

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জননিরাপত্তা বিভাগ

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

www.coastguard.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : নিরাপদ জলসীমা নিশ্চিতকরণ এবং জাতীয় স্বার্থ রক্ষায় অঙ্গীকারবদ্ধ।

মিশন : বাংলাদেশের জাতীয় জলসীমা ও উপকূলীয় অঞ্চলে নিম্নলিখিত কার্যক্রম পরিচালনা করাঃ

- ক। বাংলাদেশের জাতীয় স্বার্থ সংরক্ষণ করা।
- খ। অর্বিধ চোরাচালান ও মাদকদ্রব্য পাচার রোধ।
- গ। মৎস্য, তেল, গ্যাস ও বনজ সম্পদ রক্ষা।
- ঘ। পরিবেশ দূষণ প্রতিরোধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ঙ। অভ্যন্তরীণ ও গভীর সমুদ্রে অর্বিধভারে মৎস্য আহরণ হ্রাস
- চ। সমুদ্র বন্দরের নিরাপত্তা প্রদানের মাধ্যমে সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।
- ছ। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষায় সহায়তা প্রদান।
- জ। প্রাকৃতিক দুর্যোগকালে উপকূলীয় এলাকায় তথ্য প্রচার, উদ্ধারকাজ পরিচালনা ও গ্রাণ বিতরণ।
- ঝ। বনদস্যুতা দমন।
- ঞ। বাংলাদেশের জলসীমা দিয়ে অর্বিধভারে গমনাগমন হ্রাস ও মানব পাচার প্রতিরোধ।
- ট। সময় সময় সরকার নির্দেশিত অন্যান্য দায়িত্ব পালন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	জনস্বাস্থ্য নিরাপত্তা প্রদান।	ক। জনপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জনপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার ঢাকা জোন (সেদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা ১২০৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪২০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮২৮২২৭৬
২।	নদী/সমুদ্রপথ ব্যবহারকারী পেশাজীবীদের জনপথে নিরাপত্তা প্রদান।	ক। জনপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জনপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	ইমেইলঃ zcdrdhaka@gmail.com zcdr_dzone@coastguard.gov.bd
৩।	বাংলাদেশের সামুদ্রিক এলাকায় মৎস্য আহরণেরত মৎসাজীবীদের নিরাপত্তা প্রদান।	ক। সামুদ্রিক এলাকায় টহলের মাধ্যমে। খ। জাহাজ/বোট প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পূর্ব জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, মৎস্য বন্দর, চট্টগ্রাম মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪২০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৩২-৮৪২৮১২
৪।	পরিবেশ রক্ষা কার্যক্রমের অধীনে উপকূলীয় অঞ্চলে বনসম্পদসহ জনগণকে সহায়তা প্রদান।	ক। উপকূলীয় এলাকায় ফুট পেট্রোলের মাধ্যমে। খ। উপকূলীয় এলাকায় জাহাজ/বোট প্রেরণের মাধ্যমে। গ। উপকূলীয় এলাকার জনগণের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিসূলক কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগবাজ, মংলা, বাথেরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪৪০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০
৫।	মানদমস্যের তহাবহতা থেকে যুবসমাজ রক্ষায় মানদক ডোরিটালানিবিবোধী অভিযান পরিচালনা।	ক। জনপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জনপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com

