

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
www.parjatan.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বাংলাদেশকে দক্ষিণ এশিয়ার শীর্ষস্থানীয় পর্যটন গন্তব্যে পরিণত করা।

মিশন: ১) পর্যটন সুবিধাদি সৃষ্টি করা

২) উন্নত সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মানবসম্পদের উন্নয়ন।

৩) সমাজ ভিত্তিক পর্যটনকে উৎসাহিত করা।

২. বাপকের গুরুত্বপূর্ণ সেবাসমূহঃ

১। পর্যটন আকর্ষণ সমূহ চিহ্নিতকরণ এবং পরিচিত করে তোলা;

২। বেসরকারি বিনিয়োগকারীদের পর্যটন খাতে বিনিয়োগে উদ্বুদ্ধকরণ;

৩। বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্য সেবা প্রদান;

৪। পর্যটকদের জন্য প্যাকেজ ট্যুর আয়োজন ও রেন্ট-এ-কার সেবা প্রদান;

৫। পর্যটন খাতে মানব সম্পদ উন্নয়ন;

৬। দেশে ও বিদেশে অনুষ্ঠেয় জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যটন মেলায় অংশগ্রহণের মাধ্যমে পর্যটন তথ্যাদি সরবরাহ;

৭। পর্যটন তথ্যাদি সরবরাহ করণ;

৮। পর্যটকদের জন্য খাদ্য ও আবাসিক সেবা প্রদান;

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

৩.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	হোটেল মোটেলের মাধ্যমে পর্যটন অতিথিদের জন্য রেস্টোরাঁ ও বার আবাসিক সুবিধা	হোটেল মোটলে আগত অতিথিদের আবাসিক কক্ষে প্রয়োজনীয় সুযোগ সুবিধা প্রদান ও রেস্টোরাঁর মাধ্যমে ফুড সার্ভিস, নিরাপত্তা, তথ্য প্রদান ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা	বাপকের সকল হোটেল মোটেল ও সেন্ট্রাল রিজার্ভেশন, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নগদ/ ক্রেডিট কার্ড	অতিথির চাহিদা অনুযায়ী/ সার্বক্ষণিক	নাম: বেগম ইশরাত জামান পদবি: উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০৬৮৪ ইমেইল: isratzaman77@gmail.com

২	হোটেল মোটেলের মাধ্যমে পর্যটন অতিথিদের জন্য রেস্টোরী ও আবাসিক সুবিধা	হোটেল মোটলে আগত অতিথিদের আবাসিক কক্ষে প্রয়োজনীয় সুযোগ সুবিধা প্রদান ও রেস্টোরীর মাধ্যমে ফুড সার্ভিস এছাড়া নিরাপত্তা, তথ্য প্রদান ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা	বাপকের সকল হোটেল মোটেল	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নগদ/ ফ্রেডিট কাড	অতিথির চাহিদা অনুযায়ী/ সার্বক্ষণিক	বেগম আফরোজা পারভীন উপ-ব্যবস্থাপক (সেন্টাল রিজার্ভেশন), হোটেল অবকাশ, মহাখালী, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২-৯৮৯৩৭১০ ইমেইল:
৩	হোটেল মোটেলের মাধ্যমে পর্যটন অতিথিদের জন্য রেস্টোরী ও আবাসিক সুবিধা	হোটেল মোটলে আগত অতিথিদের আবাসিক কক্ষে প্রয়োজনীয় সুযোগ সুবিধা প্রদান ও রেস্টোরীর মাধ্যমে ফুড সার্ভিস এছাড়া নিরাপত্তা, তথ্য প্রদান ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা	বাপকের সকল হোটেল মোটেল ও সেন্ট্রাল রিজার্ভেশন, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নগদ/ ফ্রেডিট কার্ড	অতিথির চাহিদা অনুযায়ী/ সার্বক্ষণিক	নাম জনাব শাকের হোসেন পদবি: ব্যবস্থাপক(বাগিজিক), প্রদান কার্যালয় ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮৫৩৭৭ ইমেইল: ও সংশ্লিষ্ট সকল ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক
৪	বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা	কাস্টমার/ অতিথিদের নিকট বিক্রয়ের মাধ্যমে সেবা।	অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট থাকা সাপেক্ষে, হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দর ঢাকা, সিলেট ও সমানী বিমান বন্দর ও চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমান বন্দর।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রায় নগদ/ ফ্রেডিট কার্ড ডেবিট কার্ড/ ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট।	অতিথি/ কাস্টমারের চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ মহসীন পদবি: উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, ডিএফও) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০৬১১ ইমেইল: mohsinmopa@gmail.com
৫	হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা	কাস্টমার/ অতিথিদের নিকট বিক্রয়ের মাধ্যমে সেবা।	অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট থাকা সাপেক্ষে, হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরের শুল্কমুক্ত বিপণী হতে পণ্য ক্রয় সুবিধা	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রায় নগদ/ ফ্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ই-পেমেন্ট	অতিথি/ কাস্টমারের চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ মহসীন পদবি: উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, ডিএফও) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০৬১১ ইমেইল: mohsinmopa@gmail.com
৬	চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমান বন্দরে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা	কাস্টমার/ অতিথিদের নিকট বিক্রয়ের মাধ্যমে সেবা।	অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট থাকা সাপেক্ষে সিলেট ও সমানী আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরের শুল্কমুক্ত বিপণী হতে পণ্য ক্রয় সুবিধা	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রায় নগদ/ ফ্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ই-পেমেন্ট	অতিথি/ কাস্টমারের চাহিদা অনুযায়ী	নাম: আবুল হাসনাত মোঃ হাবিবুল বারী পদবি: উপ-ব্যবস্থাপক, বিপণীসমূহ, চট্টগ্রাম শাহ আমানত বিমান বন্দর, চট্টগ্রাম ফোন: +৮৮-০৩১-২৫০০৯২৫ ইমেইল: tahsan007@live.com

৭	সিলেট ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা	কাস্টমার/ অতিথিদের নিকট বিক্রয়ের মাধ্যমে সেবা।	অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট থাকা সাপেক্ষে সিলেট ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরের শুল্কমুক্ত বিপণী হতে পণ্য ক্রয় সুবিধা	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রায় নগদ/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ই-পেমেন্ট	অতিথি/ কাস্টমারের চাহিদা অনুযায়ী	নাম: মো: জাহিদ হোসেন পদবি: উপ-ব্যবস্থাপক, বিপণীসমূহ, ওসমানী বিমান বন্দর, সিলেট মোবাইল: ০১৭১১৫৭৫৪২৫ ইমেইল:
৮	প্যাকেজ ট্যুর আয়োজন ও রেন্ট-এ-কার সেবা	প্যাকেজ ট্যুর এর মাধ্যমে সেবা প্রদান ও সংস্থার রেন্ট-এ-কার ইউনিটের যানবাহনের মাধ্যমে সেবা প্রদান	বুকিং এর সংস্থার কাগজপত্র এবং ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে নগদে	অতিথির চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব বাইজিদ আশরাফ পদবি: ব্যবস্থাপক (ভ্রমণ), প্রধান কার্যালয় মোবাইল: ০১৭১৪৫৮৬৫০৯ ইমেইল:
৯	পর্যটন খাতে মানব সম্পদ উন্নয়ন	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	হোটেলে ও পর্যটন শিল্পে দক্ষ জনবল সৃষ্টির লক্ষ্যে এনএইচটিআই-এ প্রশিক্ষণের জন্য চাহিদা অনুযায়ী	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত হার এনএইচটিআই, বাপক, ঢাকা।	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব পারভেজ আহমেদ চৌধুরী পদবি: অধ্যক্ষ, এনএইচটিআই ফোন: +৮৮-০২-৯৮৯৯০৭২ ইমেইল: hospitality_pa@yahoo.com
১০	প্রচারমূলক বিভিন্ন বিপণন কার্যক্রম গ্রহণ ও সম্পাদন	বিভিন্ন ইভেন্ট আয়োজন। প্রচারমূলক কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ	বিপণন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক, ঢাকা।	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব আমির হোসেন তালুকদার পদবি: মহাব্যবস্থাপক, বিউজ, প্রধান কার্যালয় ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০১৩ ইমেইল: amirtalukder@gmail.com

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

৩.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ প্রকৃতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাজেট বরাদ্দ	চাহিদা অনুযায়ী বরাদ্দ দেয়া হয়	অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অর্থ বরাদ্দের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোঃ জশিম উদ্দিন পদবি: ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: +৮৮-০২-৯৮১৫০৪ ই-মেইল: jashim1969@gmail.com

