

পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড
স্ট্যান্ড রোড, সদরঘাট,
চট্টগ্রাম।

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প (Vision):

দেশের সর্বত্র নিরবচ্ছিন্নভাবে সরকার নির্ধারিত মূল্যে মানসম্মত পেট্রোলিয়াম পণ্য সরবরাহের মাধ্যমে দেশে জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ। দেশের কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে সারাদেশে পরিবেশবান্ধব ও মানসম্মত কৃষি রাসায়ানিক (Agrochemicals) পণ্য সরবরাহ জোরদারকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

১. পেট্রোলিয়ামজাত পণ্য ক্রয়, মজুদ, বিতরণ ও সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে দেশে জ্বালানি তেলের সরবরাহ নিশ্চিতকরণ;
২. পেট্রোলিয়াম সংশ্লিষ্ট অবকাঠামোর উন্নয়ন;
৩. বিপণন ও পরিচালন কার্যক্রমের আধুনিকিকরণ;
৪. বাজার চাহিদার সাথে মিল রেখে উদ্ভাবনী ব্যবসা নীতি এবং পণ্যের বহুমুখিতা আনয়ন;
৫. কৃষি রাসায়ানিক আমদানী, উৎপাদন, পণ্য মজুদ, বিতরণ ও সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সারাদেশে সরবরাহের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. 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 সর্বত্র নিরবচ্ছিন্নভাবে সরকার নির্ধারিত মূল্যে ডিলার এজেন্টদের মাধ্যমে পেট্রোলিয়াম পণ্য সরবরাহ নিশ্চিতকরণ।	ডিলার এজেন্ট নিয়োগের মাধ্যমে	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরকারী ও কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নিয়মানুযায়ী কোম্পানির সকল সদর দপ্তরসহ আঞ্চলিক অফিসসমূহে পাওয়া যাবে।	সরকার নির্ধারিত মূল্যে নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	ক্রের চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শহীদ হোসনে রাব্বী সহঃ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়), চট্টগ্রাম মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৪০ জনাব মোঃ নূর হোসেন হাওলাদার সহঃ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়), ঢাকা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৫৬ জনাব শেখ আল-মামুন সহঃ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়), বগুড়া মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৫৮ জনাব কাজী মোঃ মফিজুর রহমান সহঃ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়), খুলনা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৬৮

ক্র. 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)
২.	দেশের সর্বত্র পরিবেশকদের মাধ্যমে কৃষি রাসায়নিক পণ্য (Agrochemicals) সরবরাহকরণ।	পরিবেশক নিয়োগের মাধ্যমে	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরকারী ও কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নিয়মানুযায়ী কোম্পানির সকল সদর দপ্তরসহ আঞ্চলিক অফিসসমূহে পাওয়া যাবে।	নির্ধারিত মূল্যে নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	ফ্রেতার চাহিদা অনুযায়ী	<p>জনাব মোঃ আব্দুর রশিদ ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), ঢাকা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯৬</p> <p>জনাব মশিউল আলম ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), বরিশাল মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৪২</p> <p>জনাব মোঃ এমদাদুল হক ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), বগুড়া মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৫১</p> <p>জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), রংপুর মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৭৩</p> <p>জনাব এ.বি.এম শামসুল কিবরিয়া ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), যশোর মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯১</p> <p>জনাব মুঃ আলীমুল হক ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), কুমিল্লা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৭৮</p> <p>জনাব রেজায়ে করিম খান ব্যবস্থাপক ভারপ্রাপ্ত (কেমিক্যালস), কুমিল্লা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯০</p> <p>জনাব মোঃ এহসানুল হক উপ ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), শ্রীমঙ্গল মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৪০৪</p>

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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 সর্বত্র নিরবচ্ছিন্নভাবে সরকার নির্ধারিত মূল্যে ডিলার এজেন্টদের মাধ্যমে পেট্রোলিয়াম পণ্য সরবরাহ নিশ্চিতকরণ।	নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	প্রাপ্তিস্থান : গ্রাহকের নিকটস্থ অয়েল ডিপো	নির্ধারিত মূল্যে নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	ক্রেতার চাহিদা অনুযায়ী	<p>জনাব মো: শহীদুল আলম উপমহাব্যবস্থাপক (ডাইরেক্ট বিজনেস), চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর-০১৭৭৭৭০৩৩২৯</p> <p>জনাব শেখ আল মামুন সহঃ মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়), বগুড়া মোবাইল নম্বর-০১৭৭৭৭০৩৩৫৮</p> <p>জনাব মো: রোমান চৌধুরী ব্যবস্থাপক (ডাইরেক্ট বিজনেস), চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর- ০১৭৭৭৭০৩৩৫৯</p> <p>জনাব এম. এম. মুজিবুর রহমান ব্যবস্থাপক (ডাইরেক্ট বিজনেস), ঢাকা মোবাইল নম্বর- ০১৭৭৭৭০৩৩৯২</p> <p>জনাব হারিছ আহমেদ সরকার উপ ব্যবস্থাপক (ডাইরেক্ট বিজনেস), খুলনা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৪২২</p>

ক্র. 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)
২.	দেশের সর্বত্র পরিবেশকদের মাধ্যমে কৃষি রাসায়নিক পণ্য (Agrochemicals) সরবরাহকরণ।	নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	প্রাপ্তিস্থান : গ্রাহকের নিকটস্থ কেমিক্যালস / অয়েল ডিপো	নির্ধারিত মূল্যে নগদে এবং চুক্তি অনুযায়ী বাকিতে	ক্রেতার চাহিদা অনুযায়ী	<p>জনাব মোঃ আব্দুর রশিদ ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), ঢাকা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯৬</p> <p>জনাব মশিউল আলম ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), বরিশাল মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৪২</p> <p>জনাব এ.বি.এম শামসুল কিবরিয়া ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), যশোর মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯১</p> <p>জনাব মো: এমদাদুল হক ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), বগুড়া মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৫১</p> <p>জনাব মো: তারিকুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), রংপুর মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৭৩</p> <p>জনাব রেজায়ে করিম খান ম্যানেজার (কেমিক্যালস), কুমিল্লা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৯০</p> <p>জনাব মো: এহসানুল হক উপ ব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস), শ্রীমঙ্গল মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৪০৪</p>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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.	চিকিৎসা	প্রয়োজন অনুযায়ী	কোম্পানির চিকিৎসা কেন্দ্র	কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নিয়মানুযায়ী	সার্বক্ষনিক	ডাঃ মোঃ আলমগীর চৌধুরী প্রধান চিকিৎসা কর্মকর্তা মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৩৩
২.	পরিবহন	প্রয়োজন ও এনটাইটেলমেন্ট অনুযায়ী	কোম্পানির সদর দপ্তর ও আঞ্চলিক অফিস সমূহ	ঐ	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ রফিকুল হাসান উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর এন্ড এডমিন) মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩১৮ জনাব এ জেড এম ইশতিয়াকুর রহমান সহঃ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩২৭
৩.	ছুটি	প্রয়োজন অনুযায়ী	এইচ আর অফিস, হেড অফিস, চট্টগ্রাম। এবং এমপ্লয়ী রিলেশনস্ অফিস, এম আই, গুপ্তখাল।	ঐ	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ রফিকুল হাসান উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর এন্ড এডমিন) মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩১৮ জনাব আহসান হাবীব ব্যবস্থাপক (ই আর) মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩৩৭৯
৪.	পি এফ এর বিপরীতে ঋণ সুবিধা	প্রয়োজন অনুযায়ী	হেড অফিস, চট্টগ্রাম।	ঐ	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মহিউদ্দিন আহমদ মহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড ৪ স্ট্র্যাড রোড, চট্টগ্রাম। মোবাইল -০১৭৭৭৭০৩৩০৪

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং.	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাদের নাম ও পদবি</p> <p>জনাব মো: আবু সালেহ ইকবাল মহাব্যবস্থাপক (বিপণন) পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড ৪ ষ্ট্র্যাড রোড, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩০৭, ই-মেইল-</p> <p>জনাব সোহেল আবদুল্লাহ মহাব্যবস্থাপক (বিপণন) পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড ৪ ষ্ট্র্যাড রোড, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩০২০, ই-মেইল-</p> <p>জনাব মোঃ মাহবুবুল আলম উপ মহাব্যবস্থাপক (এভিয়েশন) পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দর, ঢাকা। মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩২৪, ই-মেইল-</p> <p>জনাব এন. এম. মাহবুব উপ মহাব্যবস্থাপক (কেমিক্যালস) পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড ৬ পরিবাগ, ঢাকা।</p>	০১(এক) সপ্তাহ

ক্র. নং.	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোবাইল নং-০১৭৭৭৭০৩২১, ই-মেইল- কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) জনাব মো: মাসুদুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড ৪ স্ট্র্যাভ রোড, চট্টগ্রাম। মোবাইল-০১৭১১৪৩৩৮০৪	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজিদ্ধত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা