সিটিজেন চার্টার

চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ

ভান্ডার বিভাগ

১। ভূমিকা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ এবং নির্দেশনা বিবৃত থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা দান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা এবং শৃংখলা আনয়ণ করে। তাছাড়া সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারী কর্মকর্তা কর্মচারীদের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে সিটিজেন চার্টার।

চট্টগ্রাম বন্দর বাংলাদেশের একটি মূখ্য সমুদ্র বন্দর যার মাধ্যমে বাংলাদেশের ৯২% আমদানি রপ্তানি কার্যক্রম সম্পাদিত হয়। দেশের অর্থনৈতিক এবং বাণিজ্যিক উন্নয়ণের ধারা অব্যাহত রাখতে চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ সার্বক্ষনিক ২৪ ঘন্টা কাজ করে যাচ্ছে।

চট্টগাম বন্দর কর্তৃপক্ষের ১৬ টি বিভাগের মধ্যে ভান্ডার বিভাগ একটি গুরুত্বপূর্ণ বিভাগ। বন্দরের সকল বিভাগের চাহিদাসমূহ সমন্বিত করে বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন করে পি পি আর মোতাবেক সঠিক সময়ে, সঠিক মান এবং প্রতিযোগীতাপূর্ণ মূল্যে ক্রয় প্রক্রিয়া বাস্তবায়ন করা, পন্যের সঠিক সংরক্ষণ এবং মজুদকরণ করা এবং চাহিদা মোতাবেক মালামাল সরবরাহ করা ভান্ডার বিভাগের কর্মপরিধির আওতাভুক্ত।

চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং আভ্যন্তরীন সেবা প্রদানের পাশাপাশি সেবার মান উন্নয়ন এবং সেবা গ্রহীতার বিবিধ সমস্যাবলী নিরসণে চেষ্টা করে যাচ্ছে।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ

চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত সেবাসমূহকে নিম্নোক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা যায়।

ক. নাগরিক সেবা

খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং

গ. আভ্যন্তরীণ সেবা।

ভান্ডার বিভাগ সরাসরি নাগরিক সেবা প্রদান না করলেও বিভিন্ন প্রাতিষ্ঠানিক এবং আভ্যন্তরীন সেবা প্রদান করে থাকে।

প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

সরকারী যে কোন প্রতিষ্ঠান , উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশী/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। ভান্ডার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ নিম্নে উপস্থাপন করা হলো।

ক্রমিক নং	সেবাসমূহের তালিকা
১	পি পি আর ২০০৮ মোতাবেক চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের আওতাধীন সকল বিভাগের চাহিদা মোতাবেক বিবিধ মালামাল ক্রয় কাজ সম্পাদন।
২	ভান্ডারের স্টেকহোল্ডারদের তালিকাভুক্তি/ নবায়ন কার্যক্রমে অনুমোদন প্রদান।
৩	চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের বিভাগীয় চাহিদা মোতাবেক সরকারী প্রতিষ্ঠান পদ্মা, মেঘ্না, যমুনা পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন হতে তেল সংগ্রহ।
৪	বন্দর ট্রেনিং ইন্সটিটিউট কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মনোনয়ন প্রদান।
৫	চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের আওতাধীন বিভিন্ন বিভাগের স্ক্র্যাব ঘোষণাকৃত মালামালের নিলাম ও নিষ্পত্তি।

আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সহ একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগকে এবং সেখানে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে আভ্যন্তরীণ সেবা বলে। ভান্ডার বিভাগের আভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ নিম্নে উপস্থাপন করা হলোঃ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১	বন্দরের সকল বিভাগের চাহিদার আলোকে এপিপি প্রস্তুতকরণ।
২	বন্দরের সকল বিভাগের চাহিদার আলোকে সংগ্রহকৃত মালামালের সঠিক সংরক্ষণ, মজুদের হালনাগাদকরণ এবং সরবরাহ।
৩	চাহিদা মোতাবেক বন্দরের জাহাজে তেল সরবরাহের আদেশে অনুমতি প্রদান।
৪	ভান্ডার বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটি, পি আর এল মঞ্জুর।
৫	ভান্ডারের জন্য বরাদ্দকৃত বাসা, যানবাহন প্রভৃতি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বরাদ্দ প্রদান।
৬	কর্মচারীদের অধিকালভাতা নীতিমালা মোতাবেক স্বাভাবিক কর্মঘণ্টার পর অতিরিক্ত সময়ে বুকিং প্রদান।

৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামোঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)
১	পি পি আর ২০০৮ মোতাবেক চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের আওতাধীন সকল বিভাগের চাহিদা মোতাবেক বিবিধ মালামাল ক্রয় কাজ সম্পাদন।	পি পি আর ২০০৮ মোতাবেক দরপত্র আহবানের মাধ্যমে ক্রয় সম্পাদন করা হয়।	দরপত্রে উল্লেখিত বিনির্দেশ মোতাবেক।	উল্লেখিত টেন্ডার সিডিউল মূল্য, নিরাপত্তা জামানত, পারফরমেন্স সিকিউরিটি।	দরপত্রের উল্লেখিত সময়ে।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com সুলতানা রাজিয়া, সিনিয়র প্রকিউরমেন্ট অফিসার, চবক। spo_store@cpa.gov.bd মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোর অফিসার, চবক। ই-মেইলঃ po_lp_store@cpa.gov.bd
২	ভান্ডারের স্টেকহোল্ডারদের তালিকাভুক্তি/ নবায়ন কার্যক্রমে অনুমোদন প্রদান।	তালিকাভুক্তির ক্ষেত্রে সংবাদপত্রে বিজ্ঞপ্তি প্রচার এবং নবায়নের ক্ষেত্রে তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানদের নির্দিষ্ট নবায়ন ফি প্রদান পূর্বক নোটিশ পত্রে উল্লেখিত দলিলপত্রাদি জমা প্রদান করে তালিকাভুক্তি নিশ্চিত করতে হয়।	নবায়ন ফি পরিশোধের প্রমাণক, ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর সনদ, ভ্যাট সনদপত্র, জাতীয়তা সনদপত্র, কার্যসম্পাদন পত্র, অভিজ্ঞতা সনদপত্র ইত্যাদি।	পিপি আর ২০০৮ মোতাবেক তালিকাভুক্তি/ নবায়ন ফি।	নোটিশ জারী হতে ১৫ দিন।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)
৩	চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের বিভাগীয় চাহিদা মোতাবেক তেল সংগ্রহ।	চাহিদা মোতাবেক ডিপিএম পদ্ধতিতে সরকারী তৈল কোম্পানি হতে কোটেশন গ্রহণ পুর্বক সমবন্টন পদ্ধতিতে তৈল সংগ্রহ করা হয়।	কোটেশন প্রদান।	বিনা মূল্যে	দরপত্রে উল্লেখিত নির্দিষ্ট সময়।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com সুলতানা রাজিয়া, সিনিয়র প্রকিউরমেন্ট অফিসার, চবক। spo_store@cpa.gov.bd মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোর অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd
৪	বন্দর ট্রেনিং ইন্সটিটিউট কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মনোনয়ন প্রদান।	সিপিটি আই হতে প্রাপ্ত পত্র মোতাবেক কর্মকর্তা কর্মচারীদের মনোনয়ন পত্র এবং অব্যাহতি পত্র ইস্যু।		বিনা মূল্যে	সিপিটি আই হতে উল্লেখিত সময়ে	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com
৫	চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের আওতাধীন বিভিন্ন বিভাগের স্ক্র্যাব ঘোষণাকৃত মালামালের নিলাম ও নিষ্পত্তি।	স্ক্র্যাবকৃত মালামাল সমূহের সংরক্ষণ মূল্য নির্ধারণ পূর্বক বিভিন্ন লটে ভাগ করে উন্মুক্ত দরপত্র আহ্বান করা হয় এবং পরবর্তীতে সর্বোচ্চ দরপ্রদানকারীদের মূল্যায়নের ভিত্তিতে সরবরাহ আদেশ প্রদান করা হয়।	দরপত্রের সিডিউল মোতাবেক দর, নিরাপত্তা জামানত জমা দান।	উল্লেখিত টেন্ডার সিডিউল মূল্য এবং নিরাপত্তা জামানত।	দরপত্রে উল্লেখিত নির্দিষ্ট সময়।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com সুলতানা রাজিয়া, সিনিয়র প্রকিউরমেন্ট অফিসার, চবক। spo_store@cpa.gov.bd মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোর অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)
৬	বন্দরের সকল বিভাগের চাহিদার আলোকে এপিপি প্রস্তুতকরণ।	বন্দরের সকল বিভাগের নিকট হতে বার্ষিক চাহিদা সমন্বয় পূর্বক মালামালের শ্রেনীভিত্তিক বাজেট অনুসরণক্রমে এ পি পি প্রস্তুত করা হয়।	বার্ষিক চাহিদা পত্র।	বিনা মূল্যে	নতুন অর্থ বছরের পূর্বে/ প্রারম্ভে।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com সুলতানা রাজিয়া, সিনিয়র প্রকিউরমেন্ট অফিসার, চবক। spo_store@cpa.gov.bd মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোর অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd
৭	বন্দরের সকল বিভাগের চাহিদার আলোকে সংগ্রহকৃত মালামালের সঠিক সংরক্ষণ, মজুদের হালনাগাদকরণ এবং সরবরাহ।	মালামাল গ্রহণ এবং পরিদর্শন শাখার মাধ্যমে পরিদর্শন সম্পন্ন করে পন্যের ধরণ মোতাবেক সংশ্লিষ্ট শাখায় সংরক্ষণের নিমিত্তে প্রেরণ করা হয় এবং মজুদের হালনাগাদ করা হয়। মজুদ সাপেক্ষে এস আর এন এর বিপরীতে চাহিদা মোতাবেক পন্য ইস্যূ করা হয়।	ক্রয়াদেশ, চালান, এস আর এন ইত্যাদি।	বিনা মূল্যে	ক্রয়াদেশ মোতাবেক নির্ধারিত সময়।	মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোরস অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd তাহের আল মামুন, স্টোর অফিসার, চবক। taheralmamun.ctg@gmail.com
৮	কর্মচারীদের অধিকালভাতা নীতিমালা মোতাবেক স্বাভাবিক কর্মঘণ্টার পর অতিরিক্ত সময়ে বুকিং প্রদান।	বিভাগীয় প্রয়োজন সাপেক্ষে কর্মচারীদের বুকিং প্রদান করে দপ্তরাদেশ জারী করা হয়।	কর্মচারীদের অধিকালভাতা নীতিমালা মোতাবেক	বিনা মূল্যে	প্রত্যেক মাসের প্রারম্ভে।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)
৯	চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের বিভাগীয় চাহিদা মোতাবেক তেল সরবরাহ আদেশে অনুমতি।	চবক এর বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক প্রদত্ত এস আর এন মোতাবেক প্রাপ্যতা সাপেক্ষে সরকারী তৈল কোম্পানিকে তৈল সরবরাহের আদেশপত্র ইস্যূ করা করা হয়।	এস আর এন	বিনা মূল্যে		মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোরস অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd
১০	ভান্ডার বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটি, পি আর এল মঞ্জুর।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের আবেদন এবং ছুটির প্রাপ্যতা ও ছুটি জমা বিবেচনায় রেখে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	আবেদন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ফিটনেস সার্টিফিকেট।	বিনা মূল্যে।	আবেদনের প্রেক্ষিতে।	প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com সুলতানা রাজিয়া, সিনিয়র প্রকিউরমেন্ট অফিসার, চবক। spo_store@cpa.gov.bd মোহাম্মদ সোহরাব হোসেন, সিনিয়র স্টোর অফিসার, চবক। po_lp_store@cpa.gov.bd
১১	ভান্ডারের জন্য বরাদ্দকৃত বাসা, যানবাহন প্রভৃতি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বরাদ্দ প্রদান।	যান্ত্রিক বিভাগের দপ্তরাদেশের প্রেক্ষিতে ভান্ডার বিভাগের কর্মচারীদের নিকট হতে নোটিশের মাধ্যমে আবেদনপত্র আহ্বান করা হয় যা যাচাই বাছাই, জ্যেষ্ঠতা এবং প্রাপ্যতা সাপেক্ষে বরাদ্দ সংশ্লিষ্ট দপ্তরাদেশ জারি করা হয়।	আবেদনপত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে		প্রকৌশলী মোঃ আবদুল হান্নান, কন্ট্রোলার অব স্টোরস, চবক। ই-মেইলঃ abdul67hannan@gmail.com

৩।অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা প্রদান করতে ব্যর্থ হলে।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবিঃ মোঃ ওমর ফারুক, সচিব, চবক। ফোনঃ ০৩১-২৫১০৮৬৯, ২৫২২২০০-২৯ এক্সঃ ২০০৩ ই-মেইলঃ mofcpa@gmail.com, secretary@cpa.gov.bd	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবিঃ মোঃ মমিনুর রশিদ, উপ- সচিব, পরিচালক প্রশাসন, চবক। ই-মেইলঃ md.mominurrashid@gmail.com	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবস।

৪। আপনার কাছে (সেবা গ্রহীতা) আমাদের (সেবা দানকারী) প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা দান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় নির্ধারিত ফি, চালান, ভ্যাট, ট্যাক্স জমা প্রদান।
৩	স্বয়ংসম্পূর্ণ ও যথাযথ অনুমোদনের মাধ্যমে এস আর এন প্রদান।
৪	অনাবশ্যক তদবির না করা।