

প্রকাশিত তারিখ:
১৩-০৬-২০২২

বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
পর্যটন ভবন, প্রধান কার্যালয়, আগারগাঁও,
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরমেট
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.০ 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 বাগকের গুরুত্বপূর্ণ 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।

৩.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ : ৩.১.) 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)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
০১.	পর্যটকদের জন্য তথ্য সেবা	১) সরাসরি ২) অনলাইনে	১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. ব্রশিউর/হার্ডকপি গ্রহণের জন্য আবেদন পত্র ২. অনলাইন আবেদনের কপি ২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	সেবামূল্য: সৌজন্যমূলক নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	ক) অনলাইন সেবার ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক খ) সরাসরি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) ঘণ্টা	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ ও বিক্রয় উন্নয়ন) ফোন : +৮৮-০২-৪১০২৪২১২ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১৭৮০১১১ ইমেইল: ziabpc@gmail.com
০২.	পর্যটক বিষয়ক প্রকাশনাসেবা	সরাসরি	১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক. আবেদন পত্র খ. অনলাইন আবেদনের কপি ২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	সেবামূল্য: সৌজন্যমূলক নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) ঘণ্টা	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ ও বিক্রয় উন্নয়ন) ফোন : +৮৮-০২-৪১০২৪২১২ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১৭৮০১১১ 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।	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- ৪১০২৪২১৩ ইমেইল: bappi@pariatan.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			<p>২) সেবা প্রাপ্তিস্থান:</p> <p>১. অনলাইন: www.parjatan.gov.bd</p> <p>২. জনসংযোগ বিভাগ, প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।</p> <p>৩. সংস্থার সকল অধীনস্থ হোটেল-মোটেল এর অফিসসমূহে।</p>			<p>সরাসরির ক্ষেত্রে:</p> <p>নাম: বেগম আফরোজা পারভীন পদবি: উপ-ব্যবস্থাপক (সেন্টাল রিজার্ভেশন), ফোন: +৮৮-০২- ৪১০২৪২১৮ ইমেইল: reservation@parjatan.gov.bd</p>
০৪.	পর্যটকদের আপ্যায়ন সুবিধা	সরাসরি	<p>১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অনলাইন আবেদনে</p> <p>২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: সংস্থার সকল অধীনস্থ রেস্তোরাঁসমূহ</p>	<p>সেবামূল্য: নির্ধারিত কক্ষভাড়া</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট</p>	১০ - ১৫ মিনিট	<p>নাম: জনাব আ.ন.ম. মোস্তাদ্দ দস্তগীর পদবি: ব্যবস্থাপক(বাণিজ্যিক) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১০ ইমেইল: anmmdastagir@yahoo.com ও সংশ্লিষ্ট সকল ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক</p>
০৫.	সংস্থার বারসমূহ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে Lease প্রদান	বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে Lease প্রদানের মাধ্যমে নাগরিকদের বার সুবিধা প্রদান করা হয়।	<p>১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় দলিলাদি</p> <p>২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: বাণিজ্যিক বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক</p>	<p>সেবামূল্য: টেন্ডারের মাধ্যমে Lease মূল্য</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট</p>	৩-৭ দিন	<p>নাম: শাহ মোহাম্মদ মিজানুর রহমান পদবি: মহাব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২০০ ইমেইল: gm-commercial@parjatan.gov.bd</p>
০৬.	বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে	সরাসরি	<p>১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অতিথি/ কাস্টমারের পাসপোর্ট</p>	<p>সেবামূল্য: সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে</p>	১০ - ১৫ মিনিট	<p>নাম: জনাব শহিদুল ইসলাম ভূঞা পদবি: উপসচিব (মহাব্যবস্থাপক, ডিএফও) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২০৪</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	শুল্কমুক্ত পণ্যের সুবিধা		২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশের আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরসমূহে সংস্থার শুল্কমুক্ত বিপণীর মাধ্যমে	পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট		ইমেইল: shohid_206684@yahoo.com
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 (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ ও বিক্রয় উন্নয়ন) ফোন : +৮৮-০২-৪১০২৪২১২ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১৭৮০১১১ ইমেইল: ziabpc@gmail.com
০৮.	নাগরিকদের জন্য প্যাকেজ টুর আয়োজন	সরাসরি	১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: জাতীয় পরিচয় পত্র এবং আবেদন/ রেজি: ফরম ২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: ভ্রমন ও রেন্ট-এ-কার ইউনিট প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	সেবামূল্য: কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্যাকেজ টুরের মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব মো: নজরুল ইসলাম পদবি: ব্যবস্থাপক (ভ্রমন ও রেন্ট-এ-কার) ফোন:+৮৮-০১৭১২৬৯৮৬৩৭ ইমেইল: tour@parjatan.gov.bd
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	সেবামূল্য: কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্যাকেজ টুরের মূল্য	১০ - ১৫ মিনিট	নাম: জনাব মো: নজরুল ইসলাম পদবি: ব্যবস্থাপক (ভ্রমন ও রেন্ট-এ-কার) ফোন:+৮৮-০১৭১২৬৯৮৬৩৭ ইমেইল: tour@parjatan.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট		
১০.	পর্যটন খাতে মানব সম্পদ উন্নয়ন	সরাসরি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: প্রশিক্ষণ সামগ্রী ২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: এনএইচটিআই ৮৩-৮৮ মহাখালী বা/এ, বাপক, ঢাকা।	সেবামূল্য: কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত কোর্স ফি। পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ/ অনলাইন পেমেন্ট	কোর্স অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	নাম: শাকের হোসেন পদবি: অধ্যক্ষ, এনএইচটিআই ফোন:+৮৮-০২-২২২২৯৯০৭২ ইমেইল: nhtti@parjatan.gov.bd
১১.	এনএইচটিআইতে শিক্ষার্থীদের জন্য ভর্তি আবেদন	১) সরাসরি ২) অনলাইন	১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: কোর্স অনুযায়ী শিক্ষাগত সনদ ২) সেবা প্রাপ্তিস্থান: ক) ওয়েবসাইট: www.parjatan.gov.bd এবং nhtti.gov.bd খ) সরাসরি: এনএইচটিআই 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: শাকের হোসেন পদবি: অধ্যক্ষ, এনএইচটিআই ফোন:+৮৮-০২-২২২২৯৯০৭২ ইমেইল: nhtti@parjatan.gov.bd
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 প্রধান কার্যালয় (২য় তলা), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, পর্যটন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি: বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সময়	নাম: জনাব মোঃ জাকির হোসেন সিকদার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (পিটিএস) ফোন:+৮৮-০২-৪১০২৪২০১ 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)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
১৩.	বাণিজ্যিক ইউনিটে 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 এর অধীনস্থ সকল বাণিজ্যিক ইউনিট।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি: বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: জনাব আ.ন.ম. মোস্তাদ্দ দস্তগীর পদবি: ব্যবস্থাপক(বাণিজ্যিক) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১০ ইমেইল: anmmdastagir@yahoo.com ও ব্যবস্থাপক/ ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক সকল বাণিজ্যিক ইউনিট।

