



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
বুড়িমারী স্থলবন্দর
পাটগ্রাম, লালমনিরহাট
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 | সেবাপ্রদানের 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 খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | ২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস) | পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮ ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| 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 | অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি | অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায় | কোনো নির্ধারিত ছক নেই | বিনামূল্যে | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@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) |
|------|---|---|---|--|--|---|
| ৪ | জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ | নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে | কোনো নির্ধারিত ছক নেই | বিনামূল্যে | নোটিশ প্রদানের ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৫ | বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান | ই-পোর্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম এর মাধ্যমে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ | ট্রাফিক শাখা | প্রযোজ্য নয় | প্রয়োজন অনুযায়ী যে কোনো সময় | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭২২-২৭৫৫০০ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৬ | বন্দর মাশুল গ্রহণ | বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ | এসেসমেন্ট/বিল শাখা | বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী | মালামাল খালাসের পূর্বে | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭২২-২৭৫৫০০ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৭ | পণ্যখালাস | ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এসেসমেন্ট/বিল শাখায় দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ খ) শেড/ইয়ার্ড ইনচার্জ কর্তৃক শমিক এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ | ক) এসেসমেন্ট/বিল শাখা খ) ট্রাফিক অপারেশন | বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় জমা প্রদান | মালামাল খালাসের পূর্বে | পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: +৮৮ ০১৭৮৩-৮০১২২২ ২। সংশ্লিষ্ট শেড/ইয়ার্ড ইনচার্জ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৮ | যাত্রীসেবাকক্ষে যাত্রীদের সুবিধা | বাংলাদেশ, ভারত, নেপাল, ভূটান এ গমনাগমনকারী পাসপোর্টধারী যাত্রীদের বিশ্রাম গ্রহণ, অবস্থান, ওয়াশরুম, বিনোদনমূলক আলোকচিত্র প্রদর্শনের ব্যবস্থাসহ ওয়ানস্টপ সার্ভিসের ন্যায় একই ভবনে কাস্টমস, ইমিগ্রেশন এর যাবতীয় কার্যক্রম সম্পাদন | বুড়িমারী স্থলবন্দর, প্রশাসনিক ভবন (নীচ তলা) এর যাত্রীসেবা কক্ষে পাসপোর্টধারী যাত্রীদের রশিদ প্রদান | বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত রশিদের মাধ্যমে | ইমিগ্রেশন কর্তৃক গমনাগমনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭১৪-৩৪১৭৭৯ ই-মেইল: burimarilandport@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 খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ | পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮ ০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ২ | জনবল পদায়ন | বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক জনবল পদায়ন | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৩ | বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | ক) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৪ | মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ | বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ | ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৫ | 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 | পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮ ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৬ | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি | ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহ্বানের মাধ্যমে | ক) নির্ধারিত হুকে খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮ ০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৭ | পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮ ০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@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 | 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 | পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮ ০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৯ | আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান | জনতা ব্যাংক লিমিটেড, বুড়িমারী শাখা কর্তৃক কর্তৃপক্ষের এসএনডি- ১১ হতে সোনালী ব্যাংক, পাটগ্রাম শাখার মাধ্যমে | ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা | প্রযোজ্য নয় | কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস | পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮ ০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@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 | ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে | ক) ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা | বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে | প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: কম্পিউটার অপারেটর ফোন: +৮৮ ০১৭৫৩-৩৭০৩৭৬ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ২ | বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) প্রশাসন শাখা খ) প্রকৌশল শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: কম্পিউটার অপারেটর ফোন: +৮৮ ০১৭৫৩-৩৭০৩৭৬ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |
| ৪ | ই-পোর্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | পদবি: কম্পিউটার অপারেটর ফোন: +৮৮ ০১৭৫৩-৩৭০৩৭৬ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd |

৩) আপনার (সেবাগ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবাপ্রদানকারীর) প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|---|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমাপ্রদান |
| 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 | অनावश्यक 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 গিয়াস উদ্দিন পদবি: সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) বুড়িমারী স্থলবন্দর ফোন: +৮৮ ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: +৮৮-০১৩১৮৩৫১৭৪২ ইমেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd | ২০ (বিশ) কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | চেয়ারম্যান | নাম: জনাব মোঃ আলমগীর পদবি: চেয়ারম্যান (গ্রেড- ১) বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৪১০২৫৩০০ ই-মেইল: chairman@bsbk.gov.bd | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |