

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)
সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ দক্ষ ও নিরাপদ নৌ-পরিবহন নেটওয়ার্ক সৃষ্ণের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে গতিশীলতা আনয়ন।

মিশনঃ নৌ-পথ উন্নয়ন ও সংরক্ষণ, যাত্রী ও পণ্য পরিবহনে সহজ ও নিরাপদ ঠাণানামার সুবিধা প্রদান, অন্যান্য পরিবহন মাধ্যমের সঙ্গে সমন্বিতভাবে একটি বহুমাত্রিক যোগাযোগ ব্যবস্থা গড়ে তোলা এবং অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন ক্ষেত্রে মানব সম্পদ উন্নয়ন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)-এর নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	অভ্যন্তরীণ নৌ-পথে যাত্রী সাধারণের নিরাপদ চলাচল।	ISO, 1976 এর ৫৪ ধারা এবং The Bangladesh Inland Water Transport (Time & Fare Table Approval) Rules, 1970 মোতাবেক যাত্রীবাহী নৌযানের অনুকূলে রুটপারমিট/সময়সূচি প্রদান করা হয়ে থাকে।	১) নির্ধারিত সময়সূচীর ফরমে আবেদন; ২) যাত্রীবাহী নৌযানের ফিটনেস (সার্ভে/রেজিস্ট্রেশন); ৩) কনজারভেসীর চার্জ পরিশোধের ছাড়পত্র। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	আবেদনপত্রের মূল্য ১৫০/- টাকা	৩(তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ শফিকুল হক পরিচালক নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৫৮৩৩৫৯ ফোনঃ ৯৫১১৩০২ ইমেইলঃ shafiqbiwta@gmail.com বিঃদ্রঃ বিআইডব্লিউটিএ'র প্রধান কার্যালয়ের পরিচালক (নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ) এর অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট প্রধান দপ্তর ও নদী বন্দরের বন্দর কর্মকর্তা অনুমতি প্রদান করে থাকে।
২।	অভ্যন্তরীণ নৌ-পথে যাত্রীসেবার মান বৃদ্ধি ও নিরাপদ পণ্য পরিবহন নিশ্চিতকরণ।	অন বোর্ড সার্ভে এবং স্পট সার্ভে	১) জরিপ প্রতিবেদন; ২) নৌ-পথে পরিবাহিত যাত্রী ও মালামালের তথ্যাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ জরিপ ও উন্নয়ন শাখা, নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ২১ দিন	জনাব মোঃ সুলতান আহম্মদ উপ-পরিচালক (জরিপ ও উন্নয়ন) নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৬১৪৩৪০৪ ফোনঃ ৯৫৮৬১০৬ ইমেইলঃ ahmedbiwta@gmail.com
৩।	ঘাট/পয়েন্ট ইজারা	উন্মুক্ত দরপত্র	১) নাগরিকত্ব সনদপত্র ; ২) ট্রেড লাইসেন্স ; ৩) ভ্যাট ও টিন সার্টিফিকেট এবং অন্যান্য প্রামাণিক দলিল।	এককালীন নগদ গ্রহণ	১৫ দিন	জনাব মুহম্মদ মোবারক হোসেন উপ-পরিচালক (বন্দর) বন্দর বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১১০০০১৩১ ফোনঃ ৯৫৭৭৯১০ ইমেইলঃ mubarakbiwta@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪।	কর্তৃপক্ষের জনবল নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্যাদি।	সরাসরি	তথ্য প্রাপ্তিস্থানঃ উপ-পরিচালক (সংস্থাপন), সচিবালয় বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	০১(এক) দিন	জনাব মোঃ আব্দুর রাজ্জাক উপ-পরিচালক (সংস্থাপন) সচিবালয় বিভাগ মোবাইল : ০১৭১৫৩৬০৪৬০ ফোন : ৯৫৮৪৯৪১ ইমেইলঃ abdurrazzak26@yahoo.com
৫।	কর্তৃপক্ষের বিভিন্ন বিভাগের কার্যক্রমের তথ্যাদি	সরাসরি	তথ্য প্রাপ্তিস্থানঃ জনসংযোগ কর্মকর্তা, সচিবালয় বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	জনাব মোবারক হোসেন মজুমদার জনসংযোগ কর্মকর্তা সচিবালয় বিভাগ মোবাইল : ০১৭১৫০৭১১৭৮ ফোন : ৯৫৬৮৩১১ ইমেইলঃ probiwta@gmail.com
৬।	কঞ্জারভেসী ফি গ্রহণ	ওয়ান স্টপ সার্ভিস	১) রিটার্ন ফরম ; ২) জমা রশিদ বই ; ৩) কঞ্জারভেসী ছাড়পত্র ; ৪) বিল পরিশোধের ছাড়পত্র । প্রাপ্তিস্থানঃ অর্থ বিভাগ (ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা অফিস) এবং বন্দর বিভাগ (বরিশাল, চাঁদপুর, পটুয়াখালী, নরসিংদী, মাওয়া, নারায়ণগঞ্জ ও সদর ঘাট, ঢাকা)	নগদ/চেক/পে-অর্ডার/ডিডি	০১(এক)দিন	জনাব মোহাম্মদ আবুল মান্নান উপ-পরিচালক (রাজস্ব) অর্থ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৮১৬৯১২১৯৪ ফোনঃ ৯৫৮৬০৮৯ ইমেইলঃ mannandu02@yahoo.com
৭।	ঠিকাদার নিবন্ধীকরণ ও নবায়ন।	নতুন নিবন্ধন ও নবায়নের জন্য পত্রিকায় প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ; ২) হালানাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; ৩) হালানাগাদ আয়কর সনদ; ৪) ব্যাংক ট্রানজেকশন; ৫) অভিজ্ঞতা সনদপত্র; ও অন্যান্য প্রামাণিক দলিল। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ প্রকৌশল বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, প্রধান অফিস এবং শাখা অফিসসমূহ।	১। আবেদনপত্র : নতুন নিবন্ধন ফি: ৩০০ টাকা , নবায়ন ফি: ২০০ টাকা। ২। নিবন্ধন ফি : ৫০০০ টাকা এবং নবায়ন ফি ২০০০ টাকা কর্তৃপক্ষের হিসাব বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারে জমা দিতে হয়।	২ মাস	জনাব আবু ছালেহ মুহাম্মদ এহতেশামুল পারভেজ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) প্রকৌশল বিভাগ মোবাইলঃ ফোনঃ ৯৫৫৬০৭০ ইমেইলঃ asmparvez@biwta.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা পদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৮।	রাজস্ব বাজেটের আওতায় পণ্য সরবরাহের জন্য নতুন তালিকাভুক্তিকরণ ও নবায়ন।	নতুন তালিকাভুক্তিকরণ ও নবায়নের জন্য পত্রিকায় প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ; ২) হালাগাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; ৩) হালাগাগাদ আয়কর সনদ; ৪) ব্যাংক ট্রানজেকশন; ৫) অভিজ্ঞতা সনদপত্র এবং অন্যান্য প্রামাণিক দলিল। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব বিভাগ, ক্যাশ শাখা, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	১। আবেদনপত্রের মূল্য ৩০০/- টাকা হিসাব বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারে নগদ জমা; ২। তালিকাভুক্তি ফি: ৫,০০০ টাকা এবং নবায়ন ফি: ২০০০ টাকা বিআইডব্লিউটিএ এর অনুকূলে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট এর মাধ্যমে জমা দিতে হয়।	৪৫দিন	জনাব মোঃ বজলুর রহমান উপ-পরিচালক (ক্রয়) ক্রয় ও সংরক্ষণ বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৫৮০২০৪৮ ফোনঃ ৯৫৭৭৯০৪ ইমেইলঃ bazlurbiwta@gmail.com
৯।	জোয়ার-ভাটার উপাত্ত সরবরাহ, হাইড্রোগ্রাফিক ম্যাপ/চার্ট জোয়ার-ভাটা বই ও অন্যান্য প্রকাশনা সরবরাহ এবং তৃতীয় পক্ষের জরিপ কাজ সম্পন্নকরণ।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত আবেদনপত্র আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ হাইড্রোগ্রাফি বিভাগ, জরিপ শাখা, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	নির্ধারিত ফি কর্তৃপক্ষের হিসাব বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারে জমা দিতে হবে।	২ - ৭ দিন	জনাব মোঃ সাইফুর রহমান যুগ্ম-পরিচালক (জরিপ) হাইড্রোগ্রাফি বিভাগ মোবাইলঃ ০১৫৫২৪৭২০৬৪ ফোনঃ ৯৫৭৭৯০৫ ইমেইলঃ saifurbiwta@gmail.com

২.২) বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)-এর প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	PIWT&T এর আওতায় প্রতিষ্ঠানিক তালিকাভুক্তি।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ; ২) হালানাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ; ৩) কর সনাক্তকরণ নম্বর (TIN) ও আয়কর পরিশোধ সনদ ; ৪) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদ ; ৫) ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র ; ৬) মালিক বা পরিচালকের ২ কপি ছবি ; ৭) প্রতিষ্ঠানের নামে একটি বা দুইটি ১২০০ টন ক্ষমতাসম্পন্ন সার্ভে রেজিস্ট্রেশন। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ বৈদেশিক পরিবহন শাখা, নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	১। আবেদনপত্র ফি: ১০০০ টাকা; ২। তালিকাভুক্তির ফি; ২০,০০০ টাকা ৩। নবায়ন ফি: ২০,০০০ টাকা	২১(একুশ) কার্য দিবস	জনাব মোঃ শফিকুল হক পরিচালক নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৫৮৩৩৫৯ ফোনঃ ৯৫১৩১৭০ ইমেইলঃ shafiqbiwta@gmail.com এবং বাংলাদেশ সরকারের পক্ষে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বাংলাদেশ-ভারত অভ্যন্তরীণ নৌ-পথ অতিক্রমণ ও বাণিজ্য প্রটোকল ।
২।	নৌ-যানের ভয়েজের অনুমতি।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ; ২) PIWT&T এর আওতায় তালিকাভুক্ত প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব অথবা ভাড়াকৃত নৌ-যানের ভয়েজের নিমিত্ত রপ্তানীকারণ এজেন্টের সম্পাদিত চুক্তিনামা; ৩) সমুদ্র পরিবহন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সার্ভে রেজিস্ট্রেশন; ৪) মাস্টার ও ড্রাইভারের সনদপত্রের সত্যায়িত ছায়ালিপি; ৫) নৌ-যানের ড্রাফট চার্ট; ৬) ইনস্যুরেন্স সনদ; ৭) এলসি ও সর্বশেষ ভয়েজের কাষ্টমস ছাড়পত্র। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ বৈদেশিক পরিবহন শাখা নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	ভয়েজ ফি: ২,৫০০ টাকা	১(এক) দিন	
৩।	ভয়েজের মেয়াদ বৃদ্ধি ও অন্যান্য বিষয়ের অনুমতি।	যৌক্তিক কারণে ভয়েজের মেয়াদ বৃদ্ধি, পণ্যের প্রকৃতি পরিবর্তন, পোর্ট অব কলের পরিবর্তন সংক্রান্ত এবং আনুষঙ্গিক বিষয়ে সংশোধিত অনুমতি প্রদান করা হয়ে থাকে	১। নির্ধারিত আবেদনপত্র। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ বৈদেশিক পরিবহন শাখা, নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	১(এক) দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪।	নেভিগেশনাল ক্লিয়ারেন্স প্রদান (ব্রীজ, বৈদ্যুতিক টাওয়ার নির্মাণ/কেবল/পাইপ লাইন)।	সরকারি/বেসরকারি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	১) কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত ফরমে আবেদন ; ২) নির্মাণাধীন স্থাপনার লে-আউট প্ল্যান,উক্ত প্ল্যানে প্রস্তাবিত স্থাপনার সঠিক স্থান অঙ্কিতকরণ; ৩) নির্ধারিত স্থানের মৌজা ম্যাপ ; ৪) কর্তৃপক্ষের হাইড্রোগ্রাফিক চার্ট এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	আবেদন ফি: ২০০ টাকা কর্তৃপক্ষের হিসাব বিভাগের ক্যাশ কাউন্টারে নগদ জমা প্রদান	৩০ দিন	জনাব আবু ছালেহ মুহাম্মদ এহতেশামুল পারভেজ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) প্রকৌশল বিভাগ মোবাইলঃ ফোনঃ ৯৫৫৬০৭০ ইমেইলঃ asmparvez@biwta.gov.bd
৫।	পণ্যবাহী নৌ-যানের ধারণ ক্ষমতা সম্পর্কিত প্রত্যয়নপত্র প্রদান।	সমুদ্র পরিবহন অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত নৌ-যানের রেজিস্ট্রেশন ও সার্ভে সনদের ভিত্তিতে	পণ্যবাহী নৌ-যানের ধারণ ক্ষমতার প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ জরিপ ও উন্নয়ন শাখা, নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	জনাব মোঃ সুলতান আহম্মদ উপ-পরিচালক (জরিপও উন্নয়ন) নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৬১৪৩৪০৪ ফোনঃ ৯৫৮৬১০৬ ইমেইলঃ ahmedbiwta@gmail.com
৬।	অভ্যন্তরীণ নৌ-পথে পরিবাহিত যাত্রী ও মালামালের তথ্যাদি/পরিসংখ্যান সরবরাহ।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নৌ-পথে পরিবাহিত যাত্রী ও মালামালের তথ্যাদি প্রাপ্তি স্থানঃ জরিপ ও উন্নয়ন শাখা, নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।			
৭।	পাইলটেজ সার্ভিস।	কুপন	প্রধান কার্যালয়, হিসাব বিভাগ, ঢাকা এবং নারায়ণগঞ্জ, চাঁদপুর, বরিশাল, আরিচা, খুলনা, চট্টগ্রাম ও সিরাজগঞ্জ এর হিসাব শাখায়।	প্রতিকুপন মূল্য ৩০০ টাকা	প্রতি আট ঘন্টা বা অংশবিশেষের জন্য একটি কুপন	জনাব মোঃ জহিরুল আলম খান অতিরিক্ত পরিচালক (নৌ-পথ) নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২৯০৮২৯৫ ফোনঃ ৯৫৫৭০৬০ ইমেইলঃ
৮।	জাহাজ ও পন্টুন ভাড়া।	আবেদনের ভিত্তিতে	নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	প্রতিদিন বা তার অংশ বিশেষের জন্য এবং বিলের মাধ্যমে	১০ দিন	জনাব মোঃ শাহজাহান অতিরিক্ত পরিচালক (মেরিন) নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১৬০২৬৭০৪ ফোনঃ ৯৫৫৬৯৭৬ ইমেইলঃ mdshajan67@yahoo.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৯।	নিমজ্জিত জাহাজ ও অন্যান্য জলযান উদ্ধার।	বিল/ভাড়ার ভিত্তিতে	নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	প্রতি ঘন্টা বা অংশ বিশেষের জন্য এবং বিলের মাধ্যমে	যাত্রীবাহী নৌ- যান হলে সংবাদ প্রাপ্তির সাথে সাথে এবং অন্যান্য নৌ- যানের ক্ষেত্রে সংবাদ প্রাপ্তির পর আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করার ৭ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ ফজলুর রহমান উপ-পরিচালক (উদ্ধার) নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২৫৯৬৮৯০ ফোনঃ ৯৫৫৮০৮৩৩ ইমেইলঃ fazlu231063@yahoo.com
১০।	নৌ-বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	সংরক্ষিত নৌ-পথে মার্কা, বিকন বাতি, বয়া বাতি স্থাপন সংক্রান্ত ও প্রতিমাসে নৌ-বিজ্ঞপ্তি প্রতিমাসে প্রকাশ করা হয়	নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	মাসিক	জনাব মোঃ জহিরুল আলম খান অতিরিক্ত পরিচালক (নৌ-পথ) নৌ-সংরক্ষণ ও পরিচালন বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২৯০৮২৯৫ ফোনঃ ৯৫৫৭০৬০ ইমেইলঃ
১১।	বিভিন্ন গণ-মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের পরিকল্পনা ও উন্নয়ন কার্যক্রমের তথ্যাদি প্রেরণ।	সরাসরি	তথ্য প্রাপ্তিস্থানঃ জনসংযোগ কর্মকর্তা, সচিবালয় বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	০১(এক) দিন	জনাব মোবারক হোসেন মজুমদার জনসংযোগ কর্মকর্তা সচিবালয় বিভাগ মোবাইল : ০১৭১৫০৭১১৭৮ ফোন : ৯৫৬৮৩১১ ইমেইলঃ probiwta@gmail.com

২.৩) বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)-এর অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নমিনী, পোষ্যদের বেনাভোলেভ ফান্ড, অনুদান অর্থ পরিশোধ এবং কর্মচারীদের হিতৈষী তহবিল পরিচালনা ইত্যাদি	সরাসরি	জনসংযোগ কর্মকর্তা, সচিবালয় বিভাগ, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	০২(দুই) দিন	জনাব মোবারক হোসেন মজুমদার জনসংযোগ কর্মকর্তা সচিবালয় বিভাগ মোবাইল : ০১৭১৫০৭০১৭৮ ফোনঃ ৯৫৬৮৩১১ ইমেইলঃ probiwta@gmail.com
২।	পেনশন ভাতা, চূড়ান্ত পাওনা/আনুতোষিক, সিপিএফ, বেনাভোলেভ ফান্ড ইত্যাদি	কর্মকর্তা /কর্মচারী কর্তৃক আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে	হিসাব বিভাগ, জিপিএফ শাখা, বিআইডব্লিউটিএ, ১৪১-১৪৩, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির ১৫ থেকে ২০ দিনের মধ্যে	জনাব জনাব মোহাম্মদ হাবিবুর রহমান উপ-পরিচালক (পেনশন) হিসাব বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২৫৩৯৪৪৬ ফোনঃ ৯৫৮৮৪৮৫ ইমেইলঃ

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS)ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবিঃ ফোনঃ ইমেইলঃ	
২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)ঃ	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	
৫)	