২	জনবল পদায়ন	বাপকের হোটেল, মোটেল, কটেজ, রেস্তোরাঁ, বিপণীসহ সকল সেলস আউটলেটে আগত অতিথিদের মানসম্মত সেবা প্রদানের নিমিত্ত উপযুক্ত জনবল নিয়োগ ও পদায়ন	প্রশাসন বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সরকারি বিধি অনুযায়ী জনবল নিয়োগ ও পদায়ন করা হয়	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সকরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: hks20milon@gmail.com
৩	নিরাপত্তা প্রদান	বাপক সকল ইউনিটে সার্বিকভাবে নিরাপত্তাসহ প্রশাসনিক সহায়তা প্রদান	প্রশাসন বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থার নিরাপত্তা প্রহরীর মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	ঐ
৪	Wi-fi সুবিধা	বাপকের সকল বাণিজ্যিক ইউনিটে Wi-fi সুবিধা প্রদান	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	তাৎক্ষনিক	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন: +৮৮-০২-৮৮৩৪৬০০ ইমেইল: bappibpc@gmail.com
৫	অনলাইন রিজার্ভেশন সুবিধা	বাপক কর্তৃক পরিচালিত বাণিজ্যিক হোটেল/মোটেল এর রিজার্ভেশন সুবিধা অনলাইনের মাধ্যমে প্রদান	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	তাৎক্ষনিক	প্রয়োজন অনুসারে	ঐ
৬	গণশুনানী	বাপক কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে গণশুনানীর মাধ্যমে সেবা প্রদান	অভিযোগ বিবরণী বাপক, প্রধান কার্যালয়, ইউনিটসমূহ	অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির মাধ্যমে	১ মাস	নাম: বেগম মোবাস্শেরা আক্তার পদবি: উপব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৬১২৭৮ mobasseraakter@yahoo.com
৭	অর্থ ছাড়	তহবিল স্থানান্তর	বিভিন্ন ইউনিট থেকে প্রাপ্ত চাহিদা পত্র অর্থ ও হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক অর্থ বরাদ্দের মাধ্যমে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সকরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: hks20milon@gmail.com
৮	ইনসেন্টিভ , প্রশংসা, শান্তি প্রদানের মাধ্যমে	অফিস শৃঙ্খলা বজায় রাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রশাসনিক বিধি বিধান এবং অফিস শৃঙ্খলা সংক্রান্ত কাগজপত্র প্রশাসন বিভাগ, বাপক, ঢাকা।	বিধি মোতাবেক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	ঐ
৯	নিরীক্ষা কার্যক্রম	আর্থিক শৃঙ্খলা বজায় রাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান	আর্থিক বিধি বিধান এবং আর্থিক শৃঙ্খলা সংক্রান্ত কাগজপত্র নিরীক্ষা শাখা, বাপক, ঢাকা।	নিরীক্ষা আপত্তি নিষ্পত্তির মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: বেগম নুব্বন নাহার জলি পদবি: ব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা) মোবাইল: ০১৭১৭০৯৭২০৫ ইমেইল:

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

৩.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রকার ছুটি	বিভিন্ন প্রয়োজনে ছুটি অনুমোদনের মাধ্যমে সেবা প্রদান	ছুটি সংক্রান্ত কাগজপত্র, বাপক প্রধান কার্যালয়	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সকরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: hks20milon@gmail.com
২	জিপিএফ অগ্রিম	অগ্রিম সুবিধা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	জিপিএফ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় আবেদন পত্র কাগজপত্র বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	নাম: জনাব মোঃ আবু হানিফ পদবি: উপব্যবস্থাপক (পেনশন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৯১৫০৪ ই-মেইল: hanifbpc@yahoo.com
৩	পেনশন সুবিধা	অবসর প্রদানের পরবর্তীতে অবসর ভাতা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	অবসর সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/চেকের মাধ্যমে	১ থেকে ২ মাস	নাম: জনাব মোঃ আবু হানিফ পদবি: উপব্যবস্থাপক (পেনশন) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৯১৫০৪ ই-মেইল: hanifbpc@yahoo.com
৪	বিভিন্ন ঋন সুবিধা প্রদান	ঋন প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	ঋন গ্রহণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/চেকের মাধ্যমে	১ মাস	নাম: জনাব মোঃ জশিম উদ্দিন পদবি: ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন: +৮৮-০২-৯৮১৫০৪ ই-মেইল: jashim1969@gmail.com
৫	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করা	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পিটিএস, বিভাগ, বাপক, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১ মাস	নাম: জনাব মোঃ খালিদ বিন মজিদ পদবি: মহাব্যবস্থাপক (পিটিএস) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০৬৯৪ ইমেইল: bpchoplan@yahoo.com
৬	অভ্যন্তরীণ তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সেবা	তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রচারসামগ্রী/সিডি/লিফলেট/ব্রাউন্ডিং/ অনলাইন প্রচারণা, বাপক, জনসংযোগ বিভাগ	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য/ বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) ফোন: +৮৮-০২-৮৮৩৪৬০০ ইমেইল: ziabpc@gmail.com

৭	অভ্যন্তরীণ তথ্য প্রযুক্তিগত সেবা	অনলাইন, ওয়াই-ফাই এর মাধ্যমে সেবা প্রদান	আইসিটি শাখা, বাপক, ঢাকা।	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন: +৮৮-০২-৮৮৩৪৬০০ ইমেইল: bappibpc@gmail.com
---	----------------------------------	--	--------------------------	------------	-----------------	--

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

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

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

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	নির্দিষ্ট সময়/তারিখ উল্লেখপূর্বক আবাসিক অনলাইন বুকিং
৫	যাচিত তথ্যাদি সঠিকভাবে উপস্থাপন

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।

৪) 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)	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন 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 পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন; ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।