



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

নাকুগাঁও স্থলবন্দর

নালিতাবাড়ী, শেরপুর।

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) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ই-মেইল: nakugaonlandport@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) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৪ | জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ | ওয়েবসাইটের মাধ্যমে | কোন নির্ধারিত ছক নেই | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ০৭ দিবস | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@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 হাফিজুর রহমান মিঞা ট্রাফিক পরিদর্শক মোবাইল: ০১৭১৮৫৫১২৩০ |
| 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 জমা প্রদান | মালামাল খালাসের পূর্বে | জনাব হাফিজুর রহমান মিঞা ট্রাফিক পরিদর্শক মোবাইল: ০১৭১৮৫৫১২৩০ |

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের 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) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ২ | পদসৃষ্টি | সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক পদসৃষ্টির | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |

| | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|--------------|---------------------------------|--|
| | | প্রস্তাব প্রেরণ | | | | |
| ৩ | বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৪ | মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ | বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৫ | বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৬ | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি | ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহ্বানের মাধ্যমে | নির্ধারিত ছকে | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৭ | মামলা সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রেরণ | আইন উপদেষ্টার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মামলার বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রদান | চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৮ | পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল | প্রযোজ্য নয় | ০৩ কর্মদিবস | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ৯ | আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান | সোনালী ব্যাংক লিঃ নালিতাবাড়ী শাখা | কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি | প্রযোজ্য নয় | কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস | জনাব কে এম সৈকত হাসান হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: ০১৭১৯-৯০৬৭৫৯ ইমেইল: |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------|
| | | | | | | nakugaonlandport@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) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |
| ২ | বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | প্রকৌশল শাখা | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মোবাইল: ০১৩১৮-৩৫১৭৫৯ ইমেইল: nakugaonlandport@gmail.com |

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

| | |
|--------|---|
| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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 |