# বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

## সোনাহাট স্থলবন্দর

ভূরুঙ্গামারী, কুড়িগ্রাম।

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 | সেবাপ্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান/সরবরাহ | আবেদন প্রাপ্তির পর প্রার্থিত তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | ক) নির্ধারিত ছকে আবেদন<br>খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | ২০ কার্যদিবস (অন্য কোনো ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস) | নাম: জনাব মোঃ বদিউজ্জামান<br>পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক)<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১<br>ই-মেইল: jewelratno1994@gmail.com |
| ২ | দরপত্র তফসিল সরবরাহ/বিক্রয় | যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর | ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন<br>খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত | ০১ (এক) কার্যদিবস | 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 | নাম: জনাব স্বাগতা রায়<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭২২-৬৪২৫২৪<br>ই-মেইল: swagotaroy.blpa@gmail.com |

| ক্রম | সেবার নাম | সেবাপ্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ৪ | জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ | ওয়েবসাইটের মাধ্যমে | কোনো নির্ধারিত ছক নেই | বিনামূল্যে | সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কর্মদিবস | নাম: জনাব মোঃ সেলিম রেজা<br>পদবি: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭২২-২৬২০৮৬<br>ই-মেইল: selim.bsbk@gmail.com |
| ৫ | বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ | বন্দর মাশুল জনতা ব্যাংক লি:, ভূরুঙ্গামারী শাখায় পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ | ট্রাফিক শাখা | বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী | যথাযথ ডকুমেন্ট প্রাপ্তিসাপেক্ষে সর্বোচ্চ ০১ (এক) কর্মদিবস | নাম: জনাব মোঃ মিনহাজুল ইসলাম<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৪০-১০৭৪৪১<br>ই-মেইল: minhazulislam@gmail.com |
| ৬ | পণ্য খালাস | ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র রাজস্ব দপ্তরে দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল নির্ধারণ<br>খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক শ্রমিক/ইক্যুইপমেন্ট এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ | ক) রাজস্ব শাখা<br>খ) ট্রাফিক শাখা | বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশূল জনতা ব্যাংক লি:, ভূরুঙ্গামারী শাখায় জমাপ্রদান | মালামাল খালাসের পূর্বে | নাম: জনাব জগদীশ চন্দ্র রায়<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৫০-৭৭০৪৩১<br>ই-মেইল: jagodish431@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 আদনান খালিদ বসুনীয়া<br>পদবি: হিসাবরক্ষক<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৭৬-৪৬৪৭৯৭<br>ই-মেইল: adnanaraf23@gmail.com |
| ২ | জনবল পদায়নের প্রস্তাব প্রেরণ | বন্দরের কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক জনবল পদায়নের প্রস্তাব প্রেরণ | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব জগদীশ চন্দ্র রায়<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৫০-৭৭০৪৩১<br>ই-মেইল: jagodish431@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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ৩ | বিভিন্ন বিষয়ে প্রতিবেদন প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময় অনুযায়ী | নাম: জনাব মোঃ সেলিম রেজা<br>পদবি: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭২২-২৬২০৮৬<br>ই-মেইল: selim.bsbk@gmail.com |
| ৪ | মহামান্য রাষ্ট্রপতির ভাষণের জন্য তথ্য প্রেরণ | বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোঃ সেলিম রেজা<br>পদবি: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭২২-২৬২০৮৬<br>ই-মেইল: selim.bsbk@gmail.com |
| ৫ | বিভিন্ন বিষয়ে অন্যান্য দফতর/সংস্থার মতামত গ্রহণ/প্রদান | সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখার মতামত গ্রহণের মাধ্যমে | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের চাহিদা অনুযায়ী | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোঃ মিনহাজুল ইসলাম<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৪০-১০৭৪৪১<br>ই-মেইল: minhazulislam@gmail.com |
| ৬ | অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি | ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে | নির্ধারিত ছকে | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব মোঃ আদনান খালিদ বসুনীয়া<br>পদবি: হিসাবরক্ষক<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৭৬-৪৬৪৭৯৭<br>ই-মেইল: adnanaraf23@gmail.com |
| ৭ | পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল | প্রযোজ্য নয় | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | নাম: জনাব স্বাগতা রায়<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭২২-৬৪২৫২৪<br>ই-মেইল: swagotaroy.blpa@gmail.com |
| ৮ | আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমাপ্রদান | জনতা ব্যাংক লিঃ<br>ভূরুঙ্গামারী শাখা | কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি | প্রযোজ্য নয় | কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ (সাত) কর্মদিবস | নাম: জনাব মোঃ আদনান খালিদ বসুনীয়া<br>পদবি: হিসাবরক্ষক<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৭৬-৪৬৪৭৯৭<br>ই-মেইল: adnanaraf23@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 আদনান খালিদ বসুনীয়া<br>পদবি: হিসাবরক্ষক<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৫৭৬-৪৬৪৭৯৭<br>ই-মেইল: adnanaraf23@gmail.com |
| ২ | বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত | আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদক্রমে | সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) এর দপ্তর | প্রযোজ্য নয় | বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী | নাম: জনাব জগদীশ চন্দ্র রায়<br>পদবি: ওয়্যারহাউজ সুপারিনটেনডেন্ট<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৫০-৭৭০৪৩১<br>ই-মেইল: jagodish431@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 নিম্নরুপভাবে 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 বদিউজ্জামান<br>পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক)<br>সোনাহাট স্থলবন্দর<br>মুঠোফোন: +৮৮-০১৭৫০-৪৬৪৫৩১<br>ই-মেইল: jewelratno1994@gmail.com | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম: জনাব শহিদুল ইসলাম<br>পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), উপসচিব<br>ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৫৩০৫<br>ই-মেইল:directoradmin@blpa.gov.bd<br>ওয়েব: www.blpa.gov.bd | ২০ (বিশ) কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | চেয়ারম্যান | নাম: জনাব মোহাম্মদ মানজারুল মান্নান<br>পদবি: চেয়ারম্যান<br>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা<br>ফোন: ০২-৪১০২৫৩৪৮<br>ই-মেইল: chairman@blpa.gov.bd | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |