বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
৮৩-৮৮ বীর উত্তম এ কে খন্দকার সড়ক
মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২।
মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরমেট

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।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

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;

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	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)
০১.	পর্যটকদের জন্য তথ্য সেবা	১) সরাসরি ২)অনলাইনে	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ১.ব্রশিউর/হার্ডকপি গ্রহণের জন্যআবেদন পত্র ২.অনলাইন আবেদনের কপি ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, ৮৩-৮৮, মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২।	**সেবামূল্য:** সৌজন্যমূলক নির্ধারিত মূল্য **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	ক) অনলাইন সেবার ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক খ) সরাসরি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) ঘন্টা	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) ফোন : +৮৮০২৮৮৩৪৬০০ মোবাইল: ০১৭১১৭৮০১১১ ইমেইল: ziabpc@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
০২.	পর্যটক বিষয়ক প্রকাশনাসেবা	সরাসরি	**১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক. আবেদন পত্র খ. অনলাইন আবেদনের কপি **২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:** জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, ৮৩-৮৮, মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২।	**সেবামূল্য:** সৌজন্যমূলক নির্ধারিত মূল্য **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) ঘন্টা	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ) ফোন : +৮৮০২৮৮৩৪৬০০ মোবাইল: ০১৭১১৭৮০১১১ ইমেইল:: ziabpc@gmail.com
০৩.	পর্যটকদের হোটেল-মোটেল বুকিং সেবা প্রদান	১) অনলাইন ২) সরাসরি	**১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ১. অনলাইন আবেদনে ২. জাতীয় পরিচয় পত্র অথবা যে কোন ফটোআইডি। **২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:** ১. অনলাইন:www.parjatan.gov.bd ২. সেন্টাল রিজার্ভেশন, প্রধান কার্যালয়, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, ৮৩-৮৮, মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২। ৩. সংস্থার সকল অধীনস্থ হোটেল-মোটেল এর অফিসসমূহে।	**সেবামূল্য:** নির্ধারিত কক্ষভাড়া **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	অনলাইনের ক্ষেত্রে: তাৎক্ষণিক সরাসরির ক্ষেত্রে: ১০ মিনিট	**অনলাইন এর ক্ষেত্রে:** নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৬০৪৬৬ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd **সরাসরির ক্ষেত্রে:** নাম: বেগম আফরোজা পারভীন উপ-ব্যবস্থাপক (সেন্ট্রাল রিজার্ভেশন), হোটেল অবকাশ, মহাখালী, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০২-৯৮৯৩৭১০ ইমেইল: reservation@parjatan.gov.bd
০৪.	পর্যটকদের আপ্যায়ন সুবিধা	সরাসরি	**১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** অনলাইন আবেদনে **২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:** সংস্থার সকল অধীনস্থ রেস্তোরাঁসমূহ	**সেবামূল্য:** নির্ধারিত কক্ষভাড়া **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব শাকের হোসেন পদবি: ব্যবস্থাপক(বাণিজ্যিক), প্রদান কার্যালয় ফোন:+৮৮-০২-৯৮৮৫৩৭৭ ইমেইল: shafar26@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট সকল ইউনিট ব্যবস্থাপক,বাপক
০৫.	সংস্থার বারসমূহ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে Lease প্রদান	বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে Lease প্রদানের মাধ্যমে নাগরিকদের বার সুবিধা প্রদান করা হয়।	**১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় দলিলাদি **২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:** বাণিজ্যিক বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক	**সেবামূল্য:** টেন্ডারের মাধ্যমে Lease মূল্য **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	৩-৭ দিন	নাম: বেগম ইশরাত জামান পদবি:উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৮০৬৮৪ ইমেইল: isratzaman77@gmail.com
০৬.	বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা	সরাসরি	**১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট **২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:** বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে সংস্থার শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে	**সেবামূল্য:** সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব মোঃ মহসীন পদবি: উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, ডিএফও) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৮০৬১১ ইমেইল: mohsinmopa@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
০৭.	প্রচারমূলক বিভিন্ন বিপণন কার্যক্রম গ্রহণ ও সম্পাদন	বিভিন্ন ইভেন্ট আয়োজন মাধ্যমে। প্রচারমূলক মেলা/ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণের মাধ্যমে	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** প্রযোজ্য নয় ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** বিপণন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক, মহাখালী ঢাকা-১২১২।	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব আমির হোসেন তালুকদার পদবি: মহাব্যবস্থাপক, বিউজ, প্রধান কার্যালয় ফোন:+৮৮-০২-৯৮৮০১৩ ইমেইল: amirtalukder@gmail.com
০৮.	নাগরিকদের জন্য প্যাকেজ ট্যুর আয়োজন	সরাসরি	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** জাতীয় পরিচয় পত্র এবং আবেদন/ রেজি: ফরম ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** ভ্রমণ ও রেন্ট-এ-কার ইউনিট ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য:** কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্যাকেজ ট্যুরের মূল্য **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব বাইজিদ আশরাফ পদবি: ব্যবস্থাপক (ভ্রমণ), প্রধান কার্যালয় মোবাইল: ০১৭১৪৫৮৬৫০৯ ইমেইল: baizidashraf@gmail.com
০৯.	নাগরিকদের জন্য রেন্ট-এ-কার সুবিধা	সরাসরি	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** জাতীয় পরিচয় পত্র এবং আবেদন/রেজি: ফরম ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** ভ্রমন ও রেন্ট-এ-কার ইউনিট ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য:** কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্যাকেজ ট্যুরের মূল্য **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব বাইজিদ আশরাফ পদবি: ব্যবস্থাপক (ভ্রমণ), প্রধান কার্যালয় মোবাইল: ০১৭১৪৫৮৬৫০৯ ইমেইল: baizidashraf@gmail.com
