



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

ভোমরা স্থলবন্দর

গোমরা, সাতক্কীরা।

www.bsbk.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশুটি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision): স্থলপথে স্থলবন্দরের মাধ্যমে আমদানি-রপ্তানি সহজীকরণ

অভিলক্ষ (Mission): স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, বন্দরের দক্ষ কাগে ব্যবস্থাপনা, সংরক্ষণ, সুবিধার মান উন্নয়ন এবং কার্যকর সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে
অংশীদারিত্বালোক উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি।

২. প্রতিশুট সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে প্রদান/সরবরাহ	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাপ্তির তথ্য যথাযথ অনুমোদন ফর্মে	ক) নির্ধারিত হকে আবেদন খ) দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্য প্রদান বিদ্যমান অনুযায়ী আইন/বিধি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস কোন কর্তৃপক্ষের ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৬৭ bhomralandport@bsbk.gov.bd
২	দরপত্র সরবরাহ/বিক্রয়	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর	ক) প্রতিষ্ঠানের প্রাপ্তির আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত	০১ দিন	দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা
৩	আভিযোগ প্রাপ্ত ও নিষ্পত্তি	আভিযোগ প্রাপ্তির পর বিশিষ্ট নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত হক নেই	বিনাশক্রে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা মতে	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট পুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবযুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত হক নেই-	বিনাশক্রে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৬৭ bhomralandport@bsbk.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক)
৫	বন্দরে আনদানিক্রিত পণ্যের অবস্থান	বন্দরের ওয়েবসাইটে আনদানিক্রিত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	ট্রাফিক শাখা	প্রযোজন নথি কোন সময়	প্রযোজন অনুযায়ী যে কোন সময়	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫৫৭৯৬৭ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৬	বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা শাখার পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল চালুকরণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে মালামাল খালাসের পূর্বে	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫৫৭৯৬৭ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৭	পণ্য খালাস	ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র রাজস্ব তিতিতে দপ্তরের তিতিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক শনিক/ইকুইপমেন্ট এবং মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল সোনালী ব্যাংক নিমিটেড, গোমরা শাখার জন্য প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে মালামাল খালাসের পূর্বে	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫৫৭৯৬৭ bhomralandport@bsbk.gov.bd

বাবু

১৮/৭/২২

বাবু
স্মার্ট স্মার্টেক্স
সম্পর্কস্থান কর্মকর্তা
বাংলাদেশ ইন্ডিপেন্ডেন্ট
নৌ-পরিবহন ব্রহ্মগঙ্গা, ঢাকা

বাবু

(২.২) প্রাতিশালিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাস্থান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবাস্থল এবং পরিশেখ পক্ষতি	সেবাস্থানের সময়সীমা	দায়িত্বশাল কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	চাহিদার ডিটিটে বাজেট ব্যবস্থাপনা অনুমোদনপ্রক্রিয়া	ক) খাতওয়ারী প্রাঙ্গনে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
২	পদস্থিতি	সংস্থার কর্মপরিধির তালোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ডিভিউটে চাহিদা নির্বৃত্পূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনপ্রক্রিয়া	ক) জনপ্রশাসন ব্যবস্থাপনারে নির্ধারিত ছকে খ) ওয়েবসাইট	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৩	বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	খেকে ক) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৪	বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দপ্তর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে	ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৫	অডিট অপত্তি নিষ্পত্তি	বর্ডশিল্ট জবাব দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	প্রদান ও ক) নির্ধারিত ছকে খ) অডিট শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৬	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশেখ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপ্রক্রিয়া জামানত ফেরত প্রদান	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৭	দরপত্র/কার্যসম্পাদন জামানত ফেরত প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপ্রক্রিয়া কোষাগারের জন্ম প্রদান	ক) মেয়োদ উত্তীর্ণ হওয়া সংক্রান্ত প্রামাণ্যপত্র/শর্ত পূরণ সাপেক্ষে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৮	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারের জন্ম প্রদান	সোনালী ব্যাংক সাতক্ষীরা শাখা	ক) কর্তৃ সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃনের পর অনুর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪৬ bhomralandport@bsbk.gov.bd

১৫/০১/২০২২
মুখ্যকর্ত্তা
বাংলাদেশ স্বল্পবেগের কর্তৃপক্ষ
লো-পরিবহন ব্যবস্থাপনা, ঢাকা

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিশুল্ক	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দারিদ্র্যপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	বাণিজ্যিক দাপ্তরিক ব্যবহারের অনুমতি	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপ্রয়োগ যানবাহন	ক) বিক্রয়ইজিশন স্লিপ খ) প্রশাসন শাখা	প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে বেতন বিলের সাথে সময়সীমার মাধ্যমে	মাসশেষে	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮ bhomralandport@bsbk.gov.bd
২	জন অধিগ্রহণ	বন্দরের প্রয়োজন অনুযায়ী কমি অধিগ্রহণের পথান দপ্তরে	স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হস্তুন দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি নোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি নোতাবেক	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৩	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত চিহ্নিকরণ, সময়সূচী পরিশোধ এর মাধ্যমে	কমিউনিকেশন সীমানা ও গেজেটসহ নির্ধারিত কর নামজরীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	জনিব দখলনামা ও নির্ধারিত হকে নামজরীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল	বিধি নোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৪	বিভিন্ন স্থাপনা বেরাবত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপ্রয়োগ	প্রযোজন শাখা	প্রযোজন নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮ bhomralandport@bsbk.gov.bd
৫	অটোমেশন সিস্টেম	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপ্রয়োগ	ট্রাফিক শাখা	প্রযোজন নয়	বাস্তব প্রযোজন অনুযায়ী	উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮ bhomralandport@bsbk.gov.bd

বাস্তব

২৪১০১২০২২
স্বাক্ষর স্থানের
প্রয়োজনীয় কর্মকর্তা
বাংলাদেশ বন্দরবন্দর কর্তৃপক্ষ
নৌ-পরিবহন বঙ্গালয়, ঢাকা

২০১০১২০২২

বাস্তব
প্রযোজন
অনুযায়ী
উপপরিচালক (ট্রাফিক)
ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪৮
bhomralandport@bsbk.gov.bd

৩। আপনার (সেবা প্রতিভাব) কাছে আশাদের (সেবা পদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাঞ্চিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জন্ম প্রদান
২	যথাযথ প্রাণিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ফ্রেঞ্চে নোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অন্তরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) কোনো নাগরিক বিভাগ/বন্দর হতে কোনো বিষয়ে কাঞ্চিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসম্মত হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:

ক্রঃ নং	কথন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাখান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব আবিনিল ইসলাম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) অংগদাঃ বাংলাদেশ স্কলবন্ড কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৫৫০০১৩৮৩১ মুদ্রাফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাখান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব কে. এম. তারিফুল ইসলাম পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্কলবন্ড কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৮১৮৯৩০০ মুদ্রাফোন: ০১৩১৮-৩৫১৯৭৩৫ ই-মেইল: chairman@bsbk.gov.bd	২০ কার্যদিবস

১২০০/১২০০/১২০০