



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
তামাবিল স্থলবন্দর
তামাবিল, সিলেট।
www.hsbk.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিত্তি ও বিশ্লেষণ:

বৃপ্তিকল্প (Vision): স্থলপথে স্থলবন্দরের মাধ্যমে আনন্দানি-রপ্তানি সহজীকরণ।

অভিলক্ষ (Mission): স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, বন্দরের দক্ষ কার্গো ব্যবস্থাপনা, সংরক্ষণ, সুবিধার মান উন্নয়ন এবং কার্যকর সেবা প্রদানের উপরে অঙ্গীকারিতালক উদ্যোগের সূচোগ সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পঞ্জীয়ন	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসরে তথ্য প্রদান/সরবরাহ	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাপ্তির ক) নির্ধারিত হকে আবেদন তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনগ্রহণ কর্তৃপক্ষের খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্য বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ ক্ষেত্রে) কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট প্রদান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ ক্ষেত্রে) কর্মকর্তা	২০ কার্যদিবস (তন্ম ফোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫৫৭৫৪৮ ই-মেইল: tamabilandport@bsbk.gov.bd
২	দরপত্র তথ্যসিল সরবরাহ/বিদ্রোহ	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর ক) প্রতিশ্রুতির প্রাপ্তি আবেদন প্রাপ্তি আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নাগদ/পে-অর্ডার মারফত	০১ দিন	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি উল্লিখিত কর্মকর্তা	২২/১০/২০২২

মুদ্রিত
২৫/১০/২০২২
স্থলবন্দর কর্মকর্তা
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
মৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা

৭	অভিযোগ প্রহর ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত হক নেই	বিনামূলে	অভিযোগ প্রাপ্তির ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd
৮	জনস্বার্থ গ্রন্তির অধিকার অবস্থার মাধ্যমে	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত হক নেই	বিনামূলে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় বাগজল এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
৫	বন্দর মাশুল প্রদান ও প্রত্যঙ্গ	বন্দর মাশুল প্রদান ও পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	ট্রাফিক শাখা লি., তামাবিল পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	বন্দর ট্রারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোঃ সাইফুর রহমান তুঁহার ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: ০১৭৩২-০৫২৮০০
৬	পাঠগ খালাস	ক) সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র দাখিলের ডিটিতে অনুমতি দান্তে অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ।	ট্রাফিক শাখা বন্দর ট্রারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ।	বন্দর ট্রারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল অগ্রণী ব্যাংক লি., তামাবিল শাখায় জন্ম প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোঃ সাইফুর রহমান তুঁহার ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: ০১৭৩২-০৫২৮০০

(২.২) প্রাতিশালিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	বাণ্জেট বরাদ্দ/বিভাজন অনুমোদনগ্রন্থ	চাহিদার ব্যবস্থাপনা অনুমোদনগ্রন্থ	চাহিদার ব্যবস্থাপনা অনুমোদনগ্রন্থ	হিসাব শাখা কমিটির	প্রযোজ্য নয়	প্রতি ডিসেম্বর-মার্চ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd
২	পদস্থিতি	সংস্থার কর্মপরিধির বাস্তব চাহিদা প্রযোজনীয়তার নিয়ন্ত্রণপূর্বক প্রস্তাৱ প্রেৰণ	আলোকে প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব অনুযায়ী প্রযোজন	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd


 Md. Md. Shariful Islam
 প্রাপ্তিশালিক কর্মকর্তা
 বাংলাদেশ বন্দর কর্তৃপক্ষ
 নে-প্লাট বেন্ড মুক্তগালয়, ঢাকা

Md. Md. Shariful Islam


 Md. Md. Shariful Islam
 প্রাপ্তিশালিক কর্মকর্তা
 বাংলাদেশ বন্দর কর্তৃপক্ষ
 নে-প্লাট বেন্ড মুক্তগালয়, ঢাকা

৭	বিভিন্ন প্রতিবেদন প্রেরণ	বিষয়ে সংগ্রহের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য	সংশ্লিষ্ট চাহিদা অনুযায়ী	কর্তৃপক্ষের প্রযোজ্য নথ	নির্ধারিত অনুযায়ী	সময়	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd
৮	মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষ্যনের তথ্য প্রেরণ	জন্য	বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নথ	বাস্তব অনুযায়ী	প্রযোজন	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd
৯	ক্রম সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিশীলন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল	
১০	বিভিন্ন আলাদা দপ্তর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	বিষয়ে গ্রহণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নথ	বাস্তব অনুযায়ী	প্রযোজন	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd
১১	অডিট নিষ্পত্তি	আপত্তি সতৰ আহবানের মাধ্যমে	বড়শীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় নির্ধারিত হকে	প্রযোজ্য নথ	বাস্তব অনুযায়ী	প্রযোজন	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd	
১২	মামলা বিষয়ে তথ্য/বাধ্য/জবা ব প্রেরণ	সংক্রান্ত মামলার বিষয়ে তথ্য/বাধ্য/জবাব প্রদান	আইন উপদেষ্টার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মামলার বিষয়ে তথ্য/বাধ্য/জবাব প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নথ	বাস্তব অনুযায়ী	প্রযোজন	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd
১৩	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের অনুমোদনক্ষেত্রে	আবেদনের প্রক্ষিতে কর্তৃপক্ষের কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল	প্রযোজ্য নথ	০৩ কর্মদিবস		সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsblk.gov.bd	
১৪	আমদানি/ভাট্ট সরকারি কোষাগারে প্রদান	সেবালী বাংক লিঃ, তামাবিল স্থলবন্দর শাখা	কর্তৃপক্ষের কর্তৃন সংক্রান্ত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নথ	কর্তৃনের পর অনুর্ধ ০৭ কর্মদিবস		ইস্বরক্ষক	

ঠিকানা
ঢাকা-১১০০ | ২০২২
স্থলবন্দর কর্মকর্তা
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
নৌ-পারিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা

১০০/১০০/২০২২
স্থলবন্দর কর্মকর্তা
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
নৌ-পারিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজগত এবং প্রাণিস্থান	সেবামূল এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বশাল কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল
১	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নতকরণ, নামজরী ও সময়সত ভূমি উন্নয়ন কর	জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত হকে নামজরীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল পরিশোধ এর মাধ্যমে	বিধি বোতাবেক ঢেকের মাধ্যমে	প্রযোজন অনুযায়ী	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd
২	বিভিন্ন খনন	আবেদনের কর্তৃপক্ষের অনুমোদনগ্রহণ	প্রকৌশল শাখা	প্রযোজন নং	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৪ ই-মেইল: tamabililandport@bsbk.gov.bd

৩) আপনার (সেবা প্রদাতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

- | ক্রমিক | প্রতিশ্রুতি/কাঞ্জিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্য করবলীয় |
|--------|--|
| ১ | স্বতৎসম্পূর্ণ আবেদন জন্ম প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রযোজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | প্রযোজন ফুরে গোবাইল নেমেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪ | সম্প্রসারণের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫ | অন্তর্বর্ক ফোন/তদবির না করা |


 ২৮/০৩/২০২০
 আবু সালেহ
 প্রযোজন প্রক্রিয়া কর্মকর্তা
 বাংলাদেশ বন্দরবন কর্তৃপক্ষ
 নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা

৪) কোনো নাগরিক বিভাগ/বদ্দের হতে কোনো বিষয়ে কাঞ্জিত সেবা না পেলে বা সেবামাছিতে অসমৃষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ নিম্নলিখিতে উল্লেখ করতে হবে:

ক্রঃ নং	কথন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অধিবক্তা)	নাম: জনাব আবিস্তুল ইসলাম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) অংগদাঃ বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৫৫০১০৩৮৩১ মুদ্রণফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsblk.gov.bd	৩০ কাৰ্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব কে. এম. তারিফুল ইসলাম পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৮১৮৯০০০ মুদ্রণফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৩৫ ই-মেইল: chairman@bsblk.gov.bd	২০ কাৰ্যদিবস

১৪১১
২৬১০৩। ২০২২
আব্দুল সাতেন্দ্ৰ
প্রযোক্তাম্যান কর্মকর্তা
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
নৌ-পরিবহন মন্ডলায়, ঢাকা

১৪১১
২০১০৩। ২০২২
আব্দুল সাতেন্দ্ৰ
প্রযোক্তাম্যান (জোড়াপুর প্রযোক্তা)
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
জোড়াপুর প্রযোক্তা
বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