



বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ
বেনাপোল স্থলবন্দর
বেনাপোল, যশোর।

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): স্থলপথে স্থলবন্দরের মাধ্যমে আমদানি-রপ্তানি সহজীকরণ

অভিলক্ষ (Mission): স্থলবন্দরের অবকাঠামো উন্নয়ন, বন্দরের দক্ষ কার্গো ব্যবস্থাপনা, সংরক্ষণ, সুবিধার মান উন্নয়ন এবং কার্যকর সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে অংশীদারিত্বমূলক উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান/সরবরাহ	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রার্থিত তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) নির্ধারিত ছকে আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন/বিধি অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২০ কার্যদিবস (অন্য কোন ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতার ক্ষেত্রে ৩০ কার্যদিবস)	জনাব লাকী বেগম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন), অঃদাঃ ফোন: ০১৭২১-৩৪০৬৩১
২	দরপত্র তফসিল সরবরাহ/বিক্রয়	যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর	ক) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নগদ/পে-অর্ডার মারফত	০১ দিন	দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কর্মকর্তা
৩	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির পর বিধিতে নির্ধারিত প্রক্রিয়ায়	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মতে	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৪	জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবমুক্তকরণ/প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	কোন নির্ধারিত ছক নেই	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিবস	জনাব মোঃ হোসেন আলী ফয়জুল সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৯২৫-৩৪০৮৯৪

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
৫	সিএন্ডএফ এজেন্টসমূহকে বন্দর লাইসেন্স প্রদান	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সিএন্ডএফ এজেন্ট এর আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রশাসন শাখা	নতুন লাইসেন্স প্রদানের ক্ষেত্রে ১২৭৫/- এবং লাইসেন্স নবায়নের ক্ষেত্রে ৬৭৫/-টাকা, জনতা ব্যাংক, বেনাপোল শাখা	০৩ দিন কর্মদিবস	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৬	সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্মচারীদের পরিচয়পত্র	বন্দরের নির্ধারিত ফরমে সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক আবেদন	প্রশাসন শাখা	নতুন পরিচয়পত্রের ক্ষেত্রে ৩৮৭.৫০/- এবং পরিচয়পত্র নবায়নের ক্ষেত্রে ১৮৭.৫০/-জনতা ব্যাংক, বেনাপোল শাখা	০৩ দিন কর্মদিবস	জনাব লাকী বেগম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন), অঃদাঃ ফোন: ০১৭২১-৩৪০৬৩১
৭	ট্রান্সপোর্ট কর্মচারীদের পরিচয়পত্র	ট্রান্সপোর্ট মালিক সমিতির সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট ট্রান্সপোর্ট কর্তৃক আবেদন	প্রশাসন শাখা	নতুন পরিচয়পত্রের ক্ষেত্রে ১৬০.০০ এবং পরিচয়পত্র নবায়নের ক্ষেত্রে ২৫.০০ টাকা জনতা ব্যাংক, বেনাপোল শাখা	০৩ দিন কর্মদিবস	জনাব লাকী বেগম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন), অঃদাঃ ফোন: ০১৭২১-৩৪০৬৩১
৮	বন্দরে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান	বন্দরের ওয়েবসাইটে আমদানিকৃত পণ্যের অবস্থান সম্পর্কে অবহিতকরণ	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী যে কোন সময়	জনাব মোঃ হোসেন আলী ফয়জুল সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৯২৫-৩৪০৮৯৪
৯	বন্দর মার্শুল প্রদান ও গ্রহণ	বন্দর মার্শুল জনতা ব্যাংক, বেনাপোল শাখায় পরিশোধ সাপেক্ষে মালামাল ছাড়করণ	রাজস্ব শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৮৬৬-৮৭১০৬১
১০	পণ্য খালাস	ক) সিএন্ডএফ এজেন্ট কর্তৃক কাস্টমস রিলিজ অর্ডার ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র রাজস্ব দপ্তরে দাখিলের ভিত্তিতে ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মার্শুল নির্ধারণ	ক) রাজস্ব শাখা খ) ট্রাফিক শাখা	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী বন্দর মার্শুল জনতা ব্যাংক, বেনাপোল শাখায় জমা প্রদান	মালামাল খালাসের পূর্বে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৮৬৬-৮৭১০৬১

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
		খ) শেড ইনচার্জ কর্তৃক শ্রমিক/ইকুইপমেন্ট এর মাধ্যমে পণ্য খালাসের ব্যবস্থাকরণ				
১১	আন্তর্জাতিক প্যাসেঞ্জার টার্মিনালে যাত্রীদের সুবিধা	বেনাপোল স্থলবন্দরের আন্তর্জাতিক প্যাসেঞ্জার টার্মিনালে সোনালী ব্যাংকের বুথে ফ্যাসিলিটিজ চার্জ গ্রহণ	আন্তর্জাতিক প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল ভবন, যাত্রী রশিদ প্রদান	বন্দর ট্যারিফ সিডিউল অনুযায়ী যাত্রী প্রতি (ভ্যাটসহ) ৪৪.৯০ টাকা	ইমিগ্রেশন কর্তৃক গমনাগমনের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব হিমেল জাহান সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৭২৭-৪৩৭৩৩৮

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
১	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	চাহিদার ভিত্তিতে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনক্রমে	ক) খাতওয়ারী প্রাক্কলন খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছরের ডিসেম্বর-মার্চ	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
২	পদসৃষ্টি	সংস্থার কর্মপরিধির আলোকে বাস্তব প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে চাহিদা নিরূপণপূর্বক পদ সৃষ্টির প্রস্তাব প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
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	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
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	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
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	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল
৬	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	ব্রডশীট জবাব প্রদান ও দ্বিপক্ষীয় সভা আহ্বানের মাধ্যমে	ক) নির্ধারিত ছকে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৭	মামলা সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রেরণ	আইন উপদেষ্টার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মামলার বিষয়ে তথ্য/ব্যাখ্যা/জবাব প্রদান	ক) চাহিদা অনুযায়ী খ) প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৮	পণ্য/কার্য/সেবার বিল পরিশোধ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) কার্যসম্পাদনের প্রত্যয়ন, বিল খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৯	দরপত্র/কার্যসম্পাদন জামানত ফেরত প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া সংক্রান্ত প্রমাণপত্র/শর্ত পূরণ সাপেক্ষে খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
১০	আয়কর/ভ্যাট সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান	সোনালী ব্যাংক, বেনাপোল শাখা	ক) কর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি খ) হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	কর্তনের পর অনুর্ত ০৭ কর্মদিবস	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ইমেইল)
১	ব্যক্তিগত প্রয়োজনে দাপ্তরিক যানবাহন ব্যবহারের অনুমতি	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) রিকুইজিশন স্লীপ খ) প্রশাসন শাখা	প্রকৃত ব্যবহারের ভিত্তিতে বেতন বিলের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে	মাস শেষে	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
২	জমি অধিগ্রহণ	বন্দরের প্রয়োজন অনুযায়ী জমি অধিগ্রহণের প্রস্তাব বাস্তবকের প্রধান দপ্তরে প্রেরণ	স্বাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬
৩	ভূমি ব্যবস্থাপনা	অধিগ্রহণকৃত জমির সীমানা চিহ্নিতকরণ, নামজারী ও সময়মত ভূমি উন্নয়ন কর	ক) জমির দখলনামা ও গেজেটসহ নির্ধারিত ছকে নামজারীর আবেদন, ভূমি উন্নয়ন করের বিল	বিধি মোতাবেক চেকের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব আবদুল জলিল পরিচালক (ট্রাফিক), অঃদাঃ ফোন: ০১৮১৮-৬৪০৪৫৬

		পরিশোধ এর মাধ্যমে	খ) প্রশাসন শাখা			
৪	বিভিন্ন স্থাপনা মেরামত	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	ক) প্রশাসন শাখা খ) প্রকৌশল শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ মামুন কবীর তরফদার উপপরিচালক (ট্রাফিক) ফোন: ০১৯১৪-৩৯৭৬৬৬
৫	অটোমেশন সিস্টেম	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	বাস্তব প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ হোসেন আলী ফয়জুল সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৯২৫-৩৪০৮৯৪

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
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	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা

৪) কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোনো কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	সদস্য (ট্রাফিক) বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	চেয়ারম্যান বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা	২০ কার্যদিবস