



বিআইডব্লিউটিসি

বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহণ কর্পোরেশন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

সংস্থা : বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহণ কর্পোরেশন (বিআইডব্লিউটিসি)

• ভিশন ও মিশন


ভিশন : অভ্যন্তরীণ, উপকূলীয় ও আন্তর্জাতিক নৌ-পথে নিরাপদ, পরিবেশবান্ধব, সাত্রায়ী যাত্রী ও পণ্য পরিবহন এবং যানবাহন পারাপার।

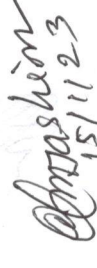
মিশন : নৌ-পথে যাত্রীবাহি ও পণ্যবাহি নৌযান পরিচালনার মাধ্যমে দেশের মূল ভূখন্ড, উপকূলীয় এলাকাসহ স্থীপাঞ্চলের মধ্যে এবং আন্তর্জাতিক নৌপথে নিরাপদ যাত্রী/ জুজ সার্ভিস প্রদান ও মালামাল পরিবহন।
দেশের সড়ক যোগাযোগ ব্যবস্থা নিরবচ্ছিন্ন রাখতে গুরুত্বপূর্ণ নদী সংযোগে ফেরী সার্ভিস পরিচালনা।

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।	ফেরী সার্ভিসের মাধ্যমে যানবাহন পারাপার।	ফেরী দ্বারা	টিকেট সংশ্লিষ্ট ফেরী ঘাট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পারিশিষ্ট-ক)	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : জনাব আজমল হোসেন পদবী : মহা ব্যবস্থাপক


এস এম জাহাঙ্গীর জামান
পরিচালক (বাণিজ্য) চঃ দাঃ
বিআইডব্লিউটিসি, ঢাকা।


১ এ.টি.এম. জসিম উদ্দিন
সিস্টেম এনালিস্ট
বিআইডব্লিউটিসি, ঢাকা।

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।	অভ্যন্তরীণ যাত্রীবাহী জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহন।	স্টিমার/ জাহাজ দ্বারা নির্ধারিত রুটে। বিনোদন/ অমনগের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	টিকেট সংশ্লিষ্ট ঘাট, প্রধান কার্যালয়	নগদ পরিশোধ পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ফ্রেডিট নোট মন্ত্রি বা সম পদ মর্যাদার ভিআইপিদের জন্য ফ্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে পাটুরিয়া ও পৌলতদিয়া ফেরী ঘাটে ই-টিকেট সিস্টেমে বাস/কোচ ও		(বাণিজ্য/ কাগো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭২৬-২১০৪৯৩ ই-মেইল : gmpf@biwtc.gov.bd
৩।	ওয়াটার বাসের মাধ্যমে ঢাকা শহরের চতুর্দিকে বৃত্তাকার নৌ-পথে যাত্রী পরিবহন।	ক) ওয়াটার বাস দ্বারা নির্ধারিত রুটে। খ) বিনোদন/ অমনগের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	টিকেট প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট ঘাট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পারিশিষ্ট-খ) নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ফ্রেডিট নোট ভিআইপিদের জন্য ফ্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	ক) তাৎক্ষণিকভাবে ৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব নাসির মোহাম্মদ চৌধুরি পদবী : উপ-বাণিজ্য ব্যবস্থাপক (যাত্রী) বিআইডব্লিউটিসি : ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২২২৩৩৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০১৭১৪-০১৭৭৯৭ ই-মেইল : nasirchowdhury70@gmail.com
৪।	উপকূলীয় জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহন।	ক) উপকূলীয় জাহাজ, LCT জাহাজ ও সি-ট্রাক দ্বারা নির্ধারিত রুটে	টিকেট প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট ঘাট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পারিশিষ্ট-গ) নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ফ্রেডিট নোট ভিআইপিদের জন্য ফ্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	ক) তাৎক্ষণিকভাবে খ) ৭ কার্য দিবস	নাম : জনাব নাসির মোহাম্মদ চৌধুরি পদবী : উপ-বাণিজ্য ব্যবস্থাপক (যাত্রী) বিআইডব্লিউটিসি : ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২২২৩৩৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০১৭১৪-০১৭৭৯৭ ই-মেইল : nasirchowdhury70@gmail.com
৪।	উপকূলীয় জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহন।	ক) উপকূলীয় জাহাজ, LCT জাহাজ ও সি-ট্রাক দ্বারা নির্ধারিত রুটে	টিকেট প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট ঘাট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পারিশিষ্ট-ঘ)	ক) তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : জনাব নাসির মোহাম্মদ চৌধুরি পদবী : উপ-বাণিজ্য ব্যবস্থাপক (যাত্রী) বিআইডব্লিউটিসি : ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২২২৩৩৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০১৭১৪-০১৭৭৯৭ ই-মেইল : nasirchowdhury70@gmail.com

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) খ) বিনোদন/ অমঙ্গের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	(৪) খ) বিআইডব্লিউটিসি কার্যালয়, স্ট্রাস্ত রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম	(৫) নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ফ্রেডিট নোট ভিআইপিদের জন্য ফ্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে	(৬) খ) ৭ কার্য দিবস	(৭) নাম : জমাব নাসির মোহাম্মদ চৌধুরি পদবী : উপ-বাগিচা ব্যবস্থাপক (যাত্রী) বিআইডব্লিউটিসি : ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২২২৩৩৬৯৪৭৮ মোবাইল : ০২৭৯৪-০২৭৭৯৭ ই-মেইল : nasirchowdhury70@gmail.com
৫।	কার্গো সার্ভিসের মাধ্যমে সেবা প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে ট্যাংকার, কোস্টার, বার্ড ও কন্টেইনারবাহি জাহাজ দ্বারা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পণ্য, তৈল ও কন্টেইনার পরিবহন।	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত প্যাডে আবেদন পত্র।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত নগদ পরিশোধ, ব্যাংক ড্রফট, পে-অর্ডারের মাধ্যমে	৭ কার্য দিবস	নাম : জমাব গোপাল চন্দ্র মজুমদার পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাগিচা) বিআইডব্লিউটিসি, ১৮. স্ট্রাস্ত রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম ফোন : ০৩১/৬১২২৭৭০ মোবাইল : ০১৭১৪-৬৯৫৪১৭ ই-মেইল : dgmbiwtc.ctg@gmail.com
৬।	কন্টেইনার সার্ভিসের মাধ্যমে সেবা প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে কন্টেইনারবাহি জাহাজ দ্বারা পণ্য ও কন্টেইনার পরিবহন	চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কার্যালয়। প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত প্যাডে আবেদন পত্র	চট্টগ্রাম বন্দরের কন্টেইনার পরিবহনের সার্কুলার অনুযায়ী ও ব্যাংকের মাধ্যমে	চট্টগ্রাম-পানপাঁও নৌ-যুটে প্রতি নৌযানের একটি রাউন্ড ট্রিপ সম্পন্ন করতে ৩/৪ দিন সময় লাগে।	নাম : জমাব গোপাল চন্দ্র মজুমদার পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাগিচা) বিআইডব্লিউটিসি, ১৮. স্ট্রাস্ত রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম ফোন : ০৩১/৬১২২৭৭০ মোবাইল : ০১৭১৪-৬৯৫৪১৭ ই-মেইল : dgmbiwtc.ctg@gmail.com
৭।	রেকার সার্ভিস	সংস্থার বিভিন্ন ফেরী ঘাটে নিয়োজিত রেকারের মাধ্যমে অকেজো/ দুর্ঘটনা কবলিত যানবাহন উদ্ধার/ অপসারণ।	আবেদন পত্র সংশ্লিষ্ট ফেরী ঘাটে।	প্রতি ঘন্টায় ১৯০০ টাকা (ছোট রেকার) প্রতি ঘন্টায় ৪০০০ টাকা (বড় রেকার)	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : জমাব আজমল হোসেন পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাগিচা/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭২৬-২১০৪৯৩ ই-মেইল : gmcprf@biwtf.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)
৮।	(২) যাত্রী ও ফেরী সার্ভিসে ক্যাটারিং এর মাধ্যমে যাত্রীদের সেবা প্রদান করা হয়।	(৩) যাত্রীদের ফরমায়েশ সাপেক্ষে।	(৪) সংশ্লিষ্ট জলযান ও ফেরীতে	(৫) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধের মাধ্যমে	(৬) তাৎক্ষণিকভাবে	(৭) নাম : এম এন এ আল শিবলী পদবী : ব্যবস্থাপক (বাগিচা/ ক্যাটারিং) বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭১১-৩১৭০৮৮ ই-মেইল :
৯।	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান।	আবেদন দাখিলের পর প্রতিবেদন প্রস্তুত করে সংস্থা প্রধানের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ শাখা, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।	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, বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭৩৮০৩ মোবাইল : ০১৫৫২-৩৮২৫১২ ই-মেইল : pro@biwtc.gov.bd
১০।	প্রতিটি জলযানে যাত্রীদের জীবনরক্ষাকারী সরঞ্জাম সরবরাহ।	ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরঞ্জামাদি ক্রয় ও নৌযান সরবরাহ	সংশ্লিষ্ট জলযান হতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রাপ্ত চাহিদাপত্র।	দৃষ্টিনাকালীন সময়ে যাত্রীদের সরবরাহ	তাৎক্ষণিক	নাম : ক্যাপ্টেন মুহাম্মদ হাফেজুর রহমান চৌধুরী পদবী : জেনারেল ম্যানেজার (মেরিন), বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৮৭২৪১২ মোবাইল : ০১৮১৮-১৫৬৩৮১ ই-মেইল : gmm@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)
১১।	RT messages এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT:Radio Transmission)	লৌহান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুমে RT set এর মাধ্যমে	সংস্থার কন্ট্রোল রুম	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম : শেখ মুঃ নাসিম পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪২৭২ মোবাইল : +৮৮০১৯১৫০১৬৭৫১ ই-মেইল : gmcc@biwtc.gov.bd নাম : জনাব আজমল হোসেন পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭২৬-২১০৪৯৩ ই-মেইল : gmcpf@biwtc.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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।	সংস্থার বাজেট কাঠামো প্রণয়ন ও হালনাগাদকরণ।	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র ও ফরম/ হুক অনুযায়ী। MTBF এ মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগের মাধ্যমে অনুমোদিত সংস্থার বাজেট। 	বিনামূল্যে	অর্থ পরিপত্রে নির্ধারিত অনুযায়ী।	নাম : হাসিনা বেগম পদবী : ডেপুটি চীফ প্ল্যানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৮১৭-১২৬০০১ ই-মেইল : hasina.biwtc21@gmail.com





ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা সময়সীমা	প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২।	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের এবং রাজস্ব বাজেটের অনুন্নয়ন খাতের অর্থ ছাড়করণ	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে প্রেরণ।	অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী। প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার বাজেট শাখা ও পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের পরিপত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	নাম : হাসিনা বেগম পদবী : ডেপুটি চীফ প্ল্যানিং ম্যানেজার বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ মোবাইল : ০১৮১৭-১২৬০০১ ই-মেইল : hasina.biwtc21@gmail.com	নাম : বেগম আইরিন হোসেন পদবী : সহ-সহায়কস্বাক্ষরক (বাজেট) বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ মোবাইল : ০১৭৪৭-৪১৯৮৫৪
৩।	লভ্যাংশ ও ডিএসএল পরিশোধ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক ও ফ্রেজারী চালানোর 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 ফ্রেজারী চালানোর মাধ্যমে	প্রতি বছরে ত্রৈমাসিক কিস্তিতে	নাম : মোঃ ফজলুল হক পদবী : জিএম (হিসাব) বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ ফোন : ৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : +৮৮০২৫৫৭৭৯২৬৯ ই-মেইল : gma@biwtc.gov.bd	প্রকল্প পরিচালকগণ
৪।	বিভিন্ন সময়ে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিমুতিসমূহ বাস্তবায়ন/উন্নয়ন প্রকল্প প্রণয়ন।	নতুন নির্মিত নৌযান ও বিদ্যমান নৌযান দ্বারা এবং আনুষঙ্গিক অবকাঠামো উন্নয়নের মাধ্যমে	পরিকল্পনা কমিশনের পরিপত্র ও ছক অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	পরিকল্পনা কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্রে নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	নাম : খোদকার মাহমুদুর রহমান ঈমান পদবী : চীফ প্ল্যানিং ম্যানেজার (চঃদাঃ) বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ ফোন : ০২৯৬৩৪৬৯১	



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা সময়সীমা	প্রদানের	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫।	ঘূর্ণিঝড়, জলোচ্ছ্বাস ইত্যাদি প্রাকৃতিক দুর্যোগে উদ্ধারকারী জনসহায়তা নিয়োজিত করা।	প্রয়োজন অনুযায়ী নৌযান প্রেরণ ও নিয়োজিতকরণের মাধ্যমে।	সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী দুর্যোগ কবলিত এলাকায় প্রয়োজন অনুযায়ী নৌযান প্রেরণ ও নিয়োজিতকরণ।	বিনামূল্যে	দুর্যোগকালীন সময়ের জন্য প্রযোজ্য	নাম : জনাব এস এম আশিকুজ্জামান পদবী : পরিচালক (বাণিজ্য) বিতাইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম ফোন : ০২৯৬৩৪৯২০ মোবো : ০১৭১১-৮৬৮০৬৯ ই-মেইল : cd@biwtc.gov.bd	মোবাইল : ০১৭১৮-৭৭১৫৮৬ ই-মেইল : cplm@biwtc.gov.bd এবং প্রতিমুখি বাস্তবায়নকারী বিভাগ
৬।	RT messages এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT: Radio Transmission)	নৌযান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুমের মাধ্যমে RT set এর মাধ্যমে	সংস্থার কন্ট্রোল রুম	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম : শেখ মুঃ নাসিম পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এডিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪৯২৭২ মোবাইল : +৮৮০১৭১৫০১৬৭৫১ ই-মেইল : gmcc@biwtc.gov.bd নাম : জনাব আজমল হোসেন পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এডিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭১৬-২১০৪৯৩ ই-মেইল : gmcpf@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 কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, যানবাহন/মটরসাইকেল ঋণ প্রদান	যথায়থ অনুমোদনক্রমে জারী। কর্তৃপক্ষের মঞ্জুরীপত্র	নীতিমালা মোতাবেক নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, জমি/বাড়ি ক্রেতার দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি প্রাপ্তিস্থান : হিসাব বিভাগ	নির্ধারিত সুদসহ মাসিক বেতন হতে আদায়	অনধিক ৩ (তিন) মাস	নাম : মোঃ ফজলুল হক পদবী : জিএম (হিসাব) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : +৮৮০১৫৫৭৭৭৯১৬৯ ই-মেইল : gma@biwtc.gov.bd
২।	টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও যাচাই কমিটির সুপারিশক্রমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে।	পূরণকৃত আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ বেতন বাস্তবায়ন শাখা, কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ (তিন) মাস	নাম : বেগম মানসুরা আহমেদ পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৯১৪-৬১০২০৬ ই-মেইল : cpm@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)
৩।	সংস্থায় কর্মরত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান।	রোগীদের স্বাস্থ্য পরীক্ষা, রোগ নির্ণয়, ব্যবস্থাপত্র ও সনদ প্রদান, রোগ সম্পর্কিত বিভিন্ন পরামর্শ প্রদান, জরুরী ঔষধ বিতরণ, প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা (First Aid) প্রদান, ইঞ্জেকশন, স্যালাইন পুশ, ক্ষতস্থান ডেসিং, Stitch/ সেলাই প্রদান, প্রেসার-ডায়াবেটিকস পরিমাপ, গর্ভবতীদের ANC চেক আপ ও ফিটাল হার্ট মনিটরিং, নেবুলাইজেশন, IRR থেরাপি প্রদান, প্রাথমিক চক্ষু পরীক্ষা, প্রভৃতি সেবা প্রদান।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত বিভিন্ন অঞ্চল ও প্রধান কার্যালয়ে মেডিকেল শাখা।	১। প্রয়োজন অনুযায়ী সংস্থার সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিনামূল্যে জরুরী ঔষধ প্রদান। ২। প্রাথমিক চিকিৎসা এবং পরামর্শ সেবা প্রদান। ৩। সাস্থ্য মূল্য (১০ টাকা) ডায়াবেটিকস পরিমাপ (প্রধান কার্যালয়)	তাৎক্ষণিক	প্রধান কার্যালয় ১। ডাঃ খোন্দকার মাসুম হাসান চীফ মেডিকেল অফিসার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামটর, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। মোবাইল: ০১৭১১-১৬৪০২০। ২। ডাঃ নন্দিনী আচার্যা মেডিকেল অফিসার মোবাইল: ০১৮৮৩-১৪৩৫৮৪, নারায়ণগঞ্জ অঞ্চল: ১। ডাঃ মোঃ সুলতান মাহমুদ (খন্ডকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৭১৫-০০৪০৭৮ আরিচা অঞ্চল: ১। ডাঃ হালিম মোল্লা (খন্ডকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৭১২-৫৪৪৯১১। চট্টগ্রাম অঞ্চল: ১। ডাঃ রবিউল আওয়াল, (খন্ডকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৮৭৯৭৩০২৬১। চাঁদপুর অঞ্চল: ১। ডাঃ এস এম সহিদ উল্লাহ (খন্ডকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৭১১-৭২৪৫৪৯। বরিশাল অঞ্চল: ১। ডাঃ গৌরাজ লাল হাওলাদার (খন্ডকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৭১৫-৮১২৯৮৫।

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) (৭)
৪।	মৃত্যু পরবর্তী ও দুর্ঘটনাজনিত সেবা প্রদান।	i) শ্রমিক ক্ষতিপূরণ আইন (WCA) এর আওতায় আর্থিক সহায়তা প্রদান।	সংস্থার বিভিন্ন অঞ্চলের মোডিকেল দপ্তর প্রধান কার্যালয়ের শ্রম ও কল্যাণ শাখা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। ডাঃ খন্দকার মাসুম হাসান, চীফ মোডিকেল অফিসার, বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামন্ডির, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। মোবাইল: ০১৭১১-১৬৪০২০।
৫।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (মাতৃকালীন ছুটি/ বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি।	ii) শ্রমিক ক্ষতিপূরণ আইন (WCA) এর আওতায় আর্থিক সহায়তা প্রদান এবং চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে বিধি অনুযায়ী আর্থিক সহায়তা ও দাফন কাফন খরচ প্রদান।	প্রধান কার্যালয়ের শ্রম ও কল্যাণ শাখা।	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক চোয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে	নাম : বেগম মানসুরা আত্রসেদ পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৯১৪-৬১০২০৬ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd
৬।	অনুতোষিক মঞ্জুর	যথাযথ অনুমোদনক্রমে জারী।	আবেদনপত্র, ডাক্তারী সনদপত্র, পাসপোর্টের কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ১ (এক) মাস	ঐ
৭।	প্রতিটি জলযানে যাত্রীদের জীবনরক্ষাকারী সরঞ্জাম সরবরাহ।	যথাযথ অনুমোদনক্রমে জারী।	জীবিত কর্মচারীর ক্ষেত্রে ছাড়পত্রসহ আবেদনপত্র। মৃত কর্মচারীর ক্ষেত্রে নামিনী ফরম ও ডেথ সার্টিফিকেট ছাড়পত্রসহ আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ২ (দুই) মাস	ঐ
৭।	প্রতিটি জলযানে যাত্রীদের জীবনরক্ষাকারী সরঞ্জাম সরবরাহ।	ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সংশ্লিষ্ট আইটেমসমূহ ক্রয় ও সরবরাহ।	সরকারী নিয়ম অনুসরণে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সকল জাহাজের দায়িত্বপ্রাপ্ত/ ভারপ্রাপ্ত মাস্টার কর্মকর্তাগণ।

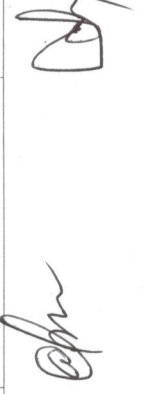
 

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮।	অডিট আপত্তির জবাব প্রদান	আপত্তি সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অঞ্চল হতে প্রমাণকসহ যথাযথ জবাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জবাব প্রেরণ এবং মীমাংসা পত্র জারী।	আপত্তির প্রমাণকসহ জবাব দাখিল প্রাপ্তিস্থানঃ নিরীক্ষা বিভাগ	বিনামূল্যে	আন্তঃনিরীক্ষা জবাব নিষ্পত্তিযোগ্য সাপেক্ষে প্রাপ্তি সরকারি নিরীক্ষার ক্ষেত্রে নিরীক্ষা অধিদপ্তরের এখতিয়ারাধীন	নাম : মোঃ রাশিদুর রহমান পদবী : মুখ্য নিরীক্ষক বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৫৪১০ মোবাইল : +৮৮০১৭১৮-২৩৫৪০৪ ই-মেইল : cao@biwfc.gov.bd
৯।	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	নাম : মোঃ ফজলুল হক পদবী : জিএম (হিসাব) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৫৪৮৭০ মোবাইল : +৮৮০১৫৫৭৭৯৯২৬৯ ই-মেইল : gma@biwfc.gov.bd
১০।	বিআইডব্লিউটিসি'র নৌযান সমূহের জন্য জালানী তেল ও লুব্রিকেন্টস সরবরাহ	বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন হতে সরাসরি এবং পিপিআর অনুযায়ী দরপত্রের মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট নৌযানে ইঞ্জিন কর্মকর্তার চাহিদাপত্র। দরপত্রে চাহিত দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ ফুয়েল সেল	সরবরাহকারীর সাথে সম্পাদিত চুক্তিমূল্যে। হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়	অনধিক ২ কার্যদিবস	নাম : জনাব সামসুদ্দিন আহমেদ পদবী : আহবায়ক, ফুয়েল সেল বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪২৭৯ মোবাইল : ০২৫৫৩-৪৩৪১৪৪ ই-মেইল :
১১।	কন্ট্রোল রুম হতে দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়ায় সংস্কার নৌযানে নিরাপদ অবস্থানের বিষয়ে সতর্কতামূলক বাতা প্রেরণ।	ক) রেডিও- টেলিফোন বাতা (RT Message) খ) টেলিফোনে	আবহাওয়া অধিদপ্তর, রেডিও ও টেলিভিশনের মাধ্যমে প্রাপ্ত বাতা। প্রাপ্তিস্থানঃ কন্ট্রোল রুম, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়ায়	নাম : জনাব এস এন এ আল শিবলী পদবী : ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ ক্যাটারিং) ও কন্ট্রোলরুম বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭৩৭৭৯ মোবাইল : ০১৭৭১১-৩১৭০৮৪

