



বিআইডব্লিউটিসি
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্পোরেশন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

সংস্থা : বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্পোরেশন (বিআইডব্লিউটিসি)

• ভিশন ও মিশন

ভিশন : অভ্যন্তরীণ ও উপকূলীয় নৌ-পথে নিরাপদ, পরিবেশবান্ধব, সাশ্রয়ী যাত্রি ও পণ্য পরিবহন এবং যানবাহন পারাপার।

মিশন : নৌ-পথে যাত্রীবাহি ও পণ্যবাহি নৌযান পরিচালনার মাধ্যমে দেশের মূল ভূখন্ড এবং উপকূলীয় এলাকাসহ দ্বীপাঞ্চলের মধ্যে নিরাপদ যাত্রি সেবা প্রদান ও মালামাল পরিবহন।
সড়ক যোগাযোগ ব্যবস্থা অক্ষুন্ন রাখতে দক্ষ ফেরি সার্ভিস পরিচালনা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ফেরি সার্ভিসের মাধ্যমে যানবাহন পারাপার।	ফেরি দ্বারা	- টিকেট - সংশ্লিষ্ট ফেরি ঘাট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া - নগদ পরিশোধ - পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ক্রেডিট নোট - মন্ত্রী বা সমপদমর্যাদার ভিআইপিদের জন্য ক্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : জনাব এস.এম আশিকুজ্জামান পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরি) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭১১-৮৬৮০৬৯
২।	অভ্যন্তরীণ যাত্রীবাহী জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহন।	ক) স্কিমার/ জাহাজ দ্বারা নির্ধারিত রুটে। খ) বিনোদন/ ভ্রমণের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	- টিকেট - সংশ্লিষ্ট ঘাট, প্রধান কার্যালয় - সহজ ডট কম (হট লাইন-১৬৩৭৪)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া - নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে - পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ক্রেডিট নোট - ভিআইপিদের জন্য ক্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	ক) তাৎক্ষণিকভাবে খ) ৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব মোঃ খালেদ নেওয়াজ পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) যাত্রীবাহি সার্ভিস ইউনিট বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০১৭১৫-৬৩৫৩৪১

৬৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩।	ওয়াটার বাসের মাধ্যমে ঢাকা শহরের চতুর্দিকে বৃত্তাকার নো-পথে যাত্রী পরিবহণ।	ক) ওয়াটার বাস দ্বারা নির্ধারিত রুটে। খ) বিনোদন/ ভ্রমণের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	• টিকেট • প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট ঘাট • আবেদনপত্র • প্রাপ্তিস্থানঃ যাত্রীবাহী সার্ভিস ইউনিট, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ ঢাকা-১০০০।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া • নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে • পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ক্রেডিট নোট • ভিআইপিদের জন্য ক্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	ক) তাৎক্ষণিকভাবে খ) ৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব মোঃ খালেদ নেওয়াজ পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) যাত্রীবাহী সার্ভিস ইউনিট বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০১৭১৫-৬৩৫৩৪১
৪।	উপকূলীয় জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহণ।	ক) উপকূলীয় জাহাজ, LCT জাহাজ ও সী-ট্রাক দ্বারা নির্ধারিত রুটে খ) বিনোদন/ ভ্রমণের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	• টিকেট • সংশ্লিষ্ট ঘাট • বিআইডব্লিউটিসি কার্যালয়, স্ট্রান্ড রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া • নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে • পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ক্রেডিট নোট • ভিআইপিদের জন্য ক্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	ক) তাৎক্ষণিকভাবে খ) ৭ কার্য দিবস	নাম : গোপাল চন্দ্র মজুমদার পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) বিআইডব্লিউটিসি ১৮, স্ট্রান্ড রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম। ফোন : ০৩১-৬১২৭৭০ মোবাইল : ০১৭১৮-৬৯৫৪১৭ নাম : জনাব আবুল কালাম আজাদ পদবী : সহ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) (চঃদাঃ) বিআইডব্লিউটিসি স্টিমারঘাট, বরিশাল। ফোন : ০৪৩১-৬৪৭৩৬ মোবাইল : ০১৭১৯-৩০৪১২০

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫।	কার্গো সার্ভিস	চাহিদার ভিত্তিতে ট্যাংকার, কোন্সটার, বার্জ ও কন্টেইনারবাহী জাহাজ দ্বারা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পণ্য, তৈল ও কন্টেইনার পরিবহন।	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত প্যাডে আবেদন পত্র।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত নগদ পরিশোধ ব্যাংক ড্রাফট, পে-অর্ডারের মাধ্যমে	৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব এস.এম আশিকুজ্জামান পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরি) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭১১-৮৬৮০৬৯
৬।	রেকার সার্ভিস	সংস্থার বিভিন্ন ফেরি ঘাটে নিয়োজিত রেকারের মাধ্যমে অকেজো/ দুর্ঘটনা কবলিত যানবাহন উদ্ধার/ অপসারণ।	- আবেদন পত্র - সংশ্লিষ্ট ফেরি ঘাট।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া প্রতি ঘন্টায় ১৬০০/- টাকা (ছোট রেকার) প্রতি ঘন্টায় ৩৪৫০/- টাকা (বড় রেকার)	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : জনাব এস.এম আশিকুজ্জামান পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরি) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭১১-৮৬৮০৬৯
৭।	যাত্রী ও ফেরি সার্ভিসে ক্যাটারিং এর মাধ্যমে যাত্রীদের সেবা প্রদান করা হয়।	যাত্রীদের ফরমায়েশ সাপেক্ষ।	সংশ্লিষ্ট জলযান ও ফেরিতে	করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : এম এন এ আল শিবলী পদবী : ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ ক্যাটারিং) (অঃদাঃ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭১১-৩১৭০৮৪

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

৬৭

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মাফিক তথ্যাদি প্রদান।	সংস্থা প্রধানের অনুমোদনক্রমে ১। পত্রের মাধ্যমে ২। ই-মেইল ও ফ্যাক্স যোগে	চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ক) সচিব খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	বিনামূল্যে	চাহিদা পত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	নাম : জনাব বিপুল চন্দ্র বিশ্বাস পদবী : সচিব বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭৬ মোবাইল : ০১৭১২-১৩৯৭১৩ ই-মেইল : secretary@biwtc.gov.bd
২।	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান।	আবেদন দাখিলের পর প্রতিবেদন প্রস্তুত করে সংস্থা প্রধানের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ জনসংযোগ শাখা, প্রধান কার্যালয়, বিআইডব্লিউটিসি, ঢাকা।	তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	এক দপ্তর সংশ্লিষ্ট: ২০ কার্যদিবস একাধিক দপ্তর সংশ্লিষ্ট: ৩০ কার্যদিবস	নাম : জনাব মোহাম্মদ নজরুল ইসলাম মিশা পদবী : জনসংযোগ কর্মকর্তা, বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭৩৮০৩ মোবাইল : ০১৫৫২-৩৮২৫১২ ই-মেইল : pro@biwtc.gov.bd
৩।	সংস্থার বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচী প্রণয়ন।	সংস্থা প্রধানের অনুমোদনক্রমে ১। পত্রের মাধ্যমে ২। ই-মেইল ও ফ্যাক্স যোগে	পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	নাম : বেগম জেসমিন আরা বেগম পদবী : চীফ প্লানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৬৯১ মোবাইল : ০১৯৯৯২৮৪৮৩৮, ০১৭৩৪৭৩৩৮৫৭ ই-মেইল : cplm@biwtc.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪।	সংস্থার মধ্যমেয়াদী বাজেট কাঠামো প্রণয়ন ও হালনাগাদকরণ।	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে।	অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার বাজেট শাখা ও পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের পরিপত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	নাম : বেগম কামরুন নাহার বিখী পদবী : ডেঃ চীফ প্রানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭৮৮-৮৮৬৭২৪ নাম : জনাব মোঃ ফজলুল হক পদবী : সহ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৫৫৭-৭৭৯২৬৯
৫।	সংস্থার অনুন্নয়ন ও উন্নয়ন ব্যয়ের প্রাক্কলন ও প্রক্ষেপন প্রস্তুতকরণ।	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে।	অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার বাজেট শাখা ও পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের পরিপত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	নাম : জনাব মোঃ ফজলুল হক পদবী : সহ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৫৫৭-৭৭৯২৬৯ নাম : বেগম কামরুন নাহার বিখী পদবী : ডেঃ চীফ প্রানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭৮৮-৮৮৬৭২৪
৬।	লভ্যাংশ ও ডিএসএল পরিশোধ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক ও ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে	মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ কর্তৃক অনুমোদিত বাজেট অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ ১। সংস্থার হিসাব বিভাগ ২। মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ	অনুমোদিত বাজেট অনুসরণে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক ও ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে	প্রতি বছরে ত্রৈমাসিক কিসিভাবে	নাম : জনাব মোঃ নুরুল হুদা পদবী : জিএম (হিসাব) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : ০১৭১৪-৪৫৫০০৭ ই-মেইল : gma@yahoo.com

৬৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭।	জনস্বার্থে সরকার কর্তৃক প্রতিশ্রুতির উন্নয়ন প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।	নতুন নির্মিত জলযান ও বিদ্যমান জলযান দ্বারা।	পরিকল্পনা কমিশনের পরিপত্র ও ছক অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ ক) পরিকল্পনা সেল, কারিগরী বিভাগ, বিআইডব্লিউটিসি খ) পরিকল্পনা সেল, নৌপম গ) পরিকল্পনা কমিশন	বিনামূল্যে	পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্রে নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	নাম : বেগম জেসমিন আরা বেগম পদবী : চীফ প্লানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৬৯১ মোবাইল : ০১৯৯৯২৮৪৮৩৮, ০১৭৩৪৭৩৩৮৫৭ ই-মেইল : cplm@biwtc.gov.bd
৮।	ঘূর্ণিঝড়, জলোচ্ছ্বাস ইত্যাদি প্রাকৃতিক দুর্যোগে উদ্ধারকারী জলযান নিয়োজিত করা।	প্রয়োজন অনুযায়ী জলযান প্রেরণ ও নিয়োজিতকরণের মাধ্যমে।	সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী দুর্যোগ কবলিত এলাকায় প্রয়োজন অনুযায়ী জলযান প্রেরণ ও নিয়োজিতকরণ।	বিনামূল্যে	দুর্যোগকালীন সময়ের জন্য প্রযোজ্য	পরিচালক (বাণিজ্য) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৯২০ ই-মেইল : cd@biwtc.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সংস্থায় কর্মকর্তা/ কর্মচারী নিয়োগ	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ এবং যোগ্য প্রার্থীর আবেদনপত্র।	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে চাহিত কাগজপত্রসহ সাদা কাগজে প্রার্থীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ, বিআইডব্লিউটিসি'র ওয়েবসাইট	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত অংকের পে- অর্ডার/ ডিডি	৩ (তিন) মাস	নাম : জনাব কে.এম. জাকির হোসেন পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার (অঃ দাঃ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৭১৪-২৯৬২০৫ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd

৬৪

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও বাচাই কমিটির সুপারিশক্রমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে।	পূরণকৃত আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ বেতন বাসআবায়ন শাখা, কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ (তিন) মাস	ঐ
৩।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (মাতৃত্বকালীন ছুটি/ বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	আবেদনপত্র, ডাক্তারী সনদপত্র, পাসপোর্টের কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ১ (এক) মাস	ঐ
৪।	আনুতোষিক মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	জীবিত কর্মচারীর ক্ষেত্রে ছাড়পত্রসহ আবেদনপত্র। মৃত কর্মচারীর ক্ষেত্রে নমিনী ফরম ও ডেথ সার্টিফিকেটসহ আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ২ (দুই) মাস	ঐ
৬।	কর্পোরেশনের ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের জুতা, ছাতা ও পোষাক ইত্যাদি সরবরাহ সেবা প্রদান	ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সংশ্লিষ্ট আইটেমসমূহ ক্রয় ও সরবরাহ	সরকারী নিয়ম অনুসরণে	বিনামূল্যে	প্রাপ্য হওয়ার ৩ (তিন) মাসের মধ্যে	ঐ
৫।	অডিট আপত্তির জবাব প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মীমাংসাপত্র জারী।	আপত্তির জবাব দাখিল প্রাপ্তিস্থানঃ নিরীক্ষা বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ২ (দুই) মাস	নাম : জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ পদবী : চীফ অডিট অফিসার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : ০১৭১৪-৪৫৫০০৭ ই-মেইল : cao@yahoo.com

-৬৩-

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬।	সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, যানবাহন/ মটরসাইকেল ঋণ প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, জমি/ বাড়ী ক্রয়ের দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব বিভাগ	নির্ধারিত সুদসহ মাসিক বেতন হতে আদায়	অনধিক ৩ (তিন) মাস	নাম : জনাব মোঃ নূরুল হদা পদবী : জিএম (হিসাব) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : ০১৭১৪-৪৫৫০০৭ ই-মেইল : gma@yahoo.com
৭।	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক মারফত	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব বিভাগ	নির্ধারিত সুদসহ মাসিক বেতন হতে আদায়	৭ কার্য দিবস	ঐ
৮।	ষ্টেশনারী মালামাল, প্রিন্টিং মালামাল, কম্পিউটার যন্ত্রপাতি ইত্যাদি সরবরাহ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে ক্রয় ও সরবরাহ।	সংশ্লিষ্ট চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সচিবালয় বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব বিপুল চন্দ্র বিশ্বাস পদবী : সচিব বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭৬ মোবাইল : ০১৭১২-১৩৯৭১৩ ই-মেইল : secretary@biwtc.gov.bd
৯।	বিআইডব্লিউটিসি'র জলযান সমূহের জন্য জ্বালানী তেল ও লুব্রিকেন্টস সরবরাহ	বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন হতে সরাসরি এবং পিপিআর অনুযায়ী দরপত্রের মাধ্যমে।	- সংশ্লিষ্ট জলযানে ইঞ্জিন কর্মকর্তার চাহিদাপত্র। - দরপত্রে চাহিত দলিলাদি।	সরবরাহকারীর সাথে সম্পাদিত চুক্তিমূল্যে। হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়	অনধিক ২ কার্যদিবস	নাম : জনাব এস এম মোতাহার হোসেন পদবী : আহবায়ক, ফুয়েল সেল বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪২৭৯ মোবাইল : ০১৭১৫৯৯৬২৭৫

৬২

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০।	কন্ট্রোল রুম হতে দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়ায় সংস্থার নৌযানে নিরাপদ অবস্থানের বিষয়ে সতর্কতামূলক বার্তা প্রেরণ।	ক) রেডিও-টেলিফোন বার্তা (RT Message) খ) টেলিফোনে	আবহাওয়া অধিদপ্তর, রেডিও ও টেলিভিশনের মাধ্যমে প্রাপ্ত বার্তা। প্রাপ্তিস্থানঃ কন্ট্রোল রুম, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়ায়	নাম : এম এন এ আল শিবলী পদবী : ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ ক্যাটারিং) (অঃদাঃ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭১১-৩১৭০৮৪
১১।	প্রতিটি জলযানে যাত্রীদের জীবনরক্ষাকারী সরঞ্জাম সরবরাহ।	ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরঞ্জামাদি ক্রয় ও সরবরাহ	সংশ্লিষ্ট জলযান হতে প্রাপ্ত চাহিদাপত্র।	বিনামূল্যে	অনধিক ৩ (তিন) মাস	সকল জাহাজের ভারপ্রাপ্ত মাস্টার কর্মকর্তা।
১২।	বিআইডব্লিউটিসি'র জলযানসমূহের জন্য যন্ত্রাংশ ও মালামালসমূহ (স্থানীয়/ বৈদেশিক) ক্রয়/ সংগ্রহের মাধ্যমে জলযান বহরের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ নিশ্চিতকরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিপিআর অনুযায়ী দরপত্রের মাধ্যমে	দরপত্রে চাহিত দলিলাদি	সরবরাহকারীর সাথে সম্পাদিত চুক্তিমূল্যে। হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়।	- স্থানীয় ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনধিক ৩ (তিন) মাস - বৈদেশিক ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনধিক ৬ (ছয়) (মাস) মাস	নাম : জনাব মোঃ ফজলুল কাদের পদবী : চীফ পার্চেজ ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪০৫৭ মোবাইল : ০১৭৬৬-৬২২০৭৭ ই-মেইল : cpo@biwtc.gov.bd
১৩।	নারায়নগঞ্জস্থ ডকইয়ার্ডসমূহে, ফ্লোটিং ডকে এবং পাটুরিয়া, মাওয়া, বরিশাল ও চট্টগ্রাম ঘাট ওয়ার্কশপের মাধ্যমে সংস্থার জলযানসমূহের নিয়মিত ও চলতি মেরামত, বাৎসরিক সার্ভে সম্পাদন।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ডকিং ও মেরামত কার্যাদি সম্পাদন।	জলযানের ইঞ্জিন কর্মকর্তার চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ডকইয়ার্ড ও ঘাটি কারখানাসমূহ	বিনামূল্যে	মেরামত কাজের প্রকৃতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সময়।	১। নাম : জনাব আঃ রহিম তালুকদার পদবী : চীফ ইঞ্জিনিয়ার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৫২৪০ মোবাইল : ০১৭১১১৭৫৯২২ ই-মেইল : gme@biwtc.gov.bd ২। স্থানীয় ঘাট ওয়ার্কশপের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।

-৬০-

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪)	সংস্থার নৌযানসমূহ রাষ্ট্রীয় সম্পদ। এগুলোর নিরাপত্তা বিধানে আপনাদের সার্বিক সহযোগিতা কাম্য।
----	---

১১.০০.১৭
জেনারেল আমিন বেগম
চীফ প্রানিং ম্যানেজার
নিম্নোক্তকর্তৃপক্ষ: ঢাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : জনাব কে.এম. জাকির হোসেন পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার (অঃ দাঃ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৭১৪-২৯৬২০৫ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd	৩ মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক (প্রশাসন) বিআইডব্লিউটিসি প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭০০১৩ ই-মেইল : da@biwtc.gov.bd	১ মাস
৩.	GRS ফোকাল পয়েন্ট নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	চেয়ারম্যান, বিআইডব্লিউটিসি	বিআইডব্লিউটিসি প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭৩৬১৭ মোবাইল : ০১৭৫৫-৫৫৯৭০১ ই-মেইল : chairman@biwtc.gov.bd	৩ মাস

স্মারক নং-১৮.১৫১.০২৬.০৪.১৫.০০৬.৬৩৫.২০১৩-২৫

তারিখঃ ২৭ ফাল্গুন ১৪২৫ বঃ
১১ মার্চ, ২০১৯ খ্রিঃ

বিষয়ঃ মার্চ পর্যায়ের (জেলা ও বিভাগীয়/ আঞ্চলিক পর্যায়ের) সকল অফিসসমূহের প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন ও এর অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

- সূত্রঃ ১। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্র নং-০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮-২৬, তারিখঃ ১২ ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ খ্রিঃ।
২। নৌপম এর এন্ডোর্সমেন্ট-১৮.০০.০০০০.০১৬.৯৯.০০৬.১৯-৩৭৫, তারিখঃ ৪ মার্চ, ২০১৯ খ্রিঃ।
৩। বিআইডব্লিউটিসি'র পত্র নং-১৮.১৫১.০১৪.০৯.০১.৬৩৫.২০১৩-১৮৩, তারিখঃ ৩০ নভেম্বর, ২০১৫ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত ছকে অত্র সংস্থার সিটিজেন্স চার্টার নভেম্বর, ২০১৫ এ প্রণয়নপূর্বক ৩নং সূত্রের বরাতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে এবং সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। প্রণীত সিটিজেন্স চার্টারের হালনাগাদ কপি মহোদয়ের সদয় অবলোকন ও পরবর্তী কার্যার্থে নির্দেশক্রমে এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

০২। বিষয়টিতে সংস্থা প্রধানের অনুমোদন রয়েছে।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

সচিব
নৌ পরিবহন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।


বিপুল চন্দ্র বিশ্বাস
(উপসচিব)
সচিব
বিআইডব্লিউটিসি
ফোনঃ ৯৬৩৪৮৭৬
secretary@biwtc.gov.bd

{দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব নাহিদ-উল-মোস্তাক, সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন)}

০/৮

০৩.১৩