বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

নাকুগাঁও স্থলবন্দর

নালিতাবাড়ী, শেরপুর

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 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 আবেদন (তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট) খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্যপ্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@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 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	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোনো নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকামতে	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোর্চ্চ ০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৫	বন্দর মাশুল গ্রহণ	বন্দরমাশুল সোনালী ব্যাংক লিঃ, নালিতাবাড়ী শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	রাজস্ব শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	নাম: জনাব মোঃ নাজমুল হক পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৮-৮৩১১৯৬ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৬	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	ক) রাজস্ব শাখা খ) ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দরমাশুল সোনালী ব্যাংক লিঃ, নালিতাবাড়ী শাখায় জমাপ্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	নাম: জনাব মোঃ বাবুল মিয়া পদবি : ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭৭২-৩০২৯৮৮ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৭	যাত্রীদের সুবিধা প্রদান	নাকুগাঁও স্থলবন্দরের প্রশাসনিক ভবনের সোনালী ব্যাংকের বুথে ফ্যাসিলিটিজ চার্জ গ্রহণ	আন্তর্জাতিক প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল ভবন, যাত্রী রশিদ প্রদান	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী যাত্রী প্রতি মূসকসহ মাশুল আদায়	ইমিগ্রেশন কর্তৃক গমনাগমনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@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	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
২	জনবল পদায়ন	বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক জনবল পদায়ন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
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	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৪	মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ	বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ	ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৫	বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে	ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ বাবুল মিয়া পদবি : ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭৭২-৩০২৯৮৮ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৬	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
৭	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	নাম: জনাব মোঃ নাজমুল হক পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৮-৮৩১১৯৬ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
৮	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমাপ্রদান	সোনালী ব্যাংক লিঃ নালিতাবাড়ী শাখা	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: 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, 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	নাম: জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com
২	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদক্রমে	ক) প্রশাসন শাখা খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ বাবুল মিয়া পদবি : ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭৭২-৩০২৯৮৮ ই-মেইল: nakugaonlandport@gmail.com

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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 কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)- এ নিম্নরূপ 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 মোঃ জাহিদুল ইসলাম পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) নাকুগাঁও স্থলবন্দর ফোন: +৮৮-০১৭১৬-৭৮৫৭০২ ই-মেইল: nakugaonlandport@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