

বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

টিসিবি ভবন (৬ষ্ঠ তলা)

কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫

www.bsbk.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: স্থলপথে স্থলবন্দরের মাধ্যমে আমদানি-রপ্তানি সহজীকরণ।

মিশন: স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, বন্দরের দক্ষ কার্গো ব্যবস্থাপনা, সংরক্ষণ সুবিধার মানোন্নয়ন এবং কার্যকর সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে অংশীদারিত্বমূলক উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--|---|--|--|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান/সরবরাহ | আবেদন প্রাপ্তির পর প্রার্থিত তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | (ক) নির্ধারিত ছকে আবেদন (খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | ২০ কার্য দিবস (অন্য কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্য দিবস) | নাম: জনাব আবু সালেহ পদবি: জনসংযোগ কর্মকর্তা ফোন:+৮৮-০১৭১০৭৪১৭২৮ ইমেইল: junnunbadeshi@gmail.com |
| ২ | দরপত্র তফসিল সরবরাহ/বিক্রয় | যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর | (ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত | ০১ দিন | দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা |
| ৩ | শূন্য পদে জনবল নিয়োগ | নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির বিপরীতে আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত প্রক্রিয়ায় যোগ্যতা যাচাইয়ের মাধ্যমে | (ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে আবেদন (খ) অনলাইনে ডাউনলোডযোগ্য | নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডারের মাধ্যমে | অনুর্ধ্ব ০১ বছর | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--|--|---|--------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৪ | অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি | অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায় | কোন নির্ধারিত ছক নেই | বিনা মূল্যে | সর্বোচ্চ ০৭ কর্ম দিবস | নাম: জনাব আনিছ আহমদ এনডিসি পদবি: পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩১৭০৭ ইমেইল: aniscabinet@gmail.com |
| ৫ | জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ | ওয়েবসাইটের মাধ্যমে | কোন নির্ধারিত ছক নেই | বিনা মূল্যে | সর্বোচ্চ ০৭ দিবস | নাম: জনাব মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০১৫৫২৩৮৪৫০৯ ইমেইল: jashimbsbk@gmail.com |

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--------------------------|---|--|--------------------------------|-----------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন | চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে | (ক) খাত ওয়ারী প্রাক্কলন (খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ | নাম: জনাব গাজী মোঃ আলী আকবর পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-৯১৪০৭৭২ ইমেইল: ali_akbar0710@yahoo.com |
| ২ | অর্থ ছাড় | অনুমোদিত প্রকল্প প্রস্তাবের ভিত্তিতে ৪ কিস্তিতে প্রশাসনিক/অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে ছাড় করা হয়। | (ক) এডিপিভুক্তির সপক্ষে প্রমাণ (খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | অর্থবছরের সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিক | নাম: জনাব গাজী মোঃ আলী আকবর পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-৯১৪০৭৭২ ইমেইল: ali_akbar0710@yahoo.com |
| ৩ | প্রকল্প প্রস্তাব প্রণয়ন | ডিপিপি প্রণয়নপূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে | (ক) পরিকল্পনা কমিশনের নির্ধারিত ছকে (খ) প্রকৌশল শাখা | প্রযোজ্য নয় | সর্বোচ্চ ০১ মাস | নাম: জনাব মোঃ হাসান আলী পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩০৯২৩ ইমেইল: xenblpa@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|---|---|---|--------------------------------|---------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৪ | পদ সৃষ্টি | সংস্থার কর্ম-পরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে | (ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে (খ) ওয়েবসাইট | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৫ | শূন্য পদে জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র গ্রহণ | যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | (ক১) পদ সৃষ্টির জিও (ক২) পদ সৃষ্টি সংরক্ষণ/স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ (খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুসারে | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৬ | বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | (ক) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী (খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৭ | জাতীয় সংসদে উত্থাপিত প্রশ্নের জবাব প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | (ক) চাহিদা অনুযায়ী (খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | নাম: শামীম সোহানা পদবি: উপ-পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন:+৮৮- ইমেইল: sohana_74@yahoo.com |
| ৮ | মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | (ক) চাহিদা অনুযায়ী (খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৯ | বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে | (ক) চাহিদা অনুযায়ী (খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|---|---|--|--------------------------------|------------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১০ | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি | ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বি-পক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে | (ক) নির্ধারিত ছকে (খ) অডিট শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: পদবি: পরিচালক (অডিট) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩১৭০৭ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ১১ | মামলা সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রেরণ | আইন উপদেষ্টার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মামলার বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রদান | (ক) চাহিদা অনুযায়ী (খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোঃ সরোয়ার হোসেন পদবি: আইন উপদেষ্টা ফোন: +৮৮-০১৭১০২৯৯৫৫৮ ইমেইল: |
| ১২ | পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | (ক) কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল (খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | ০৩ কর্ম দিবস | নাম: জনাব গাজী মোঃ আলী আকবর পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-৯১৪০৭৭২ ইমেইল: ali_akbar0710@yahoo.com |
| ১৩ | দরপত্র/কার্যসম্পাদন জামানত ফেরত প্রদান | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | (ক) মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া সংক্রান্ত প্রমাণপত্র/শর্ত পূরণ সাপেক্ষে (খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব গাজী মোঃ আলী আকবর পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-৯১৪০৭৭২ ইমেইল: ali_akbar0710@yahoo.com |
| ১৪ | আয়কর/ভ্যাট/লভ্যাংশ সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান | বাংলাদেশ ব্যাংকে চালানোর মাধ্যমে | (ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি (খ) হিসাব শাখা | বিনা মূল্যে | কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ১৫ কর্মদিবস | নাম: জনাব গাজী মোঃ আলী আকবর পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-৯১৪০৭৭২ ইমেইল: ali_akbar0710@yahoo.com |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--|--|---|--|---------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | জালানী সরবরাহ | তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে | ক) ফ্রেডিট স্লিপ খ) প্রশাসন শাখা | প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে চেকের মাধ্যমে | ০১ দিন | নাম: রাশেদুল সজিব নাজির পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮৯৮৫৮ ইমেইল: rashadulshajib@gmail.com |
| ২ | স্টেশনারী সরবরাহ | চাহিদার ভিত্তিতে | ক) চাহিদাপত্র খ) প্রশাসন শাখা | চুক্তি অনুযায়ী চেকের মাধ্যমে | ০১ দিন | নাম: মোহাম্মদ মশিউর রহমান পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৭১৫০১১৪৮১ ইমেইল: shamim27us@yahoo.com |
| ৩ | আসবাবপত্র সরবরাহ | চাহিদার ভিত্তিতে | ক) চাহিদা পত্র খ) প্রশাসন শাখা | চুক্তি অনুযায়ী চেকের মাধ্যমে | প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: মোহাম্মদ মশিউর রহমান পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৭১৫০১১৪৮১ ইমেইল: shamim27us@yahoo.com |
| ৪ | অফিস ইকুইপমেন্ট সরবরাহ | চাহিদার ভিত্তিতে | ক) চাহিদা পত্র খ) প্রশাসন শাখা | চুক্তি অনুযায়ী চেকের মাধ্যমে | প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: মোহাম্মদ মশিউর রহমান পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৭১৫০১১৪৮১ ইমেইল: shamim27us@yahoo.com |
| ৫ | মেরামত ও সংরক্ষণ কার্যক্রম | চাহিদার ভিত্তিতে | ক) চাহিদা পত্র খ) প্রকৌশল শাখা | চুক্তি অনুযায়ী চেকের মাধ্যমে | সর্বোচ্চ ০৭ দিন | নাম: মোঃ হাসান আলী পদবি : তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: +৮৮-৯১৩০৯২৩ ইমেইল: xenblpa@gmail.com |
| ৬ | ব্যক্তিগত প্রয়োজনে দাপ্তরিক যানবাহন ব্যবহারের অনুমতি | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) রিকুইজিশন স্লীপ খ) প্রশাসন শাখা | প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে বেতন-বিলের সাথে সমন্্বয়ের মাধ্যমে | মাস শেষে | নাম: রাশেদুল সজিব নাজির পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮৯৮৫৮ ইমেইল: rashadulshajib@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|---------------------------------|--|--|--|-----------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৭ | অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী | আবেদনের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) আবেদন পত্র, প্রাপ্য ছুটির হিসাব খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | সর্বোচ্চ ০৭ দিন | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৮ | বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী | আবেদনের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষ/মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে | ক) আবেদন পত্র, নির্ধারিত ছকে সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি, প্রাপ্য ছুটির হিসাব খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | সর্বোচ্চ ০৭ দিন | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ৯ | অন্যান্য বিশেষ ছুটি মঞ্জুরী | আবেদনের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) আবেদন পত্র, প্রাপ্য ছুটির হিসাব খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | সর্বোচ্চ ০৭ দিন | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ১০ | কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী/পদায়ন | কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ১১ | বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ | অভিযোগের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) অভিযোগ নামা, অভিযোগ বিবরণী খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | সংশ্লিষ্ট প্রবিধানমালা অনুসারে | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ১২ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ | কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মনোনয়ন প্রদানের মাধ্যমে | ক) প্রশিক্ষণের অফার লেটার খ) প্রশাসন শাখা | সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নীতিমালা অনুযায়ী | প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--------------------------------|--|--|--------------------------------|--------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১৩ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতি | পদোন্নতি সংক্রান্ত বাছাই কমিটির সুপারিশ বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে আদেশ জারীর মাধ্যমে | ক) এসিআর, চাকুরীর বৃত্তান্ত, জ্যেষ্ঠতার তালিকা খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | সংশ্লিষ্ট প্রবিধানমালা অনুসারে | নাম: জনাব মোহাম্মদ আলী পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৮১৪০ ইমেইল: mdali4682@gmail.com |
| ১৪ | জমি অধিগ্রহণ | বিধি মোতাবেক মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদনক্রমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অধিগ্রহণের প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে | ক) স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ম্যানুয়েল, ১৯৯৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র | বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে | বিধি মোতাবেক | নাম: মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০১৫৫২৩৮৪৫০৯ ইমেইল: jashimbsbk@gmail.com |
| ১৫ | ভূমি ব্যবস্থাপনা | অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারী ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে | ক) জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নিধারিত ছকে নামজারীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা | বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে | প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০১৫৫২৩৮৪৫০৯ ইমেইল: jashimbsbk@gmail.com |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|--|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ | |
| ৫ | |

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|---|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd | এক মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।