৯ ই-মেইলঃ edirector.onm@apscl.com ওয়েবসাইট: www.apscl.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মু: মোহসিন চৌধুরী ফোনঃ ০২৪৭১২০০২৮ মোবাঃ ০১৮৮৭৯৯৯৩৩৩ ই-মেইলঃ addlcoord@pd.gov.bd ওয়েবসাইট: www.powerdivision.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ফোনঃ ৯৫১৩৬০১ ই-মেইলঃ ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস