



## বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

### সোনাহাট স্থলবন্দর

ভূরুঞ্জামারী, কুড়িগ্রাম

www.bsbk.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen' s  
Charter)

#### ১. ভিশন ও মিশন:

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

**অভিলক্ষ (Mision):** স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, বন্দরের দক্ষ কার্গো ব্যবস্থাপনা, সংরক্ষণ, সুবিধার মানউন্নয়ন এবং কার্যকর সেবাপ্রদানের উদ্দেশ্যে অংশীদারিত্বমূলক উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবা:

##### (২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্যপ্রদান/সরবরাহ	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রার্থিত তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) নির্ধারিত ছকে আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্যপ্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
২	দরপত্র তফসিল সরবরাহ/বিক্রয়	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর	ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত	০১দিন	দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা

			কর্মকর্তা			
৩	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকামতে	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৫	বন্দরমাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দরমাশুল সোনালী ব্যাংক লিঃ, নালিতাবাড়ী শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোঃ মাহাবুব হাসান ট্রাফিক পরিদর্শক মুঠোফোন: ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৬	পণ্যখালাস	ক) সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দরমাশুল নির্ধারণ।	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দরমাশুল সোনালী ব্যাংক লিঃ, নালিতাবাড়ী শাখায় জমাপ্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোঃ মাহাবুব হাসান ট্রাফিক পরিদর্শক মুঠোফোন: ০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
২	পদসৃষ্টি	সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক পদসৃষ্টির	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল:

		প্রস্তাব প্রেরণ				sonahatlandport@gmail.com
৩	বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৪	মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ	বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৫	বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৬	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	নির্ধারিত ছকে	প্রয়োজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৭	মামলা সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রেরণ	আইন উপদেষ্টার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মামলার বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৮	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল	প্রয়োজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
৯	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	সোনালী ব্যাংক লিঃ নালিতাবাড়ী শাখা	কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি	প্রয়োজ্য নয়	কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস	জনাব মানিক চন্দ্র রায় হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: ০১৭২২-৯৩৩৫২৫ ইমেইল:

						sonahatlandport@gmail.com
--	--	--	--	--	--	---------------------------

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারী ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর	জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল পরিশোধ এর মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com
২	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭০ ই-মেইল: sonahatlandport@gmail.com

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবাপ্রাপ্তির 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	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

৪) কোনো নাগরিক বন্দর হতে কোনো 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 (অনিক)	নাম: জনাব ডি এম আতিকুর রহমান পদবি: পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০১৩১৮-৩৫১৭৪২ ইমেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিলকর্মকর্তা	নাম: জনাব মোঃ আলমগীর পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৮১৮৯৩০০ ই-মেইল: chairman@bsbk.gov.bd	২০ কার্যদিবস