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

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)
১২।	RT messages এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT:Radio Transmission)	নৌযান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুম RT set এর মাধ্যমে	সংস্থার কন্ট্রোল রুম	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম : শেখ মুঃ নাসিম পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪২৭২ মোবাইল : +৮৮০১৭১৫০১৬৭৫১ ই-মেইল : gmcc@biwtc.gov.bd নাম : জনাব আজমল হোসেন পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭২৬-২১০৪৯৩ ই-মেইল : gmcpf@biwtc.gov.bd
১৩।	বিআইডব্লিউটিসি'র 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	নাম : বেগম মানসুরা আহমেদ পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৯১৪-৬১০২০৬ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd
১৪।	বিআইডব্লিউটিসি'র নৌযানসমূহের জন্য যন্ত্রাংশ ও মালামালসমূহ (স্থানীয়/ বৈদেশিক) ক্রয়/ সংগ্রহের মাধ্যমে ব্যবহারকারীর নিকট যন্ত্রাংশ সরবরাহ নিশ্চিতকরণ।	যথাযথ 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 ২ (দুই) মাস • কার্যদেশে প্রদানের পর বৈদেশিক ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনধিক ৪ (তিন) মাস	নাম : জনাব মোঃ ফজলে রাব্বি পদবী : চীফ পাৰ্চেজ ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪০৫৭ মোবাইল : ০১৭৭০-২০৫৮২৯ ই-মেইল : cpo@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)
১৫।	নারায়নগঞ্জস্থ ডকইয়াতসমূহে, ডকে এবং মাওয়া, চাঁদপুর বরিশাল ও চট্টগ্রাম ঘাট ওয়ার্কশপের মাধ্যমে জলযানসমূহের নিয়মিত ও চলতি মেরামত, বাৎসরিক সার্ভে সম্পাদন।	যথাযথ অনুমোদনক্রমে মেরামত কার্যাদি সম্পাদন।	কর্তৃপক্ষের ডকিং ও মেরামত কার্যাদি সম্পাদন।	বিনামূল্যে	সেরামত কার্যের প্রকৃতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সময়।	১। নাম : মোঃ মনিরুল ইসলাম পদবী : চিফ ইঞ্জিনিয়ার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ১৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৫২৪০ মোবাইল : +৮৮০১৭১১৩৭১৬২৯ ই-মেইল : gme@biwtc.gov.bd ২। স্থানীয় ঘাট ওয়ার্কশপের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা


ক্রমিক	প্রতিনি্বৃত/কাজিত 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 কাম।




৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	<p>নাম : বেগম মানসুরা আহমেদ পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৯১১৪-৬১০২০৬ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd</p>	<p>৩০ কার্যদিবস + ১০ কার্যদিবস (যদি তদন্ত হয়)</p>
২.	আপিল কর্মকর্তা	<p>জনাব ড. আ. ন. ম. বজলুর রশীদ যুগ্মসচিব নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইল: ০১৭১২-১৯২৩৪৪ ই-মেইল: js.ta@mos.gov.bd</p>	২০ কার্যদিবস
৩.	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	<p>বিআইডব্লিউটিসি প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০১ ফোন : ৯৬৩৪৬১৭ মোবাইল : ০১৭৫৫-৫৫৯৭০১ ই-মেইল : chairman@biwtc.gov.bd</p>	৬০ কার্যদিবস


 এ.টি.এম. জমিদ উদ্দিন
 সিস্টেম এনালিস্ট
 বিআইডব্লিউটিসি, ঢাকা


 এস এম আশিকুজ্জামান
 পরিচালক (বাণিজ্য) চঃ দাঃ
 বিআইডব্লিউটিসি, ঢাকা।