



# বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

## ভোমরা স্থলবন্দর

ভোমরা, সাতক্ষীরা।  
www.bsbk.gov.bd

### সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ১. ভিশন ও মিশন:

**রূপকল্প (Vision)** : দক্ষ, নিরাপদ ও প্রযুক্তিনির্ভর বিশ্বমানের স্থলবন্দর।

**অভিলক্ষ্য (Mission)** : স্থলবন্দরের অবকাঠামোগত উন্নয়ন, গণ্যহ্যান্ডলিং ও সংরক্ষণে আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার এবং সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বে অপারেটর নিয়োগের মাধ্যমে দক্ষ ও সাশ্রয়ী সেবা প্রদান।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

##### ২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবাপ্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                       | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|------|--|--|--|--|--|---|
| ১    | তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান/সরবরাহ | আবেদন প্রাপ্তির পর প্রার্থিত তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) নির্ধারিত ছকে আবেদন<br>খ) দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা      | তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | ২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস) | নাম: জনাব সঞ্জয় বাউড়<br>পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomralandport@bsbk.gov.bd |
| ২    | দরপত্র তফসিল সরবরাহ/বিক্রয়                      | যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর   | ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন<br>খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত                        | ০১ দিন   | দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা   |
| ৩    | অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি                         | অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়                | কোনো নির্ধারিত ছক নেই  | বিনামূল্যে   | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে                                | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomralandport@bsbk.gov.bd                           |

| ক্রম | সেবার নাম   | সেবাপ্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-<br>মেইল)  |
|------|---|--|---|---|----------------------------------|--|
| ৪    | জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট<br>গুরুত্বপূর্ণ তথ্য<br>অবমুক্তকরণ/প্রকাশ | ওয়েবসাইটের মাধ্যমে  | কোন নির্ধারিত ছক<br>নেই                   | বিনামূল্যে  | সর্বোচ্চ ০৭ দিবস                 | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |
| ৫    | বন্দরে আমদানিকৃত<br>পণ্যের অবস্থান                            | নোটিশবোর্ডের মাধ্যমে   | ট্রাফিক শাখা                              | প্রয়োজন্য নয়  | প্রয়োজন অনুযায়ী যে<br>কোন সময় | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |
| ৬    | বন্দর মাশুল গ্রহণ   | বন্দর মাশুল সোনালী<br>ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা<br>শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে<br>মালামাল ছাড়করণ  | ট্রাফিক শাখা                              | বন্দর ট্যারিফ<br>সিডিউল অনুযায়ী  | মালামাল খালাসের<br>পূর্বে        | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd     |
| ৭    | পণ্যখালাস   | ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট<br>কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ<br>অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট<br>কাগজপত্র রাজস্ব দপ্তরে<br>দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ<br>সিডিউল অনুযায়ী বন্দর<br>মাশুল নির্ধারণ<br>খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক<br>শ্রমিক/ইকুইপমেন্ট এর<br>মাধ্যমে পণ্য খালাসের<br>ব্যবস্থাকরণ | ট্রাফিক শাখা                              | বন্দর ট্যারিফ<br>সিডিউল অনুযায়ী<br>বন্দর মাশুল<br>সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড, ভোমরা<br>শাখায় জমা প্রদান | মালামাল খালাসের<br>পূর্বে        | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম  | সেবাপ্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময়সীমা          | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|------|--|---|---|-----------------------------|--------------------------------|---|
| ১    | বাজেট প্রস্তাব প্রেরণ                                    | চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে  | ক) খাতওয়ারী প্রাক্কলন<br>খ) হিসাব শাখা   | প্রযোজ্য নয়                | প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd      |
| ২    | জনবল পদায়ন  | বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা জনবল পদায়ন এর প্রস্তাব প্রেরণ | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে<br>খ) ওয়েবসাইট                          | প্রযোজ্য নয়                | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী       | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd  |
| ৩    | বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ                          | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে   | ক) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী<br>খ) প্রশাসন শাখা                       | প্রযোজ্য নয়                | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী        | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd      |
| ৪    | বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দপ্তর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে   | ক) চাহিদা অনুযায়ী<br>খ) প্রশাসন শাখা   | প্রযোজ্য নয়                | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী       | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক)<br>ফোন: +৮৮০১৬৮২-৮৪৬৫১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd  |
| ৫    | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি                                    | ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহ্বানের মাধ্যমে  | ক) নির্ধারিত ছকে<br>খ) অডিট শাখা  | প্রযোজ্য নয়                | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী       | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd      |
| ৬    | পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ                              | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে   | ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল<br>খ) হিসাব শাখা                                 | প্রযোজ্য নয়                | ০৩ (তিন) কর্মদিবস              | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd      |
| ৭    | দরপত্র/কার্যসম্পাদন জামানত ফেরত প্রদান                   | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে   | ক) মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া সংক্রান্ত প্রমাণপত্র/শর্ত পূরণ সাপেক্ষে<br>খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয়                | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী       | পদবি: উপসহকারি প্রকৌশলী (সিভিল)<br>ফোন: +৮৮০১৭১৭-৮৬৪৮১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |

| ক্রম | সেবার নাম                              | সেবাপ্রদান পদ্ধতি                     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান      | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময়সীমা                 | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)  |
|------|--|---------------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------------|--|
| ৮    | আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান | সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, সাতক্ষীরা শাখা | ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি<br>খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয়                | কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |

### (২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম              | সেবাপ্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময়সীমা    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)   |
|------|------------------------|--|--|-----------------------------|--------------------------|---|
| ১    | ভূমি ব্যবস্থাপনা       | অধিগ্রহণকৃত কমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারি ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে | ক) জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারির আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল<br>খ) প্রশাসন শাখা | বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে  | প্রয়োজন অনুযায়ী        | পদবি: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০১৭২০-৬৫০৯৯৩<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd      |
| ২    | বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে  | প্রকৌশল শাখা   | প্রযোজ্য নয়                | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: উপসহকারি প্রকৌশলী (সিভিল)<br>ফোন: +৮৮০১৭১৭-৮৬৪৮১২<br>ই-মেইল:<br>bhomrlandport@bsbk.gov.bd |

### ৩। আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                     |
|--------|---|
| ১      | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান                                   |
| ২      | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা                     |
| ৩      | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা      |
| ৪      | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫      | অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা   |

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

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন   | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন           | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|--------|---|-----------------------------------|--|----------------------|
| ১      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | নাম: জনাব মোঃ মামুন কবীর তরফদার<br>পদবি: উপপরিচালক (ট্রাফিক)<br>ভোমরা স্থলবন্দর<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৯১৪-৩৯৭৬৬৬<br>ই-মেইল:<br>bhomralandport@bsbk.gov.bd        | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা                    | নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান<br>পদবি: পরিচালক (প্রশাসন)<br>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা<br>ফোন: +৮৮-০১৩১৮৩৫১৭৪২<br>ইমেইল:<br>directoradmin@bsbk.gov.bd | ২০ (বিশ) কার্যদিবস   |
| ৩      | আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | চেয়ারম্যান                       | নাম: জনাব মোঃ আলমগীর<br>পদবি: চেয়ারম্যান (গ্রেড- ১)<br>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা<br>ফোন: ০২-৪১০২৫৩০০<br>ই-মেইল:<br>chairman@bsbk.gov.bd            | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস   |