গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
বাজেট-১ অধিশাখা
www.mocat.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

[১] ভিশন ও মিশন

[১.১] ভিশনঃ বাংলাদেশকে অন্যতম প্রধান এভিয়েশন হাব এবং আকর্ষণীয় পর্যটন গন্তব্য হিসাবে উন্নীতকরণ।

[১.২] মিশনঃ বিশ্বমানের বেসামরিক বিমান পরিবহন অবকাঠামো তৈরির মাধ্যমে নিরাপদ, দক্ষ ও নির্ভরযোগ্য যাত্রী ও পণ্য পরিবহন সুবিধাদি প্রদান, দেশের পর্যটন আকর্ষণসমূহের বহুমাত্রিকীকরণ এবং উন্নত সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশী-বিদেশী পর্যটকদের আকৃষ্ট করা ।

[২] প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

[২.১] নাগরিক সেবা

[২.১.১] ট্রাভেল এজেন্সি সম্পর্কিত নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ট্রাভেল এজেন্সী রেজিষ্ট্রেশন (৩ বছরের জন্য)	১। আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে নির্ধারিত কোডে আবেদন ফি জমা দিয়ে ট্রেজারি চালানের কপি ও প্রয়োজনীয় কাপজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে মন্ত্রণালয়ে আবেদন দাখিল করা হলে তা ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে পরীক্ষাপূর্বক সঠিকতা নির্ণয় করা; ২(ক)। সঠিক প্রতীয়মান হলে সরকার নির্ধারিত রেজিস্ট্রেশন ফি ও ভ্যাট জমা প্রদানের জন্য দাবীপত্র জারি করা; ২(খ)। সঠিক প্রতীয়মান না হলে আবেদন নামঞ্জুর হবে এবং কারণ লিপিবদ্ধ করে ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে আবেদনকারীকে অবহিত করা; ৩। ট্রেজারি চালানের মূল কপি প্রাপ্তির পর তা অন-লাইনে যাচাই করে নিশ্চিত হওয়া; ৪। নিশ্চিত হলে এজেন্সীর অনুকূলে ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে রেজিষ্ট্রেশন সনদ জারি করা।	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। অনলাইনে আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিল: (ক) আবেদন ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকার ট্রেজারি চালানের মূল কপি; (খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত অনুলিপি; (গ) টিআইএন সনদ এর সত্যায়িত অনুলিপি; (ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/বাড়ি ভাড়ার চুক্তিপত্র ও ভাড়া পরিশোধের রশিদ; (ঙ) কোম্পানি হইলে, মেমোরান্ডাম অব এসোসিয়েশন, আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশন, এবং সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশনের সত্যায়িত অনুলিপি অথবা অংশীদারী প্রতিষ্ঠান হলে অংশীদারী চুক্তিপত্র; (চ) ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে হলফনামা; (ছ) নূন্যতম ১০ (দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট; (জ) অফিসের ছবি (ঝ) নিবন্ধন সনদ ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি।	১। আবেদন ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ নং কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে; ২। রেজিষ্ট্রেশন ফি বাবদ ৫০,০০০/- টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ নং কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে এবং ভ্যাট বাবদ ৭,৫০০/- টাকা ১-১১৩৩-০০১০-০৩১১ নং কোডে ট্রেজারি চালানমূলে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান।	১। ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন ২। ঢাকা মহানগর এলাকার বাইরের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ৩০ (ত্রিশ) দিন	এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া অতিরিক্ত সচিব ও আপীল কর্তৃপক্ষ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস): ০২-৯৫১২২৮১ addlsecytourism@mocat.gov.bd তাহমিনা ইয়াসমিন নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ (যুগ্মসচিব) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস):০২-৩৩৫৭৪২৭ jsbudget@mocat.gov.bd সৈয়দ শরিফুল ইসলাম উপসচিব (পর্যটন-৩) ফোন (অফিস): +৮৮০-২-৯৫৪০৮৩৯ dstourism3@mocat.gov.bd
২	ট্রাভেল এজেন্সী নবায়ন (৩ বছরের জন্য)	১। নিবন্ধন সনদের মেয়াদ শেষ হওয়ার কমপক্ষে ৬০ (ষাট) দিন পূর্বে নবায়ন সনদের জন্য আবেদন করতে হবে; ২। আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। অনলাইনে আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিলঃ (ক) আবেদন ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি;	১। আবেদন ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে; ২। নবায়ন ফি বাবদ ২৫,০০০/-	১। ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন ২। ঢাকা মহানগর	এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া অতিরিক্ত সচিব ও আপীল কর্তৃপক্ষ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস): ০২-৯৫১২২৮১ addlsecytourism@mocat.gov.bd

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		দাখিলকৃত কাগজপত্রের তথ্যাদি যাচাই করত সঠিকতা নিরূপণ করা; ৩। সঠিক প্রতীয়মান হলে সরকার নির্ধারিত নবায়ন ফি ও ভ্যাট জমা প্রদানের জন্য দাবীপত্র জারি করা; ৪। দাবীপত্র জারির ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে নিবন্ধন নবায়ন ফি ও ভ্যাট প্রদানের ট্রেজারি চালানের মূল কপি দাখিল করতে হবে; ৫। অনলাইন ভেরিফিকেশনের মাধ্যমে ট্রেজারি চালানমূলে জমাকৃত ফি নিশ্চিত হলে এজেন্সীর অনুকূলে ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে নবায়ন সনদ জারি।	(খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত অনুলিপি; (গ) হালনাগাদ আয়কর পরিশোধ প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত অনুলিপি; (ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হালনাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/ ভাড়া পরিশোধের রশিদ; (ঙ) লিমিটেড কোম্পানি হলে চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট ফার্ম কর্তৃক নিরীক্ষিত পূর্ববর্তী তিন বছরের অডিট রিপোর্টের সত্যায়িত অনুলিপি; (চ) নূন্যতম ১০(দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট; (ছ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে নির্ধারিত হলফনামা; (জ) বার্ষিক নূন্যতম ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) (বিগত তিন বছরে ১ কোটি ৫০ লক্ষ) টাকার ব্যবসায়িক লেন-দেন সংক্রান্ত প্রমাণপত্র; (ঝ) নিবন্ধন সনদের অনুলিপি; (ঞ) নবায়ন ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি।	টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে এবং ১৫% ভ্যাট বাবদ ৩,৭৫০/- টাকা ১-১১৩৩-০০১০-০৩১১ কোডে ট্রেজারি চালানমূলে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান।	এলাকার বাইরের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ৩০ (ত্রিশ) দিন	তাহমিনা ইয়াসমিন নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ (যুগ্মসচিব) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস):০২-৩৩৫৭৪২৭ jsbudget@mocat.gov.bd সৈয়দ শরিফুল ইসলাম উপসচিব (পর্যটন-৩) ফোন (অফিস): +৮৮০-২-৯৫৪০৮৩৯ dstourism3@mocat.gov.bd
৩	ট্রাভেল এজেন্সীর অফিস স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান	১। আবেদন সরেজমিনে যাচাইয়ান্তে সন্তোষজনক প্রমাণিত হলে অনুমতি প্রদান; ২। সন্তোষজনক প্রমাণিত না হলে আবেদন না-মঞ্জুরের বিষয়টি অবহিতকরণ।	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। উপযুক্ত কারণসহ নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ বরাবর নিম্নলিখিত কাগজপত্রসহ আবেদন: (ক) বাড়ি ভাড়ার চুক্তিপত্র/ মালিকানার প্রমাণক; (খ) ভাড়া পরিশোধের রশিদ/হোল্ডিং ট্যাক্স প্রদানের রশিদ (নিজের বাড়ী হলে); (গ) নিবন্ধন সনদের অনুলিপি।	বিনামূল্যে	১। ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৩০ (ত্রিশ) দিন ২। ঢাকা মহানগর এলাকার বাইরের জন্য ৪০(চল্লিশ) দিন	
৪	ট্রাভেল এজেন্সীর ডুপ্লিকেট সনদ ইস্যু	১। নিবন্ধন সনদ বিনষ্ট হলে অথবা হারিয়ে গেলে নির্ধারিত কোডে ফি জমা দিয়ে সুনির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক আবেদন দাখিল করতে হবে; ২। যাচাইয়ান্তে যথাযথ প্রতীয়মান হলে ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে ডুপ্লিকেট সনদ ইস্যু।	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি-এর কপি; ৩। মূল সনদের ফটোকপি (যদি থাকে); ৪। ডুপ্লিকেট সনদ ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূলকপি।	ডুপ্লিকেট সনদ ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে ট্রেজারি চালানমূলে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান।	১৫ (পনেরো) দিন	
৫	ট্রাভেল এজেন্সি নিবন্ধন/নিবন্ধন নবায়ন সনদ বাতিলাদেশসহ অন্যান্য বিষয়ে আপীল আবেদন নিষ্পত্তি	১। নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিবন্ধন সনদ/নিবন্ধন নবায়ন সনদ বাতিলসহ অন্যান্য যেকোন বিষয়ে নির্ধারিত কোডে আপীল ফি জমা দিয়ে সুনির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক ট্রেজারি চালানের কপি ও প্রয়োজনীয় কাপজপত্রসহ ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে নির্ধারিত ফরমে মন্ত্রণালয়ে আবেদন	**নিবন্ধন সনদ বাতিলাদেশের ক্ষেত্রেঃ** ১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। অনলাইনে আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিলঃ (ক) আবেদন ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকার ট্রেজারি চালানের মূলকপি; (খ) হালনাগাদ ট্রেডলাইসেন্সের সত্যায়িত অনুলিপি; (গ) টিআইএন সনদ এর সত্যায়িত অনুলিপি;	আপীল আবেদন ফি বাবদ ৫,০০০/- টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৬ কোডে "বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়-সচিবালয়-সচিবালয় ফার্মস এন্ড কোম্পানীজ রেজিস্ট্রেশন ফিস"-এর অনুকূলে ট্রেজারি চালানমূলে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান।	৯০ (নব্বই) দিন	এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া অতিরিক্ত সচিব ও আপীল কর্তৃপক্ষ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস): ০২-৯৫১২২৮১ addlsecytourism@mocat.gov.bd

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		দাখিল করতে হবে।	(ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/বাড়ি ভাড়ার চুক্তিপত্র ও ভাড়া পরিশোধের রশিদ; (ঙ) কোম্পানি হইলে, মেমোরান্ডাম অব এসোসিয়েশন, আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশন, এবং সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশনের সত্যায়িত অনুলিপি; অথবা অংশীদারী প্রতিষ্ঠান হলে অংশীদারী চুক্তিপত্র। (চ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে হলফনামা; (ছ) নূন্যতম ১০ (দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট; (জ) অফিসের ছবি (ঝ) নিবন্ধন সনদ ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি। **নিবন্ধন নবায়ন সনদ বাতিলাদেশের ক্ষেত্রেঃ** ১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে (http://www.regtravelagency.gov.bd) আবেদন; ২। অনলাইনে আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিলঃ (ক) আবেদন ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি; (খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত অনুলিপি; (গ) হালনাগাদ আয়কর পরিশোধ প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত অনুলিপি; (ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হালনাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/ ভাড়া পরিশোধের রশিদ; (ঙ) লিমিটেড কোম্পানি হলে চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট ফার্ম কর্তৃক নিরীক্ষিত পূর্ববর্তী তিন বছরের অডিট রিপোর্টের সত্যায়িত অনুলিপি; (চ) নূন্যতম ১০ (দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট; (ছ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে নির্ধারিত হলফনামা, (জ) বার্ষিক নূন্যতম ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) (বিগত তিন বছরে ১ কোটি ৫০ লক্ষ) টাকার ব্যবসায়িক লেন-দেন সংক্রান্ত প্রমাণপত্র; (ঝ) নিবন্ধন সনদের অনুলিপি; (ঞ) নবায়ন ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি;			

[২.১.২] হোটেল ও রেস্তোরাঁ সম্পর্কিত নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	হোটেলের অনাপত্তি (NOC) প্রদান (৩-৫ তারকামানের)	১। আবেদনসহ দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর সরেজমিনে প্রস্তাবিত স্থান পরিদর্শন করে অনাপত্তি প্রদানের উপযুক্ত মর্মে বিবেচিত হলে অনাপত্তি বা NOC ইস্যু করা যেতে পারে।	১। সাদা কাগজে/প্রতিষ্ঠানের লেটার হেডে আবেদন; ২। আবেদন পত্রের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিল: ক। হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ; খ। হোটেলের নাম অন্তর্ভুক্তিসহ টিআইএন সার্টিফিকেট; গ। যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত ভবনের নক্সা; ঘ। পরিবেশ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত ছাড়পত্র; ঙ। মালিক/ব্যবস্থাপনা পরিচালকের এনআইডি কার্ড (জাতীয় পরিচয়পত্র); চ। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক প্রদত্ত ছাড়পত্র; ছ। বহুতল ভবন নির্মাণের ক্ষেত্রে উচ্চতার ছাড়পত্র (ক্ষেত্র বিশেষ); জ। হোটেলের জমির মালিকানা সংক্রান্ত কাগজপত্রের কপি; ঝ। সিটি কর্পোরেশন বা পৌরসভার কর্তৃক ভবন নির্মাণের অনুমোদন; ঞ। বাণিজ্যিকভাবে খাজনা/ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানের হালনাগাদ দাখিলা।	প্রযোজ্য নয়	৩০ (ত্রিশ) দিন	এ.এইচ.এম জামেরী হাসান সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতি: দায়িত্ব) হোটেল ও রেস্তোরাঁ সেল ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৮২ hotelcell@mocat.gov.bd
২	হোটেলের তারকামান বরাদ্দ (৩-৫ তারকামানের)	১। নির্ধারিত ফরম A, B ও C পূরণ করে আবেদন করতে হবে; ২। হোটেলটি বাণিজ্যিকভাবে চালু হওয়া সাপেক্ষে তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্ত করা হবে; ৩। যাচাইয়ান্তে সঠিক প্রতীয়মান হলে লাইসেন্স ফি জমা দানের জন্য দাবীপত্র ইস্যু; ৪। লাইসেন্স ফি সরকারী কোষাগারে (নির্ধারিত কোডে) জমা প্রদানের প্রত্যয়ন পত্র যাচাইয়ান্তে তারকা মান বরাদ্দ।	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত (A, B ও C) ফরমে আবেদন; ২। আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিল: (ক) মেমোরান্ডাম অব এসোসিয়েশন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স; (গ) টিআইএন সনদ ও মূল্য সংযোজন কর নিবন্ধন সনদ; (ঘ) সিভিল সার্জন কর্তৃক প্রদত্ত কর্মচারীদের ডাক্তারী সনদ; (ঙ) ইনকরপোরেট সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (চ) হোটেলের জমির মালিকানার চুক্তিপত্র; (ছ) লাইসেন্স ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি; (জ) ভবনের নক্সা; (ঝ) পরিবেশ অধিদপ্তর কর্তৃক অবস্থানগত ছাড়পত্র; (ঞ) এ মন্ত্রণালয়ের অনাপত্তি (NOC) ছাড়পত্র; (ট) ফায়ার সার্ভিসের সনদ; (ঠ) সার্বক্ষণিক এমবিবিএস ডাক্তার ও সেবিকা নিয়োগের কপি ও নিজস্ব এম্বুলেন্স থাকার কপি; (ড) রাজউক/সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ হতে প্রাপ্ত ব্যবহার সনদপত্র (অকুপেন্সি সার্টিফিকেট); (ঢ) ''বাণিজ্যিক পাঁচ তারকা হোটেল '' হিসেবে পরিবেশ অধিদপ্তর হতে ইআইএ অনুমোদন; (ণ) ফায়ার লাইসেন্স ও লিস্ট অব ফায়ার ফাইটিং ইকুইপমেন্টস; (ত) তিন স্তর বিশিষ্ট অতিথি নিরাপত্তা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন; (থ) রেস্টুরেন্ট ও রন্ধনশালাসমূহের জন্য Hygienic Certificate; (দ) ইলেকট্রিক লোড এবং বৈদ্যুতিক নিরাপত্তা সনদ; (ধ) নিরাপত্তা ব্যবস্থা সংক্রান্ত তথ্যাদি। (ন) তিনশত টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা। (প) আবেদন ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূলকপি।	আবেদন ফি: তিন তারকা- ৪,০০০/- চার তারকা- ৫,০০০/- পাঁচ তারকা- ৫,০০০/- আবেদন ফি জমাদানের কোড: ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৮ লাইসেন্স ফি: তিন তারকা- ১,৫০,০০০/- চার তারকা- ৫,০০,০০০/- পাঁচ তারকা- ৭,০০,০০০/- লাইসেন্স ফি জমাদানের কোড: ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৮ ভ্যাট: লাইসেন্স ফি-এর ১৫% ভ্যাট জমাদানের কোড: ১-১১৩৩-০০১০-০৩১১	৩০ (ত্রিশ) দিন	এ.এইচ.এম জামেরী হাসান

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	হোটেলের লাইসেন্স নবায়ন (৩-৫ তারকামানের)	১। নির্ধারিত আবেদন ফরমসহ দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি প্রাপ্তির পর যাচাইয়ান্তে সঠিক প্রতীয়মান হলে দাবীপত্র ইস্যু; ২। নবায়ন ফি জমার প্রমাণপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে তা যাচাইয়ান্তে নবায়ন সনদ ইস্যু।	১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত (A, B ও C) ফরমে আবেদন; ২। আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র ক। সাদা কাগজে আবেদন; খ। ট্রেড লাইসেন্স; গ। অডিট রিপোর্ট; ঘ। আয়কর প্রত্যয়নপত্র; ঙ।কর্মচারীদের সরকারি ডাক্তার কর্তৃক প্রদত্ত স্বাস্থ্য সনদ; এবং চ। ট্রেজারি চালানের মূল কপি।	<u>নবায়ন ফি:</u> তিন তারকা- ১,৫০,০০০/- চারা তারকা- ৩,০০,০০০/- পাঁচ তারকা- ৪,৫০,০০০/- (তিন বছরের জন্য) নবায়ন ফি জমাদানের কোড: ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৮ <u>ভ্যাট:</u> নবায়ন ফি-এর ১৫% ভ্যাট জমাদানের কোড: ১-১১৩৩-০০১০-০৩১১	২০ (বিশ) দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতি: দায়িত্ব) হোটেল ও রেস্তোরাঁ সেল ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৮২ hotelcell@mocat.gov.bd
৪	ডুপ্লিকেট লাইসেন্স ইস্যু	১। নিবন্ধন সনদ বিনষ্ট হলে অথবা হারিয়ে গেলে নির্ধারিত কোডে ফি জমা দিয়ে সুনির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক আবেদন দাখিল করতে হবে; ২। যাচাইয়ান্তে যথাযথ প্রতীয়মান হলে ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে ডুপ্লিকেট সনদ ইস্যু।	১। সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি-এর কপি; ২। মূল সনদের ফটোকপি (যদি থাকে); ৩। ডুপ্লিকেট সনদ ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি।	ডুপ্লিকেট সনদ ফি বাবদ ৩ (তিন) তারকা ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার), ৪ (চার) তারকা ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) ও ৫ (পাঁচ) তারকা ১,৫০,০০০/- (এক লক্ষ পঞ্চাশ হাজার) টাকা ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৮ কোডে ট্রেজারি চালানমূলে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান।	১৫ (পনেরো) দিন	

[২.২] প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ডের (বিটিবি) অনুকূলে বাজেটে বরাদ্দকৃত অর্থ ছাড়করণ	১। বরাদ্দকৃত বাজেট বিভাজনপূর্বক কিস্তি অনুযায়ী অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব করতে হবে; ২। নির্ধারিত সময়ের পূর্বে অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৩। ৪র্থ কিস্তির অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগ ও কার্যক্রম বিভাগের সম্মতি গ্রহণ।	১। সংস্থা কর্তৃক কোড ভিত্তিক বাজেট বিভাজনের প্রস্তাব; ২। প্রথম কিস্তি ছাড়ের কোড ভিত্তিক প্রস্তাব; ৩। ২য়, ৩য় ও ৪র্থ দফায় অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে পূববর্তী দফায় ছাড়কৃত অর্থের ব্যয় বিবরণীসহ অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	মোঃ সফিউল আলম উপসচিব বাজেট-১ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৮২ budget1@mocat.gov.bd
২	মন্ত্রণালয়ের পদ সৃজন, সংরক্ষণ ও স্থায়ীকরণ	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি গ্রহণ; ২। অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৩। সচিব কমিটির সুপারিশ গ্রহণ; ৪। মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণ; ৫। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণান্তে আদেশ জারি।	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ২। অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবের উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্ধারিত ছকে সচিব কমিটির সুপারিশের জন্য প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১২ (বার) মাস	
৩	মন্ত্রণালয়ের সাংগঠনিক কাঠামো	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি গ্রহণ; ২। অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৩। সচিব কমিটির সুপারিশ গ্রহণ; ৪। মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণ; ৫। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণান্তে আদেশ জারি।	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ২। অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবের উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্ধারিত ছকে সচিব কমিটির সুপারিশের জন্য প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১২ (বার) মাস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৪	সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো ও কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদ সৃজন ও বিলোপ	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি গ্রহণ; ২। অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৩। সচিব কমিটির সুপারিশ গ্রহণ; ৪। মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণ; ৫। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণান্তে আদেশ জারি।	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ২। অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে পূরণকৃত প্রস্তাব এবং প্রস্তাবের উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্ধারিত ছকে সচিব কমিটির সুপারিশের জন্য প্রস্তাব এবং প্রস্তাবে উল্লিখিত তথ্যের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১২ (বার) মাস	অনুপ কুমার তালুকদার উপসচিব সিত্র-১ অধিশাখা ফোন:+৮৮০-২-৯৫৪০৮৬২ dsca1@mocat.gov.bd আবু ছালেহ মো: মুসা জজ্জী উপ-সচিব পর্যটন-১ অধিশাখা ফোন : ০২-৯৫৬৮৪০৪ dstourism1@mocat.gov.bd শ্যামলী নবী উপসচিব পর্যটন-২ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৮৩৯ dstourism2@mocat.gov.bd
৫	১। অধীনস্থ সংস্থার যানবাহন ক্রয় ২। অধীনস্থ সংস্থার যানবাহন অকেজো	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই ও সুপারিশ গ্রহণপূর্বক অনুমতি প্রদান।	১। যানবাহন অকেজো ঘোষণাপত্র; ২। অকেজো যানবাহন নিলাম প্রদান সংক্রান্ত তথ্য; ৩। টিওএন্ডইভুক্ত যানবাহনের তালিকা।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) দিন	অনুপ কুমার তালুকদার উপসচিব সিত্র-১ অধিশাখা ফোন:+৮৮০-২-৯৫৪০৮৬২ dsca1@mocat.gov.bd আবু ছালেহ মো: মুসা জজ্জী উপ-সচিব পর্যটন-১ অধিশাখা ফোন : ০২-৯৫৬৮৪০৪ dstourism1@mocat.gov.bd শ্যামলী নবী উপসচিব পর্যটন-২ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৮৩৯ dstourism2@mocat.gov.bd
৬	বেবিচক এর জন্য জমি অধিগ্রহণ/ প্রশাসনিক অনুমোদন	ভূমি মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক।	ক) জমি এবং জমির মালিকানা সংক্রান্ত কাগজ; খ) জমির দাগ সূচি; গ) ট্রেসিং পেপারে চিহ্নিত জমির মৌজা ম্যাপ; ঘ) বাজেট বরাদ্দ সংক্রান্ত তথ্য।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	অনুপ কুমার তালুকদার উপসচিব সিত্র-১ অধিশাখা ফোন:+৮৮০-২-৯৫৪০৮৬২ dsca1@mocat.gov.bd
৭	বিমান বন্দরের জায়গায় দোকানপাট নির্মাণ ও ইজারা প্রদান	আবেদন পত্র প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট নীতিমালা সাপেক্ষে।	আগ্রহী সংস্থা/ ব্যক্তির পত্র	নির্ধারিত ফি মোতাবেক	০৭ (সাত) দিন	
৮	বেবিচক এর ডিসিএ কর্মকর্তা/কর্মচারিদের পিআরএল/পেনশন/ বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইয়ান্তে অনুমোদন।	১. পিআরএল: ক) পিআরএল মঞ্জুরীর প্রস্তাব; খ) ছুটির প্রাপ্যতা; গ) এনআইডি; ২. পেনশন: ক) নির্ধারিত ফরমপূরণ (৪ কপি); খ) শেষ বেতন প্রত্যয়নপত্র; গ) না-দাবী সনদ; ঘ) নমুনা স্বাক্ষর ও টিপসহি; ঙ) অবসর গ্রহণের আদেশ; চ) সরকারী বাসা বরাদ্দ সংক্রান্ত ছাড়পত্র; ছ) সার্ভিস বুক; জ) স্থায়ী প্রেষণাদেশ; ৩. বিভাগীয় মামলা: ক) কারণ দর্শানো নোটিশ; খ) কারণ দর্শানোর নোটিশের জবাব; গ) অভিযোগ বিবরণী; ঘ) অভিযোগ নামা; ঙ) বিভাগীয় মামলার আদেশ।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস	
৯	বেবিচক এর ৯ম-তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ব্যক্তিগত অর্জিত (বহিঃ বাংলাদেশ) ছুটি মঞ্জুরী	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইয়ান্তে অনুমোদন।	ক) নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক আবেদন; খ) অর্জিত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র; গ) ভ্রমণ বিবরণী; ঘ) ভ্রমণের ব্যয় বিবরণী; ঙ) বার্ষিক আয়-ব্যয়ের পরিমাণ।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কার্যদিবস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১০	বেবিচক সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক কাজের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রস্তুতপূর্বক বেবিচকের মতামত গ্রহণ/তদন্ত কমিটি নিয়োগ।	ক) স্বয়ংসম্পূর্ণ অভিযোগ; খ) অভিযোগের স্বপক্ষে প্রমাণক; গ) আবেদনকারী/অভিযোগকারীর পূর্ণাঙ্গ নাম ও ঠিকানা।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কার্যদিবস	অনুপ কুমার তালুকদার উপসচিব সিত্র-১ অধিশাখা ফোন:+৮৮০-২-৯৫৪০৮৬২ dsca1@mocat.gov.bd
১১	বেবিচক এর প্রশাসনিক কাজের জন্য আইন, বিধিমালা, নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধন	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর পর্যালোচনা ও প্রয়োজনে আন্তঃ মন্ত্রণালয় সভা আহবান।	ক) বেবিচক কর্তৃক খসড়া প্রস্তাব; খ) তুলনামূলক বিবরণী; গ) প্রণয়ন/সংশোধনের যৌক্তিকতা।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
১২	বেবিচক এর শূন্যপদে জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	সরকারি আইন, বিধি ও পরিপত্র প্রতিপালন সাপেক্ষে।	ক) বেবিচক-এর প্রস্তাব; খ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরম পূরণ।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কার্যদিবস	
১৩	পরামর্শক নিয়োগ/নবায়ন, ব্যক্তিগত কাজে বিদেশ ভ্রমণ	প্রস্তাব ও যৌক্তিকতা পর্যালোচনাপূর্বক।	ক) বেবিচক-এর প্রস্তাব; খ) প্রস্তাবের যৌক্তিকতা; গ) বিদেশ ভ্রমণের ক্ষেত্রে ছুটির প্রাপ্যতা।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
১৪	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন এবং এ সংক্রান্ত কাজের সমন্বয়	সংস্থার প্রস্তাব পর্যালোচনাপূর্বক।	ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা/ গাইড লাইন মোতাবেক।	বিনামূল্যে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গাইড লাইন মোতাবেক	
১৫	বাংলাদেশের আকাশ সীমানায় বিদেশী বিমানের উড্ডয়ন ও অবতরণের অনুমতি সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট দেশের চাহিদা পত্রের মাধ্যমে সংস্থাকে অবহিতকরণ।	সংশ্লিষ্ট দেশের পত্র।	বিনামূল্যে	০৬ (ছয়) কার্যদিবস	রোকসিন্দা ফারহানা উপসচিব সিএ-২ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪৯১৯৩ roksinda@yahoo.com
১৬	বিদেশী বিমানের বাংলাদেশে অবস্থানের অনুমতি সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট দেশের চাহিদা পত্রের মাধ্যমে সংস্থাকে অবহিতকরণ।	সংশ্লিষ্ট দেশের পত্র।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
১৭	বিদেশী বিমান সংস্থাসমূহের বাংলাদেশে অফিস খোলা/বন্ধ করা ও চালু রাখা সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট দেশের চাহিদা পত্রের মাধ্যমে সংস্থাকে অবহিতকরণ।	সংশ্লিষ্ট সংস্থার পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
১৮	বেসামরিক বিমান চলাচল সংক্রান্ত সম্মেলন, কনভেনশন, আন্তর্জাতিক সংস্থা, কমনওয়েলথ এয়ার ট্রান্সপোর্ট কাউন্সিল ইত্যাদির মাধ্যমে সংঘটিত বিভিন্ন আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক সম্মেলনে বাংলাদেশের প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ সম্পর্কিত	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে সম্পাদন।	সংস্থার প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
১৯	বেসামরিক বিমান চলাচল সংক্রান্ত আন্তর্জাতিক কনভেনশনসমূহের রেটিফিকেশন সম্পর্কিত	মন্ত্রণালয়ের সম্মতিপত্র প্রদান।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	০৬ (ছয়) মাস	
২০	ফ্লাইং ক্লাব-এর বিষয়াবলী ও বিমানের জন্য ওভার ফ্লাইং পারমিশন সংক্রান্ত	মন্ত্রণালয়ের অনাপত্তিপত্র প্রদান।	সংস্থার প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
২১	বিভিন্ন দেশের সাথে দ্বিপাক্ষিক বিমান চলাচল চুক্তি ও অস্থায়ী পারমিট প্রদান সংক্রান্ত বিষয়াদি	পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে চুক্তি সম্পাদন।	সংস্থার প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য সময়সীমা ৬-১২ মাস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
২২	বিভিন্ন দেশের সাথে বিমান চলাচল আয়ের উপর দ্বৈতকর পরিহার সংক্রান্ত	প্রযোজ্য নহে।	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) দিন	রোকসিন্দা ফারহানা উপসচিব সিএ-২ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪৯১৯৩ roksinda@yahoo.com
২৩	বেবিচক এর অডিট আপত্তি	(ক) অডিট অধিদপ্তর হতে অডিট আপত্তির বিষয়ে অবহিত হবার পর বেবিচক'কে ব্রডশিট জবাব প্রেরণের অনুরোধ জ্ঞাপন; (খ) ব্রডশিট জবাব প্রাপ্তির পর জবাব পর্যালোচনা এবং অডিট অধিদপ্তরে নিষ্পত্তির প্রস্তাব প্রেরণ/প্রয়োজনীয় প্রমাণকসহ পুন:জবাব প্রেরণের জন্য বেবিচক'কে অনুরোধ জ্ঞাপন; (গ) বেবিচক হতে ত্রি-পক্ষীয় সভা আয়োজনের অনুরোধ প্রাপ্তির পর অডিট অধিদপ্তরের সাথে যোগাযোগক্রমে ত্রি-পক্ষীয় সভা আয়োজন;	ক) ব্রডশীট জবাব; খ) জবাবের সমর্থনে সুস্পষ্ট ও সত্যায়িত প্রমাণক।	বিনামূল্যে	ক) ০৩ (তিন) কার্যদিবস খ) ০৭ (সাত) কার্যদিবস গ) ০৭ (সাত) কার্যদিবস	আহমেদ জামিল উপসচিব সিএ-৩ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪৫৮৩৫ dsca3@mocat.gov.bd
২৪	বিভিন্ন বিমান বন্দরের নিরাপত্তা সম্পর্কিত নীতি-নির্ধারণী বিষয়াদি নিষ্পত্তি	(ক) সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় তথ্য/মতামত সংগ্রহ অথবা তদন্তের জন্য প্রেরণ; (খ) প্রয়োজনীয় তথ্য/মতামত/প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও পত্রজারি।	সরকারি নীতিমাল/পরিপত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত পত্র/প্রতিবেদন।		ক) ০৩ (তিন) কার্যদিবস খ) ০৭ (সাত) কার্যদিবস	
২৫	অধীনস্থ সংস্থার কর্মকর্তাদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর বিধি মোতাবেক অনুমতি প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	আবু ছালেহ মো: মুসা জজ্জী উপসচিব পর্যটন-১ অধিশাখা ফোন : ০২-৯৫৬৮৪০৪ dstourism1@mocat.gov.bd
২৬	অধীনস্থ সংস্থার অনুকূলে জমি বন্দোবস্ত সংক্রান্ত প্রশাসনিক অনুমোদন	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যাচাই-বাছাইয়ান্তে অনুমোদন প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	
২৭	অধীনস্থ সংস্থার জনবল নিয়োগ সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদান	ছক মোতাবেক কাগজপত্র প্রাপ্তির পর যাচাই-বাছাইয়ান্তে ছাড়পত্র প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	
২৮	বিএসএল ও হিলের পরিচালনা পর্ষদ গঠন	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর অনুমোদন।	প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	
২৯	বিভিন্ন আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক সম্মেলন/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের জন্য সংস্থার প্রতিনিধি মনোনয়ন/অনুমতি প্রদান	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাইয়ান্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি।	১। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আমন্ত্রণপত্র; ২। সংস্থার প্রস্তাব; ৩। বিগত ০১ বছরের ভ্রমণ বিবরণী।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	শ্যামলী নবী উপসচিব পর্যটন-২ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৮৩৯ dstourism2@mocat.gov.bd
৩০	অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থার অনুকূলে জমি অধিগ্রহণের প্রশাসনিক অনুমোদন	সংস্থা থেকে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাইয়ান্তে অনুমোদন প্রদান।	১। সংশ্লিষ্ট সংস্থার প্রস্তাব; ২। সংস্থার অর্থায়নের উৎস; ৩। জমির দাগ খতিয়ানসহ পূর্ণাঙ্গ তফসিল; ৪। প্রস্তাবিত জমির স্কেচ ম্যাপ।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) দিন	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩১	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর উড়োজাহাজ ক্রয়ের লক্ষ্যে অর্থ মন্ত্রণালয়ের Sovereign Guarantee গ্রহণ	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর অর্থ বিভাগের নীতিগত সম্মতি গ্রহণান্তে স্টান্ডিং কমিটির অনুমোদন ও আইন মন্ত্রণালয়ের ভেটিং গ্রহণের পর চুক্তি স্বাক্ষরের জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ।	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টসহ বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) দিন	মোহাম্মদ আব্দুল আউয়াল উপসচিব বিমান অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১৪৩৫৩ dsbiman@mocat.gov.bd
৩২	ফ্লাইট পরিচালনায় বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড এর বিদেশি পাইলটদের নিরাপত্তা ছাড়পত্র গ্রহণ	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণান্তে আদেশ জারি।	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের চাহিদা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড এর প্রস্তাব	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৩৩	বিমানের বিভিন্ন যন্ত্রপাতি/সরঞ্জাম আমদানি/রপ্তানি পারমিট গ্রহণ	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণান্তে আদেশ জারি।	বানিজ্য মন্ত্রণালয়ের চাহিদা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৩৪	উড়োজাহাজ ক্রয়/ লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ)/ ফেরত প্রদান সংক্রান্ত সভায় অংশগ্রহণ	বিমান হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে উড়োজাহজ ক্রয়/ লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ)/ ফেরত প্রদান সংক্রান্ত বিভিন্ন সভায় অংশগ্রহণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত পত্র।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	
৩৫	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর আইন ও বিধি প্রণয়ন	বিমান হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ এবং বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে মতামত গ্রহণ, আইন/বিধির খসড়া প্রণয়ন, আন্ত:মন্ত্রণালয় সভা, বাংলা ভাষা বাস্তবায়ন কোষ-এ প্রেরণ, মন্ত্রিসভা কমিটিতে উপস্থানের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	
৩৬	বিমান পরিচালনা পর্ষদ গঠন	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিমান পরিচালনা পর্ষদ গঠন ও সংশ্লিষ্টদের অবহিতকরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৩৭	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আন্ত:মন্ত্রণালয় যোগাযোগ	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের প্রস্তাবের আলোকে আন্ত:মন্ত্রণালয় যোগাযোগ করা হয়।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/বিভাগ/ সংস্থা/বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	
৩৮	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের বিরুদ্ধে বিভিন্ন অভিযোগ ও তদন্ত	বিভিন্ন সংস্থা ও ব্যক্তি পর্যায়ের অভিযোগের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/বিভাগ/ সংস্থা/ব্যক্তির নিকট প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩৯	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স	এ সংক্রান্ত পত্র প্রাপ্তির পর অগ্রাধিকার	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	লিমিটেড সম্পর্কিত জাতীয় সংসদের প্রশ্ন ও উত্তর	ভিত্তিতে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়ে থাকে।				মোহাম্মদ আব্দুল আউয়াল উপসচিব বিমান অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১৪৩৫৩ dsbiman@mocat.gov.bd
৪০	হজ্জ ফ্লাইট পরিচালনা সংক্রান্ত	প্রতি বছর হজ্জযাত্রী পরিবহনের সার্বিক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/বিভাগ/ সংস্থা/বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	
৪১	বিমান সংশ্লিষ্ট অডিট আপত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম	দূতাবাস অডিট অধিদপ্তর ও বাণিজ্যিক অডিট অধিদপ্তরের পত্রের আলোকে বিমানের অডিট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কার্যক্রম নিষ্পত্তি করা হয়।	দূতাবাস অডিট অধিদপ্তর, বাণিজ্যিক অডিট অধিদপ্তর এবং বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কার্যদিবস	
৪২	বৈদেশিক চুক্তি, বিমান সংগ্রহ, লীজ/ক্রয়	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বৈদেশিক চুক্তি সম্পাদন, আইন মন্ত্রণালয়ের পূর্ণাঙ্গ ভেটিং গ্রহণ, অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগের অনাপত্তি প্রাপ্তির পর লীজ/ক্রয়ের জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৪৩	VAT/TAX সংক্রান্ত	ক্রয়কৃত উড়োজাহাজ খালাসের জন্য VAT/ TAX পরিশোধ সংক্রান্ত বিমান হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত ডকুমেন্টসমূহ।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	
৪৪	উড়োজাহাজ ক্রয়/ লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ)/ ফেরত প্রদান সংক্রান্ত নেগোসিয়েশন কমিটিতে প্রতিনিধ মনোনয়ন	বিমান হতে প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে উড়োজাহজ ক্রয়/ লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ)/ ফেরত প্রদান সংক্রান্ত নেগোসিয়েশন কমিটিতে প্রতিনিধ মনোনয়ন মনোনয় এবং বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডকে অবহিতকরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	
৪৫	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড এবং ঋণ গ্রহণকৃত ব্যাংকের মধ্যে ঋণ চুক্তির বিষয়ে লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ হতে মতামত/ভেটিং গ্রহণ	বিমান-কে উড়োজাহাজ, স্পেয়ার ইঞ্জিন, স্পেয়ার অক্সিলারি পাওয়ার ইউনিট ক্রয়ের জন্য ঋণ গ্রহণ করতে হয়। উক্ত ঋণের বিষয়ে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের এবং ঋণ গ্রহণকৃত ব্যাংকের মধ্যে ঋণ চুক্তির বিষয়ে মতামত/ভেটিং এর জন্য "ঋণ চুক্তি" লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগে সার-সংক্ষেপসহ পত্র প্রেরণ করা।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৪৬	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড নতুন উড়োজাহাজ ক্রয়ের ক্ষেত্রে বিভিন্ন কোম্পানির সাথে সম্পাদিত ক্রয় চুক্তির বিষয়ে লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ হতে মতামত/ভেটিং	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড নতুন উড়োজাহাজ ক্রয়ের ক্ষেত্রে বিভিন্ন কোম্পানি এর (বোয়িং কোম্পানি, DE Havilland) সাথে ক্রয় চুক্তি করতে হয়। ক্রয় চুক্তির উপর মতামত/ভেটিং এর জন্য ঋণ চুক্তি লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগে সার-সংক্ষেপসহ পত্র প্রেরণ করা।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আব্দুল আউয়াল উপসচিব বিমান অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১৪৩৫৩ dsbiman@mocat.gov.bd
৪৭	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের অত্যাবশকীয় চাকুরির মেয়াদ বৃদ্ধি।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের অত্যাবশকীয় চাকুরির মেয়াদ বৃদ্ধির জন্য প্রতি ছয় মাস অন্তর শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ করা।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	
৪৮	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের উড়োজাহাজ ক্রয়/লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ) গ্রহণ/ফেরত প্রদান সংক্রান্ত নেগোসিয়েশন সভায় অংশগ্রহণ	বিমানের পত্রের আলোকে উড়োজাহাজ ক্রয়/লীজ (ড্রাই লীজ, ওয়েট লীজ) গ্রহণ/ফেরত প্রদান সংক্রান্ত নেগোসিয়েশন সভায় অংশগ্রহণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	
৪৯	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের বিভিন্ন উড়োজাহাজের ক্যাপ্টেন ও ফার্স্ট অফিসারদের নিরাপত্তা ছাড়পত্র গ্রহণ	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের বিভিন্ন উড়োজাহাজের ক্যাপ্টেন ও ফার্স্ট অফিসারদের নিরাপত্তা ছাড়পত্র প্রদান বিষয়ে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সুরক্ষা সেবা বিভাগে পত্র প্রেরণ করা।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫০	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের নিকট সরকারের পাওনা ইক্যুইটি খাতে স্থানান্তর	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের নিকট ডিসি-১০-৩০ উড়োজাহাজ ক্রয়ের জন্য গৃহীত ঋণ বাবদ সরকারের পাওনা এবং ভিআরএস-এর আওতায় ঋণের অর্থ সরকারের ইক্যুইটি খাতে স্থানান্তরের লক্ষ্যে অর্থ মন্ত্রণালয়ের পত্র প্রেরণ করা।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৫১	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের নিকট পদ্মা অয়েল কোম্পানি ও বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ-এর পাওনা ইক্যুইটি খাতে স্থানান্তর	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের জ্বালানি তেল বাবদ পদ্মা অয়েল কোম্পানি ও বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ-এর পাওনা অর্থ ও সার-চার্জ ইক্যুইটি খাতে স্থানান্তারের লক্ষ্যে অর্থ মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আব্দুল আউয়াল উপসচিব বিমান অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১৪৩৫৩ dsbiman@mocat.gov.bd
৫২	মন্ত্রিসভা বৈঠকে গৃহীত বিমান সম্পর্কিত সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রেরণ	মন্ত্রিসভা বৈঠকে গৃহীত বিমান সম্পর্কিত সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রশাসন-৩ এ প্রেরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	১ (এক) কার্যদিবস	
৫৩	নতুন উড়োজাহাজ G to G পদ্ধতিতে ক্রয়ের ক্ষেত্রে উড়োজাহাজ ক্রয়ের লক্ষ্য মাত্রা নির্ধারণ	নতুন উড়োজাহাজ G to G পদ্ধতিতে ক্রয়ের ক্ষেত্রে উড়োজাহাজ ক্রয়ের লক্ষ্য মাত্রা নির্ধারণের লক্ষ্যে সভাকরণ।	সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৫৪	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের কার্যক্রমের বিষয়ে মাসিক সভা করা	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেডের বিভিন্ন কার্যক্রমের বিষয়ে মাসিক সভাকরণ।	পূর্ববর্তী সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৫৫	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর বিভিন্ন বৈদেশিক স্টেশনের অডিট সংক্রান্ত বিষয় নিয়ে সভা করা	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড-এর বিভিন্ন বৈদেশিক স্টেশনের অডিট আপত্তির জবাব পর্যালোচনার বিষয়ে নিয়মিত ত্রিপক্ষীয় সভাকরণ।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	
৫৬	মন্ত্রণালয়ের এডিপিভুক্ত প্রকল্প অনুমোদন	১। প্রকল্প বাস্তাবায়নকারী সংস্থা হতে প্রকল্প প্রস্তাব পাওয়ার পর যাচাই-বাছাই পূর্বক কমিটির সুপারিশ গ্রহণ; ২। জনবল অনুমোদনের জন্য অর্থ বিভাগের ছাড়পত্র গ্রহণ; ৩। প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ; ৪। প্রকল্প বাস্তবায়নে সংস্থা কর্তৃক চাহিত সিদ্ধান্ত/পরামর্শ।	১। পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক জারিকৃত ফরমেট অনুযায়ী প্রস্তুতকৃত ডিপিপি ; ২। অর্থ বিভাগ কর্তৃক জনবল অনুমোদনের কপি; ৩। যাচাই কমিটির সুপারিশ পত্র।	বিনামূল্যে	এতদসংক্রান্ত পরিপত্রে উল্লিখিত সময়সীমা অনুযায়ী	লুবনা ইয়াসমীন উপসচিব পরিকল্পনা অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৪০ dcplanning2@mocat.gov.bd সাইফুর রহমান উপসচিব পরিকল্পনা-১ শাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১৫৪৯৯ saifur.rahman@mocat.gov.bd তানজিনা শাহরীন সিনিয়র সহকারী সচিব পরিকল্পনা-২ শাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪৬৫৮৬ admin3@mocat.gov.bd
৫৭	সংস্থার নিজস্ব অর্থায়নে প্রকল্প প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের যাবতীয় কার্যাবলী	সংস্থা হতে প্রকল্প প্রস্তাব পাওয়ার পর যাচাই-বাছাই পূর্বক নির্ধারিত কমিটির সুপারিশ গ্রহণ ও অর্থ বিভাগের লিকুইডিটি সার্টিফিকেট গ্রহণান্তে মাননীয় মন্ত্রী কর্তৃক অনুমোদন প্রদান।	১। নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুতকৃত ডিপিপি; ২। অর্থ বিভাগের লিকুইডিটি সার্টিফিকেট।	বিনামূল্যে	আনুমানিক ২ মাস অথবা এতদসংক্রান্ত পরিপত্রে উল্লিখিত সময়সীমা অনুযায়ী	লুবনা ইয়াসমীন উপসচিব পরিকল্পনা অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৯৪০ dcplanning2@mocat.gov.bd

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৫৮	মন্ত্রণালয়ের রাজস্ব বাজেটের আওতাধীন কর্মসূচী প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের যাবতীয় কার্যাবলী	১। সংস্থা হতে কর্মসূচী প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাই-বাছাইপূর্বক বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির সুপারিশ গ্রহণ; ২। অর্থ বিভাগ কর্তৃক কর্মসূচী অনুমোদন গ্রহণ।	১। সংস্থা হতে প্রাপ্ত কর্মসূচীর প্রস্তাব; ২। বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির সুপারিশ পত্র।	বিনামূল্যে	আনুমানিক ২ মাস অথবা এতদসংক্রান্ত পরিপত্রে উল্লিখিত সময়সীমা ও নিয়মাবলী অনুযায়ী	
৫৯	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অর্থবিভাজন ও ছাড়করণ	১। সংস্থা কর্তৃক বরাদ্দকৃত বাজেট বিভাজনপূর্বক ডিএসএল পরিশোধের তথ্যসহ কিস্তি অনুযায়ী অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব করতে হবে; ২। ৩য় কিস্তিসহ নির্ধারিত সময়ের পূর্বে অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৩। আরএডিপি চূড়ান্ত হওয়া পূর্বে ৪র্থ কিস্তির অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগ ও কার্যক্রম বিভাগের সম্মতি গ্রহণ; ৪। অর্থ ছাড় সংক্রান্ত সরকারী আদেশ জারি।	১। সংস্থা কর্তৃক কোড ভিত্তিক বাজেট বিভাজনের প্রস্তাব; ২। প্রথম কিস্তি ছাড়ের কোড ভিত্তিক প্রস্তাব; ৩। ২য়, ৩য় ও ৪র্থ দফায় অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে পূববর্তী দফায় ছাড়কৃত অর্থের ব্যয় বিবরণীসহ অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব; ৪। ডিএসএল পরিশোধ সংক্রান্ত হালনাগাদ।	বিনামূল্যে	১। ১৫ জুলাই এর মধ্যে বিভাজন আদেশ জারি; ২। অর্থ ছাড়ের সময়সীমাঃ জুলাই-সেপ্টেম্বরঃ ১ম কিস্তি অক্টোবর-ডিসেম্বরঃ ২য় কিস্তি জানুয়ারী –মার্চঃ ৩য় কিস্তি এপ্রিল-জুনঃ ৪র্থ কিস্তি	
৬০	পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশীপের (পিপিপি) আওতাভুক্ত প্রকল্পের প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদন	১। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পিপিপি প্রকল্প প্রস্তাব পাওয়ার পর তা যাচাই করে পিপিপি অফিসের সম্মতি গ্রহণ; ২। অর্থনৈতিক বিষয় সংক্রান্ত কমিটির নীতিগত অনুমোদন গ্রহণ।	১। প্রকল্প প্রস্তাব; ২। যথাযথভাবে পূরণকৃত Technical Assessment ফরম।	বিনামূল্যে	আনুমানিক ০২ (দুই) মাস।	
৬১	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিতব্য সকল প্রকার মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	এ মন্ত্রণালয় ও এর অধীন সংস্থাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক সমন্বিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	এ মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা ও এর অধীন সংস্থাসমূহ।	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের ৪, ৫, ৭, ১০ ও ১৫ তারিখের মধ্যে	যতন মার্মা সিনিয়র সহকারী সচিব প্রশাসন-৩ শাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫১১৩৩৯, admin3@mocat.gov.bd
৬২	মন্ত্রণালয়ের ত্রৈমাসিক ও ষান্মাসিক প্রতিবেদন তৈরি ও প্রেরণ	এ মন্ত্রণালয় ও এর অধীন সংস্থাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক সমন্বিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	এ মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা ও এর অধীন সংস্থাসমূহ।	বিনামূল্যে	প্রতি তিন মাস পর ৫ ও ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	
৬৩	পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়সহ অন্যান্য মন্ত্রণালয় এবং অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগে আন্তর্জাতিক, বৈদেশিক সংস্থা বিষয়ে ব্রিফ/ইনপুট প্রেরণ	এ মন্ত্রণালয় ও এর অধীন সংস্থাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক সমন্বিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	এ মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা ও এর অধীন সংস্থাসমূহ।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের চাহিদা মোতাবেক	
৬৪	জাতীয় সংসদের প্রশ্নোত্তরসহ সকল প্রকার তথ্যাদি প্রেরণ	এ মন্ত্রণালয় ও এর অধীন সংস্থাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক সমন্বিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	এ মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা ও এর অধীন সংস্থাসমূহ।	বিনামূল্যে	অধিবেশন অনুষ্ঠানের ৩ (তিন)কর্মদিবসের পূর্বে	
৬৫	জেলা প্রশাসক সম্মেলন সংক্রান্ত কার্যাবলি	এ মন্ত্রণালয় ও এর অধীন সংস্থাসমূহ হতে প্রাপ্ত তথ্যাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক সমন্বিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	এ মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা ও এর অধীন সংস্থাসমূহ।	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	

[২.৩] অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড, স্পেশাল ইনক্রিমেন্ট ও বেতন সমতাকরণ	১। আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়; ২। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরী অদেশ জারি।	১। সাদা কাগজে আবেদন; ২। সংশ্লিষ্ট নিয়োগবিধি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা; ৩। সন্তোষজনক চাকুরী রেকর্ড; ৪। বর্তমান পদে কর্মকালের সকল বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন; ৫। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত সর্বশেষ সার্কুলার অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন	মোঃ খলিলুর রহমান উপসচিব প্রশাসন-১ অধিশাখা ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪৫৮৩৫ admin1@mocat.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	ক) সাদা কাগজে আবেদন; খ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	১। আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়; ২। সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষাঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরমে আবেদন; খ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র; প্রাপ্তিস্থান: www.mopa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অর্থ উত্তোলনের অনুমতি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি।	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত জিপি ফান্ডে স্থিতির প্রত্যয়নপত্র; প্রাপ্তিস্থানঃ www.mopa.gov.bd; হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ও গ্রাচ্যুইটি মঞ্জুর	আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর সার্ভিস রেকর্ড যাচাইপূর্বক অনুমোদন গ্রহণ ও আদেশ জারি।	১। অর্থ বিভাগের নির্ধারিত আবেদন ফরম ০৩ (তিন) কপি; ২। প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ইস্যুকৃত প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ (ইএলপিসি); ৩। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের ০৫ (পাঁচ) আঙ্গুলের ছাপ; ৪। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারীর ঘোষণাপত্র; ৫। টেলিফোন বিল, বিদ্যুৎ বিল, গাড়ী ভাড়া, বাড়ী ভাড়া এবং গ্যাস বিল ইত্যাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এর না-দাবী প্রত্যয়নপত্র।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) দিন	
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গাড়ী, মটর সাইকেল ও বাই সাইকেল ক্রয়ের অগ্রীম মঞ্জুর	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরী আদেশ জারি।	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২। অঙ্গীকারনামা; ৩। এফ আর ফর্ম নং-৩২; ৪। ৩০০/- টাকার নন-জুডিসিয়াল ষ্ট্যাম্পে বায়নাপত্র।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) দিন	
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ অগ্রীম প্রদান	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক গৃহনির্মাণ ঋণ মঞ্জুরী আদেশ জারি।	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২। নির্ধারিত আবেদন ফরম; ৩। গৃহ নির্মাণ অগ্রীমের জন্য মুচলেকা; ৪। চুক্তি সম্পাদন সংক্রান্ত জি, এফ, আর-২৮ ফরম; ৫। ৩০০/- টাকার নন-জুডিসিয়াল ষ্ট্যাম্পে বায়নাপত্র; ৬। হলফনামা; ৭। দায়মুক্ত সনদপত্র; ৮। তফসিল পরিচয়; ৯। ভূমি ব্যবহার সংক্রান্ত তথ্যপত্র; ১০। প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৮	প্রশিক্ষণ প্রদান	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	৬০ (ষাট) জনঘন্টা প্রশিক্ষণ যার তথ্যাবলি হার্ডকপির পাশাপাশি অনলাইন ট্রেনিং ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (http://www.tmsmocat.gov.bd) এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়।	বিনামূল্যে	বছরব্যাপী	

[৩] আওতাধীন সংস্থাসমূহ কর্তৃক প্রণীত সিটিজেন চার্টার লিংক: প্রযোজ্য নয়।

ক্রমিক	সংস্থার নাম
১।	বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ (বেবিচক)
২।	বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড
৩।	বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন (বাপক)
৪।	বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড (বিটিবি)
৫।	বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড (বিএসএল)
৬।	হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড (হিল)

[৪] আপনার (সেবা গ্রহীতা) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ভিজিট করে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে সাম্যক ধারনা লাভ করা;
২।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র জমা প্রদান;
৩।	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা;
৪।	সরেজমিনে পরিদর্শনকালে সহযোগিতা করা এবং আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের মূলকপি প্রদর্শন করা।

[৫] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছে 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)	মো: মুহিদুল ইসলাম যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০-২-৯৫৪০৬৭৪ ইমেইল: jsadmin@mocat.gov.bd www.mocat.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও পর্যটন) ফোন:+৮৮০-২-৯৫৪৯০২৩ ইমেইল: addlsecy@mocat.gov.bd ওয়েব: www.mocat.gov.bd	২০ কার্যদিবস
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 কার্যদিবস

হালনগাদকরণের তারিখ: ৩০.০৩.২০২২ খ্রি.