৩.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান 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)
১	বাজেট বরাদ্দ	চাহিদা অনুযায়ী বরাদ্দ দেয়া হয়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বাপক এর সকল বাণিজ্যিক হোটেল-মোটেল হতে বাজেট বরাদ্দ প্রদানের বিষয়ে চাহিদা পত্র। সেবা প্রাপ্তিস্থান: অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক অর্থ বরাদ্দের মাধ্যমে ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোঃ তৌহিদুল ইসলাম পদবি: মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২০৬ ইমেইল: tauhidulislam783@gmail.com এবং ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক হোটেল-মোটেল।
২	জনবল পদায়ন	বাপকের হোটেল, মোটেল, কটেজ, রেস্টোরাঁ, বিপণীসহ সকল সেলস আউটলেটে আগত অতিথিদের মানসম্মত সেবা প্রদানের নিমিত্ত উপযুক্ত জনবল নিয়োগ ও পদায়ন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নিয়োগ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সেবা প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয়	সরকারি বিধি অনুযায়ী জনবল নিয়োগ ও পদায়ন করা হয় সরাসরি সেবা	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ সফিউজ্জামান ভুইয়া পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪১৯৯ ইমেইল: gm- admin@parjatan.gov.bd

৩	নিরাপত্তা প্রদান	বাপক সকল ইউনিটে সার্বিকভাবে নিরাপত্তাসহ প্রশাসনিক সহায়তা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বাণিজ্যিক ইউনিটের অতিথি হিসেবে নিবন্ধিত হতে হবে। সেবা প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ, বাপক, প্রধান কার্যালয় এবং সকল বাণিজ্যিক ইউনিট।	সংস্থার নিরাপত্তা প্রহরীর মাধ্যমে সরাসরি সেবা	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ সফিউজ্জামান ভুইয়া পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪১৯৯ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd এবং ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক হোটেল-মোটেল।
৪	Wi-fi সুবিধা	বাপকের সকল বাণিজ্যিক ইউনিটে Wi-fi সুবিধা স্থাপন সংক্রান্ত	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বাণিজ্যিক ইউনিটের আবেদন পত্র। সেবা প্রাপ্তিস্থান: ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক	তাৎক্ষনিক	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১৩ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd এবং এবং ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক ইউনিট।
৫	অনলাইন রিজার্ভেশন সুবিধা	বাপক কর্তৃক পরিচালিত বাণিজ্যিক হোটেল/মোটেল এর রিজার্ভেশন সুবিধা অনলাইনের মাধ্যমে প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অনলাইন রিজার্ভেশন চালুকরণের জন্য আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থান: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি শাখা, বাপক, প্রধান কার্যালয়, বাপক।	০১ দিন	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১৩ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd এবং ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক হোটেল-মোটেল।
৬	গণশুনানী	বাপক কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে গণশুনানীর মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অভিযোগ বিবরণী দাখিল / ইমেইলে প্রেরণ।	অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির মাধ্যমে	১ মাস	নাম: বেগম মোবাস্শেরা আক্তার পদবি: উপব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১৫

			সেবা প্রাপ্তিরস্থান: প্রশাসন শাখা, প্রধান কার্যালয়, বাপক।			ইমেইল: mobasseraakter@yahoo.com
7	অর্থ ছাড়	তহবিল স্থানান্তর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: বিভিন্ন ইউনিট থেকে প্রাপ্ত চাহিদা পত্র সেবা প্রাপ্তিরস্থান: অর্থ ও হিসাব বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, বাপক, ঢাকা।	সংস্থা কর্তৃক অর্থ বরাদ্দের মাধ্যমে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ তৌহিদুল ইসলাম পদবি: মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২০৬ ইমেইল: tauhidulislam783@gmail.com
8	ইনসেন্টিভ , প্রশংসা, শাস্তি প্রদানের মাধ্যমে	অফিস শৃঙ্খলা বজায় রাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: প্রশাসনিক বিধি বিধান এবং অফিস শৃঙ্খলা সংক্রান্ত কাগজপত্র সেবা প্রাপ্তিরস্থান: প্রশাসন বিভাগ, বাপক, ঢাকা।	বিধি মোতাবেক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোহাম্মদ সফিউজ্জামান ভুইয়া পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪১৯৯ ইমেইল: gm-admin@parjatan.gov.bd
9	নিরীক্ষা কার্যক্রম	আর্থিক শৃঙ্খলা বজায় রাখার মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আর্থিক বিধি বিধান এবং আর্থিক শৃঙ্খলা সংক্রান্ত কাগজপত্র সেবা প্রাপ্তিরস্থান: নিরীক্ষা শাখা, বাপক, ঢাকা।	নিরীক্ষা আপত্তি নিষ্পত্তির মাধ্যমে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম: জনাব মোঃ জশিম উদ্দিন পদবি: ব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা) মোবাইল: +৮৮ ০১৭২১৬২২২৩২ ইমেইল: jashim1969@gmail.com

