

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বাংলাদেশকে এশিয়ার অন্যতম পর্যটন গন্তব্য হিসাবে গড়ে তোলা।

মিশন: পর্যটন শিল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহকে উন্নত সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ এবং প্রচার ও বিপণনের মাধ্যমে দেশের আকর্ষণীয় পর্যটন স্থানসমূহকে দেশে এবং বিদেশে উপস্থাপন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভিসা অন-এরাইভেল	আগ্রহী ট্যুর অপারেটর /প্রতিষ্ঠান কর্তৃক এতদবিষয়ে যথাযথ তথ্য সম্বলিত আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ বরাবরে উপস্থাপন।	১) প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে আবেদন। ২) ভিসা অন-এরাইভাল পেতে আগ্রহী বিদেশী পর্যটকের পাসপোর্টের ফটোকপি। ৩) ভ্রমণের উদ্দেশ্য ও ভ্রমণের মেয়াদ। ৪) পর্যটকদের স্থানীয় ঠিকানা [সেল নম্বর (যদি থাকে), ই-মেইল সহ]। ৫) পূর্ববর্তী এবং পরবর্তী গন্তব্য।	বিনা মূল্যে	২০ দিন	জনাব তৌহিদুল ইসলাম উপ পরিচালক মোবা: ০১৭১ ৬২৫ ৩০৮৩ ইমেইল: btbnto@gmail.com
২	আর্থিক সহায়তা	আগ্রহী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক পর্যটন শিল্পের উন্নয়ন সংক্রান্ত কোন কার্যক্রমের (ইভেন্ট) বিষয়ে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড এর নিকট আর্থিক সহায়তার আবেদন করা হলে এবং আবেদনসমূহ বোর্ড সভায় উপস্থাপনের যোগ্য বিবেচিত হলে সভায় উপস্থাপন করত: বোর্ডের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সহায়তা প্রদান।	১) প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিজস্ব প্যাডে এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন। ২) কার্যক্রমের/কর্মসূচীর বিস্তারিত বিবরণ (ব্রেশিউর/ প্রকাশনা দাখিল প্রস্তাব বিবেচনার জন্য অগ্রাধিকার পেতে পারে)। ৩) ইভেন্টের স্থান ও সময়কাল। ৪) পর্যটন শিল্পের উন্নয়নে ইভেন্টের প্রভাব	বিনা মূল্যে	৪৫ দিন	জনাব শাহজাহান কবির উপ-পরিচালক মোবা: ০১৭ ১২১৪ ৪৬৭৬ ইমেইল : skabirbpc@yahoo.com

৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
			সম্পর্কে মন্তব্য। ৫) চাহিত আর্থিক সহায়তার পরিমাণ সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে।			
৩	প্রচার সামগ্রী (ব্রশিউর, পোস্টার, ফ্লায়ার, উপহার ইত্যাদি) সরবরাহ/ বিতরণ	সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে দেশের অভ্যন্তরে বা বিদেশে (দূতাবাসের মাধ্যমে অথবা বিদেশী ট্যুর অপারেটর/ সংগঠনের মাধ্যমে) মজুদ সাপেক্ষে প্রয়োজন অনুযায়ী প্রচার সামগ্রী সরবরাহ/ বিতরণ করা হবে।	১) দেশের অভ্যন্তরে কোন পর্যটন আকর্ষণ কেন্দ্রে/ পর্যটনে সহায়ক ভূমিকা পালনে আগ্রহী কোন ব্যক্তিকে অথবা ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান/ সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত কোন ইভেন্টে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড প্রচার সামগ্রী বিতরণ করবে। ইভেন্ট আয়োজনের ক্ষেত্রে আয়োজনকারী / পর্যটন আকর্ষণ কেন্দ্রের তত্ত্বাবধায়ক নিজস্ব প্যাড/ সাদা কাগজে আবেদন করবেন। ২) দেশের অভ্যন্তরে আয়োজিত কোন অনুষ্ঠানের মান্যবর অতিথিবর্গ বিদেশী অতিথিদেরকে যথাযথ ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের চাহিদা/ অনুরোধের পরিপ্রেক্ষিতে প্রচার সামগ্রী / উপহার সামগ্রী প্রদান/ বিতরণ করা হবে। ৩) বিদেশস্থ বাংলাদেশ মিশনের চাহিদা এবং বিদেশী ট্যুর অপারেটর বা বিদেশস্থ বাংলাদেশী কোন সংস্থা বা সংগঠন (ঘজই দ্বারা পরিচালিত) এর আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে মজুদ সাপেক্ষে প্রচার সামগ্রী/ উপহার সামগ্রী সরবরাহ/ বিতরণ করা হবে।	বিনা মূল্যে	১০ দিন	জনাব ফাউজুল কবীর মঈন মোবা: ০১৭ ১২৯০ ৯৭২১ ইমেইল : kabirmoeeen@gmail.com
৪	বিদেশে আয়োজিত পর্যটন মেলা/ র্যালি /রোড শো-	১। দেশে সম্ভবনাময় পর্যটন শিল্প বহিঃবিধে প্রচার ও বিপণনের লক্ষ্যে বোর্ড সভার অনুমোদনক্রমে বিটিবি স্টেক হোল্ডারসহ বিভিন্ন দেশে আয়োজিত পর্যটন মেলা/ র্যালি / রোড-শো অংশগ্রহণ করে থাকে।	১) আগ্রহী স্টেক হোল্ডারের সংশ্লিষ্ট এসোসিয়েশনের অগ্রায়ণসহ নিজস্ব প্যাডে আবেদন করতে হবে। ২) পূর্ববর্তী বিদেশে আয়োজিত ইভেন্টে অংশগ্রহণের তথ্যসহ পূর্ববর্তী ১ বছরের	আয়োজক সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত	৩ মাস	জনাব শাহজাহান কবির উপ-পরিচালক মোবা: ০১৭ ১২১৪ ৪৬৭৬ ই-মেইল : skabirbpc@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
	তে অংশগ্রহণ	২। ইভেন্টসমূহে অংশগ্রহণে আগ্রহী স্টেক হোল্ডারদের আবেদন পর্যালোচনান্তে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে তাদেরকে ইভেন্ট সমূহে অংশগ্রহণের সুযোগ সংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়।	কার্যক্রমের বিবরণ সম্বলিত তথ্য ৩) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি। ৪) ইভেন্ট ভিত্তিক রেজিস্ট্রেশন ফি (আয়োজক সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত এবং নোটিশে উল্লেখিত) ৫) প্রস্তাবিত অংশগ্রহণকারীদের জাতীয় পরিচয় পত্র ও পাসপোর্টের ফটোকপি।			
৫	জনসচেতনতামূলক কর্মসূচী	বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক বিভিন্ন র্যালী, সেমিনার ও সিম্পোজিয়াম আয়োজনের মাধ্যমে দেশের পর্যটন আকর্ষণীয় স্থান সমূহের উন্নয়ন, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ এবং পর্যটন শিল্পের গুরুত্ব সম্পর্কে জন সচেতনতামূলক কর্মসূচী গ্রহণ।	১) বিটিবি কর্তৃক বিষয় ভিত্তিক অনুষ্ঠানের আয়োজন ও স্টেক হোল্ডার নির্ধারণ/ মনোনয়ন। ২) স্টেক হোল্ডার, স্থানীয় প্রশাসন/ জনসাধারণ এর আবেদনের ভিত্তিতে কর্মসূচীর আয়োজন।	সংস্থার নিজস্ব অর্থ	০২ মাস	জনাব বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক মোবা: ০১৭ ২২৫ ৭৯৮১৩ ই-মেইল : mbrasel711@gmail.com
৬	তথ্য প্রদান	১) দেশী-বিদেশী ট্যুর অপারেটর, দুতাবাস ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান পর্যটন বিষয়ক কোন তথ্যাদি জানতে চাইলে পত্র/ ই-মেইল এর মাধ্যমে বিটিবি'র নিকট আবেদন করবেন। ২) বিটিবি তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি বাহক/ ডাকযোগে/ অনলাইনের মাধ্যমে সরবরাহ করবে।	১) আবেদনকারী পরিচয় উল্লেখ পূর্বক নিজস্ব প্যাডে বা সাদা কাগজে আবেদন করবেন।		তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী	জনাব আকতার আহমেদ উপ-পরিচালক মোবা: ০১৭ ১১৩১ ৭৩৯৩ ই-মেইল: aktarkst@yahoo.com
৭	পর্যটন আকর্ষণ কেন্দ্র সমূহের সংস্কার ও সংরক্ষণে সহায়তা প্রদান।	বিটিবি'র নিজস্ব উদ্যোগে বা কোন ব্যক্তি / প্রতিষ্ঠান / সংশ্লিষ্ট স্থানীয় প্রশাসন ও জনসাধারণের অনুরোধের পরিপ্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট স্থান ও স্থাপনাসমূহ সরেজমিনে পরিদর্শন করতঃ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট স্থান/স্থাপনার যথাযথ সংস্কারের উদ্যোগে গ্রহণ ও আর্থিক সহায়তা প্রদান।	১) প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিজস্ব প্যাডে এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। ২) আবেদনের স্থান/ স্থাপনা পটভূমিসহ পর্যটন শিল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট গুরুত্বের স্থান তথ্যাদি উল্লেখ করা বাঞ্ছনীয়। ৩) আবেদনের স্বপক্ষে স্থানীয় প্রশাসনের সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সংযুক্ত করতে হবে। ৪) স্থান ও স্থাপনার আলোকচিত্রসহ ভিডিও চিত্র প্রদান।	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব এ.কে.এম রফিকুল ইসলাম উপ-পরিচালক মোবা: ০১৭ ১৫৭১ ২১৮৯ ই-মেইল : rafiqbpc@gmail.com

৯/

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ।	প্রশাসনিক মন্ত্রণারয়ের আদেশ নির্দেশ প্রতিপালন পূর্বক ট্যুরিজম শিল্পের উন্নয়নে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ বাস্তবায়নের মাধ্যমে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ডের কার্যক্রম পরিচালিত হয়।	১) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়, সংশ্লিষ্ট অন্যান্য মন্ত্রণালয় ও স্টেক হোল্ডার। ২) বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড।	প্রযোজ্য নয়	সরকারি নিয়মনুযায়ী	জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম উপ-পরিচালক মোবা: ০১৭ ১২৬৯ ৮৬৩৭ ইমেইল:nazrulbtb.1966@gmail.com
০২।	পরিচালনা পর্ষদের সভা ও আয়োজন	পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশীপের মাধ্যমে পর্যটন শিল্পের উন্নয়নের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ডের কার্যক্রম বোর্ডের নীতি নির্ধারণী কর্তৃপক্ষ হিসাবে “পরিচালনা পর্ষদ” এর সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে বাস্তবায়ন করা হয়।	১) নোটিশ, কার্যপত্র, কার্যবিবরণী। ২) বোর্ড সভার রুপরেখা ৩) বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড ও পরিচালনা পর্ষদের সম্মানিত সভাপতি মহোদয়ের দপ্তর (বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়)।	সংস্থার নিজস্ব অর্থায়ণে	২ মাসে একবার (কমপক্ষে)	জনাব মোঃ মাসুদুর রশীদ উপ-পরিচালক মোবা: ০১৫ ৫৬৩০ ২১২৭ ইমেইল:rashidmasud7@gmail.com
০৩।	বার্ষিক নিরীক্ষা ও হিসাব	সরকারি অর্থের ব্যয় ও নিয়ন্ত্রণ ক্ষেত্রে যথাযথভাবে সরকারি নিয়ম অনুসরণের বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য বছর অন্তে নিরীক্ষার ব্যবস্থা গ্রহণ	১। নিরীক্ষাকালীন সময়ের বাজেট ও ব্যয়িত অর্থের কাগজপত্র। ২। ব্যবহৃত রেজিস্টার ৩। বিল ভাউচার, মুসক ও আয়কর প্রদানের বহি/চালান	সংস্থার নিজস্ব অর্থায়ণে	সরকারি নিয়মানুযায়ী	জনাব কাবিল মিঞা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবা: ০১৯ ১৬২২ ২৪৩০ ই-মেইল:kabiljnu@Yahoo.com

Handwritten signature/initials

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রশিক্ষণ প্রদান	পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত কর্মকর্তা কর্মচারীদের দক্ষতা ও সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক দেশে- বিদেশী প্রশিক্ষণ।	১। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মনোনয়ন। ২। বিদেশে প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী।	সরকারি নিয়মানুসারে	২ মাস	জনাব মোঃ বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক মোবা: ০১৭ ২২৫৭ ৯৮১৩ ইমেইল : mbrasel711@gmail.com
০২।	যাতায়াত সুবিধা	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মস্থলে যাতায়াতের সুবিধার্থে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে পরিবহণ/গাড়ীর সুবিধা	যাতায়াত সুবিধা কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মস্থলে যাতায়াতের সুবিধার্থে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে পরিবহণ/গাড়ীর সুবিধা ১। সেবা গ্রহীতার নাম, ঠিকানা, পদবী ও আবাসনের ঠিকানা উল্লেখ পূর্বক আবেদন।	সরকারি নিয়মানুসারে কর্তনযোগ্য	দৈনিক	জনাব কাবিল মিঞা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯ ১৬২২ ২৪৩০ ই-মেইল:kabiljnu@Yahoo.com
০৩।	অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা	সরকারি অর্থের ব্যয় স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে বিটিবি'র হিসাব শাখা কর্তৃক দৈনিক/মাসিক/বাৎসরিক নিরীক্ষা।	১। ব্যয়িত অর্থের সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র যথাসময়ে নিরীক্ষা সম্পন্ন।	বিনা মূল্যে	দৈনিক/ মাসিক/ বাৎসরিক	জনাব কাবিল মিঞা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯ ১৬২২ ২৪৩০ ই-মেইল:kabiljnu@Yahoo.com
০৪।	ছুটি	১) কর্মকর্তা কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর ২) এছাড়া সরকারী নিয়মনুযায়ী অপরাপর ছুটি যেমন- অর্জিত ছুটি, প্রশিক্ষণ ছুটি, স্বাস্থ্যগত বা বিশেষ কারণে অর্ধ বেতন ও বিনা বেতন ছুটি, সজ্ঞানিরোধ ছুটি প্রদান।	১। ছুটির আবেদন। ২। প্রয়োজনানুযায়ী ডাক্তারের সনদ। ৩। ছুটির হিসাব বিনা মূল্যে	বিনা মূল্যে	১। নৈমিত্তিক ছুটির ক্ষেত্রে ৩দিন ২। অর্জিত ছুটির ক্ষেত্রে ১৫	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবা: ০১৭ ১৭০৫ ২২৯৬ ই-মেইল : chtuhin89@gmail.com



০৫।	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তির জন্য প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১। জন প্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	বিনা মূল্যে	দিন ০১ মাস	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবা: ০১৭ ১৭০৫ ২২৯৬ ই-মেইল : ehtuhin89@gmail.com
-----	--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------	---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ না হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	পুতিশ্রুত/কাজিঙ্গত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।


ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মুহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান যুগ্ম সচিব, পরিচালক ফোন: (০২) ৫৮৩১ ৬০৬১ www.tourismboard.gov.bd	৩ মাস



২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় www.mocat.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	-	৩ মাস

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/ অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ে অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ে অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।


০৪/৩/১৮