১০.	পর্যটন খাতে মানব সম্পদ উন্নয়ন	সরাসরি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** প্রশিক্ষণ সামগ্রী ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** এনএইচটিটিআই ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য:** কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত কোর্স ফি। **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	কোর্স অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	নাম: জনাব পারভেজ আহমেদ চৌধুরী পদবি: অধ্যক্ষ, এনএইচটিটিআই ফোন:+৮৮-০২-৯৮৯৯০৭২ ইমেইল: hospitality_pa@yahoo.com
১১.	এনএইচটিটিআইতে শিক্ষার্থী ভর্তি	১) সরাসরি ২) অনলাইন	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** কোর্স অনুযায়ী শিক্ষাগত সনদ ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** ক) ওয়েবসাইট: www.parjatan.gov.bd এবং www.nhtti.org খ) সরাসরি: এনএইচটিটিআই ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য:** কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত আবেদনফি **পরিশোধ পদ্ধতি:** নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	সরাসরি: ১০-১৫ মিনিট অনলাইনে: ১-৩ মিনিট	নাম: জনাব পারভেজ আহমেদ চৌধুরী পদবি: অধ্যক্ষ, এনএইচটিটিআই ফোন:+৮৮-০২-৯৮৯৯০৭২ ইমেইল: hospitality_pa@yahoo.com
১২.	পর্যটকদের জন্য নতুন নতুন আকর্ষণীয় স্থানের অনুসন্ধান ও প্রকল্প গ্রহণ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	প্রকল্প গ্রহণের মাধ্যমে	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** পরিকল্পনা বিভাগ ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় সময়	নাম: জনাব মোঃ খালিদ বিন মজিদ পদবি: মহাব্যবস্থাপক (পিটিএস) ফোন: +৮৮-০২-৯৮৮০৬৯৪ ইমেইল: bpchoplan@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১৩.	বিনামূল্যে ইন্টারনেট সুবিধা	সরাসরি	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** বাপক এর প্রধান কার্যালয় অথবা হোটেল/মোটেল এর রেজি: অতিথি হতে হবে। ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষনিক	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৬০৪৬৬ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd
১৪.	অভিযোগ গ্রহণ সংক্রান্ত এর মাধ্যমে নাগরিক সেবার মান উন্নয়ন	১. সরাসরি ২. অনলাইল	১) **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** আবেদন পত্র/ ই-মেইল এর মাধ্যমে ২) **সেবা প্রাপ্তিস্থান:** বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	**সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	**দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা:** নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd **বিকল্প প্রাপ্ত কর্মকর্তা:** নাম: জনাব মুহাম্মদ মঈন উদ্দিন হায়াত পদবি: ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৯১৫৩৭ ইমেইল: hayatbpc71@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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	বাজেট বরাদ্দ	চাহিদা অনুযায়ী বরাদ্দ দেয়া হয়	অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অর্থ বরাদ্দের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন পদবি: ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন:+৮৮-০২-৯৮১৫০৪ ই-মেইল: jashim১৯৬৯@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
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 সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
৩	নিরাপত্তা প্রদান	বাপক সকল ইউনিটে সার্বিকভাবে নিরাপত্তাসহ প্রশাসনিক সহায়তা প্রদান	প্রশাসন বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থার নিরাপত্তা প্রহরীর মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
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:+৮৮-০২-৯৮৬০৪৬৬ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd
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	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৬০৪৬৬ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd
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 মোবাশ্বেরা আক্তার পদবি: উপব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৬১২৭৮ ই-মেইল: 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 সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
৮	ইনসেনটিভ , প্রশংসা, শাস্তি প্রদানের মাধ্যমে	অফিস শৃঙ্খংলা 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	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
৯	নিরীক্ষা কার্যক্রম	আর্থিক শৃঙ্খংলা 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 নুরুন নাহার জলি পদবি: ব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা) মোবাইল: ০১৭১৭০৯৭২০৫ ইমেইল: nnahar605@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১০	আইনি সহায়তা প্রদান	সংস্থার নিয়োজিত আইনজীবীর মাধ্যমে সেবা প্রদান	আইনগত/ মামলার প্রয়োজনীয় দলিলাদি	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: মোহাম্মদ কামরুল এহসান পদবি: ব্যবস্থাপক (আইন ও পর্ষদ শাখা) মোবাইল: ০১৯১৪৮৯২৬০০ ইমেইল: rahmanmiah951@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	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 সরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
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 কাগজ পত্র বাপক, প্রধান কার্যালয়	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/ চেকের মাধ্যমে	১ মাস	নাম: জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন পদবি: ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন:+৮৮-০২-৯৮১৫০৪ ই-মেইল: jashim1969@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
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/ব্রান্ডিং/ 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:+৮৮-০২-৯৮৬০৪৬৬ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd
৮	স্টেশনারী মালামাল প্রদান সংক্রান্ত	সরাসরি	আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: মোহাম্মদ কামরুল এহসান পদবি: ব্যবস্থাপক (আইন ও পর্ষদ শাখা) মোবাইল: ০১৯১৪৮৯২৬০০ ইমেইল: rahmanmiah951@gmail.com

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

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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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।

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)	নাম: জনাব এস.এম. হুমায়ুন কবির সকরকার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৮৫৩৩০১ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব আখতারুজ জামান খান কবির পদবি: চেয়ারম্যান (অতিরিক্ত সচিব) ফোন:+৮৮-০২-৮৮৩৩২২৯ ইমেইল: chairman@parjatan.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।