৩.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

	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	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ছুটি সংক্রান্ত কাগজপত্র, বাপক সেবা প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান, বাপক প্রধান কার্যালয় কার্যালয়, ঢাকা এবং সংশ্লিষ্ট ইউনিট ব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক, বাপক	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোহাম্মদ সফিউজ্জামান ভুইয়া পদবি: মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪১৯৯ ইমেইল: gm- admin@parjatan.gov.bd এবং ব্যবস্থাপক /ইউনিট ব্যবস্থাপক, বাপক এর সকল বাণিজ্যিক হোটেল-মোটেল।
২	জিপিএফ অগ্রিম	অগ্রিম সুবিধা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: জিপিএফ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় আবেদন পত্র কাগজপত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান: পেনশন শাখা, বাপক, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই- বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/ চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	নাম : জনাব মোঃ গোলাম ফারুক পদবি: উপব্যবস্থাপক (পেনশন) ফোন:+৮৮-০১৭১৬৫৬৬৮৩০ ই-মেইল: gmfourque82@gmail.com

৩	পেনশন সুবিধা	অবসর প্রদানের পরবর্তীতে অবসর ভাতা প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	<p>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অবসর সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</p> <p>সেবা প্রাপ্তিরস্থান: পেনশন শাখা, বাপক, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।</p>	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/ চেকের মাধ্যমে	১ থেকে ২ মাস	<p>নাম : জনাব মোঃ গোলাম ফারুক পদবি: উপব্যবস্থাপক (পেনশন) ফোন:+৮৮-০১৭১৬৫৬৬৮৩০ ই-মেইল: gmfaurque82@gmail.com</p>
৪	বিভিন্ন ঋন সুবিধা প্রদান	ঋন প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	<p>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ঋন গ্রহণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র</p> <p>সেবা প্রাপ্তিরস্থান: অর্থ ও হিসাব শাখা, বাপক, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।</p>	সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত অর্থ নগদ/ চেকের মাধ্যমে	১ মাস	<p>নাম: জনাব মোঃ তৌহিদুল ইসলাম পদবি: মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২০৬ ইমেইল: tauhidulislam783@gmail.com</p>
৫	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করা	<p>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</p> <p>সেবা প্রাপ্তিরস্থান: পিটিএস শাখা, বাপক, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।</p>	বিনামূল্যে	১ মাস	<p>নাম: জনাব মোঃ জাকির হোসেন সিকদার পদবি: মহাব্যবস্থাপক (পিটিএস) ফোন:+৮৮-০২-৪১০২৪২০১ ইমেইল: bpchoplan@yahoo.com</p>

৬	অভ্যন্তরীণ তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সেবা	তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: প্রচারসামগ্রী/সিডি/লিফলেট/ব্রাড্‌িং/ অনলাইন প্রচারণা সেবা প্রাপ্তিস্থান: জনসংযোগ শাখা, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য/ বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোঃ জিয়াউল হক হাওলাদার পদবি: ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ ও বিক্রয় উন্নয়ন) ফোন : +৮৮-০২-৪১০২৪২১২ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১৭৮০১১১ ইমেইল: ziabpc@gmail.com
৭	অভ্যন্তরীণ তথ্য প্রযুক্তিগত সেবা	অনলাইন, ওয়াই-ফাই এর মাধ্যমে সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আইসিটি সেবা গ্রহণের জন্য আবেদন পত্র। সেবা প্রাপ্তিস্থান: আইসিটি শাখা, প্রধান কার্যালয়, পর্যটন ভবন, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	নাম: জনাব মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (আইসিটি) ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪২১৩ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd

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

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

৫) 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

৬) 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 মোহাম্মদ এহসানুল কবীর পদবি: ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২- ৪১০২৪২০৩ ইমেইল: bappi@parjatan.gov.bd ওয়েব: www.parjatan.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ বেগম তাহমিনা ইয়াসমিন পদবীঃ যুগ্ম-সচিব ও অতিরিক্ত দায়িত্ব (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৩৩৫৭৪২৭; ফ্যাক্সঃ ০২-৯৫১৫৪৯৯ ই-মেইলঃ jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েব: www.parjatan.gov.bd	২০ দিন
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	৬০ দিন

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।