বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

ভোমরা স্থলবন্দর

ভোমরা, সাতক্ষীরা।
www.blpa.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.ভিশন ও মিশন:

রুপকল্প (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 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) দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.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	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৫	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান	বন্দরের ওয়েবসাইটে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	ট্রাফিক শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী যে কোন সময়	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৬	বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৭	পণ্যখালাস	ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র রাজস্ব দপ্তরে দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক শ্রমিক/ইক্যুইপমেন্ট এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ	ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, ভোমরা শাখায় জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.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 প্রস্তাব প্রেরণ	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	ক) খাতওয়ারী প্রাক্কলন খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
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	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
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	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৯১৭-৪০৮৯৫৬ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৪	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) অডিট শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৫	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
৬	আয়কর/মূসক সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	ওয়ান ব্যাংক লিমিটেড, সাতক্ষীরা শাখা	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনুর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৭৭৯-১৯৬৮০৪ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.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 প্রধান দপ্তরে প্রেরণ	স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী ফোন: +৮৮-০১৭১৭-২১৩৪৩১ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd
২	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারি ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে	ক) জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারির আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী ফোন: +৮৮-০১৭১৭-২১৩৪৩১ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) কোনো নাগরিক বন্দর হতে কাঙ্খিত 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 যোগযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব মোহাম্মদ রুহুল আমীন পদবি: উপপরিচালক (ট্রাফিক) ভোমরা স্থলবন্দর মুঠোফোন: +৮৮-০১৭১৮-৭৭৮৮৩৪ ই-মেইল: bhomralandport@blpa.gov.bd	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