



# বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

টিসিবি ভবন (৬ষ্ঠ তলা)

কারওয়ান বাজার, ঢাকা- ১২১৫

www.bsbk.gov.bd

## সেবাপ্রদান 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	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্য দিবস (অন্য কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্য দিবস)	নাম: জনাব মোঃ কবির খাঁন পদবি: একান্ত সচিব ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৫৫ ই-মেইল: 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 হকে আবেদন (খ) অনলাইনে ডাউনলোডযোগ্য	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী ব্যাংক ড্রাস্ট/পে-অর্ডারের মাধ্যমে	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে ছাড়পত্র প্রদানের তারিখ হতে অনূর্ধ্ব ০১ বছর	নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত হক নেই	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে	নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
৫	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত হক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ কর্ম দিবস	নাম: জনাব মোঃ কবির খাঁন পদবি: একান্ত সচিব ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৫৫ ই-মেইল: pstochairman@bsbk.gov.bd

## 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	(ক) খাতওয়ারী প্রাক্কলন (খ) হিসাব শাখা	প্রয়োজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	নাম: আবু হাসনাত মোহাম্মদ আরেফীন পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪১ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd

২	অর্থছাড়	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 ত্রৈমাসিকভিত্তিতে	নাম: আবু হাসনাত মোহাম্মদ আরেফীন পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪১ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd
৩	প্রকল্প প্রস্তাব প্রণয়ন	ডিপিপি প্রণয়নপূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে	(ক) পরিকল্পনা কমিশনের নির্ধারিত হকে (খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	অনূর্ধ্ব ০৬ (ছয়) মাস	নাম: জনাব মোঃ হাসান আলী পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪৩ ইমেইল: se-engg@bsbk.gov.bd
৪	পদসৃষ্টি	সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক বোর্ড এর অনুমোদনক্রমে	(ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত হকে (খ) ওয়েবসাইট	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
৫	শূন্যপদে জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র গ্রহণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	(ক১) পদ সৃষ্টির জিও (ক২) পদসৃষ্টি সংরক্ষণ/স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ (খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
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 ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
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: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪৮ ইমেইল: ddadmin@bsbk.gov.bd

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 ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
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 ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd
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) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪০ ইমেইল: directoraudit@bsbk.gov.bd
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: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৬০ 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 কর্মদিবস	নাম: আবু হাসনাত মোহাম্মদ আরেফীন পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪১ 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: আবু হাসনাত মোহাম্মদ আরেফীন পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪১ 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 অনুর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস	নাম: আবু হাসনাত মোহাম্মদ আরেফীন পদবি: পরিচালক (হিসাব) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪১ ইমেইল: directoraccounts@bsbk.gov.bd
----	--	-------------------------------------	--	------------	---------------------------------------	---

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ব্যক্তিগত প্রয়োজনে দাপ্তরিক যানবাহন ব্যবহারের অনুমতি	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) রিকুইজিশন স্লীপ খ) প্রশাসন শাখা	প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে বেতন-বিলের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে	মাসশেষে	নাম: জনাব রাশেদুল সজিব নাজির পদবি: সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৫৬ ইমেইল: adadmin@bsbk.gov.bd
২	জমি অধিগ্রহণ	বিধি মোতাবেক মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদনক্রমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অধিগ্রহণের প্রস্তাব প্রেরণের	ক) স্থাবর 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: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৭৭ 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 হকে নামজারীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোহাম্মদ জসীম উদ্দিন পদবি: এস্টেট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৭৭ ইমেইল: estateofficer@bsbk.gov.bd

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

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

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

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

৫) কোনো নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোনো কাজিকৃত 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 ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব এ. কে. এম শামিমুল হক ছিদ্দিকী পদবি: অতিরিক্ত সচিব, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ফোন: ০২-৯৫৪৫০১৯ মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৭৫-০৩৫১৩৩ ইমেইল: shamimul77@yahoo.com	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস