

## সিটিজেন্স চার্টার

বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ

বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়

[www.bcmcl.org.bd](http://www.bcmcl.org.bd)

### ভিশন ও মিশন

ভিশন:

বাংলাদেশের জ্বালানি চাহিদা পূরণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখার জন্য কয়লা উৎপাদন।

মিশন:

দেশের প্রাথমিক জ্বালানি প্রাকৃতিক গ্যাসের বিকল্প হিসেবে কয়লা সম্পদ উন্নয়ন এবং কয়লা উৎপাদন বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন প্রকল্প গ্রহণ।

## ০১। নাগরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০১.	কয়লা বিক্রয়	বি:দ্র: বর্তমানে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বিপিডিবি) ব্যতীত অন্যান্য ক্রেতাগণের নিকট কয়লা বিক্রয় বন্ধ থাকায় বর্ণিত সেবাটি আপাতত: বন্ধ রয়েছে।					
০২.	রক ডেব্রিস বিক্রয়	ক) কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংকে রক ডেব্রিসের মূল্য জমা প্রদানের লক্ষ্যে যথাযথ কর্মকর্তার স্বাক্ষর সম্বলিত আবেদনের কপি সংগ্রহ। খ) ক্রেতা কর্তৃক রক ডেব্রিসের মূল্য জমা প্রদানের পর কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে পরবর্তী ০২ কার্যদিবসের মধ্যে সরবরাহ আদেশ ইস্যু করা হয়। গ) সরবরাহ আদেশ ইস্যুর পর রক ডেব্রিস ৩৫ কার্যদিবসের মধ্যে ডেলিভারি নিতে হয়। ঙ) জরিমানা ব্যতীত ৩৫ কার্যদিবস অতিক্রম হওয়ার পর জরিমানাসহ রক ডেব্রিস ডেলিভারি গ্রহণের সর্বোচ্চ সময়সীমা ৩০ দিন। জরিমানাসহ ডেলিভারি গ্রহণের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমুদয় রক ডেব্রিস সরবরাহ নিতে ব্যর্থ হলে বিসিএমসিএল কর্তৃপক্ষ অবশিষ্ট রক ডেব্রিসের পরিশোধিত অর্থ বাজেয়াপ্ত করতে পারবে। এ ক্ষেত্রে জারিকৃত ডেলিভারি আদেশটি বাতিল বলে গণ্য হবে।	১) টেন্ডার দলিল/সিডিউল ক্রয়ের মূল রশিদ। ২) বৈধ ড্রেড লাইসেন্স। ৩) জামানত হিসেবে পে-অর্ডার/ ব্যাংক ড্রাফট ৪) ব্যক্তি/প্রতিনিধির ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি ও জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	বিসিএমসিএল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বিভিন্ন দৈনিক পত্রিকায় রক ডেব্রিস বিক্রয় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হলে, প্রকাশিত রক ডেব্রিস বিক্রয় দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে আগ্রহী ক্রেতাগণ নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানের নাম ও ঠিকানা সম্বলিত লেটার-হেড প্যাডে প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী উল্লেখপূর্বক সংশ্লিষ্ট দরপত্রে উল্লিখিত কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে। দরপত্রসমূহ কোম্পানির অর্থ ও হিসাব বিভাগ, কোম্পানির লিয়াজো অফিস, ঢাকা এবং সোনালী ব্যাংক, বড়পুকুরিয়া কয়লা খনি প্রকল্প শাখা হতে বিক্রয়ের ব্যবস্থা করা হয়।	বিক্রয়যোগ্য রক ডেব্রিস পরিমাণ ও বিক্রয় পদ্ধতি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হয়। কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত রক ডেব্রিস এর মূল্যের সাথে সরকার নির্ধারিত ভ্যাট/ট্যাক্স/শুল্ক এবং কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত রক ডেব্রিস এর লোডিং চার্জ কোম্পানির ব্যাংক হিসাবে অগ্রীম হিসাবে জমা দিতে হবে এবং টাকা জমাদানের রশিদ কোম্পানির বিক্রয় ও বিপণন শাখায় দাখিল করতে হবে। রক ডেব্রিস এর মূল্য পরিশোধের বিষয়টি কোম্পানি কর্তৃক নিশ্চিত হওয়ার পরই কেবল রক ডেব্রিস এর ডিও লেটার ইস্যু করা হইবে। নির্ধারিত সময়ে রক ডেব্রিস এর ডেলিভারি গ্রহণ না করলে পরবর্তী প্রতি দিনে প্রতি মেট্রিক টন ২০.০০(বিশ) টাকা হারে জরিমানা ধার্য হবে। এ সুযোগ প্রতি ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ দিন পর্যন্ত বলবৎ থাকবে। জরিমানাসহ ডেলিভারি গ্রহণের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমুদয় কয়লা সরবরাহ নিতে ব্যর্থ হলে বিসিএমসিএল কর্তৃপক্ষ অবশিষ্ট রক ডেব্রিস এর পরিশোধিত অর্থ বাজেয়াপ্ত করতে পারবে। এ ক্ষেত্রে জারিকৃত ডেলিভারি আদেশটি বাতিল বলে গণ্য হবে।	জনাব মোঃ রফিকুল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং এন্ড সেলস), অ.দা মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৫৯ রুম নম্বর-২১০ ইমেইল- msdbcmcl@gmail.com অফিসের ঠিকানা- বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড চৌহাটি, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৪৭ রুম নম্বর-১১১ ইমেইল- mktbcmcl@gmail.com অফিসের ঠিকানা- বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড, চৌহাটি, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।

২২/০৬/২০২৬

২২/০৬/২০২৬

২২/০৬/২০২৬

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০৩.	তথ্য প্রদান	অনুরোধকৃত তথ্যের সাথে একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করা হবে।	তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মুদ্রিত ফরম-এ বা ক্ষেত্রমত নির্ধারিত ফরমেট-এ হতে হবে। তবে ফরম মুদ্রিত বা সহজলভ্য না হলে কিংবা ফরমেট নির্ধারিত না হলে সাদা কাগজে বা ক্ষেত্রমত ইলেকট্রনিক মিডিয়া বা ই-মেইলেও তথ্য প্রাপ্তির জন্য অনুরোধ করা যাবে।	আবেদন ফরম ওয়েব সাইট <a href="http://www.infocom.gov.bd">www.infocom.gov.bd</a> -থেকে ডাউনলোড করে সংগ্রহ করতে হবে।	তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংগত মূল্য পরিশোধ করতে হবে। মূল্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের প্রকৃত ব্যয় যেমন- তথ্যের মুদ্রিত মূল্য কিংবা ফটোকপি বা প্রিন্ট আউট সংক্রান্ত যে ব্যয় হবে তা পরিশোধ করতে হবে।	জনাব খান মোঃ জাফর সাদিক মহাব্যবস্থাপক (মাইন অপারেশন), চলতি দায়িত্ব, মাইন অপারেশন বিভাগ এবং আরটিআই কর্মকর্তা, বিসিএমসিএল রুম নম্বর- ১৬১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪২ ই-মেইল: <a href="mailto:kmzsadiq@gmail.com">kmzsadiq@gmail.com</a>  ঠিকানা: বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড, চোহাটি, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর-১৩২ ফোন নম্বর: ০২৫৮৮৮৭৮৬০১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪০ ই-মেইল: <a href="mailto:mdofficebcmcl@gmail.com">mdofficebcmcl@gmail.com</a>

*[Signature]*  
২৩/০৬/২০২৬

*[Signature]*  
২৩/০৬/২০২৬

*[Signature]*  
২৩/০৬/২০২৬

*[Signature]*

*[Signature]*

## ০২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আ বেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০১.	বিসিএমসিএল-এর নিজস্ব জনবল ও ভারী যন্ত্রযান ব্যবহারপূর্বক বড়পুকুরিয়া কয়লাভিত্তিক তাপ বিদ্যুৎ কেন্দ্রে চাহিদা মোতাবেক বেণ্টের মাধ্যমে কয়লা সরবরাহকরণ।	বিসিএমসিএল-এর ইয়ার্ডে সংরক্ষিত সমুদয় কয়লা বড়পুকুরিয়া কয়লাভিত্তিক তাপ বিদ্যুৎ কেন্দ্রের মালিকানাধীন। বপুতাবিকে-এর চাহিদা অনুযায়ী পরবর্তীতে তাৎক্ষণিকভাবে বিসিএমসিএল-এর যন্ত্রযান, জনবল ও স্থাপনার ব্যবহারপূর্বক উক্ত কয়লা বপুতাবিকে- তে সরবরাহ করা হয়।	বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়ের বিদ্যুৎ বিভাগ স্মারক নং- ২৭.০০.০০০০. ০৭৫.১৪.১২২. ১৮ (অংশ-১)- ২১৩; তারিখঃ ০৪ মার্চ ২০১৯ এর অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্ত অনুযায়ী।	প্রয়োজন্য নয়	১) কয়লার উৎপাদন খরচ, খনি উন্নয়ন ও আধুনিকায়ন ব্যয়, কয়লার গুণগত মান, তাপ উৎপাদন ক্ষমতা, সরকারি কোবাগারে প্রদেয় রয়্যালটি, ট্যাক্স/ভ্যাট ইত্যাদি বিষয়গুলো বিবেচনা করে বিসিএমসিএল পরিচালনা পর্ষদ বিদ্যুৎ কেন্দ্রে সরবরাহকৃত কয়লার মূল্য নির্ধারণের জন্য সুপারিশ করবে। পরিচালনা পর্ষদের সুপারিশের আলোকে জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ কয়লার মূল্য নির্ধারণ করবে। ২) সরকারি বিধি মোতাবেক কয়লা ক্রয়কারী প্রতিষ্ঠান ট্যাক্স/ভ্যাটসহ অন্যান্য শুল্ক পরিশোধ করবে। ৩) প্রতি মাসে সরবরাহকৃত কয়লার পরিমাণের বিপরীতে বিসিএমসিএল পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে ইনভয়েস প্রেরণ করবে। ৪) ইনভয়েস দাখিলের ৪০ দিনের মধ্যে বিল পরিশোধ করবে। ৫) পিডিবি'র বিদ্যুৎ বিলের ন্যায় পিডিবি'র নিকট সরবরাহকৃত মাসিক কয়লার বিলে ৪০ দিন পর ৫% বিলম্ব মাসুল প্রদান করতে হবে।	বেণ্টের মাধ্যমে কয়লা বিপিডিবি-তে সরবরাহের ক্ষেত্রে: ১। জনাব মোঃ রাশেদ কামাল উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রোডাকশন এন্ড কোল হ্যান্ডলিং ম্যানেজমেন্ট) মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৬৪ রুম নম্বর: ১৬৪ ইমেইল- rashed2k10@yahoo.com বিপিডিবি-তে কয়লা সরবরাহ পরবর্তী সেবামূল্য প্রাপ্তি ও সরকারি পাওনা পরিশোধ এর ক্ষেত্রে: ১। জনাব মোঃ রফিকুল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং এন্ড সেলস), অ.দা মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৫৯ রুম নম্বর-২১০ ইমেইল- msdbcml@gmail.com অফিসের ঠিকানা- বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড চৌহাট, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।	বেণ্টের মাধ্যমে কয়লা বিপিডিবি-তে সরবরাহের ক্ষেত্রে: মহাব্যবস্থাপক (মাইন অপারেশন) মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৪২ রুম নম্বর: ১৬১ ইমেইল- mobicml@gmail.com বিপিডিবি-তে কয়লা সরবরাহ পরবর্তী সেবামূল্য প্রাপ্তি ও সরকারি পাওনা পরিশোধ এর ক্ষেত্রে: মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) মোবাইল- ০১৩১৩-৭০০৪৪৭ রুম নম্বর-১১১ ইমেইল- mktbcmcl@gmail.com অফিসের ঠিকানা- বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড চৌহাট, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।
০২.	কোম্পানির কাজের স্বার্থে ভূ-তাত্ত্বিক ও অন্যান্য পরিকল্পনা সম্পর্কিত তথ্য প্রেরণ।	চাহিদাকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা প্রাপ্তির পর ৭ কার্যদিবসের মধ্যে তথ্য প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান পত্রের মাধ্যমে প্রেরিত অনুরোধ প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	প্রয়োজন্য নয়	বিনামূল্যে ( প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ফটোকপি বা এ সংক্রান্ত প্রকৃত খরচ প্রতিষ্ঠানকে বহন করতে হবে।)	জনাব মোঃ ফজলুল হক উপ-মহাব্যবস্থাপক (জিওলজি) রুম নম্বর-১০৭ ফোন: ০১৩১৩-৭০০৪৬০ ই-মেইল: fazlulbcmcl1974@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্ল্যানিং এন্ড এক্সপ্রোরেশন) রুম নম্বর-১০২ ফোন: ০১৩১৩-৭০০৪৪৬ ই-মেইল: gmplanning.environment@bcmcl.org.bd

