**বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন**

বিএসসি ভবন, সল্টগোলা রোড, চট্টগ্রাম।

www.bpc.gov.bd

**সিটিজেন চার্টার**

**ভিশন ও মিশন:**

রূপকল্প(Vision):

* দেশের সর্বত্র নিরবচ্ছিন্নভাবে সুলভ মূল্যে জ্বালানি পণ্য বিতরণ নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য(Mission):

* জ্বালানি পণ্য আমদানি, রপ্তানি, পরিশোধন ও বন্টনের মাধ্যমে দেশের সর্বত্র জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।
* জ্বালানি বিষয়ক অবকাঠামো উন্নীতকরণ।
* পরিচালন কার্যক্রমের আধুনিকায়ন।

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:**

**প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)** |
| ১ | দেশের চাহিদা অনুযায়ী জ্বালানি তেল আমদানি ও রপ্তানি কার্যক্রম | বিভিন্ন ব্যাংকের মাধ্যমে এলসি খোলা ও মূল্য পরিশোধ | অর্থ বিভাগ | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৪৫ দিন | মনিলাল দাশ  মহাব্যবস্থাপক(অর্থ)  ফোনঃ ০৩১-৭১০২৩৮  ইমেইলঃ gm\_finance@bpc.gov.bd |
| ২ | ITF, জেদ্দা থেকে জ্বালানি তেল আমদানি অর্থায়নে ঋণ গ্রহণ | বিভিন্ন ব্যাংকের মাধ্যমে এলসি খোলা ও মূল্য পরিশোধ | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৪৫ দিন |
| ৩ | আমদানিকৃত অশোধিত তেলের বীমা পলিসি সংক্রান্ত কার্যক্রম | বীমা ঝুঁকি গ্রহণ ও প্রিমিয়াম প্রদান | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৯০ দিন |
| ৪ | জ্বালানি তেল সরবরাহকারীদের বিল পরিশোধ | জ্বালানি তেল প্রাপ্তির পর বিপণন কোম্পানিসমূহ/ইআরএল গৃহীত পরিমাণ নিশ্চিত করলে অনুমোদন গ্রহণ করে মূল্য পরিশোধ করা হয় | বন্টন ও বিপণন, অর্থ বিভাগ,  হিসাব বিভাগ | চেকের মাধ্যমে | চুক্তি মোতাবেক এবং বিল প্রাপ্তির পর ১০ কার্যদিবসের মধ্যে | সৈয়দ মোঃ জাকির হোসেন  উপ-ব্যবস্থাপক(হিসাব)  ফোনঃ ০৩১-৭১৬৩১৮  ইমেইলঃ zakir.chittagong@yahoo.com |
| ৫ | আমদানি শুল্ক, ভ্যাট ও ট্যাক্স ইত্যাদি পরিশোধ | বিপণন কোম্পানিসমূহ ও ইআরএল এর সনদ এবং NBR এর জারীকৃত সার্কুলার অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় | হিসাব বিভাগ | চেকের মাধ্যমে | ১ মাস |
| ৬ | লাইটারেজ ও পণ্য পরিবহনে সার্ভিস চার্জ প্রদান | ক্রুড অয়েল আমদানির পর লাইটারেজ কার্যক্রম উত্তর সম্পূর্ণ তেল খালাসের পর সার্ভেয়র প্রতিবেদনের ভিত্তিতে অনুমোদন গ্রহণ করে পরিশোধ | অর্থ বিভাগ,  হিসাব বিভাগ | চেকের মাধ্যমে | ১০ কার্যদিবসের মধ্যে |
| ৭ | কনডেনসেট, কনডেনসেট হতে উৎপাদিত পণ্য এবং ন্যাফথা হতে উৎপাদিত পণ্যের মূল্য পরিশোধ | বিপণন কোম্পানিসমূহ JDC প্রেরণ করলে বন্টন ও বিপণন বিভাগ হয়ে হিসাব বিভাগে বিল আসলে তা যাচাই করে পরিশোধের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। | বন্টন ও বিপণন, হিসাব বিভাগ | চেকের মাধ্যমে | বিল প্রাপ্তির পর ১০ কার্যদিবসের মধ্যে |
