



বিআইডব্লিউটিসি
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্পোরেশন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

সংস্থা : বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্পোরেশন (বিআইডব্লিউটিসি)

• ভিশন ও মিশন

ভিশন : অভ্যন্তরীণ, উপকূলীয় ও আর্ন্তজাতিক নৌ-পথে নিরাপদ, পরিবেশবান্ধব, সশস্ত্রী 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, 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, 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 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। 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 ঘাঁটি 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/কাজিক্রম 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 |