

বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন
কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স)

তথ্য বাতায়ন: www.bapex.com.bd

আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ (Mission):

রূপকল্প (Vision): ভূ-তাত্ত্বিক ও ভূপদার্থিক কার্যক্রমের মাধ্যমে তেল/গ্যাস অনুসন্ধান ও উৎপাদন করে বাপেক্স-কে কারিগরি ও আর্থিকভাবে সক্ষম ও স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

অভিলক্ষ (Mission): বাংলাদেশের টেকসই অর্থনৈতিক উন্নয়নের লক্ষ্যে তেল/গ্যাস অনুসন্ধান ও উৎপাদনের মাধ্যমে দেশের নেতৃত্বস্থানীয় জাতীয় প্রতিষ্ঠান হিসেবে প্রতিষ্ঠা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১। নাগরিক সেবাঃ

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জস (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও প্রদানের সময়)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১।	আই.ও.সি কোম্পানি হতে আগত মালামাল সংরক্ষণ ও রক্ষনাবেক্ষণ	কাজের ধরন ও চুক্তি অনুযায়ী।	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদনপত্র ২. মালামালের তালিকা	১। আবেদন পত্র ও মালামালের তালিকা- চাহিদাকারী প্রতিষ্ঠান /সেবা প্রত্যায়ী	চুক্তি অনুযায়ী	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক ড্রিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল:	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ড্রিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জস (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও প্রদানের সময়)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১।	যানবাহন সরবরাহ	১ (এক) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে যানবাহন চাহিদার জন্য আবেদন করবে।	সাধারণ প্রশাসন শাখা	১। দাপ্তরিক- বিনামূল্যে ২। ব্যক্তিগত কাজে অনপেমেণ্ট (পার কিলো. ৪ টাকা, ওয়েটিং চার্জ পার ঘন্টা ১০ টাকা)	মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসাইন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সাধারণ উপবিভাগ (দায়িত্বপ্রাপ্ত) আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০১০ ই-মেইল: shakhawat@bapex.com.bd	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com
২।	চিকিৎসা সংক্রান্ত আর্থিক সহায়তা প্রদান	১। হাসপাতালে ভর্তি ১ (এক) কার্যদিবস ২। বিভিন্ন জটিল রোগের চিকিৎসার জন্য আর্থিক সহায়তা প্রদান (২০) কার্যদিবস	আবেদনপত্র ও চিকিৎসা গ্রহণ (প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী) সংক্রান্ত কাগজপত্র।	সাধারণ প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	ডাঃ নঈমা নুসরাত খন্ডকালীন মেডিক্যাল অফিসার মোবাইল নং: ০১৬৭১৮৩৮৬০২	মুহম্মদ জহিরুল ইসলাম বিভাগীয় প্রধান আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং: ০১৭১৩৩৩৯৮৮৮ ই-মেইল: gmctg@bapex.com.bd
৩।	অগ্রীম সমন্বয় সংক্রান্ত	৭ (সাত) কার্যদিবস	১. অনুমোদিত চাহিদাপত্র ২. অনুমোদিত নথি ৩. দরপত্র ৪. বিল ৫. পরিশোধিত ভ্যাট চালান ৬. পরিশোধিত ট্যাক্স চালান ৭. এম আর আর ৮. মান পরিমাপক সনদ ৯. কার্য সম্পাদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্র)	চাহিদাকারী /সেবা প্রত্যাক্ষী	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসাইন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সাধারণ উপবিভাগ (দায়িত্বপ্রাপ্ত) আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০১০ ই-মেইল: shakhawat@bapex.com.bd	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জস (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও প্রদানের সময়)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪।	পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	৭ (সাত) কর্মদিবস।	NOC এর জন্য আবেদনকারী স্ব- হস্তে লিখিত আবেদন দাখিল করবেন।	চাহিদাকারী /সেবা প্রত্যাশী	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসাইন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সাধারণ উপবিভাগ (দায়িত্বপ্রাপ্ত) আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০১০ ই-মেইল: shakhawat@bapex.com.bd	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com
৫।	চাহিদানুযায়ী বিভিন্ন স্থাপনায়/প্রকল্পে/বিভাগে ভান্ডারে সংরক্ষিত মালামাল প্রেরণ	৩ (তিন) কর্মদিবস।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/প্রকল্প প্রধানগণের লিখিত পত্র/বার্তা/ আই.ডি.এন	ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com
৬।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের LFA ছুটিসহ ভাতা প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ।	৩ (তিন) কর্মদিবস।	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। খ) স্থাপনা প্রধানের সুপারিশসহ আবেদন ফরম প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়।	বাপেক্স তথ্য বাতায়ন/ সাধারণ প্রশাসন উপবিভাগ ও সংস্থাপন উপবিভাগ, লেবেল-৫, বাপেক্স ভবন, ৪, কাওরান বাজার, বা/এ, ঢাকা- ১২১৫।	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসাইন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সাধারণ উপবিভাগ (দায়িত্বপ্রাপ্ত) আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০১০ ই-মেইল: shakhawat@bapex.com.bd	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com
৭।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ছুটি (অর্জিত, বহিঃবাংলাদেশ, এল এফ এ, চিকিৎসাজনিত ও মাতৃসকালীন)- ছুটি মঞ্জুর কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ এবং ছুটি	৩ (তিন) কর্মদিবস।	অর্জিত ছুটি: ১. অর্জিত ছুটির আবেদনপত্র। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত ছুটির আবেদন করতে হবে।	বাপেক্স তথ্য বাতায়ন/ সাধারণ প্রশাসন উপবিভাগ ও সংস্থাপন উপবিভাগ, লেবেল-৫, বাপেক্স ভবন, ৪, কাওরান	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসাইন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সাধারণ উপবিভাগ (দায়িত্বপ্রাপ্ত) আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০১০	উম্মে খায়ের জান্নাতুল হমায়রা উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় প্রধানের দায়িত্বপ্রাপ্ত) ডিলিং, প্রোডাকশন এন্ড রিগ স্পেসয়ার স্টোর উপবিভাগ আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জস (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও প্রদানের সময়)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	পরবর্তী যোগদান কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ।		<p>* বিনাবেতনে অসাধারণ ছুটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত ছুটির জন্য আবেদন করবে।</p> <p>বহিঃবাংলাদেশ ছুটি: ১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র। ২. বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ৩. বিভাগীয় মামলা নাই মর্মে মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র। ৪. <u>OFVIS Form</u>. ৫. ব্যক্তিগত ঘোষণাপত্র (আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র) ৬. সফর সঞ্জির অঞ্জীকারনামা। ৭. আয়কর প্রত্যয়ন/রিটান স্লিপ ৮. পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি। * বহিঃবাংলাদেশ উমরা হজ্জ হলে উপরোক্ত কাগজপত্রসহ পূর্বে উমরা হজ্জ করেছে কী না সেই প্রত্যয়নপত্র। * বহিঃবাংলাদেশ শিক্ষা ছুটি হলে যেখানে পড়াশোনা করবে সেখানের Offer Letter. * লিয়েন হলে Organization Related Job Offer Letter. চিকিৎসা ছুটি: ১. বহিঃবাংলাদেশ হলে উপরোক্ত কাগজপত্রসহ <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র এবং দেশের</p>	বাজার, বা/এ, ঢাকা- ১২১৫।		ই-মেইল: shakhawat@bapex.com.bd	মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০০৯ ই-মেইল: humira.bd23@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জস (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও প্রদানের সময়)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
			<p>অভ্যন্তরে হলে অর্জিত ছুটির আবেদনপত্রসহ প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী কাগজপত্রাদি।</p> <p>এলএফএ ছুটি: ১. অর্জিত ছুটির আবেদনপত্র।</p> <p>মাতৃদেহকালীন ছুটি: ১. প্রেসক্রিপশনসহ অর্জিত ছুটির আবেদন- ১কপি</p>				

৩. আপনার (সেবা গ্রহীতা) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যিক ফোন/ তদবির না করা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অনিক (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	নাম ও পদবি: মিয়া মোঃ রওশোনুজ্জামান, উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাপেক্স মোবাইল নং: 01709673993 ই-মেইল: roushon1972@gmail.com ওয়েব: www.bapex.com.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: প্রকৌঃ দীন মোহাম্মদ, উপমহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপনন), পেট্রোবাংলা পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫ মোবাইল নং: ০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইল: deen214@yahoo.com ওয়েব: www.petrobangla.org.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস