



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)  
[www.biwta.gov.bd](http://www.biwta.gov.bd)  
ঢাকা নদী বন্দর  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen,s Charter)



১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vision): সহজ, নিরাপদ, সাশ্রয়ী, পরিবেশবান্ধব ও টেকসই নৌ-পরিবহন ব্যবস্থা  
মিশন (Mission): নৌপথ উন্নয়ন, সংরক্ষণ এবং ভৌত অবকাঠামোগত সুবিধাদী প্রদানের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ।  
প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ  
২.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন এবং ই- মেইলসহ)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২	অভ্যন্তরীণ নৌ পথে যাত্রী সাধারণের নিরাপদ ও নির্বিঘ্ন চলাচল নিশ্চিত করণের লক্ষ্যে যাত্রীবাহী নৌযানের অনুকূলে জারীকৃত রুট পারমিট ও সময়সূচী অনুযায়ী যাত্রীবাহী নৌযানসমূহকে বার্ডিং সুবিধাদী প্রদান এবং সময়সূচী অনুযায়ী ছাড়া-ভিড়ার অনুমতি প্রদান।	বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন (নৌরুট, পারমিট, সময়সূচী, ভাড়া নির্ধারণ) বিধিমালা, ২০১৯ অনুযায়ী পরিচালক ইন্-নিট্রা এর অনুমোদনের সাপেক্ষে যাত্রীবাহী নৌযানের রুট-পারমিট ও সময়সূচী প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। কর্মপক্সের নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। কঞ্জারভেন্সী চার্জ পরিশোধের ছাড়পত্র (অর্থ বিভাগ/সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তার হালনাগাদ কাগজপত্র); ৩। হালনাগাদ নিবন্ধন এবং সার্ভে সনদের সত্যায়িত কপিসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র;	সেবা মূল্য রুট-পারমিট ও সময়সূচী আবেদন ফরমের মূল্য ২৫০/- টাকা। পরিশোধ পদ্ধতিঃ পে-অর্ডার/কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত নগদ অর্থ পরিশোধ পূর্বক ফরম সংগ্রহ।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোহাম্মদ ইসমাইল হোসেন যুগ্ম-পরিচালক নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২৩৩৮৯৮৯৮ মোবাইলঃ ০১৭১২-১০৪৮৪৫ ই-মেইলঃ jdnounitra@gmail.com
২	ঘাট ও শুল্ক আদায় পয়েন্ট ইজারা প্রদান।	উন্মুক্ত দরপত্র/স্পট কোটেশন।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। নির্ধারিত সিডিউল/দরপত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্র (NID) এর সত্যায়িত কপি; ৩। ট্রেড লাইসেন্স এর সত্যায়িত কপি; ৪। ভ্যাট, টিন সার্টিফিকেট এবং অন্যান্য প্রমানিক দলিলের সত্যায়িত কপি; ৫। আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি; প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব/দপ্তর টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	১। উন্মুক্ত টেন্ডার/কোটেশনের দাখিলকৃত সর্বোচ্চ দর। দাখিলকৃত দরপত্রের সাথে পে-অর্ডারের মাধ্যমে ২৫% ইজারা মূল্য, সমুদয় ইজারা মূল্যের উপর ১৫% ভ্যাট ও ১০% আয়কর সংযুক্ত করতে হবে; ২। কর্তৃপক্ষ হতে ইজারা সম্মতি পত্র প্রাপ্তির ৭ (সাত) দিনের মধ্যে অবশিষ্ট ইজারা মূল্যের ৭৫% অর্থ এককালীন পরিশোধ করতে হবে।	দরপত্র দাখিলের পর ১৫ (পনের) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কবির হোসেন যুগ্ম-পরিচালক বন্দর ও পরিবহন বিভাগ ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৬৬৩৮৬৩২ মোবাইলঃ ০১৭১২-২২৮১০৯ ই-মেইলঃ dhakariverport2020@gmail.com

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন এবং ই- মেইলসহ)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩।	নদীর তীরে নৌ-বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ড/বিদ্যুৎ কেন্দ্র/বিভিন্ন শিল্প প্রতিষ্ঠানের জেট ইত্যাদি ব্যবহারের অনুমতি/ছাড়পত্র প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের চেয়ারম্যান বরাবর আবেদন করা।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট এলাকার ১। ফোরশোর/তীরভূমি ম্যাপ; ২। মৌজা ম্যাপ; ৩। হাইড্রোগ্রাফিক চার্ট; ৪। স্কাচম্যাপ; ৫। তীরভূমি ও সংলগ্ন নদীতে নির্মিতব্য নির্মাণ পরিকল্পনা; ৬। আবেদনকারীর ছবি এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি; ৭। আয়কর সনদ। প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা/দপ্তর টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	নতুন অনুমতি/ছাড়পত্র প্রদানের ক্ষেত্রে বাৎসরিক ফি অগ্রীম গ্রহণ ও পরবর্তীতে অগ্রীম ফি প্রদান পূর্বক বাৎসরিক অনুমতি/ছাড়পত্র সবায়ন; আবেদন ফি- ৩০০ টাকা।	২১ (একুশ) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কবির হোসেন যুগ্ম-পরিচালক বন্দর ও পরিবহন বিভাগ ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৬৩৩৮৬৩২ মোবাইলঃ ০১৭১২-২২৮১০৯ ই-মেইলঃ dhakariverport2020@gmail.com
৪।	নেভিগেশনাল ক্লিয়ারেন্স প্রদান (ব্রীজ, বৈদ্যুতিক টাওয়ার নির্মাণ/কেবল/পাইপ লাইন, জেট)।	ক) সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে; খ) নেভিগেশনাল ক্লিয়ারেন্স অনলাইন Application Portal biwtavhc.gov.bd	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। নির্মাণাধীন স্থাপনার সঠিক স্থান অঙ্গিকরণ; ৩। নির্ধারিত স্থানের মৌজা ম্যাপ; ৪। কর্তৃপক্ষের হাইড্রোগ্রাফিক চার্ট এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ নৌ-সওপ এর দপ্তর টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	আবেদন ফি ২০০/- টাকা কর্তৃপক্ষের হিসাব বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারে জমা প্রদান।	৩০(ত্রিশ) দিন	নামঃ মোঃ মাহমুদুল হাসান খানদার যুগ্ম-পরিচালক নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৬৩৩৮৬৩২ মোবাইলঃ ০১৭৫২-৯৬৯৫০২ ই-মেইলঃ cpsdhakariverport@gmail.com
৫।	যাত্রী সাধারণ ও মালামাল উঠানামার সুবিধাদি নির্মাণ।	সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ও স্থাপনা ব্যবহারকারীগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। নদী বন্দর ও লঞ্চঘাট উন্নয়ন ও পরিচালনা; ২। নদী তীরবর্তী স্থানে ফেরিঘাট নির্মাণসহ ফেরী টার্মিনাল, পার্কিং ইয়ার্ড, সংযোগ সড়ক, যাত্রী বিশ্রামাগার ইত্যাদি নির্মাণ, মেরামত ও সংরক্ষণ। প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা ডিভিশন (প্রকৌশল বিভাগ) টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	১। কর্তৃপক্ষের চেয়ারম্যান মহোদয় বরাবর আবেদন করতে হবে; ২। স্থান চিহ্নিত করণসহ প্রয়োজনীয় উপযুক্ততা নির্ধারণের কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে।	প্রকল্প গ্রহণ এবং সকাররের রাজস্ব ও উন্নয়ন বরাদ্দের মাধ্যমে অবকাঠামো নির্মাণকাজ বাস্তবায়ন করা।	নামঃ আ.শ.ম. মাসরেকুল আরেফিন নির্বাহী প্রকৌশলী (পুর), ঢাকা ডিভিশন ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২২২৬৩৩৮৬৩৩ মোবাইলঃ ০১৮১৯-৯৪৩৬৭৮ ই-মেইলঃ xedd@biwta.gov.bd

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন এবং ই- মেইলসহ)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৬।	কঞ্জারভেসী চার্জ গ্রহণ।	ওয়ান স্টপ সার্ভিস।	১। রিটার্ন ফরম; ২। জমা রশিদ বই; ৩। সময়সূচী ফরম; ৪। কঞ্জারভেসী ছাড়পত্র; ৫। বিল পরিশোধের ছাড়পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ অর্থ বিভাগ।	কর্তৃপক্ষের বিদ্যমান রেইট চার্ট সিডিউল অনুযায়ী সেবার মূল্য নির্ধারণ এবং নগদ/চেক/পে-অর্ডার/ডিডি এর মাধ্যমে পরিশোধ।	০১ (এক) দিন	নামঃ মুহাম্মদ ইলিয়াছ হোসেন সহকারী অর্থ কর্মকর্তা, অর্থ বিভাগ ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭১৭-৭৬৫৩০৫ ই-মেইলঃ ellasuddin1011974@gmail.com
৭।	বিভিন্ন ক্রয়/কাজ/সেবার বিপরীতে উত্থাপিত বিল পরিশোধ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন, বাস্তবায়নকারী বিভাগের সুপারিশের আলোকে নিরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক পূর্ব নিরীক্ষার পর চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়ে থাকে।	কার্যাদেশ প্রদানকারী বিভাগ কর্তৃক পরিক্ষিত এবং ছাড়কৃত প্রয়োজনীয় দলিলসহ বিল। প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা/দপ্তর টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	নির্ধারিত মূল্যের শিডিউল ক্রয় করতে হয়। চেকের মাধ্যমে।	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ জুবাইদা আক্তার সহকারী পরিচালক, হিসাব শাখা ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৬১২-১২৬০০৩ ই-মেইলঃ jubaidakakoly@gmail.com
৮।	কুপন/টেন্ডার শিডিউল/নৌ-দুর্যোগ তহবিলের চাঁদা গ্রহণ/নৌ-রুট পারমিট চার্জ গ্রহণ এবং অন্যান্য ফরম বিক্রয়।	সরাসরি	হিসাব শাখা/দপ্তর টার্মিনাল-২ এর তৃতীয় তলা।	কুপন প্রতিটি ৫০০/- টেন্ডার শিডিউল/অন্যান্য কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত মূল্যের সমপরিমাণ পে-অর্ডার/নগদ।	১০-১৫ দিন	নামঃ জুবাইদা আক্তার সহকারী পরিচালক, হিসাব শাখা ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৬১২-১২৬০০৩ ই-মেইলঃ jubaidakakoly@gmail.com
৯।	কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের বেতন-ভাতাদী পরিশোধ করা।	কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১ম তারিখের মাধ্যে	নামঃ জুবাইদা আক্তার সহকারী পরিচালক, হিসাব শাখা ঢাকা নদী বন্দর, সদরঘাট, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৬১২-১২৬০০৩ ই-মেইলঃ jubaidakakoly@gmail.com
১০।	আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।	ক) সয়ংসম্পূর্ণ আবেদন পত্র জমা প্রদান; খ) যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রযোজ্য ফি জমা প্রদান করা; গ) স্বাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত হওয়া; ঘ) প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা; ঙ) সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।				