



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ  
ভোমরা স্থলবন্দর  
ভোমরা, সাতক্ষীরা।  
bhomra.blpa.gov.bd

## সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**রূপকল্প (Vision):** দক্ষ, নিরাপদ ও পরিবেশবান্ধব স্মার্ট স্থলবন্দর।

**অভিলক্ষ (Mission):** স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, পণ্য হ্যান্ডলিং ও সংরক্ষণে আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার এবং সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বে অপারেটর নিয়োগের মাধ্যমে দক্ষ ও সাশ্রয়ী সেবা প্রদান।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### ২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের 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 কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
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	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com

১১



ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৫	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান	বন্দরের ওয়েবসাইটে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	ট্রাফিক শাখা	প্রয়োজন্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী যে কোন সময়	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
৬	বন্দর মাসুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাসুল ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা শাখায় পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
৭	পণ্যখালাস	ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র রাজস্ব দপ্তরে দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাসুল নির্ধারণ খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক শ্রমিক/ইকুইপমেন্ট এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাসুল ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা শাখায় জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com

৫৩৭

৫৩৭

৫

## (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 প্রস্তাব প্রেরণ	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	নামঃ জনাব মোঃ আছলাম কাজী পদবীঃ হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ইমেইল: blpsatkhir@gmail.com
২	বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	ক) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
৩	বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দপ্তর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে	ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবীঃ সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) মুঠোফোন: ০১৩১৮-৩৫১৭৭৫ ই-মেইল: miltonduecon134@gmail.com
৪	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) অডিট শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ জনাব মোঃ আছলাম কাজী পদবীঃ হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ইমেইল: blpsatkhir@gmail.com
৫	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	নামঃ জনাব মোঃ আছলাম কাজী পদবীঃ হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ইমেইল: blpsatkhir@gmail.com
৬	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, সাতক্ষীরা শাখা	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনুর্ত ০৭ কর্মদিবস	নামঃ জনাব মোঃ আছলাম কাজী পদবীঃ হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ইমেইল: blpsatkhir@gmail.com

(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	স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	নামঃ জনাব মোঃ ফিরোজ আল মামুন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল) মুঠোফোন: +৮৮-০১৭১৭-২১৩৪৩১ ইমেইল: blpsatkhira@gmail.com
২	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারী ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ	ক) জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নামঃ জনাব মোঃ আহলাম কাজী পদবীঃ হিসাবরক্ষক মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ইমেইল: blpsatkhira@gmail.com

৩। আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবাপ্রাপ্তির 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	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS): সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ জনাব মোহাম্মদ রুহুল আমীন পদবিঃ উপ-পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭১৮৭৭৮৮৩৪ ই-মেইল: mruhulamin1@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ ড. মোঃ হাবিবুর রশীদ পদবিঃ পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৫৩০৫ ই-মেইল: directoradmin@bsbk.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	চেয়ারম্যান	নামঃ জনাব মোঃ জিল্লুর রহমান চৌধুরী পদবিঃ চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৫৩৪৮ ই-মেইল: chairman@bsbk.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

  
০২/০৯/২০২৪

মোঃ গোলাম মোস্তফা  
কম্পিউটার অপারেটর  
ভোমরা স্থল বন্দর  
সাতক্ষীরা

  
০২.০৯.২০২৪

মোহাম্মদ রুহুল আমীন  
উপ-পরিচালক (ট্রাফিক)  
ভোমরা স্থলবন্দর, সাতক্ষীরা।