



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 আর্ন্তজাতিক নৌ-পথে নিরাপদ, পরিবেশবান্ধব, সশ্রমী যাত্রী ও পণ্য পরিবহন এবং যানবাহন পারাপার।

মিশন : নৌ-পথে যাত্রীবাহি ও পণ্যবাহি নৌযান পরিচালনার মাধ্যমে দেশের মূল ভূখন্ড, উপকূলীয় এলাকাসহ দ্বীপাঞ্চলের মধ্যে এবং আর্ন্তজাতিক নৌপথে নিরাপদ যাত্রী/ ক্রুজ 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) (পরিশিষ্ট-ক)	তাৎক্ষণিকভাবে	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

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)
				নগদ পরিশোধ পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ফ্রেডিট নোট ও মন্ত্রি বা সম পদ মর্যাদার ভিআইপিদের জন্য ফ্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে পাটুরিয়া ও দৌলতদিয়া ফেরী ঘাটে ই-টিকেট সিস্টেমে বাস/কোচ ও ছোট গাড়ীর মূল্য পরিশোধ।		
২।	অভ্যন্তরীণ যাত্রীবাহী জাহাজের মাধ্যমে যাত্রী পরিবহণ।	স্ট্রিমার/ জাহাজ দ্বারা নির্ধারিত রুটে। বিনোদন/ ভ্রমণের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	টিকেট সংশ্লিষ্ট ঘাট, প্রধান কার্যালয়	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পরিশিষ্ট-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
৩।	ওয়াটার বাসের মাধ্যমে ঢাকা শহরের চতুর্দিকে বৃত্তাকার নৌ-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।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়া (চার্জ লিস্ট সংযুক্ত) (পরিশিষ্ট-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) (পরিশিষ্ট-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)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		খ) বিনোদন/ ভ্রমণের জন্য জনসাধারণের চাহিদা মতে।	খ) বিআইডব্লিউটিসি কার্যালয়, স্ট্রান্ড রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম।	নগদ পরিশোধ/ পে-অর্ডারের মাধ্যমে পুলিশ, বিজিবি ও সামরিক বাহিনীর জন্য ওয়ারেন্ট ও ক্রেডিট নোট ডিআইপিদের জন্য ক্রেডিট স্লিপের মাধ্যমে।	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
৫।	কার্গো সার্ভিসের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	চাহিদার ভিত্তিতে ট্যাংকার, কোন্স্টার, বার্জ ও কন্টেইনারবাহি 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 গোপাল চন্দ্র মজুমদার পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) বিআইডব্লিউটিসি, ১৮. স্ট্রান্ড রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম ফোন : ০৩১/৬১২৭৭০ 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-পানগাঁও নৌ-রুটে প্রতিটি নৌযানের একটি রাউন্ড ট্রিপ সম্পন্ন করতে ৩/৪ দিন সময় লাগে।	নাম : জনাব গোপাল চন্দ্র মজুমদার পদবী : উপ-মহা ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য) বিআইডব্লিউটিসি, ১৮. স্ট্রান্ড রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম ফোন : ০৩১/৬১২৭৭০ 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 ঘাট।	প্রতি ঘন্টায় ১৯০০ টাকা (ছোট রেকার) প্রতি ঘন্টায় ৪০০০ টাকা (বড় রেকার)	তাৎক্ষণিকভাবে	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
৮।	যাত্রী ও ফেরী সার্ভিসে ক্যাটারিং এর মাধ্যমে যাত্রীদের সেবা প্রদান করা হয়।	যাত্রীদের ফরমায়েশ সাপেক্ষ।	সংশ্লিষ্ট জলযান ও ফেরীতে।	করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নগদ পরিশোধের মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিকভাবে	নাম : এম এন এ আল শিবলী পদবী : ব্যবস্থাপক (বাণিজ্য/ ক্যাটারিং) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৭১১-৩১৭০৮৪ ই-মেইল :

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)
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 (প্রয়োজ্য 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
১০।	প্রতিটি জলযানে যাত্রীদের জীবনরক্ষাকারী সরঞ্জাম সরবরাহ।	ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ করে সরঞ্জামাদি ক্রয় ও নৌযান সরবরাহ।	সংশ্লিষ্ট জলযান হতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রাপ্ত চাহিদাপত্র।	দূর্ঘটনাকালীন সময়ে বিনামূল্যে যাত্রীদের সরবরাহ।	তাৎক্ষণিক	নাম : ক্যাপ্টেন মুহাম্মদ হাশেমুর রহমান চৌধুরী পদবী : জেনারেল ম্যানেজার (মেরিন), বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামটর, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৮৭২৪১২ মোবা : ০১৮১৮-১৫৬৩৮১ ই-মেইল : gmm@biwtc.gov.bd
১১।	RT messages/ই-মেইলের এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT:Radio Transmission)।	নৌযান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুমে RT set/ই-মেইলের এর মাধ্যমে।	সংস্থার কন্ট্রোল রুম।	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম : শেখ মুগ্ধ 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

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 মধ্যমেয়াদী বাজেট কাঠামো প্রণয়ন ও হালনাগাদকরণ।	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী। MTBF এ মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগের মাধ্যমে অনুমোদিত সংস্থার বাজেট। <p>প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার বাজেট শাখা ও পরিকল্পনা শাখা।</p>	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের পরিপত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	<p>নাম : হাসিনা বেগম পদবী : ডেপুটি চীফ প্লানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৮১৭-১২৬০০১ ই-মেইল : hasina.biwtc21@gmail.com</p> <p>নাম : বেগম আইরিন হোসেন পদবী : সহ-মহাব্যবস্থাপক (বাজেট) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।</p>
২।	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের এবং রাজস্ব বাজেটের অনুন্নয়ন খাতের অর্থ ছাড়করণ।	মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে সংস্থা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইলযোগে প্রেরণ।	<p>অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র ও ফরম/ ছক অনুযায়ী।</p> <p>প্রাপ্তিস্থানঃ সংস্থার বাজেট শাখা ও পরিকল্পনা শাখা।</p>	বিনামূল্যে	অর্থ বিভাগের পরিপত্রে উল্লিখিত নির্ধারিত সময় অনুযায়ী।	<p>নাম : হাসিনা বেগম পদবী : ডেপুটি চীফ প্লানিং ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। মোবাইল : ০১৮১৭-১২৬০০১ ই-মেইল : hasina.biwtc21@gmail.com ও প্রকল্প পরিচালকগণ</p>
৩।	লভ্যাংশ ও ডিএসএল পরিশোধ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক ও ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে।	<p>মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ কর্তৃক অনুমোদিত বাজেট অনুযায়ী।</p> <p>প্রাপ্তিস্থানঃ ১। সংস্থার হিসাব বিভাগ ২। মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ</p>	অনুমোদিত বাজেট অনুসরণে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক ও ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে।	প্রতি বছরে ত্রৈমাসিক কিস্তিতে।	<p>নাম : মোঃ ফজলুল হক পদবী : জিএম (হিসাব) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৮৭০ মোবাইল : +৮৮০১৫৫৭৭৭৯২৬৯ ই-মেইল : gma@biwtc.gov.bd</p>
৪।	বিভিন্ন সময়ে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিশ্রুতিসমূহ বাস্তবায়ন/উন্নয়ন প্রকল্প প্রণয়ন।	নতুন নির্মিত নৌযান ও বিদ্যমান নৌযান দ্বারা এবং আনুষঙ্গিক অবকাঠামো উন্নয়নের মাধ্যমে।	পরিকল্পনা কমিশনের পরিপত্র ও ছক অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্রে নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী।	<p>নাম : খোলদকার মাহমুদুর রহমান ঈমান পদবী : চীফ প্লানিং ম্যানেজার (চঃদাঃ) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।</p>

