

বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন  
কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স)

তথ্য বাতায়ন: [www.bapex.com.bd](http://www.bapex.com.bd)

শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র, শাহবাজপুর, ভোলা  
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

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জেস (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।	শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র সংলগ্ন স্থান গুলো টিউবওয়েল দিয়ে গ্যাস বের হওয়া সংক্রান্ত তথ্য যাচাই-বাছাই	৩ (তিন) কার্যদিবস	টেলিফোন/ মোবাইল মাধ্যম ও আবেদন পত্র	চাহিদাকারী /সেবা প্রত্যাশী	বিনামূল্যে	প্রকৌশলী মো: শাহাদাৎ হোসেন ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র মোবাইল নং: ০১৭০০৭১১৯৫৫ ই-মেইল: enr.mshossain@gmail.com	প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন মহাব্যস্থাপক উৎপাদন বিভাগ মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১ ই-মেইল: gmproduction@bapex.com.bd

## 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।	শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র হতে উৎপাদিত গ্যাস, পানি ও কনডেনসেট Sample সংগ্রহ	৩ (তিন) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত প্যাডে আবেদন করবে।	চাহিদাকারী /সেবা প্রত্যাক্ষী	বিনামূল্যে	প্রকৌশলী মো: শাহাদাৎ হোসেন ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র মোবাইল নং: ০১৭০০৭১১৯৫৫ ই-মেইল: engr.mshossain@gmail.com	প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন মহাব্যস্থাপক উৎপাদন বিভাগ মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১ ই-মেইল: gmproduction@bapex.com.bd
২।	বাপেক্স এর আওতাধীন শাহবাজপুর গ্যাস ক্ষেত্র হতে বিক্রয়কৃত গ্যাস পরিমাপ সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ গুলো এসজিসিএল এর কর্মকর্তাদের যৌথভাবে Calibration সংক্রান্ত।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত প্যাডে আবেদন করবে।	চাহিদাকারী /সেবা প্রত্যাক্ষী	বিনামূল্যে	engr.mshossain@gmail.com	

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

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।	গ্যাসক্ষেত্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের LFA ছুটিসহ ভাতা প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ।	৩ (তিন) কার্যদিবস	ক) নির্ধারিত ফরমে <u>আবেদনপত্র</u> । 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	প্রকৌশলী মো: শাহাদাৎ হোসেন ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র মোবাইল নং: ০১৭০০৭১১৯৫৫ ই-মেইল: engr.mshossain@gmail.com	প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন মহাব্যস্থাপক উৎপাদন বিভাগ মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১ ই-মেইল: gmproduction@bapex.com.bd

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)
২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ছুটি (অর্জিত, বহিঃবাংলাদেশ, এল এফ এ, চিকিৎসাজনিত ও মাতৃত্বকালীন)- ছুটি মঞ্জুর কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ এবং ছুটি পরবর্তী যোগদান কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ।	৩ (তিন) কার্যদিবস	<b>অর্জিত ছুটি:</b> ১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র। * যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত ছুটির আবেদন করতে হবে। * বিনাবেতনে অসাধারণ ছুটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত ছুটির জন্য আবেদন করবে। <b>বহিঃবাংলাদেশ ছুটি:</b> 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 অঙ্গীকারনামা। 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. <b>চিকিৎসা ছুটি:</b> ১. বহিঃবাংলাদেশ হলে উপরোক্ত কাগজপত্রসহ <u>অর্জিত</u> ছুটির	বাপেক্স তথ্য বাতায়ন/ সাধারণ প্রশাসন উপবিভাগ ও সংস্থাপন উপবিভাগ, লেবেল-৫, বাপেক্স ভবন, ৪, কাওরান বাজার, বা/এ, ঢাকা-১২১৫।	বিনামূল্যে	প্রকৌশলী মো: শাহাদাৎ হোসেন ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ শাহবাজপুর গ্যাসক্ষেত্র মোবাইল নং: ০১৭০০৭১১৯৫৫ ই-মেইল: engr.mshossain@gmail.co m	প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন মহাব্যবস্থাপক উৎপাদন বিভাগ মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১ ই-মেইল: gmproduction@bapex.com.bd

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)
			আবেদনপত্র এবং দেশের অভ্যন্তরে হলে অর্জিত ছুটির আবেদনপত্রসহ প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী কাগজপত্রাদি। <b>এলএফএ ছুটি:</b> ১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র। <b>মাতৃত্বকালীন ছুটি:</b> ১. প্রেসক্রিপশনসহ <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদন- ১কপি				

৩. আপনার কাছে আমাদের 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	অनावশ্যক 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