২৯/০৬/২০২৬

২৯/০৬/২০২৬

২৯/০৬/২০২৬

২৯/০৬/২০২৬

২৯/০৬/২০২৬

## ০৩। অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০১.	কোম্পানির কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র পেট্রোবাংলায় প্রেরণ।	১০ (দশ) কার্যদিবস	ক) সাদা কাগজে ছুটির আবেদনপত্র, খ) নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটির আবেদনপত্র, গ) বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন ফরম, ঘ) বিদেশ ভ্রমণের বিবরণ, ঙ) দাখিলকৃত সর্বশেষ আয়কর রিটার্নের ছায়ালিপি ও আয়কর প্রত্যয়নপত্র, চ) ঘোষণাপত্র, ছ) অঙ্গীকারনামা, জ) পাসপোর্টের ফটোকপি, ঞ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে।	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর)  রুম নম্বর-২২৪  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৮  ই-মেইল: hrdbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com
০২.	কোম্পানির কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি (এলএফএ সহ) এবং প্রসূতী ছুটি মঞ্জুর।	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদনপত্র।  অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন।	এইচ আর ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে।	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর)  রুম নম্বর-২২৪  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৮  ই-মেইল: hrdbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com
০৩.	বিসিএমসিএল এর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর।	১৫ (পনেরো) কার্যদিবস	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ) নিয়োগপত্র গ) যোগদানপত্র ঘ) এস.এস.সি'র সার্টিফিকেট ঙ) ছুটির হিসাব	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর)  রুম নম্বর- ২২৪  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৮  ই-মেইল: hrdbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com

২২/০৩/২০২৩

২২/০৩/২৩

২২/০৩/২৩

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০৪.	অবসর প্রাপ্তদের চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্জুরী	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর) রুম নম্বর- ২২৪ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৮ ই-মেইল: hrdbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর-২২১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪ ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com
০৫.	কোম্পানির কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মোটর সাইকেল ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরী।	বিজ্ঞপ্তি জারির পর ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস	ক) কোম্পানির নির্ধারিত ফরম- এ যাথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র, খ) সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই- বাচাই ও সুপারিশ প্রণয়ন, গ) কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দপ্তরাদেশ জারি	প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর- ২৩৬  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৬১  ই-মেইল: adbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com
০৬.	কোম্পানির কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণকে পরিচয়পত্র প্রদান।	৩ (তিন) কর্মদিবস। তবে, প্লাস্টিক পরিচয়পত্রের ক্ষেত্রে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ) সম্প্রতি তোলা ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি গ) নমুনা স্বাক্ষর ঘ) জিডির মূলকপি (পরিচয়পত্র হারানোর ক্ষেত্রে) ঙ) টাকা জমা প্রদানের রশিদ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে। তবে, পরিচয়পত্র হারানোর ক্ষেত্রে ৩০০.০০ (তিন শত) টাকা।	জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর- ২৩৬ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৬১ ই-মেইল: adbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর-২২১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪ ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com
০৭.	কোম্পানির কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/জমি ক্রয়/ফ্ল্যাট ক্রয়/উন্নয়ন (গৃহ/জমি/ফ্ল্যাট) ঋণ মঞ্জুরী	বিজ্ঞপ্তি জারির পর ৩০ কার্যদিবস	ক) আবেদনের সঙ্গে মূল দলিল অথবা অবিকল নকল (টোকেন সহ) -এর ছায়ালিপি, খারিজ -এর ছায়ালিপি, ডিসিআর -এর ছায়ালিপি, হালনাগাদ খাজনার ছায়ালিপি খ) ঋণ মঞ্জুরী প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণ কর্তৃক জমির সকল মূল দলিল/ ডকুমেন্টস সহ এইচ,বি,আর ফরম সং-১/২ “দ্বিপাক্ষিক চুক্তি”,	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে।	জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর- ২৩৬  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৬১  ই-মেইল: adbcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail.com

২১/০৬/২০২৩

১

২

৩

৪

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
			এইচ,বি,আর ফরম নং-৪ “ক্ষতিপূরণ বন্ড (Indemnity Bond), এইচ,বি,আর ফরম নং- - “মনোনীত জামিনদারদের ঘোষণা (Declaration of Guarantee(s), প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এইচ,বি,আর ফরম নং- ৭ অনুযায়ী চুক্তি যথাক্রমে ৩০০.০০ (তিনশত) টাকার নন- জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে সম্পাদন (Excute) এবং এইচ,বি,আর ফরম নং-৩ অনুযায়ী “সমতুল্য বন্ধক (Equitable Mortgage)” ৩০০০.০০ (তিন হাজার) টাকার নন- জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে সম্পাদন করতে হবে এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগে দাখিল করতে হবে। গ) প্রথম কিস্তির অর্থ ব্যয়ের বিল/ভাউচার। ঘ) দ্বিতীয় কিস্তির অর্থ ব্যয়ের বিল/ ভাউচার।				
০৮.	ব্যক্তিগত কাজে কোম্পানির যানবাহন অধিষ্টিচন।	১ কার্যদিবস	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র খ) কোম্পানির চিকিৎসকের সুপারিশ (এ্যানালিসিস এর ক্ষেত্রে)	জেনারেল সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট	নির্ধারিত হারে ভাড়া কর্তন করা হয়।	জনাব কে.এম রজিবুল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক (জেনারেল সার্ভিসেস) রুম নম্বর- ২৪১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৪ ই-মেইল: kmrozibul@yahoo.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) রুম নম্বর-২২১ মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪৪ ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail. com

২০/০৩/২০২৬

৭

২০/০৩/২০২৬

২০/০৩/২০২৬

২০/০৩/২০২৬

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
০৯.	কোম্পানির বাসা কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান।	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	ক) সাদা কাগজে আবেদন পত্র; অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	জনাব কে.এম রজিবুল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক (জেনারেল সার্ভিসেস)  রুম নম্বর- ২৪১  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৫৪  ই-মেইল: kmrozibul@yahoo.com	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  রুম নম্বর-২২১  মোবাইল নম্বর:০১৩১৩-৭০০৪৪৪  ই-মেইল: gmad.bcmcl@gmail. com
১০.	পানি সরবরাহ লাইন ও স্যানিটারী সিস্টেম মেরামত সেবা প্রদান।	৭ (সাত) কার্যদিবস	নির্ধারিত অভিযোগ ফরম। অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন।	সিভিল ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ আনিসুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক (সিভিল ইঞ্জিনিয়ারিং)  রুম নম্বর-২৩২  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩৭০০৪৫১  ই-মেইল: anis.coal@yahoo.com	মহাব্যবস্থাপক (সারফেস অপারেশন)  রুম নম্বর- ১০২  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪১  ই-মেইল: so.bcmcl@gmail.com
১১.	তড়িৎ সংক্রান্ত মেরামত সেবা প্রদান।	৩ (তিন) কার্যদিবস	নির্ধারিত অভিযোগ ফরম।	ইলেক্ট্রো- মেকানিক্যাল ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ জোবায়ের আলী উপ-মহাব্যবস্থাপক (ইএমই.)  রুম নম্বর- ১২২ মোবাইল ফোন: ০১৩১৩-৭০০৪৬৩; ০১৭৫৫৬১৯০১৮  ই-মেইল: jobair426@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (সারফেস অপারেশন)  রুম নম্বর- ১০২  মোবাইল নম্বর: ০১৩১৩-৭০০৪৪১  ই-মেইল: so.bcmcl@gmail.com

