

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়
নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, চট্টগ্রাম
www.dsw.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সমুদ্রগামী জাহাজের নাবিকদের কল্যাণ সাধন*

মিশন: সমুদ্রগামী জাহাজে কর্মরত ও কর্মহীন নাবিকদের সুযোগ সুবিধা বৃদ্ধি ও অবস্থার উন্নয়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন কল্যাণমূলক কার্যক্রম গ্রহণ*

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) 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	নাবিক, ক্যাডেট ও নৌ-কর্মকর্তাদের আবাসিক সুবিধা প্রদানকল্পে নাবিক হোস্টেলে ভর্তি*	ভর্তি রশিদমূলে সীট বরাদ্দের মাধ্যমে	নাবিকের সিডিসির কপি বা নাবিক পরিচয়পত্র প্রদর্শন* প্রদর্শনের স্থান নাবিকহোস্টেল ভর্তি-বিদায় কাউন্টার	১. কর্মবিহীন নাবিক ও প্রশিক্ষার্থীদের জন্য প্রতিদিন সিট ভাড়া- ৫০.০০ টাকা ২. শিপিং কোম্পানী কর্তৃক প্রেরিত কর্মরত নাবিক প্রতিদিন সিট ভাড়া- ১০০.০০ টাকা ৩. কর্মরত নাবিক অফিসার/ক্যাডেট শিপিং কোম্পানী কর্তৃক নাবিক প্রতিদিন সিট ভাড়া- ১০০.০০ টাকা ৪. কর্মবিহীন নৌ-কর্মকর্তা প্রতিদিন সিট ভাড়া- ১০০.০০ টাকা ৫. কর্মবিহীন ক্যাডেট প্রতিদিন সিট ভাড়া- ৪০.০০ টাকা ৬. কর্মরত ক্যাডেট প্রতিদিন সিট ভাড়া- ১০০.০০ টাকা ৭. কেবিন প্রতিদিন ভাড়া- ১৫০.০০ টাকা পরিশোধ পদ্ধতি সরকার কর্তৃক অনুমোদিত নাবিক হোস্টেল কাউন্টারে নগদে রশিদমূলে ন্যূনতম ০৭(সাত) দিনের অগ্রিম ভাড়ার মাধ্যমে নাবিক হোস্টেলে ভর্তির ব্যবস্থা প্রদান করা হয়। অতিরিক্ত সময় অবস্থানের জন্য পুনরায় ভাড়া প্রদান স্বাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩০(ত্রিশ) দিন পর্যন্ত অবস্থান করা যাবে।	সর্বোচ্চ ৩০(ত্রিশ) দিন	মোঃ নজরুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোন- ৮৮০৩১-৭৪০৮৫৩ ০১৭১১-০৬৩৩৬১ ইমেইল: nislamseamenhostel@yahoo.com
২	ভর্তিকৃত নাবিক বিদায়	বিদায়ের/অনাপত্তির রশিদ প্রদানের মাধ্যমে	ভর্তির রশিদ প্রদর্শন* প্রদর্শনের স্থান নাবিক হোস্টেল ভর্তি-বিদায় কাউন্টার*	প্রযোজ্য নহে	অবস্থানের সময়ে বকেয়া ভাড়া থাকলে পরিশোধ সাপেক্ষে*	

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)
3	নাবিক সন্তান/সন্ততিদের বাৎসরিক শিক্ষাবৃত্তি (থোক অনুদান) প্রদান।	পোস্টাল মানি অর্ডারের মাধ্যমে।	পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয় এবং বিজ্ঞপ্তির আলোকে নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, চট্টগ্রাম হতে বিনামূল্যে বিতরণকৃত নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে আবেদনের সাথে সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধান ও স্থানীয় চেয়ারম্যান/কমিশনারের নিকট থেকে প্রত্যয়নপত্র, পিতার সিডিসির কপিসহ নির্ধারিত সময়ে আবেদন দাখিল করতে হবে।	প্রযোজ্য নহে	আবেদনের শেষ তারিখের পর হতে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস।	মোঃ নজরুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোন- ৮৮০৩১-৭৪০৮৫৩ ০১৭১১-০৬৩৩৬১ ইমেইল: nislamseamenhostel@yahoo.com
4	ট্রান্সপোর্ট সুবিধা ও ইন্টারনেট ব্যবহারের সুবিধা।	চট্টগ্রাম বন্দরে আগত বিভিন্ন জাহাজে বিদেশী নাবিকের টেলিফোনে অনুরোধ পাওয়ার মাধ্যমে বন্দরের অভ্যন্তরে বিভিন্ন জাহাজে গিয়ে তাদেরকে নিয়ে চট্টগ্রামস্থ বিভিন্ন শপিং মল, দর্শনীয় স্থান পরিদর্শন করতঃ পুনরায় বন্দরে পৌঁছানো।	<u>সেবার জন্য টেলিফোনে অনুরোধ</u> 88031-740859 88001195-264042	বিনামূল্যে	প্রত্যেক কার্যদিবসে	মোঃ সাইয়েদ উল্লাহ শিপ ভিজিটর ফোন: 88031-740859 8801195264042
5	দুঃস্থ, অসুস্থ ও মৃত নাবিক পরিবারের চিকিৎসা ও অন্যান্য প্রয়োজনে আর্থিক সাহায্য প্রদান।	সীম্যান্স ওয়েলফেয়ার ফান্ড পরিচালনা কমিটির সভায় অনুমোদনের পর চেক এর মাধ্যমে।	নাবিকের সিডিসির ফটোকপি, চিকিৎসার সপক্ষে ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্র, হাসপাতাল ও ঔষদের বিল-ভাউচার ও অসুস্থতা সম্পর্কিত অন্যান্য যাবতীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে।	বিনামূল্যে	নাবিক কল্যাণ তহবিল পরিচালনা কমিটির সভার সিদ্ধান্তের কার্যবিবরণী জারীর পর 07(সাত) দিন।	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল: dswctg@gmail.com
6	নাবিকদের ট্রান্সপোর্ট সুবিধা প্রদান (নাবিক হোস্টেল হতে আগ্রাবাদ সিজিও বিল্ডিং যাতায়াত)।	নাবিক হোস্টেল হতে সরকারী কার্যভবন-1 আগ্রাবাদ পর্যন্ত আগমন এবং নাবিক কল্যাণ পরিদপ্তর হতে নাবিক হোস্টেলে গমনের জন্য মাইক্রোবাসে নাবিকদের আনা-নেয়ার মাধ্যমে।	প্রত্যেক নাম ও সিডিসি নম্বর এন্ট্রি করণের মাধ্যমে <u>নাম এন্ট্রি করণের স্থানঃ</u> 1। অফিস কক্ষ, নাবিক হোস্টেল, চট্টগ্রাম। 2। অফিস কক্ষ, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর	প্রযোজ্য নয়	প্রত্যেক কার্য দিবসে	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল: dswctg@gmail.com
7.	চিকিৎসা সুবিধা প্রদান	সীম্যান্স হোস্টেল ডিসপেন্সারীর এম.বি.বি.এস ডাক্তার কর্তৃক ব্যবস্থা পত্রের মাধ্যমে চিকিৎসা সুবিধা।	নাবিক এর সিডিসি প্রদর্শন	বিনামূল্যে	প্রত্যেক কর্মদিবসে	প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা, পোর্ট হেলথ অফিস, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম

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)
8.	কেন্টিন সুবিধা	নাবিক হোস্টেলস্থ কেন্টিন এর মাধ্যমে	---	অনুমোদিত মূল্য তালিকা অনুযায়ী নগদে মূল্য পরিশোধ স্বাপেক্ষে	নাবিক হোস্টেলে অবস্থানকালীন সময়ে।	মোঃ নজরুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোন: 88031-740853 01711-063361 ইমেইল: nislamseamenhostel@yahoo.com
9.	কম্পিউটার প্রশিক্ষণ	নাবিক হোস্টেল কম্পিউটার ল্যাব এ নাবিকের নাম অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে।	সিডিসি এর ফটোকপি	নাম অন্তর্ভুক্তির ফি বাবদ রশিদমূলে নগদ 200/- টাকা প্রদান	কোর্স অনুযায়ী 15(পনের) দিন ব্যাপী।	
10.	ইন্টারনেট সুবিধা ও ওয়াইফাই	হোস্টেল অভ্যন্তরে স্থাপিত ওয়াইফাই এবং কম্পিউটার ল্যাব এ ব্রাউজিং মাধ্যমে ইন্টারনেট সুবিধা প্রদান।	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	নাবিক হোস্টেল অবস্থানকালীন সময়	
11.	বিনোদন সুবিধা	নাবিক হোস্টেলে বিনোদন সুবিধার মাধ্যমে	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	নাবিক হোস্টেল অবস্থানকালীন সময়	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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	অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় বা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত বিভিন্ন বিষয়ে মতামত প্রদান	পত্রযোগাযোগ ও ই-মেইল এর মাধ্যমে।	অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রেরিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	প্রযোজ্য নহে	অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয়/সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে সীমাবদ্ধ রেখে বা নির্ধারিত সময় না থাকলে 07(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে।	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল:dswctg@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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.	রাজস্ব বাজেট	বরাদ্দ পত্রের মাধ্যমে	মন্ত্রণালয় হতে বাজেট বরাদ্দ প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে।	প্রযোজ্য নহে	বাজেট বরাদ্দ পাওয়ার পর 03(তিন) কার্য দিবস।	
২.	অর্জিত ছুটি/বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি/পিআরএল ছুটি মঞ্জুর।	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্টের আবেদন ও ছুটির হিসাব প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নহে	15(পনের) কার্যদিবস	
3.	প্রভিডেন্ট ফান্ড অগ্রিম চূড়ান্ত উত্তোলন	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	আবেদন ও প্রভিডেন্ট ফান্ডের হিসাব বিবরণী	প্রযোজ্য নহে	15(পনের) কার্যদিবস	
4.	পেনশন/গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	1. আবেদন 2. নন-গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরের ক্ষেত্রে চাকুরীর বিবরণী 3. পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরীপত্র 4. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/শেষ বেতনপত্র 5. পেনশন ফরম 2.1 6. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত 04 কপি ছবি 7. প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র 8. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ 9. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র 10. পেনশন মঞ্জুরী আদেশ	প্রযোজ্য নহে	20(বিশ) কার্যদিবস	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল: dswctg@gmail.com
5.	পারিবারিক পেনশন	মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	1. আবেদন 2. নন-গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরের ক্ষেত্রে চাকুরীর বিবরণী 3. পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরীপত্র 4. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/শেষ বেতনপত্র 5. পারিবারিক পেনশনের আবেদন ফরম 2.1 6. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত 04 কপি ছবি 7. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট 8. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ 9. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার ক্ষমতা অর্পন সনদ 10. চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র। 11. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র 12. পেনশন মঞ্জুরী আদেশ	প্রযোজ্য নহে	20(বিশ) কার্যদিবস	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল: dswctg@gmail.com

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)
6.	অবসর ভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশন ভোগীর মৃত্যু হইলে।		<ol style="list-style-type: none"> 1. আবেদন 2. পেনশন আবেদন ফরম 2.2 3. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত 04 কপি ছবি 4. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট 5. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ 6. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করিবার ক্ষমতা অর্পন সনদ 7. চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র। 8. পিপিও এবং ডি-হাফ 	প্রযোজ্য নহে	20(বিশ) কার্যদিবস	জসিম উদ্দিন পাটোয়ারী সহকারী পরিচালক, নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723458, ইমেইল: dswctg@gmail.com

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p align="center"><u>অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা</u></p> <p>মোঃ মোতাহার হোসেন পরিচালক, (উপসচিব) নাবিক ও প্রবাসী শ্রমিক কল্যাণ পরিদপ্তর, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম ফোন: 88031-723832, 88031-724854 ওয়েবসাইট: www.dsw.gov.bd ইমেইল: dswctg@gmail.com</p>	07(সাত) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p align="center"><u>আপিলেট অথরিটি</u></p> <p>মহা-পরিচালক, সমুদ্র পরিবহন অধিদপ্তর, 141-143, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ফোন: 8802-9513305, ফ্যাক্স: 8802-9587301, ওয়েবসাইট : www.dos.gov.bd ইমেইল: info@dos.gov.bd</p>	05(পাঁচ) কর্মদিবস