



# বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

## বুড়িমারী স্থলবন্দর

পাটগ্রাম, লালমনিরহাট।

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 মান উন্নয়ন এবং কার্যকর সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে অংশীদারিত্বমূলক উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি।

#### 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)	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: 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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	বিভিন্ন সভার মাধ্যমে	কোনো নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	নোটিশ প্রদানের ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	জনাব মোহাম্মদ মিনহাজ উদ্দিন ওয়ারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: ০১৯১১-৪৩৪১৭২ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৬	বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	এসেসমেন্ট/বিল শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোঃ আমিনুল হক ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: ০১৭০৪-৭৪৫৪৭৭ 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 শ্রমিক এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ	ক)এসেসমেন্ট/বিলশাখা খ) ট্রাফিক অপারেশন	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	১। জনাব মোঃ সালাহ উদ্দিন ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: ০১৮১৬-৪৯৭২৭২ 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 সম্পাদনের ব্যবস্থা রয়েছে।	বুড়িমারী স্থলবন্দর, প্রশাসনিক ভবন (নীচ তলা) এর যাত্রীসেবা কক্ষে পাসপোর্টধারী যাত্রীদের রশিদ প্রদান	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত রসিদের মাধ্যমে	ইমিগ্রেশন কর্তৃক গমনাগমনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব হাব্বুন অর রশিদ ওয়ারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: ০১৭১২-৫৭৭৫৩ 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 বরাদ্দ/বিভাজন	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	ক) খাতওয়ারী প্রাক্কলন খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	জনাব আদনান খালিদ বসুনীয়া হিসাবরক্ষক ফোন: ০১৭৬৭-৩৮৯০১৭ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
২	পদসৃষ্টি	সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক পদ সৃষ্টির প্রস্তাব প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৬	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৭	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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ 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	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৯	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	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
১০	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	জনতা ব্যাংক লিমিটেড, বুড়িমারী শাখার কর্তৃক কর্তৃপক্ষের এসএনডি-১১ হতে সোনালী ব্যাংক, পাটগ্রাম শাখার মাধ্যমে	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনুর্ত ০৭ কর্মদিবস	জনাব আদনান খালিদ বসুনীয়া হিসাবরক্ষক ফোনঃ ০১৭৬৭-৩৮৯০১৭ 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	জমি অধিগ্রহণ	বন্দরের প্রয়োজন অনুযায়ী জমি অধিগ্রহণের প্রস্তাব বাস্তবকের প্রধান দপ্তরে প্রেরণ	স্বাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
২	ভূমি ব্যবস্থাপনা	ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে	ক) ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মুহাম্মদ হাসমত উল্লাহ কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০১৭১৬-৩৩৬৭৪২ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৩	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) প্রশাসন শাখা খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৫১ ই-মেইল: burimarilandport@bsbk.gov.bd
৪	ই-পোর্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ সেলিম রেজা অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ফোনঃ ০১৭২২-২৬২০৮৬ 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	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) কোনো নাগরিক বিভাগ/বন্দর হতে কোনো বিষয়ে কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)- তে 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	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 নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব মোঃ আলমগীর পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৮১৮৯৩০০ ই-মেইল: chairman@bsbk.gov.bd	২০ কার্যদিবস