৩।	দেপুটী পর্বতী কব্জিরে জনস্বাস্থ্যের জনস্বাস্থ্য রক্ষা।	ক। দুতগতিতে দুখীনা স্থলে গমনের মাধ্যমে। খ। প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত ডুবুরী কর্তৃক উদ্ধার অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে। গ। দুখীনা পর্বতী পুনর্বাসনের মাধ্যমে।	মুত বাতা গ্রাণ্ডি সাপেক্ষ/মোবাইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক zcdr_wzone@coastguard.gov.bd জোনাল কমান্ডার দক্ষিণ জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, খেয়াঘাট সড়ক, তোলা সদর, তোলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪০০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৪৯১-৬১৮৫২ ইমেইলঃ southzoneops@gmail.com zcdr_szone@coastguard.gov.bd
৭।	ঔপকৃতিক দুখীগ (সাইক্লো/বন্যা) পূর্ব/পর্বতী কার্যক্রমে জনস্বাস্থ্যের জনস্বাস্থ্য রক্ষা।	ক। ঔপকৃতিক দুখীগকালে বাংলাদেশ কোস্ট গার্ডের দায়িত্বাধীন উপকূলীয় এলাকায় জনগণ ও জানামালের নিরাপত্তার নিমিত্তে যুগিঝড় পূর্ববর্তী সতর্কতা বাণী প্রচারসহ নিরাপদ স্থানে সরে আসার জন্য সাধারণ জনগণকে দিক নির্দেশনা প্রদানের মাধ্যমে। খ। জ্বাছ ও বোটসমূহের মাধ্যমে যথাসময়ে ঘটনাস্থলে পৌঁছে দুখীগ প্রতিরোধসহ উদ্ধার কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	ক। মুত বাতা গ্রাণ্ডি সাপেক্ষ/ মোবাইল খ। বিভিন্ন সংস্থা হতে প্রাপ্ত ত্রাণসহ বোটযোগে ঘটনাস্থলে গমন।	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক
৮।	জলসীমায় সংঘটিত নাশকতামূলক ও সন্ত্রাসমূলক কার্যকলাপ দমন	ক। উপকূলীয় অঞ্চলসমূহে জ্বাছ, বোট এবং স্টেশান ও আউটপোস্ট হতে টহল প্রদান। খ। আইন-শৃঙ্খলা বাহিনীর সমন্বয়ে দৌধ অভিযান পরিচালনা।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক

* নাগরিক বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদত্ত সেবা (যেমনঃ লাইসেন্স)

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	নদীপথে যাত্রী ও নৌযানের নিরাপত্তা	লৌপরিবহন মন্ত্রণালয় এবং বিআইডব্লিউটিএ এর সাথে সমন্বয়করত নদীপথে যাত্রী ও নৌযানের নিরাপত্তা প্রদান করা হয়।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার ঢাকা জোন (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর তবন শের-ই-বাংলা নগর, আগারশাও, ঢাকা ১২০৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮২৮১২৭৬ ইমেইলঃ zcdrdhaka@gmail.com zcdr_dzone@coastguard.gov.bd
২।	চট্টগ্রাম, পায়রা এবং মোংলা বন্দর কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা	লৌপরিবহন মন্ত্রণালয় এবং চট্টগ্রাম, মোংলা এবং পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর Designated Authority সাথে সমন্বয়করত বহিঃনোঙরে অবস্থানরত বাণিজ্যিক জাহাজের নিরাপত্তা প্রদান করা।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পূর্ব জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, মংলা বন্দর, চট্টগ্রাম মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪২০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৩১-৮৪২৮২২ ইমেইলঃ bcgezone@gmail.com zcdr_ezone@coastguard.gov.bd
৩।	কাস্টমন্স কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা প্রদান	কোস্ট গার্ডের অভিযানে আটককৃত অবৈধ চোরাচালান পণ্য কাস্টমন্স কর্তৃপক্ষকে হস্তান্তর করা (অর্থ মন্ত্রণালয়)।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগবাজ, মংলা, রাণেশ্বরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪৪০০০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০ ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com zcdr_wzone@coastguard.gov.bd
৪।	জাটকা এবং মা ইলিশ রক্ষা অভিযান	জাটকা এবং মা ইলিশ রক্ষা অভিযানে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় এবং মৎস্য অধিদপ্তরের সাথে সমন্বয়করত সহযোগিতা প্রদান।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার দক্ষিণ জোন

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

২.৩.১) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সাধারণ ছুটি/ অর্জিত ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০০৪ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র খ। নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত কোস্ট গার্ড সচিব অনুমোদিত কর্মকর্তাদের জন্য)	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ১০ দিন খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন	কোস্ট গার্ড সচিবালয় (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা ১২০৭ ফোনঃ +৮৮০২৮২৮১০৩৫ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮২২৭৬ ইমেইলঃ cg_secy@coastguard.gov.bd
২।	নৈমিত্তিক ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০০৩ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	খ। নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত কোস্ট গার্ড সচিব অনুমোদিত কর্মকর্তাদের জন্য)	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৫ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন	অধিনায়ক, সাপোর্ট ইউনিট (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা ১২০৭ ফোনঃ +৮৮০২৮২৮১০৩৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১০০ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮২২৭৬ ইমেইলঃ co_su@coastguard.gov.bd
৩।	চিত্তবিনোদনমূলক ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	ক। নৌ প্রবিধান অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য)	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০১ দিন	নির্বাহী কর্মকর্তা, সাপোর্ট ইউনিট
৪।	নেভিক্যাল ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০৩৭ বিধিমালা	গ। নির্ধারিত ফরমে	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০১ দিন	

		অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	পরিচালক (পার্টোনেল) কর্তৃক অনুমোদিত (অসামরিক কর্মকর্তাদের জন্য)		খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০১ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০১ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০১ দিন	(সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা ১২০৭ ফোনঃ +৮৮০২৮২৮২৭৫৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৩৪৪১১০৫ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮২৮২২৭৬ ইমেইলঃ exo_su@coastguard.gov.bd
৫।	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	নৌ প্রবিধান ১০০৯ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য)		বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ১০ দিন খ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৫ দিন	
৬।	চাকুরী বৃদ্ধিকরণ	ক। নৌ প্রবিধান ০৯২৬ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	ঘ। নির্ধারিত ফরমে বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদিত (নাবিকদের জন্য)	বিনামূল্যে	-	
৭।	পদবি স্থায়ীকরণ	ক। নৌ প্রবিধান ০৯২৮ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য)		বিনামূল্যে	-	
৮।	চাকুরীতে পদোন্নতি	ক। নৌ প্রবিধান ০৯৩১ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌসদস্যদের জন্য)	ঙ। নির্ধারিত ফরমে বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদিত (অসামরিক কর্মচারীদের জন্য)	বিনামূল্যে	-	

* ত্র্যাহারীণ জনপদে, একই মন্ত্রণালয়ের অন্য শাখা/ অধিশাখা/ অনুবিভাগ

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	০৭ দিন	নাম ও পদবিঃ কমান্ডার মোঃ লুৎফর রহমান, (এস), বিসিজিএমএস, বিএন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সদর দপ্তর বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড মোবাইল নং- ০১৭৬৯-৪৪০৭২২ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা কাজী মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম যুগ্মসচিব (আইন অধিশাখা) তবন নং-০৮, জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইল নং: +৮৮০১৭২৭০৭২৫৭ ফোন: +৮৮০২৪৭১২৪৪১৪ ই-মেইল: lawbcr@mhapsd.gov.bd	০৭ দিন	নাম ও পদবিঃ কাজী মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম যুগ্মসচিব (আইন অধিশাখা) তবন নং-০৮, জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইল নং: +৮৮০১৭২৭০৭২৫৭ ফোন: +৮৮০২৪৭১২৪৪১৪ ই-মেইল: lawbcr@mhapsd.gov.bd

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

*ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কোঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১।	সাক্ষাতের উদ্দেশ্য ও বিষয়
২।	সাক্ষাতের গুরুত্ব (জরুরি হলে ২৪ ঘন্টা ও অন্যান্য আবেদনের ক্ষেত্রে ০৭ দিনের মধ্যে সাক্ষাত)
৩।	সাক্ষাতের জন্য আবেদনকারীর টেলিফোন নম্বরসহ পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা
৪।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	কোস্ট গার্ডের দায়িত্বাধীন এলাকা এবং সীমাবদ্ধতা বিবেচনায় এনে সেবা প্রত্যাশা করা

সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিবেচনা করে ছক পূরণ। কিছু বিষয় সকল মন্ত্রণালয়ের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।