



# বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

## শেওলা স্থলবন্দর

বিয়ানীবাজার, সিলেট

www.blpa.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন:

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

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

### 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 প্রাপ্তিস্থান: বাস্ববক ও তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট	তথ্যপ্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ইমেইল: sheolalandport2023@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 (এক) কার্যদিবস	দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
৩	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্য গ্রহণ	স্থলপথে আমদানিকৃত পণ্য সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে বন্দরাভ্যন্তরে প্রবেশ/গ্রহণের সুবিধা সৃষ্টি	প্রশাসনিক ভবন শেওলা স্থলবন্দর	প্রযোজ্য নয়	অফিস সময়ের মধ্যে তবে জরুরি প্রয়োজনে যে কোনো সময়	পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: +৮৮-০১৭১৪-৯৬৩১০৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৪	আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান/সংরক্ষণ	বন্দরের ওয়েবসাইটে/রেজিস্টারে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	প্রশাসনিক ভবন শেওলা স্থলবন্দর	প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কার্যদিবস	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭৯৩-৯৮৯৩৮৪ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৫	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোনো নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৬	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	নোটিশবোর্ডের মাধ্যমে	কোনো নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবি: কম্পিউটার অপারেটর মুঠোফোন: +৮৮-০১৭১২-৫৯৮০৬৫ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৭	বন্দরমাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল অগ্রণী ব্যাংক লি:, বিয়ানীবাজার শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	যথাযথ ডকুমেন্ট প্রাপ্তিসাপেক্ষে সর্বোচ্চ ০১ (এক) কর্মদিবস	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৮	পণ্য খালাস	সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দরমাশুল নির্ধারণ।	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল অগ্রণী ব্যাংক লি:, বিয়ানীবাজার শাখায় জমাপ্রদান	০১ (এক) কর্মদিবস	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@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 প্রস্তাব প্রেরণ	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৪১-৫২৫৫৭৮ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
২	জনবল পদায়ন	বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক জনবল পদায়নের প্রস্তাব প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৩	বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৪	বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৫	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহ্বানের মাধ্যমে	নির্ধারিত ছকে	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭২৬-২৭৫৫৪২ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৬	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭২৬-২৭৫৫৪২ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
৭	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমাপ্রদান	অগ্রণী ব্যাংক লিঃ, বিয়ানীবাজার শাখা	কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর ০৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৪১-৫২৫৫৭৮ ইমেইল: sheolalandport2023@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, নামজারি ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান	জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারির আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল পরিশোধ এর মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১১-২২৮৯৭৯ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com
২	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদক্রমে	প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭৯৩-৯৮৯৩৮৪ ইমেইল: sheolalandport2023@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	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) কোনো নাগরিক বন্দর হতে কাঙ্ক্ষিত 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 মোঃ মাহাবুব হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) শেওলা স্থলবন্দর মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ইমেইল: sheolalandport2023@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব শহিদুল ইসলাম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৫৩০৫ ই-মেইল: directoradmin@blpa.gov.bd ওয়েব: www.blpa.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	চেয়ারম্যান	নাম: জনাব মোহাম্মদ মানজারুল মান্নান পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৪১০২৫৩৪৮ ই-মেইল: chairman@blpa.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস