

বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ  
টিসিবি ভবন (৬ষ্ঠ তলা)  
কাওরানবাজার, ঢাকা- ১২১৫  
www.bsbk.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

অভিলক্ষ (Mission): 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 মোঃ কবির খাঁন পদবি: একান্ত সচিব ফোন: +৮৮-০১৯১৩-৪৯৮৬১৫ ইমেইল: pstochairman@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	শূন্যপদে 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	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে ছাড়পত্র প্রদানের তারিখ হতে অনূর্ধ্ব ০১ বছর	নাম: জনাব প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd

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	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে	নাম: জনাব প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
৫	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	নাম: জনাব মোঃ কবির খাঁন পদবি: একান্ত সচিব ফোন: +৮৮-০১৯১৩-৪৯৮৬১৫ ইমেইল: <a href="mailto:pstochairman@bsbk.gov.bd">pstochairman@bsbk.gov.bd</a>

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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) খাতওয়ারী প্রাক্কলন (খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	নাম: জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল মজুমদার পদবি: পরিচালক (হিসাব) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৯১০ ইমেইল: <a href="mailto:directoraccounts@bsbk.gov.bd">directoraccounts@bsbk.gov.bd</a>
২	অর্থ ছাড়	অনুমোদিত প্রকল্প প্রস্তাবের ভিত্তিতে ৪ কিস্তিতে প্রশাসনিক/অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে ছাড় করা হয়।	(ক) এডিপিভুক্তির সপক্ষে প্রমাণ (খ) হিসাব শাখা/প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	অর্থবছরের সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিক	নাম: জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল মজুমদার পদবি: পরিচালক (হিসাব) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৯১০ ইমেইল: <a href="mailto:directoraccounts@bsbk.gov.bd">directoraccounts@bsbk.gov.bd</a>
৩	প্রকল্প প্রস্তাব প্রণয়ন	ডিপিপি প্রণয়নপূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে	(ক) পরিকল্পনা কমিশনের নির্ধারিত ছকে (খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	অনূর্ধ্ব ৬ (ছয়) মাস	নাম: জনাব মোঃ হাসান আলী পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩০ ইমেইল: <a href="mailto:se-engg@bsbk.gov.bd">se-engg@bsbk.gov.bd</a>

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	পদসৃষ্টি	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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
৫	শূন্যপদে 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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
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: জনাব মোঃ রেজাউল করিম পদবি: উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৭১২২৫৩৯২৪ ইমেইল: <a href="mailto:ddadmin@bsbk.gov.bd">ddadmin@bsbk.gov.bd</a>
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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>
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: জনাব প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (অডিট) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮২৯ ইমেইল: <a href="mailto:directoraudit@bsbk.gov.bd">directoraudit@bsbk.gov.bd</a>

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)
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: lawadvisor@bsbk.gov.bd
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 মোঃ মোস্তফা কামাল মজুমদার পদবি: পরিচালক (হিসাব) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৯১০ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd
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 মোঃ মোস্তফা কামাল মজুমদার পদবি: পরিচালক (হিসাব) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৯১০ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd
১৪	আয়কর/ভ্যাট/লভ্যাংশ সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	বাংলাদেশ ব্যাংকে চালানের মাধ্যমে	(ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি (খ) হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস	নাম: জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল মজুমদার পদবি: পরিচালক (হিসাব) অ:দা: ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৯১০ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd

## 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	ব্যক্তিগত প্রয়োজনে দাপ্তরিক যানবাহন ব্যবহারের অনুমতি	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) রিকুইজিশন স্লীপ খ) প্রশাসন শাখা	প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে বেতন-বিলের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে	মাস শেষে	নাম: জনাব রাশেদুল সজিব নাজির পদবি: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮৯৮৫৮ ইমেইল: adadmin@bsbk.gov.bd

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)
২	জমি অধিগ্রহণ	বিধি মোতাবেক মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদনক্রমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অধিগ্রহণের প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে	স্বাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	নাম: জনাব মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: এস্টেট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫৫২৩৮৪৫০৯ ইমেইল: estateofficer@bsbk.gov.bd
৩	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: জনাব মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: এস্টেট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫৫২৩৮৪৫০৯ ইমেইল: estateofficer@bsbk.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির 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	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

বি.দ্র. যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে।

৫) কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে 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 প্রদোষ কান্তি দাস পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৫৫০১৩৮৩১ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@bsbk.gov.bd">directoradmin@bsbk.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব অনল চন্দ্র দাস পদবি: অতিরিক্ত সচিব, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ফোনঃ ৯৫৭০৬৪৫ মোবাইলঃ ০১৭১৫-০১৭১৩৩ ইমেইলঃ <a href="mailto:anoldas@yahoo.com">anoldas@yahoo.com</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস