বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

বুড়িমারী স্থলবন্দর

পাটগ্রাম, লালমনিরহাট

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, পণ্যহ্যান্ডলিং 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	সেবাপ্রদানের 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 কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭১৭-৫১১২৫৩ ই-মেইল: burimarilandport@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: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	বিভিন্ন সভার মাধ্যমে	কোনো নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	নোটিশ প্রদানের ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৫	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান ও শেডে সংরক্ষণ	Integrated Smart Land Port Management সিস্টেম এর মাধ্যমে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	ট্রাফিক শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী যে কোনো সময়	১। পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৩০৯-০৭৩৮৫৯ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd ২। পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: +৮৮-০১৭৯৩-৮০০৪২৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৬	বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় ও বন্দরে স্থাপিত জনতা ব্যাংক বুথে বন্দরের চালানের মাধ্যমে পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	এসেসমেন্ট/বিল শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	১। পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd ২। ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭২২-২৭৫৫০০ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৭	পণ্যখালাস	ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এসেসমেন্ট/বিল শাখায় দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ খ) শেড/ইয়ার্ড ইনচার্জ কর্তৃক শ্রমিক এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ	ক) এসেসমেন্ট/বিল শাখা খ) ট্রাফিক অপারেশন	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক, বুড়িমারী বাজার শাখায় ও বন্দরে স্থাপিত জনতা ব্যাংক বুথে জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	১। পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৮-৭০৭৮১৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd ২। পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: +৮৮-০১৭৯৩-৮০০৪২৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৮	যাত্রীসেবাকক্ষে যাত্রীদের সুবিধা	বাংলাদেশ, ভারত, নেপাল, ভূটান এ গমনাগমনকারী পাসপোর্টধারী যাত্রীদের বিশ্রাম গ্রহণ, অবস্থান, ওয়াশরুম, বিনোদনমূলক আলোকচিত্র প্রদর্শনের ব্যবস্থাসহ ওয়ানস্টপ সার্ভিসের ন্যায় একই ভবনে কাস্টমস, ইমিগ্রেশন এর যাবতীয় কার্যক্রম সম্পাদন	বুড়িমারী স্থলবন্দর, প্রশাসনিক ভবন (নীচ তলা) এর যাত্রীসেবা কক্ষে পাসপোর্টধারী যাত্রীদের রশিদ প্রদান	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত রশিদ ও একপে গেটওয়ে সফট্ওয়্যারের মাধ্যমে	ইমিগ্রেশন কর্তৃক গমনাগমনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট ফোন: +৮৮-০১৭১৮-৭০৭৮১৭ ই-মেইল: burimarilandport@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: অডিট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫১৫-২০৪০১৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
২	জনবল পদায়ন	বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক জনবল পদায়ন প্রস্তাব প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৭১-০১৬৯৬৪ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৩	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: +৮৮-০১৭৭১-০১৬৯৬৪ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৪	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: কম্পিউটার অপারেটর ফোন: +৮৮ ০১৯১২-৪১৯৪৭০ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৫	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: অডিট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫১৫-২০৪০১৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৬	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৭	দরপত্র/কার্য সম্পাদন জামানত ফেরত প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া সংক্রান্ত প্রমাণপত্র/শর্ত পূরণ সাপেক্ষে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৬৭৬-৮৯১১২৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৮	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	জনতা ব্যাংক লিমিটেড, বুড়িমারী শাখা কর্তৃক কর্তৃপক্ষের এসএনডি- ১১ হতে সোনালী ব্যাংক, পাটগ্রাম শাখার মাধ্যমে	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনুর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@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 কার্যালয়ে প্রেরণ	স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: অডিট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫১৫-২০৪০১৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
২	ভূমি ব্যবস্থাপনা	ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এর মাধ্যমে	ক) ভূমি উন্নয়ন করের বিল খ) প্রশাসন শাখা	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: অডিট অফিসার ফোন: +৮৮-০১৫১৫-২০৪০১৭ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd

৩	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) প্রশাসন শাখা খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৫১৬-১৮৭০৯০ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd
৪	Integrated Smart Land Port Management System	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ট্রাফিক শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১ ই-মেইল: burimarilandport@blpa.gov.bd

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির 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 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 মেহেদী হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) বুড়িমারী স্থলবন্দর ফোন: +৮৮-০১৭১৭-৫১১২৫৩ ই-মেইল: burimarilandport@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