২১/০৬/২০২৬

২১/০৬/২৬

২১/০৬/২৬



=৮=

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল।
১২.	কর্মকর্তাদের আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ মেরামত।	৩ (তিন) কার্যদিবস	নির্ধারিত অভিযোগ ফরম	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে।	জনাব মুন্সী আবু সায়েম ব্যবস্থাপক (আইসিটি এন্ড টিসি)  রুম নম্বর- ২০৬  মোবাইল নং: ০১৩১৩-৭০০৪৮০  ই-মেইল: ict.bcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)  মোবাইল: ০১৩১৩-৭০০৪৪৭  রুম নম্বর- ১১১  ই-মেইল:- mktbcmcl@gmail.com
১৩.	কোম্পানির সকল বিভাগ/ডিপার্টমেন্ট/শাখা এর কম্পিউটার ও প্রিন্টার মেরামতকরণ।	৫(পাঁচ) কার্যদিবস	নির্ধারিত অভিযোগ ফরম	আইসিটি এন্ড টিসি শাখা	বিনামূল্যে।	জনাব মুন্সী আবু সায়েম ব্যবস্থাপক (আইসিটি এন্ড টিসি)  রুম নম্বর- ২০৬  মোবাইল নং: ০১৩১৩-৭০০৪৮০  ই-মেইল: ict.bcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)  রুম নম্বর- ১১১  মোবাইল: ০১৩১৩-৭০০৪৪৭  ই-মেইল:- mktbcmcl@gmail.com
১৪.	ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ।	২ (দুই) কার্যদিবস	বিভিন্ন বিভাগ/ডিপার্টমেন্ট/ শাখা হতে আন্তঃবিভাগীয় পত্রের মাধ্যমে প্রেরিত অনুরোধ প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে।	জনাব মুন্সী আবু সায়েম ব্যবস্থাপক (আইসিটি এন্ড টিসি)  রুম নম্বর- ২০৬ মোবাইল নং: ০১৩১৩-৭০০৪৮০  ই-মেইল: ict.bcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)  রুম নম্বর- ১১১ মোবাইল: ০১৩১৩-৭০০৪৪৭  ই-মেইল:- mktbcmcl@gmail.com
১৫.	ল্যান, ওয়াই-ফাই, ইন্টারনেট লাইন মেইন্টেন্যান্স।	৩ (তিন) কার্যদিবস	নির্ধারিত অভিযোগ ফরম	আইসিটি এন্ড টিসি শাখা	বিনামূল্যে।	জনাব মুন্সী আবু সায়েম ব্যবস্থাপক (আইসিটি এন্ড টিসি)  রুম নম্বর- ২০৬ মোবাইল নং: ০১৩১৩-৭০০৪৮০  ই-মেইল: ict.bcmcl@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)  রুম নম্বর- ১১১ মোবাইল: ০১৩১৩-৭০০৪৪৭  ই-মেইল:- mktbcmcl@gmail.com

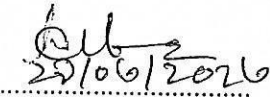
## ০৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

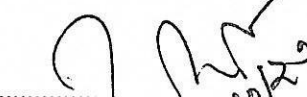
ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: জনাব মোঃ কামরুল হাসান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (পে-রোল এন্ড বিল) ফোন: ০১৩১৩-৭০০৪৬৫ ই-মেইল: kamrul.coalmine@yahoo.com ওয়েব: www.bcmcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ জাভেদ ইবনে শাহেদ মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন), চলতি দায়িত্ব ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), পেট্রোবাংলা, ঢাকা মোবাইল: +৮৮০১৭২৬৬৭৩০৮৩ টেলিফোন: +৮৮০২৫৫০১৪১০৪ ই-মেইল: javed.shahed@gmail.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

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

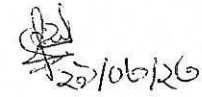
ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকর্তব্য সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২।	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪।	সেবা গ্রহীতা তাঁর কাজকর্তব্য সেবা না পেলে সিটিজেন্স চার্টার কমিটির আহ্বায়ককে প্রাথমিকভাবে অবহিত করবে



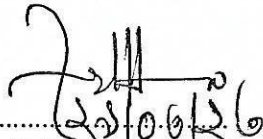
(মোঃ আব্দুল খালেক)  
উপ-ব্যবস্থাপক (পার্সোনেল)  
সদস্য-সচিব



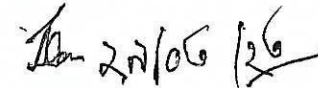
(মোহাম্মদ গৌলাম মোস্তফা)  
ব্যবস্থাপক (বিল)  
সদস্য



(মোঃ রাশেদ কামাল)  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএলসিএইচএম)  
সদস্য



(মোঃ ফজলুল হক)  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (জিওলজি)  
সদস্য



(মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম)  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রজেক্ট প্ল্যানিং এন্ড মনিটরিং)  
আহ্বায়ক