বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ

ভোলাগঞ্জ স্থলবন্দর

কোম্পানীগঞ্জ, সিলেট

www.blpa.gov.bd

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.ভিশন ও মিশন:

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

অভিলক্ষ্য (Mission): স্থলবন্দরের অবকাঠামো 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 আবেদন (তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইটে) খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	নাম: জনাব মোঃ মাহাবুব হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
২	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে	নাম: জনাব মোঃ মাহাবুব হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৩	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান	বন্দরের নোটিশবোর্ডে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	অফিসভবন গোবরাকুড়া-কড়ইতলী স্থলবন্দর।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী যেকোন সময়	নাম: জনাব মোহাম্মদ শাহজালাল মিয়া পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৮-৩৪১২১২৪ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
৪	বন্দর মাশুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মাশুল অগ্রণী ব্যাংক, ধারাবাজার শাখা, হালুয়াঘাট এ পরিশোধসাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ।	ট্রাফিক শাখা গোবরাকুড়া-কড়ইতলী স্থলবন্দর।	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	নাম: জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৭-৬৫৯৭০০ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
৫	পণ্যখালাস	ক) সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দরমাশুল নির্ধারণ।	ট্রাফিক শাখা গোবরাকুড়া-কড়ইতলী স্থলবন্দর।	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মাশুল অগ্রণী ব্যাংক লি:, বিয়ানীবাজার শাখায় জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	নাম: জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৭-৬৫৯৭০০ ই-মেইল: bholaganjlandport25@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:মো জনাব মোঃ তানভীর রহমান পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৬৮৬-৯৫৭২২৫ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
২	পদসৃষ্টির প্রস্তাব প্রেরণ	সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক প্রধান কার্যালয়ে পদসৃষ্টির প্রস্তাব প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ মাহাবুব হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল:bholaganjlandport25@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 মোহাম্মদ মনির হোসেন মজুমদার পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭২৪-৫২২৪৮৩ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
৪	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহবানের মাধ্যমে	নির্ধারিত ছকে	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম:মো জনাব মোঃ তানভীর রহমান পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৬৮৬-৯৫৭২২৫ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
৫	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	কার্য সম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	নাম: জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান পদবি: ট্রাফিক পরিদর্শক ফোন: +৮৮-০১৭১৭-৬৫৯৭০০ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
৬	আয়কর/মূসক সরকারি কোষাগারে জমাপ্রদান	অগ্রণী ব্যাংক, বিয়ানীবাজার শাখা, সিলেট	কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনূর্ধ্ব ০৭ কর্মদিবস	নাম:মো জনাব মোঃ তানভীর রহমান পদবি: হিসাবরক্ষক ফোন: +৮৮-০১৬৮৬-৯৫৭২২৫ ই-মেইল: bholaganjlandport25@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	জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারির আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল পরিশোধ এর মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম:জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন মজুমদার পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭২৪-৫২২৪৮৩ ই-মেইল: bholaganjlandport25@gmail.com
২	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদক্রমে	সহকারি পরিচালক (ট্রাফিক) এর দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	নাম:জনাব মোহাম্মদ মনির হোসেন মজুমদার পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: +৮৮-০১৭২৪-৫২২৪৮৩ ই-মেইল: bholaganjlandport25@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 দপ্তর হতে কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)- তে নিম্নরূপভাবে উল্লেখ থাকবে:

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 মাহাবুব হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ভোলাগঞ্জ স্থলবন্দর ফোন: +৮৮-০১৭৬৫-৪৮৩১১৭ ই-মেইল: bholaganjlandport25@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 নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ	নাম: জনাব মোহাম্মদ মানজারুল মান্নান পদবি: চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা ফোন: ০২-৪১০২৫৩৪৮ ই-মেইল: chairman@blpa.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস