

# ইস্টার্ন রিফাইনারী লিমিটেড

(বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন-এর একটি অঙ্গ প্রতিষ্ঠান)

উত্তর পতেঙ্গা, চট্টগ্রাম

[www.erl.gov.bd](http://www.erl.gov.bd)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

**রূপকল্প (Vision):** পণ্যের গুণগত মান বজায় রেখে নিরাপদ, নিরবচ্ছিন্ন ও সাশ্রয়ী পেট্রোলিয়ামজাত পণ্য উৎপাদনের মাধ্যমে দেশের জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** দেশের জ্বালানি নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে নিরবচ্ছিন্নভাবে ক্রুড অয়েল সংগ্রহ ও সর্বোচ্চ মাত্রায় প্রক্রিয়াজাতকরণ পূর্বক নিরাপদ, মানসম্পন্ন, পেট্রোলিয়ামজাত পণ্য উৎপাদন ও বিপিসি'র (বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন) অধীনস্থ বিপণন কোম্পানি সমূহে সরবরাহ এবং কার্যক্রমের সকল ক্ষেত্রে দক্ষতা ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির মাধ্যমে ইস্টার্ন রিফাইনারী লিমিটেড-কে লাভজনক প্রতিষ্ঠান হিসেবে পরিচালনা করা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	শিল্প প্রশিক্ষণ/ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এ্যাটাচমেন্ট	হাতে-কলমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক চেয়ারম্যান, বিপিসি বরাবর আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (ট্রেনিং) ট্রেনিং সেন্টার, নিচ তলা (রুম নং-১০৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৯১) মোবাইল: ০১৩২১-১৪৯০৯২ ই-মেইল: managertraining@erl.com.bd	এজিএম (ট্রেনিং) ট্রেনিং সেন্টার, নিচ তলা (রুম নং-১০৮) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৯০) মোবাইল: ০১৩২১-১৪৯০২৭ ই-মেইল: agmtraining@erl.com.bd
২.	পেট্রোলিয়ামজাত পণ্য সম্পর্কে জনসচেতনতা	সভা,সেমিনার, সিম্পোজিয়াম, মেলা ইত্যাদির মাধ্যমে	কোম্পানি কর্তৃক পরিচালিত	বিনামূল্যে	সরাসরি	ম্যানেজার (পাবলিক রিলেশন) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১১০) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৫১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৬০ ই-মেইল: managerpr@erl.com.bd	এজিএম (পি আর) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০৮) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৫০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৮ ই-মেইল: agmpr@erl.com.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩.	কর্মকর্তা/শ্রমিক- কর্মচারী নিয়োগ	কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং বিপিসি'র অনুমোদিত নিয়োগ বিধি মোতাবেক সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগের ক্ষেত্রে প্রার্থীর লিখিত, মৌখিক ও স্বাস্থ্য পরীক্ষা গ্রহণ পূর্বক কর্মকর্তা/শ্রমিক- কর্মচারী নিয়োগ করা হয়।	আবেদনপত্রের সাথে শিক্ষাগত যোগ্যতা, পেশাগত যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতার সনদপত্র সহ চাহিত তথ্যাদির বিশদ বর্ণনাসহ অনলাইনে আবেদন করতে হয়।  বহল প্রচারিত জাতীয় ও স্থানীয় দৈনিক পত্রিকায় এবং ইআরএল ওয়েবসাইটে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়।	প্রয়োজন অনুযায়ী নির্ধারিত ফি টেলিটকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়	সাধারণত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের ০৬ (ছয়) মাসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	পেট্রোলিয়ামজাত পণ্য উৎপাদন ও বিপিসি'র নির্দেশনা অনুযায়ী সংস্থার অধীনস্থ তেল বিপণন কোম্পানি সমূহে বিতরণ	সরাসরি	ইআরএল	বিপিসি'র নির্দেশনা ও চুক্তি অনুযায়ী	চাহিদা মোতাবেক	এজিএম (প্ল্যানিং) প্রশাসনিক ভবন, ৩য় তলা (রুম নং-৩০৫) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৫০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৯ ই-মেইল: agmplanning@erl.com.bd	ডিজিএম (প্ল্যানিং এন্ড শিপিং) প্রশাসনিক ভবন, ৩য় তলা (রুম নং-৩১৩) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৪০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০২১ ই-মেইল: dgmpands@erl.com.bd
২.	পেট্রোলিয়ামজাত পণ্যের গুণগতমান যাচাই	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক পেট্রোলিয়ামজাত পণ্যের নমুনা সংগ্রহ ও গুণগত মান পরীক্ষা।	ইআরএল	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	চাহিদা মোতাবেক	এজিএম (কিউসি) ল্যাব ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১৩২), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৮০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০২৮ ই-মেইল: agmqc@erl.com.bd	ডিজিএম ((কিউসি) ল্যাব ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৭০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০১১ ই-মেইল: dgmqc@erl.com.bd
৩.	প্রশিক্ষণ	হাতে-কলমে	বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি অফিস/সংস্থা/দপ্তর/শিল্প কারখানার প্রধান কর্তৃক চেয়ারম্যান, বিপিসি বরাবর আবেদন।	আলোচনা সাপেক্ষে নির্ধারণ	১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (ট্রেনিং) ট্রেনিং সেন্টার, নিচ তলা (রুম নং-১০৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৯১) মোবাইল: ০১৩২১-১৪৯০৯২ ই-মেইল: managertraining@erl.com.bd	এজিএম (ট্রেনিং) ট্রেনিং সেন্টার, নিচ তলা (রুম নং-১০৮) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-২৯০) মোবাইল: ০১৩২১-১৪৯০২৭ ই-মেইল: agmtraining@erl.com.bd
৪.	ঠিকাদারের বিল পরিশোধ করা (শ্রমিক সরবরাহ ও অন্যান্য কাজের জন্য)	চেক/পে-অর্ডারের মাধ্যমে	ফিন্যান্স এন্ড এ্যাকাউন্টস বিভাগ	বিনামূল্যে	চুক্তি অনুসারে	এজিএম (এফএন্ডবি) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০৫), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৬৩০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৩ ই-মেইল: agmfandb@erl.com.bd	ডিজিএম (এফএন্ডবি) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১৩২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৬২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০১৪ ই-মেইল: dgmfanda@erl.com.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫.	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র/ক্রয়াদেশ/ দলিল/কার্যাদেশ ইস্যু	দরপত্র দলিল/কার্যাদেশ ইস্যু	ম্যাটেরিয়ালস বিভাগ	দরপত্রে উল্লেখিত মূল্য পে-অর্ডার/ ব্যাংক গ্যারান্টি	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	এজিএম (পার্চেজ) ট্রেনিং সেন্টার, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৩৮০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪২ ই-মেইল: agmpurchase@erl.com.bd	ডিজিএম (ম্যাটেরিয়ালস) ট্রেনিং সেন্টার, ২য় তলা (রুম নং-২১৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৩৭০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০০৭ ই-মেইল: dgmmaterials@erl.com.bd
৬.	কারিগরি পরামর্শ প্রদান	সরাসরি	বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি অফিস/সংস্থা/দপ্তর/শিল্প কারখানার আবেদন।	আলোচনা সাপেক্ষে নির্ধারিত	চাহিদা অনুযায়ী	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল:agmpersonnel@erl.com.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	পদোন্নতি	অনুমোদিত পদোন্নতি নীতিমালা অনুযায়ী সুনির্দিষ্ট মেয়াদ পূর্তিতে শূন্য পদের বিপরীতে সম্ভাব্য সময়ে পদোন্নতি প্রদান করা হয়।	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির সুপারিশসহ)। পার্সোনেল শাখা।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট পদে সুনির্দিষ্ট মেয়াদ পূর্তিতে শূন্য পদ থাকা সাপেক্ষে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
২.	অর্জিত/ নৈমিত্তিক/ অসুস্থতা/ দীর্ঘ মেয়াদী অসুস্থতা/ মাতৃকালীন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী	ছুটির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী ছুটি প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	ছুটি অনুমোদনকা রী কর্মকর্তার অনুমোদন সাপেক্ষে স্বল্পতম সময়ে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
৩.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে বিপিসি এবং মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন এবং শ্রমিক-কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বিপিসি'র অনুমোদন সাপেক্ষে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	পার্সোনেল শাখা হতে বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ ও তার সাথে অন্যান্য চাহিত তথ্যাদির কপি। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	বিপিসি/ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
৪.	কন্ট্রিবিউটরি প্রভিডেন্ট ফান্ড	কর্মকর্তা ও শ্রমিক/ কর্মচারীদের স্ব-স্ব মূল বেতনের ১০% হারে ভবিষ্য তহবিলে কোম্পানি কর্তৃক জমা করা হয় যা চূড়ান্ত হিসাব নিষ্পত্তির সময় প্রদান করা হয়।	এফ এন্ড এ বিভাগ (সচিব ট্রাস্টি বোর্ড)- বরাবর নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	একাউন্টস অফিসার প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা,(রুম নং-১১৩), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৬৩৯)	ডিজিএম (এফএন্ডএ)/ সচিব (ট্রাস্টি বোর্ড) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১৩২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৬২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০১৪ ই-মেইল: dgmfanda@erl.com.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫.	গ্র্যাচুইটি	অবসর গ্রহণ/পিআরএল শেষ হওয়ার পর চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	অবসর গ্রহণের পর চাকুরি হতে অব্যাহতি পূর্বক ছাড়পত্র	বিনামূল্যে	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে (অবসর গ্রহণ/পি আর এল শেষ হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে)	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
৬.	গৃহ নির্মাণ ঋণ স্কীম	চেক/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	পার্সোনেল শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	স্কীমের শর্তানুযায়ী	আবেদনের ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
৭.	গাড়ী ক্রয় ঋণ স্কীম	চেক/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	ট্রান্সপোর্ট শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	স্কীমের শর্তানুযায়ী	আবেদনের ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (ট্রান্সপোর্ট) ট্রান্সপোর্ট ভবন, নিচ তলা ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৩১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৭৭ ই-মেইল: managertransport@erl.com.bd	এজিএম (এ্যাডমিন) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২০৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৪০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৭ ই-মেইল: agmadmin@erl.com.bd
৮.	মোটর সাইকেল ক্রয় ঋণদান স্কীম	চেক/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	এ্যাডমিন. শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	স্কীমের শর্তানুযায়ী	আবেদনের ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (এ্যাডমিন) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০৪) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৪২) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৭৬ ই-মেইল: manageradmin@erl.com.bd	এজিএম (এ্যাডমিন) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২০৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৪০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৭ ই-মেইল: agmadmin@erl.com.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৯.	চিকিৎসা	জরুরি চিকিৎসা সেবা ও চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র	কোম্পানির অভ্যন্তরে বিদ্যমান মেডিকেল সেন্টার।	বিনামূল্যে	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	ডেপুটি চীফ মেডিকেল অফিসার মেডিকেল সেন্টার (রুম নং-১১৩), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৯১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৬৮ ই-মেইল: edicalofficer@erl.com.bd	চীফ মেডিকেল অফিসার মেডিকেল সেন্টার (রুম নং-১০৩), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৯০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০১৩ ই-মেইল: cmo@erl.com.bd
১০.	অফিসে যাতায়াতের জন্য গাড়ি সুবিধা	অফিসে আসা-যাওয়া এবং দাপ্তরিক প্রয়োজন মোতাবেক।	ট্রান্সপোর্ট শাখা।	বিনামূল্যে	সকাল ৮টা- বিকাল-৫টা এবং প্রয়োজন মোতাবেক	ম্যানেজার (ট্রান্সপোর্ট) ট্রান্সপোর্ট ভবন, নিচ তলা ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৩১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৭৭ ই-মেইল: managertransport@erl.com.bd	এজিএম (এ্যাডমিন) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২০৯) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৪০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৩৭ ই-মেইল: agmadmin@erl.com.bd
১১.	শিক্ষা সহায়ক ভাতা	ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	পার্সোনেল শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	কর্মকর্তা ও শ্রমিক/ কর্মচারীদের সন্তানদের বয়স ২৩ বছর পর্যন্ত প্রতি মাসে প্রদান করা হয় (সর্বোচ্চ ০২ সন্তানের জন্য)	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১২.	অবসরোত্তর অর্জিত ছুটি (পিআরএল)	অর্জিত ছুটি জমা থাকা সাপেক্ষে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সর্বোচ্চ ৩৬৫ দিন পিআরএল মঞ্জুর করা হয়	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন প্রেক্ষিত। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	আবেদনের ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
১৩.	অসুস্থতা ছুটি ও সুদীর্ঘ অসুস্থতা ছুটি ভোগ না করার পুরস্কার	ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	পার্সোনেল শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদনের ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
১৪.	প্রসূতি কল্যাণ ছুটি/সুবিধা	অনুমোদন সাপেক্ষে পূর্ণ বেতনে ৬ মাসের ছুটি প্রদান করা হয়	পার্সোনেল শাখা কর্তৃক প্রদানকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	শ্রম আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
১৫.	দুর্ঘটনা ছুটি	দুর্ঘটনা ঘটা সাপেক্ষে শ্রম আইন অনুযায়ী	ইআরএল মেডিকেল অফিসার কর্তৃক স্বাক্ষরিত দুর্ঘটনার রিপোর্ট /সার্টিফিকেট।	বিনামূল্যে	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	ডেপুটি চীফ মেডিকেল অফিসার মেডিকেল সেন্টার (রুম নং-১১৩), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৯১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৬৮ ই-মেইল: edicalofficer@erl.com.bd	চীফ মেডিকেল অফিসার মেডিকেল সেন্টার (রুম নং-১০৩) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫৯০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০১৩ ই-মেইল: cmo@erl.com.bd



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)	দায়িত্বপ্রাপ্ত ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৬.	কর্মকর্তা/শ্রমিক- কর্মচারীদের ছুটি নগদায়ন	লিখিত	আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	অর্জিত ছুটি জমা থাকা সাপেক্ষে আবেদনের ১৫ (পনেরো) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
১৭.	সার্ভিস সার্টিফিকেট, নো-অবজেকশন সার্টিফিকেট (NOC) ইস্যু ও প্রশিক্ষণে পাঠানোর জন্য অফিস আদেশ/অব্যাহতি	ওয়েবসাইটে/ই- মেইলে/লিখিত	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত আবেদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.erl.gov.bd">www.erl.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	আবেদনের ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, নিচ তলা (রুম নং-১০২) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২১) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮২ ই-মেইল: managerpersonnel@erl.com.bd	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd
১৮.	কম্পিউটার, প্রিন্টার, স্ক্যানার ও আনুষঙ্গিক সরঞ্জাম প্রদান ও মেরামত এবং ল্যান/ ইন্টারনেট/বিভিন্ন সফটওয়্যার সংযোজন ও মেরামত সংক্রান্ত	সরাসরি/মোবাইল ফোনের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা/কর্মকর্তা/ শ্রমিক-কর্মচারীর আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদনের ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	এ্যাসিস্টেন্ট ম্যানেজার (সিডিপি) ট্রেনিং সেন্টার, ৩য় তলা (রুম নং-৩০৮), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৪১৩) ই-মেইল: gbir.islam@gmail.com	ম্যানেজার (সিডিপি) ট্রেনিং সেন্টার, ৩য় তলা (রুম নং-৩০৮), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৪১২) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮৭ ই-মেইল: managercdp@erl.com.bd
১৯.	টেলিফোন,পিএবিএক্স সংযোগ ও মেরামত	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা/কর্মকর্তা/ শ্রমিক-কর্মচারীর আবেদন।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার (ইন্সট্রুমেন্ট) ট্রেনিং সেন্টার, ২য় তলা (রুম নং-৩২৫), ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৩৬১) মোবাইল : ০১৮১৮-২৯২৪২৮ ই-মেইল: managerinstrument@gmail.com	এজিএম (আইএসিসি) ট্রেনিং সেন্টার, ২য় তলা (রুম নং-২১৩) ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৩৬০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৮৪ ই-মেইল: agmianc@erl.com.bd

৩. আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা:


ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা।
৫.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

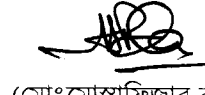
৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

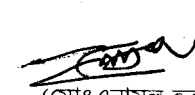
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

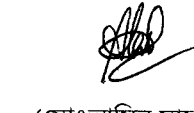
ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	এজিএম (পার্সোনেল) প্রশাসনিক ভবন, ২য় তলা (রুম নং-২২১) ইস্টার্ন রিফাইনারী লিমিটেড, উত্তর পতেঙ্গা, চট্টগ্রাম-৪২০৪ ফোন : ০২ ৩৩৩৩ ০১২৬১-৭ (এক্স-৫২০) মোবাইল : ০১৩২১-১৪৯০৪১ ই-মেইল: agmpersonnel@erl.com.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	সচিব বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন বিএসসি ভবন, সল্টগোলা রোড, চট্টগ্রাম। ফোন : ০৩১-৭১৬৪১৩ মোবাইল : ০১৭৫৫৫৮৭৬২৪- ই-মেইল: secretary@bpc.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৯০ (নব্বই) কর্মদিবস

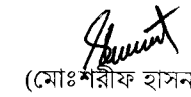
(আবু হাসনাত)  
এজিএম (পার্সোনেল)  
সদস্য

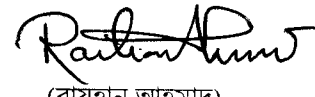
  
(মোঃ তহরুল কারিম)  
এজিএম (এ্যাডমিন)  
সদস্যসচিব

  
(মোঃ মোস্তাফিজার রহমান)  
ডিজিএম (পি এন্ড এস)  
সদস্য

  
(মোঃ এনামুল হক)  
ডিজিএম (মেইন্টেন্যান্স)  
সদস্য

  
(মোঃ আমির মাসুদ)  
ডিজিএম (ম্যাটেরিয়ালস)  
সদস্য

  
(মোঃ শরিফ হাসনাত)  
জিএম (ই এন্ড এস)  
সদস্য

  
(রায়হান আহমাদ)  
জিএম (ও এন্ড পি)  
আহবায়ক