

বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন  
কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স)

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

সালদানদী গ্যাসক্ষেত্র, কসবা, ব্রাহ্মণবাড়িয়া

## 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<br>নং | সেবার নাম                                                                                                    | প্রয়োজনীয়<br>সর্বোচ্চ সময়<br>(ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তির স্থান | ফি/চার্জেস<br>(টাকা জমাদানের<br>কোড/খাত ও প্রদানের<br>সময়) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                                                           | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                                                                                          | (৩)                                             | (৪)                                    | (৫)                                     | (৬)                                                         | (৭)                                                                                                                                          | (৮)                                                                                                                            |
| ১।           | সালদা গ্যাসক্ষেত্র সংলগ্ন<br>স্থান গুলো টিউবওয়েল<br>দিয়ে গ্যাস বের হওয়া<br>সংক্রান্ত তথ্য যাচাই-<br>বাছাই | ৩ (তিন)<br>কার্যদিবস।                           | টেলিফোন/ মোবাইল মাধ্যম ও<br>আবেদন পত্র | চাহিদাকারী /সেবা<br>প্রত্যাশী           | বিনামূল্যে                                                  | মোহাম্মদ নুরুজ্জামান<br>ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ<br>সালদানদী গ্যাসক্ষেত্র<br>মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০৩৪<br>ই-মেইল:<br>zamanbapex@gmail.co<br>m | প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন<br>মহাব্যস্থাপক<br>উৎপাদন বিভাগ<br>মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১<br>ই-মেইল:<br>gmproduction@bapex.com.bd |

## ২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                                                             | প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ<br>সময়<br>(ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                    | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তির স্থান | ফি/চার্জস (টাকা<br>জমাদানের কোড/খাত ও<br>প্রদানের সময়) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                                                       | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                                                    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                                                                                                                                                   | (৩)                                             | (৪)                                                     | (৫)                                     | (৬)                                                     | (৭)                                                                                                                                      | (৮)                                                                                                                            |
| ১।           | সালদা গ্যাসক্ষেত্র হতে<br>উৎপাদিত গ্যাস, পানি ও<br>কনডেনসেট Sample<br>সংগ্রহ                                                                                          | ৩ (তিন) কার্যদিবস।                              | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান<br>নির্ধারিত প্যাডে<br>আবেদন করবে। | চাহিদাকারী /সেবা<br>প্রত্যাশী           | বিনামূল্যে                                              | মোহাম্মদ নুরুজ্জামান<br>ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ<br>সালদানদী গ্যাসক্ষেত্র<br>মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০৩৪<br>ই-মেইল:<br>zamanbapex@gmail.com | প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন<br>মহাব্যস্থাপক<br>উৎপাদন বিভাগ<br>মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১<br>ই-মেইল:<br>gmproduction@bapex.com.bd |
| ২।           | বাপেক্স এর আওতাধীন<br>সালদা গ্যাস ক্ষেত্র হতে<br>বিক্রয়কৃত গ্যাস পরিমাপ<br>সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ গুলো<br>জিটিসিএল এর কর্মকর্তাদের<br>যৌথভাবে Calibration<br>সংক্রান্ত। | তাৎক্ষনিক                                       | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান<br>নির্ধারিত প্যাডে<br>আবেদন করবে। | চাহিদাকারী /সেবা<br>প্রত্যাশী           | বিনামূল্যে                                              |                                                                                                                                          |                                                                                                                                |

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                                                                     | প্রয়োজনীয়<br>সর্বোচ্চ সময়<br>(ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                    | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তির স্থান                                                                                                    | ফি/চার্জস<br>(টাকা<br>জমাদানের<br>কোড/খাত ও<br>প্রদানের<br>সময়) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                               | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল)                                                                                    |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                                                                                           | (৩)                                             | (৪)                                                                                                                     | (৫)                                                                                                                                        | (৬)                                                              | (৭)                                                                                                              | (৮)                                                                                                                            |
| ১।           | সালদা গ্যাসক্ষেত্রের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের LFA<br>ছুটিসহ ভাতা প্রদান সংক্রান্ত<br>কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ। | ৩ (তিন)<br>কার্যদিবস।                           | ক) নির্ধারিত ফরমে <u>আবেদনপত্র</u> ।<br>খ) স্থাপনা প্রধানের সুপারিশসহ<br>আবেদন ফরম প্রধান কার্যালয়ে<br>প্রেরণ করা হয়। | বাপেক্স তথ্য বাতায়ন/<br>সাধারণ প্রশাসন<br>উপবিভাগ ও সংস্থাপন<br>উপবিভাগ, লেবেল-৫,<br>বাপেক্স ভবন, ৪,<br>কাওরান বাজার, বা/এ,<br>ঢাকা-১২১৫। | বিনামূল্যে                                                       | মোহাম্মদ নুরুজ্জামান<br>ব্যবস্থাপক ও ফিল্ড ইনচার্জ<br>সালদানদী গ্যাসক্ষেত্র<br>মোবাইল নং: ০১৭০০৭১২০৩৪<br>ই-মেইল: | প্রকৌঃ মোহাম্মদ আহসানুল আমিন<br>মহাব্যস্থাপক<br>উৎপাদন বিভাগ<br>মোবাইল নং: ০১৭১৩০৬৮৪৫১<br>ই-মেইল:<br>gmproduction@bapex.com.bd |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                                                                                              | প্রয়োজনীয়<br>সর্বোচ্চ সময়<br>(ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তির স্থান                                                                                                    | ফি/চার্জেস<br>(টাকা<br>জমাদানের<br>কোড/খাত ও<br>প্রদানের<br>সময়) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল) |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                                                                                                                                                                                    | (৩)                                             | (৪)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | (৫)                                                                                                                                        | (৬)                                                               | (৭)                                                | (৮)                                         |
| ২।           | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন ছুটি<br>(অর্জিত, বহিঃবাংলাদেশ,<br>এল এফ এ, চিকিৎসাজনিত ও<br>মাতৃত্বকালীন)- ছুটি মঞ্জুর<br>কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ এবং ছুটি<br>পরবর্তী যোগদান কার্যক্রম<br>প্রক্রিয়াকরণ। | ৩ (তিন)<br>কর্মদিবস।                            | <b>অর্জিত ছুটি:</b><br>১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র।<br>* যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত<br>ছুটির আবেদন করতে হবে।<br>* বিনাবেতনে অসাধারণ ছুটি যথাযথ<br>কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্জিত ছুটির<br>জন্য আবেদন করবে।<br><b>বহিঃবাংলাদেশ ছুটি:</b><br>১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র।<br>২. বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র<br>৩. বিভাগীয় মামলা নাই মর্মে<br>মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কর্তৃক<br>প্রত্যয়নপত্র।<br>৪. <u>OFVIS Form</u> .<br>৫. ব্যক্তিগত ঘোষণাপত্র (আর্থিক<br>উৎসের ঘোষণাপত্র)<br>৬. সফর সঞ্জির অঙ্গীকারনামা।<br>৭. আয়কর প্রত্যয়ন/রিটান স্লিপ<br>৮. পাসপোর্টের সত্যায়িত<br>ফটোকপি।<br>* বহিঃবাংলাদেশ উমরা হজ্জ হলে<br>উপরোক্ত কাগজপত্রসহ পূর্বে উমরা<br>হজ্জ করেছে কী না সেই প্রত্যয়নপত্র।<br>* বহিঃবাংলাদেশ শিক্ষা ছুটি হলে<br>যেখানে পড়াশোনা করবে সেখানের<br>Offer Letter.<br>* লিয়েন হলে Organization<br>Related Job Offer Letter.<br><b>চিকিৎসা ছুটি:</b><br>১. বহিঃবাংলাদেশ হলে উপরোক্ত<br>কাগজপত্রসহ <u>অর্জিত</u> ছুটির | বাপেক্স তথ্য বাতায়ন/<br>সাধারণ প্রশাসন<br>উপবিভাগ ও সংস্থাপন<br>উপবিভাগ, লেবেল-৫,<br>বাপেক্স ভবন, ৪,<br>কাওরান বাজার, বা/এ,<br>ঢাকা-১২১৫। | বিনামূল্যে                                                        | zamanbapex@gmail.co<br>m                           |                                             |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম | প্রয়োজনীয়<br>সর্বোচ্চ সময়<br>(ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                                                                                                                                                | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>প্রাপ্তির স্থান | ফি/চার্জস<br>(টাকা<br>জমাদানের<br>কোড/খাত ও<br>প্রদানের<br>সময়) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(পদবী, ফোন নং, ইমেইল) |
|--------------|-----------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| (১)          | (২)       | (৩)                                             | (৪)                                                                                                                                                                                                                                                 | (৫)                                     | (৬)                                                              | (৭)                                                | (৮)                                         |
|              |           |                                                 | আবেদনপত্র এবং দেশের অভ্যন্তরে<br>হলে অর্জিত ছুটির আবেদনপত্রসহ<br>প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী কাগজপত্রাদি।<br><b>এলএফএ ছুটি:</b><br>১. <u>অর্জিত</u> ছুটির আবেদনপত্র।<br><b>মাতৃত্বকালীন ছুটি:</b><br>১. প্রেসক্রিপশনসহ <u>অর্জিত</u> ছুটির<br>আবেদন- ১কপি |                                         |                                                                  |                                                    |                                             |

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিত 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         | অনাবশ্যক 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<br>(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)        | নাম ও পদবি: মিয়া মোঃ রওশোনুজ্জামান, উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাপেক্স<br>মোবাইল নং: 01709673993<br>ই-মেইল: roushon1972@gmail.com<br>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),<br>পেট্রোবাংলা<br>পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫<br>মোবাইল নং: ০১৭১৮১০৫৪৫৮<br>ই-মেইল: deen214@yahoo.com<br>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<br>৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>ওয়েব: www.grs.gov.bd                                                                                                                                       | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস   |