| ৮ | বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি | কোম্পানিসমূহের বহিঃ বাংলাদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত ছুটি উপস্থাপন | বোর্ড শাখা | - | আবেদন প্রাপ্তির পর ৩ কার্য দিবসের মধ্যে | এস, এম, জুবায়ের হাসান  উপ-ব্যাবস্থাপক(বোর্ড)  ফোনঃ ০৩১-৭২১৮১২  ইমেইলঃ dm\_mis@bpc.gov.bd |
| ৯ | বহিঃ বাংলাদেশ প্রশিক্ষণ | সংস্থা ও কোম্পানিসমূহের বহিঃ বাংলাদেশ প্রশিক্ষণসমূহ উপস্থাপন | - | আবেদন প্রাপ্তির পর ৩ কার্য দিবসের মধ্যে |
| ১০ | পেট্রোলিয়াম পণ্য উৎপাদন ও সরবরাহের লক্ষ্যে চুক্তি সম্পাদন | সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন প্ল্যান্টের সাথে চুক্তি সম্পাদনের মাধ্যমে | প্রশাসন শাখা, বণ্টন ও বিপণন বিভাগ | সরকার নির্ধারিত মূল্য চুক্তি অনুযায়ী | সেবা গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের চাহিদা অনুযায়ী | ১. মোসাঃ সিরাজাম মুনিরা,      উপ-ব্যবস্থাপক(প্রশাসন),      ফোনঃ ০১৬৭১-৮৭০৮১৬।  ২. ফেরদৌসি মাসুম হিমেল,      ব্যবস্থাপক(প্রশাসন),      ফোনঃ ০১৭১১-৩১১১৭৫,      ইমেইলঃmng\_admin@bpc.gov.bd |
| ১১ | কোম্পানিসমূহের ফ্রিঞ্জ বেনিফিট (উৎসাহ বোনাস) | সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী উৎসাহ বোনাস স্কীম অনুসরণে | সংস্থা ও কোম্পানিসমূহের প্রধান কার্যালয়ে | স্কীম অনুযায়ী | প্রতি অর্থবছর |
| ১২ | কোম্পানিসমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিয়োগ/পদন্নোতি/বদলি | সন্সথার কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে সংশ্লিষ্ট কমিটি গঠনের মাধ্যমে | সংস্থা ও কোম্পানিসমূহের প্রধান কার্যালয়ে | - | প্রয়োজন অনুযায়ী |
| ১৩ | পরিশোধিত ও অপরিশোধিত জ্বালানী তেল আমদানির প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | বাণিজ্য ও অপারেশন্স বিভাগ | সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক পরিশোধ | বছর ব্যাপী | মোহাম্মদ জাহিদ হোসাইন  ব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭৪৮-৬৬৪৪০২  ই-মেইলঃ mzahidh\_25@yahoo.com |
| ১৪ | লুব বেস অয়েল ও সিয়ারেস কয়েল আমদানির প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | " | চাহিদা অনুযায়ী |
| ১৫ | ন্যাফথা ও কনডেনসেট রপ্তানির প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | " | প্রাপ্তি/মজুদ সাপেক্ষে |
| ১৬ | স্থানীয়/আন্তর্জাতিক দরপত্র আহবান | পত্রিকা ও ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ | " | প্রয়োজন অনুযায়ী |
| ১৭ | দ্বি-পাক্ষিক চুক্তি স্বাক্ষর | চুক্তি প্রেরণ | " | ১/২ বছরের জন্য |
| ১৮ | জ্বালানি তেল আমদানির উৎস নিশ্চিতকরণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | বিনা মূল্যে | প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তি সাপেক্ষে |
| ১৯ | সার্ভেয়র নিয়োগ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক পরিশোধ | পার্সেল ভিত্তিক | আমেনা ফেরদৌসী  সহ-ব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭১২-৯৭১০০৪  ই-মেইলঃ amena\_am\_bpc@yahoo.com |
| ২০ | জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি প্রেরণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | বিনা মূল্যে | ৩/৫ দিনের মধ্যে |
| ২১ | তেল বিপণন কোম্পানিসমূহকে মনিটরিং সমন্বয়পূর্বক সরবরাহ লাইন-আপ নিশ্চিতকরণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র/টেলিফোন | " | প্রয়োজন অনুযায়ী | মোঃ আবুল কালাম আজাদ  উপ-মহাব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭৫৫৫৮৭৬২৯  ই-মেইলঃ dgm\_com\_bpc@yahoo.com |
| ২২ | কনডেনসেট ফ্রাকশনেশন প্ল্যান্টসমূহের সাথে জ্বালানি পণ্য ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত বিষয়ে চুক্তি সম্পাদন | চুক্তি প্রেরণ | বিপণন বিভাগ | বিনা মূল্যে | চুক্তি অনুযায়ী | মোঃ আবু হানিফ  মহাব্যবস্থাপক(বঃ ও বিপঃ)  ফোনঃ ০১৭৫৫৫৮৭৬২৬  ই-মেইলঃ gm\_marketing@bpc.gov.bd |
| ২৩ | আমদানিকৃত লুবের বিপণন কোম্পানিসমূহের অনুকূলে সুষম বণ্টন | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | " | ৩-৫ দিনের মধ্যে |
| ২৪ | কোম্পানি ভিত্তিক নতুন ফিলিং স্টেশন স্থাপনের চুড়ান্ত অনুমোদন | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | সংশ্লিষ্ট তেল বিপণন কোম্পানি কর্তৃক জামানতের অর্থ গ্রহণ | প্রয়োজন অনুযায়ী |
| ২৫ | বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহের সাথে জ্বালানি তেল সরবরাহ সংক্রান্ত চুক্তি সম্পাদন | চুক্তি প্রেরণ | বিনা মূল্যে | " |
| ২৬ | দৈনিক জ্বালানি তেলের মজুদ ও বিক্রয় সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ | ই-মেইল/ফ্যাক্স/পত্র | " | দৈনিক |
| ২৭ | বেসরকারী পর্যায়ে এলপি গ্যাস প্ল্যান্ট স্থাপনের অনুমোদন | কমিটির মাধ্যমে মতামত প্রদান | পরিকল্পনা বিভাগ | বিনা মূল্যে | - | ইঞ্জিঃ হেসাম উদ্দিন  সহ-ব্যবস্থাপক(পরিঃ ও উঃ)  ফোনঃ ০১৮১৬-৭৬২১২৮  ই-মেইলঃ bpcplanning@gmail.com |
| ২৮ | কনডেনসেট প্ল্যান্ট স্থাপনের অনুমোদন | কমিটির মাধ্যমে মতামত প্রদান | " | - | ইঞ্জিঃ মোঃ আপেল মামুন  উপ-ব্যবস্থাপক(পরিঃ ও উঃ)  ফোনঃ ০১১৯০-৮২৯১১৫  ই-মেইলঃ bpcplanning@gmail.com |