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)
			প্রাপ্তিস্থানঃ ক) পরিকল্পনা সেল, কারিগরি বিভাগ, বিআইডব্লিউটিসি খ) পরিকল্পনা সেল, নৌপম গ) পরিকল্পনা কমিশন			ফোন : ০২৯৬৩৪৬৯১ মোবাইল : ০১৭১৮-৭৭১৫৮৬ ই-মেইল : cplm@biwtc.gov.bd এবং প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নকারী বিভাগ।
৫।	ঘূর্ণিঝড়, জলোচ্ছ্বাস ইত্যাদি প্রাকৃতিক দুর্যোগে উদ্ধারকারী জলযান 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 (বাগিচা) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪৯২০ মোবা : ০১৭১১-৮৬৮০৬৯ ই-মেইল : cd@biwtc.gov.bd
৬।	RT messages/ই- মেইলের এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT: Radio Transmission)	নৌযান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুমে RT set/ই-মেইলের এর মাধ্যমে।	সংস্থার কন্ট্রোল রুম	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম : শেখ মুঃ নাসিম পদবী : মহা ব্যবস্থাপক (বাগিচা/ 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 (বাগিচা/ কার্গো ও ফেরী) বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৪৮৩৯ মোবাইল : ০১৭২৬-২১০৪৯৩ 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)

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।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	নীতিমালা মোতাবেক নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, জমি/বাড়ি ক্রয়ের 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 : +৮৮০১৫৫৫৭৭৯২৬৯ 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
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 ড্রেসিং, 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। সাপ্তায়ী মূল্যে (১০ টাকা) ডায়াবেটিকস পরিমাপ (প্রধান কার্যালয়)	তাৎক্ষণিক	প্রধান কার্যালয় ১। ডাঃ খন্দকার মাসুম হাসান চীফ মেডিকেল অফিসার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, বাংলামটর, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। মোবাইল: ০১৭১১-১৬৪০২০। ২। ডাঃ নন্দিনী আচার্য মেডিকেল অফিসার মোবাইল: ০১৮৮৩-১৪৩৫৮৪ নারায়ণগঞ্জ অঞ্চল: ১। ডাঃ মোঃ সুলতান মাহমুদ (খন্দকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল: ০১৭১৫-০০৪০৭৮ আরিচা অঞ্চল: ১। ডাঃ হালিম মোল্লা (খন্দকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল : ০১৭১২-৫৪৪৯১১। চট্টগ্রাম অঞ্চল: ১। ডাঃ রবিউল আওয়াল, (খন্দকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল : ০১৮৭৯৭৩০২৬১। চাঁদপুর অঞ্চল : ১। ডাঃ এস এম সহিদ উল্লাহ (খন্দকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল : ০১৭১১-৭২৪৫৪৯। বরিশাল অঞ্চল : ১। ডাঃ গৌরাঙ্গ লাল হাওলাদার (খন্দকালীন মেডিকেল অফিসার) মোবাইল : ০১৭১৫-৮১২৯৮৫।

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।	মৃত্যু পরবর্তী ও দুর্ঘটনাজনিত সেবা প্রদান।	i) শ্রমিক ক্ষতিপূরণ আইন (WCA) এর আওতায় আর্থিক সহায়তা প্রদান। ii) শ্রমিক ক্ষতিপূরণ আইন (WCA) এর আওতায় আর্থিক সহায়তা প্রদান এবং চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে বিধি অনুযায়ী আর্থিক সহায়তা ও দাফন কাফন খরচ প্রদান।	<ul style="list-style-type: none"> সংস্থার বিভিন্ন অঞ্চলের মেডিকেল দপ্তর প্রধান কার্যালয়ের শ্রম ও কল্যাণ শাখা। 	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> তাৎক্ষণিক 	১। ডাঃ খোন্দকার মাসুম হাসান, চীফ মেডিকেল অফিসার, বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এডিনিউ, বাংলামটর, শাহবাগ ঢাকা-১০০০। মোবাইল: ০১৭১১-১৬৪০২০।
			প্রধান কার্যালয়ের শ্রম ও কল্যাণ শাখা।	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক চোয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে	নাম : বেগম মানসুরা আহমেদ পদবী : চীফ পার্সোনেল ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এডিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪৫৮৯ মোবাইল : ০১৯১৪-৬১০২০৬ ই-মেইল : cpm@biwtc.gov.bd
৫।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (মাতৃসকালীন ছুটি/ বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	আবেদনপত্র, ডাক্তারী সনদপত্র, পাসপোর্টের কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী বিভাগ	বিনামূল্যে	অনধিক ১ (এক) মাস	ঐ
৬।	আনুতোষিক মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্র জারী।	জীবিত কর্মচারীর ক্ষেত্রে ছাড়পত্রসহ আবেদনপত্র। মৃত কর্মচারীর ক্ষেত্রে নমিনী ফরম ও ডেথ সার্টিফিকেট এবং 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।
৮।	অডিট আপত্তির জবাব প্রদান	আপত্তি সংশ্লিষ্ট বিভাগ/অঞ্চল হতে প্রমাণকসহ যথাযথ জবাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জবাব প্রেরণ	আপত্তির প্রমাণকসহ জবাব দাখিল	বিনামূল্যে	আন্তঃনিরীক্ষা নিষ্পত্তিযোগ্য জবাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে	নাম : মোঃ রাশিদুর রহমান পদবী : মুখ্য নিরীক্ষক বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম

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)
		এবং মীমাংসা পত্র জারী।	প্রাপ্তিস্থানঃ নিরীক্ষা বিভাগ		সরকারি নিরীক্ষার ক্ষেত্রে নিরীক্ষা অধিদপ্তরের এখতিয়ারাধীন	এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ০২৯৬৩৫৪১০ মোবাইল : +৮৮০১৭১৮-২৩৫৪০৪ ই-মেইল : cao@hiwtc.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।
১০।	বিআইডব্লিউটিসি'র নৌযান সমূহের জন্য জ্বালানী তেল ও লুব্রিকেন্টস সরবরাহ।	বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন হতে সরাসরি এবং পিপিআর অনুযায়ী দরপত্রের মাধ্যমে।	<ul style="list-style-type: none"> 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 : ০১৫৫৩-৪৩৪১৪৪ ই-মেইল :
১১।	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 : 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

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/ই-মেইলের এর মাধ্যমে সেবা প্রদান। (RT:Radio Transmission)	নৌযান ও আঞ্চলিক অফিসে এবং কন্ট্রোল রুমে RT set/ই-মেইলের 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 কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিপিআর অনুযায়ী দরপত্রের মাধ্যমে।	দরপত্রে চাহিত দলিলাদি।	সরবরাহকারীর সাথে সম্পাদিত চুক্তিমূল্যে। হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা হয়।	<ul style="list-style-type: none"> স্থানীয় ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনধিক ২ (দুই) মাস কার্যাদেশ প্রদানের পর বৈদেশিক ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনধিক ৪ 	নাম : জনাব মোঃ ফজলে রাব্বি পদবী : চীফ পার্চেজ ম্যানেজার বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৩৪০৫৭ মোবাইল : ০১৭৭০-২০৫৮২৯ ই-মেইল : cpo@biwtc.gov.bd
১৫।	নারায়নগঞ্জস্থ ডকইয়ার্ডসমূহে, ফ্লোটিং	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ডকিং ও মেরামত কার্যাদি সম্পাদন।	জলযানের ইঞ্জিন কর্মকর্তার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	মেরামত কাজের প্রকৃতি অনুযায়ী	১। নাম : মোঃ মনিরুল ইসলাম পদবী : চীফ ইঞ্জিনিয়ার

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)
	ডকে এবং পাটুরিয়া, মাওয়া, চাঁদপুর বরিশাল ও চট্টগ্রাম ঘাট ওয়ার্কশপের মাধ্যমে সংস্থার জলযানসমূহের নিয়মিত ও চলতি মেরামত, বাৎসরিক সার্ভে সম্পাদন।		প্রাপ্তিস্থানঃ ডকইয়ার্ড ও ঘাট কারখানাসমূহ।		প্রয়োজনীয় সময়।	বিআইডব্লিউটিসি, প্রধান কার্যালয়, ২৪, 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	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত 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।

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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	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	৩০ কার্যদিবস + ১০ কার্যদিবস (যদি তদন্ত হয়)
২.	আপিল কর্মকর্তা	জনাব ড. আ. ন. ম বজলুর রশীদ যুগ্মসচিব নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৭১২-১৯২৩৪৪ ই-মেইলঃ js.ta@mos.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	বিআইডব্লিউটিসি প্রধান কার্যালয় ২৪, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৯৬৭৩৬১৭ মোবাইল : ০১৭৫৫-৫৫৯৭০১ ই-মেইল : chairman@biwtc.gov.bd	৬০ কার্যদিবস