**আভ্যন্তরীণ সেবা:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)** |
| ১ | সংস্থার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গোষ্ঠী বীমা পলিসি গ্রহণ ও নবায়নকরণ | বীমা কোম্পানির মাধ্যমে | অর্থ বিভাগ | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৩০ দিন | মনিলাল দাশ  মহাব্যবস্থাপক(অর্থ)  ফোনঃ ০৩১-৭১০২৩৮  ইমেইলঃ gm\_finance@bpc.gov.bd |
| ২ | সংস্থার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মৃত্যু দাবী প্রদান | বীমা কোম্পানির মাধ্যমে | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৪৫ দিন |
| ৩ | মাসিক সমন্বয় সভা | বিপিসির আমদানি ও রপ্তানি সঙ্ক্রান্ত তথ্য প্রদান | - | ৫ দিন |
| ৪ | সংস্থার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন, অধিকাল, বোনাস ইত্যাদি প্রদান | প্রত্যেকের ব্যাংক হিসাবে বেতনের টাকা জমার মাধ্যমে | হিসাব বিভাগ | চেকের মাধ্যমে | প্রতি মাসের ২৫ তারিখের মধ্যে | শাহরিয়ার মোঃ রাশেদ  উপ-ব্যাবস্থাপক(হিসাব)  ফোনঃ ০৩১-৭১৬২৭৮  ইমেইলঃ rasheds748408@gmail.com |
| ৫ | আভ্যন্তরীণ/আন্তর্জাতিক TA/DA ভাতা প্রদান | অনুমোদিত ভ্রমণ বিল প্রাপ্তির পর | " | উপস্থাপনের ১-২ দিন পর |
| ৬ | সংস্থার সকল বিভাগ হতে প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বিল প্রদান | যথাযথ অনুমোদন উত্তর হিসাব বিভাগ পরিক্ষান্তে বিল পরিশোধ করে | " | ৭ দিন |
| ৭ | সংস্থার বাজেট প্রণয়ন | বিপিসি বোর্ডের অনুমোদনের পর অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগের মনিটরিং সেলে প্রেরণ | - | - | সৈয়দ মোঃ জাকির হোসেন  উপ-ব্যবস্থাপক(হিসাব)  ফোনঃ ০৩১-৭১৬৩১৮  ইমেইলঃ zakir.chittagong@yahoo.com |
| ৮ | কোম্পানির বাজেট প্রণয়ন | বিপিসি বোর্ডের অনুমোদন গ্রহণ | - | - |
| ৯ | ইআরএল প্রসেস ফি প্রদান | ইআরএল আবেদন করার পর অনুমোদন গ্রহণ করে পরিশোধ | চেকের মাধ্যমে | ৪ দিন |
| ১০ | ইন্টারনেট সংযোগ | সংস্থার সকল অফিসারগণকে ইন্টারনেট সুবিধা প্রদান | এমআইএস বিভাগ | বিনা মূল্যে | সার্বক্ষণিক | এস এম জুবায়ের হাসান  উপ-ব্যাবস্থাপক(এমআইএস)  ফোনঃ ০৩১-৭২১৮১২  ইমেইলঃ dm\_mis@bpc.gov.bd |
| ১১ | ওয়েবসাইট প্রচলন | ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ, সংশোধন, পরিমার্জন, পরিবর্তন ইত্যাদি | " | " |
| ১২ | LAN সিস্টেম | সংস্থার সকল কম্পিউটার LAN এর আওতায় আনা | " | " |
| ১৩ | কম্পিউটার সার্ভিসিং | কম্পিউটার ক্রয়, মেরামত ও এ সম্পর্কিত যন্ত্রাংশ সরবরাহ | " | চাহিদা মোতাবেক |
| ১৪ | মাসিক সমন্বয় সভা | বিপিসি'র বিভিন্ন উন্নয়নমূলক কর্মকান্ড বাস্তবায়ন | সংস্থাপন শাখা | - | ৭ দিন | মোঃ আমিরুল ইসলাম  উপ-ব্যবস্থাপক(সংস্থাপন)  ফোনঃ ০৩১-৭১৬০২৬  ইমেইলঃ amirul.estab@yahoo.com |
| ১৫ | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত ও মেডিকেল ছুটি | নথিতে উপস্থাপন এবং অফিস আদেশ জারী করা | - | ৩-৪ দিন |
| ১৬ | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ACR সংগ্রহ | সংগৃহীত ACR-এর ভিত্তিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পদোন্নতি বিবেচনা করা | - | ১ মাস |
| ১৭ | নিয়োগ, পদোন্নতি ও বদলি সংক্রান্ত | নির্দিষ্ট সময়ে নথি উপস্থাপন করা হয় | - | ১০ দিন |
| ১৮ | সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী অগ্রিম ঋণ অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন | সংস্থার নির্ধারিত নীতিমালার আওতায় অগ্রিম ঋণ প্রদান | - | ১০ দিন |
| ১৯ | কল্যাণ তহবিল হতে অনুদান প্রদানের বিষয়ে নথি উপস্থাপন | অনুদান পাওয়ার যৌক্তিক কারণ থাকলে সংস্থা কর্তৃপক্ষ কল্যাণ তহবিল হতে সম্ভাব্য আর্থিক সাহায্য অনুমোদন করে থাকেন | - | ১০ দিন |
| ২০ | সংস্থার যানবাহনসমূহ মেরামত/রক্ষণাবেক্ষণ | সরাসরি ক্রয়/RFQ/OTM | সাধারণ কর্মশাখা/ এস্টেট শাখা | ব্যাংকের মাধ্যমে | ৮-১০ দিন | মোঃ মিজানুর রহমান  সহ-ব্যবস্থাপক(সা,ক,শা)  ফোনঃ ০৩১-৭১৬৩২৮  ইমেইলঃ am\_csb@bpc.gov.bd |
| ২১ | সংস্থার সকল বিভাগে অফিস স্টেশনারিজ ও অফিস ইক্যুইপমেন্ট সরবরাহ | সরাসরি ক্রয়/RFQ/OTM | নগদ অর্থ/ ব্যাংকের মাধ্যমে | ৫-৭ দিন |
| ২২ | বিদ্যুৎ, টেলিফোন, মোবাইল, দুপুরের খাবার ইত্যাদির বিল পরিশোধ | প্রশাসনিক অনুমোদনক্রমে | চেকের মাধ্যমে | ২-৩ দিন |
| ২৩ | অফিসের নিরাপত্তা ব্যবস্থা | নিরাপত্তা প্রহরীগণ কর্তৃক | বিনামূল্যে | সার্বক্ষণিক |
| ২৪ | এস্টেট সংস্কার/রক্ষণাবেক্ষণ | সরাসরি ক্রয়/RFQ/OTM | নগদ অর্থ/ ব্যাংকের মাধ্যমে | তৎক্ষণাৎ/৫-৭ দিন |
| ২৫ | এস্টেটের নিরাপত্তা ব্যবস্থা | সরকারি আনসার বাহিনী ও অস্থায়ী প্রহরীগণ কর্তৃক | বেতন ভাতা ও মজুরী ব্যাংকের মাধ্যমে | সার্বক্ষণিক |
| ২৬ | স্টোর রক্ষণাবেক্ষণ | ক্রয়কৃত মালামাল গ্রহণ ও প্রদান এবং রেকর্ড সংরক্ষণ ও ফোরকাস্টিং | বিনা মূল্যে | তাৎক্ষণিক |
| ২৭ | মাসিক প্রতিবেদন প্রদান | আন্তঃঅফিস মেমো | বাণিজ্য ও অপারেশন্স বিভাগ | বিনা মূল্যে | প্রতি মাসের ১-৫ তারিখের মধ্যে | মোহাম্মদ জাহিদ হোসাইন  ব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭৪৮-৬৬৪৪০২  ই-মেইলঃ mzahidh\_25@yahoo.com |
| ২৮ | সংস্থার সমন্বয় সভার তথ্য প্রদান | " | " | ৩ কর্ম দিবসের মধ্যে | আমেনা ফেরদৌসী  সহ-ব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭১২-৯৭১০০৪  ই-মেইলঃ amena\_am\_bpc@yahoo.com |
| ২৯ | ওয়েবসাইট হালনাগাদ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | " | " | " |
| ৩০ | সংসদ ও অপারেশন বিষয়ক তথ্য প্রদান | " | " | " |
| ৩১ | অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা বিভাগের চাহিত তথ্য ও জবাব প্রদান | " | " | ৫ কর্ম দিবসের মধ্যে | মোঃ আবুল কালাম আজাদ  উপ-মহাব্যবস্থাপক(বাঃ ও অপাঃ)  ফোনঃ ০১৭৫৫৫৮৭৬২৯  ই-মেইলঃ dgm\_com\_bpc@yahoo.com |
| ৩২ | জ্বালানি তেলের মাসিক মজুদ ও বিক্রয় প্রতিবেদন প্রদান | আন্তঃঅফিস মেমো | বিপণন বিভাগ | বিনা মূল্যে | প্রতি মাসের ১-৩ তারিখের মধ্যে | মোঃ আবু হানিফ  মহাব্যবস্থাপক(বঃ ও বিপঃ)  ফোনঃ ০১৭৫৫৫৮৭৬২৬  ই-মেইলঃ gm\_marketing@bpc.gov.bd |
| ৩৩ | সংস্থার বিভিন্ন বিভাগ/শাখার চাহিত তথ্যাদি প্রদান | " | " | ৩ কর্মদিবসের মধ্যে |
| ৩৪ | জ্বালানি তেলের প্রাক্কলন প্রেরণ | " | " | ৫ কর্মদিবসের মধ্যে |
| ৩৫ | বিপিসি ও কোম্পানিসমূহের প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সেবা | আন্তঃ বিভাগ সমন্বয় | পরিকল্পনা বিভাগ | " | - | ইঞ্জিঃ মোঃ আপেল মামুন  উপ-ব্যবস্থাপক(পরিঃ ও উঃ)  ফোনঃ ০১১৯০-৮২৯১১৫  ই-মেইলঃ bpcplanning@gmail.com |

**অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **কখন যোগাযোগ করবেন** | **যোগাযোগের ঠিকানা** | **নিষ্পত্তির সময়সীমা** |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | **GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ**  ১। মোঃ নূরুল আমিন, সচিব,  ফোনঃ ০৩১-৭১৬৪১৩, ০১৭৫৫৫৮৭৬২৪,  ইমেইলঃ secretary\_bpc@bpc.gov.bd | ৭-১০ কার্যদিবস |
| **সহকারী ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ**  ২। এস, এম, জুবায়ের হাসান  ফোনঃ ০৩১-৭২১৮১২, ০১৯১২৮৬৮৯৬৭  ইমেইলঃ dm\_mis@bpc.gov.bd |