

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : নিরাপদ জলসীমা নিশ্চিতকরণ এবং জাতীয় স্বার্থ রক্ষায় অঙ্গীকারাবদ্ধ।

মিশন : বাংলাদেশের জাতীয় জলসীমা ও উপকূলীয় অঞ্চলে নিম্নলিখিত কার্যক্রম পরিচালনা করাঃ

- ক। বাংলাদেশের জাতীয় স্বার্থ সংরক্ষণ করা।
- খ। অবৈধ চোরাচালান ও মাদকদ্রব্য পাচার রোধ।
- গ। মৎস্য, তেল, গ্যাস ও বনজ সম্পদ রক্ষা।
- ঘ। পরিবেশ দূষণ প্রতিরোধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ঙ। অভ্যন্তরীণ ও গভীর সমুদ্রে অবৈধভারে মৎস্য আহরণ হ্রাস
- চ। সমুদ্র বন্দরের নিরাপত্তা প্রদানের মাধ্যমে সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ।
- ছ। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষায় সহায়তা প্রদান।
- জ। প্রাকৃতিক দুর্যোগকালে উপকূলীয় এলাকায় তথ্য প্রচার, উদ্ধারকাজ পরিচালনা ও ত্রাণ বিতরণ।
- ঝ। বনদস্যুতা দমন।
- ঞ। বাংলাদেশের জলসীমা দিয়ে অবৈধভারে গমনাগমন হ্রাস ও মানব পাচার প্রতিরোধ।
- ঠ। সময় সময় সরকার নির্দেশিত অন্যান্য দায়িত্ব পালন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	জলসীমায় নিরাপত্তা প্রদান।	ক। জলপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জলপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার ঢাকা জোন (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগাঁরগাও, ঢাকা ১২০৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১৬০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬ ইমেইলঃ zcdrdhaka@gmail.com zcdr_dzone@coastguard.gov.bd
২।	নদী/ সমুদ্রপথ ব্যবহারকারী পেশাজীবীদের জলপথে নিরাপত্তা প্রদান।	ক। জলপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জলপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পূর্ব জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, মৎস্য বন্দর, চট্টগ্রাম মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪২১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৩১-৮৪২৮১২ ইমেইলঃ bcgezzone@gmail.com zcdr_ezone@coastguard.gov.bd
৩।	বাংলাদেশের সামুদ্রিক এলাকায় মৎস্য আহরণরত মৎস্যজীবীদের নিরাপত্তা প্রদান।	ক। সামুদ্রিক এলাকায় টহলের মাধ্যমে। খ। জাহাজ/বোট প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগরাজ, মংলা, বাগেরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০ ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com
৪।	পরিবেশ রক্ষা কার্যক্রমের অধীনে উপকূলীয় অঞ্চলে বসবাসরত জনগণকে সহায়তা প্রদান।	ক। উপকূলীয় এলাকায় ফুট পেট্রোলের মাধ্যমে। খ। উপকূলীয় এলাকায় জাহাজ/বোট প্রেরণের মাধ্যমে। গ। উপকূলীয় এলাকার জনগণের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগরাজ, মংলা, বাগেরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০ ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com
৫।	মাদকদ্রব্যের ভয়াবহতা থেকে যুবসমাজ রক্ষায় মাদক চোরাচালানবিরোধী অভিযান পরিচালনা।	ক। জলপথে টহলের মাধ্যমে। খ। জলপথে ফোর্স প্রেরণের মাধ্যমে।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগরাজ, মংলা, বাগেরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০ ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com

৬।	নৌদুর্ঘটনা পরবর্তী কার্যক্রমে জলপথে জনগণের জানমাল রক্ষা।	ক। দ্রুতগতিতে দুর্ঘটনা স্থলে গমনের মাধ্যমে। খ। প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত ডুবুরী কর্তৃক উদ্ধার অভিযান পরিচালনার মাধ্যমে। গ। দুর্ঘটনা পরবর্তী পুনর্বাসনের মাধ্যমে।	দ্রুত বার্তা প্রাপ্তি সাপেক্ষে/মোবাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	zcdr_wzone@coastguard.gov.bd জোনাল কমান্ডার দক্ষিণ জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, খেয়াঘাট সড়ক, ভোলা সদর, ভোলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪৩১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৪৯১-৬১৮৫২ ইমেইলঃ southzoneops@gmail.com zcdr_szone@coastguard.gov.bd
৭।	প্রাকৃতিক দুর্যোগ (সাইক্লোন/বন্যা) পূর্ব/ পরবর্তী কার্যক্রমে জনগণের জানমাল রক্ষা।	ক। প্রাকৃতিক দুর্যোগকালে বাংলাদেশ কোস্ট গার্ডের দায়িত্বাধীন উপকূলীয় এলাকায় জনগণ ও জানমালের নিরাপত্তার নিমিত্তে ঘূর্ণিঝড় পূর্ববর্তী সতর্কতা বাণী প্রচারসহ নিরাপদ স্থানে সরে আসার জন্য সাধারণ জনগণকে দিক নির্দেশনা প্রদানের মাধ্যমে। খ। জাহাজ ও বোটসমূহের মাধ্যমে যথাসময়ে ঘটনাস্থলে পৌঁছে দুর্যোগ প্রতিরোধসহ উদ্ধার কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।	ক। দ্রুত বার্তা প্রাপ্তি সাপেক্ষে/ মোবাইল খ। বিভিন্ন সংস্থা হতে প্রাপ্ত ত্রাণসহ বোটযোগে ঘটনাস্থলে গমন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৮।	জলসীমায় সংঘটিত নাশকতামূলক ও সন্ত্রাসমূলক কার্যকলাপ দমন	ক। উপকূলীয় অঞ্চলসমূহে জাহাজ, বোট এবং স্টেশান ও আউটপোস্ট হতে টহল প্রদান। খ। আইন-শৃঙ্খলা বাহিনীর সমন্বয়ে যৌথ অভিযান পরিচালনা।	সাদা কাগজের আবেদনপত্র/মোবাইল/ইমেইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	

* নাগরিক বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদত্ত সেবা (যেমনঃ লাইসেন্স)

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	নদীপথে যাত্রী ও নৌযানের নিরাপত্তা	নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় এবং বিআইডব্লিউটিএ এর সাথে সমন্বয়করত নদীপথে যাত্রী ও নৌযানের নিরাপত্তা প্রদান করা হয়।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার ঢাকা জোন (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগাঁরগাও, ঢাকা ১২০৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১৬০ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬ ইমেইলঃ zcdrdhaka@gmail.com zcdr_dzone@coastguard.gov.bd
২।	চট্টগ্রাম, পায়রা এবং মোংলা বন্দর কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা	নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় এবং চট্টগ্রাম, মোংলা এবং পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর Designated Authority সাথে সমন্বয়করত বহিঃনোজারে অবস্থানরত বাণিজ্যিক জাহাজের নিরাপত্তা প্রদান করা।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পূর্ব জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, মৎস্য বন্দর, চট্টগ্রাম মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪২১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৩১-৮৪২৮১২ ইমেইলঃ bcgezzone@gmail.com zcdr_ezone@coastguard.gov.bd
৩।	কাস্টমস্ কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা প্রদান	কোস্ট গার্ডের অভিযানে আটককৃত অবৈধ চোরাচালান পণ্য কাস্টমস্ কর্তৃপক্ষকে হস্তান্তর করা (অর্থ মন্ত্রণালয়)।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার পশ্চিম জোন বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, দিগরাজ, মংলা, বাগেরহাট মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৫৬৬২-৭৫৩৪০ ইমেইলঃ cgwzops401@gmail.com zcdr_wzone@coastguard.gov.bd
৪।	জাটকা এবং মা ইলিশ রক্ষা অভিযান	জাটকা এবং মা ইলিশ রক্ষা অভিযানে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় এবং মৎস্য অধিদপ্তরের সাথে সমন্বয়করত সহযোগিতা প্রদান।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জোনাল কমান্ডার দক্ষিণ জোন

৫।	কাপ্তাই হুদে মাছের প্রজননকালীন সময়ে মাছ ধরা বন্ধ রাখা কার্যক্রম পরিচালনায় সহায়তা প্রদান	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় এবং বিএফডিসি এর সাথে সমন্বয়করত কাপ্তাই হুদে মাছ ধরা বন্ধকালীন সময়ে অবৈধভাবে মাছ ধরা/ মাছ শিকার ও পাচার রোধে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করা।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	পত্রে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড, খেয়াঘাট সড়ক, ভোলা সদর, ভোলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪৩১১১ (কর্তব্যরত কর্মকর্তা) ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৪৯১-৬১৮৫২ ইমেইলঃ southzoneops@gmail.com zcdr_szone@coastguard.gov.bd
৬।	যৌথ অভিযান পরিচালনা	অন্যান্য আইন-শৃঙ্খলা বাহিনীর (নৌবাহিনী, পুলিশ, র‍্যাব ইত্যাদি) সাথে বনদস্যুতা ও ডাকাতির বিরুদ্ধে যৌথ অভিযান পরিচালনা করা।	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৭।	বনজ সম্পদ রক্ষা	পরিবেশ ও বন মন্ত্রণালয়ের সাথে সমন্বয়করত সুন্দরবনসহ দেশের উপকূলীয় অঞ্চলে বনজ সম্পদ রক্ষায় অভিযান পরিচালনা করা	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
৮।	নির্বাচন পূর্ব ও পরবর্তী সময়ে নির্বাচন কমিশনকে সহায়তা প্রদান	নির্বাচন কমিশনের সাথে সমন্বয়করত নির্বাচনকালীন সময়ে দেশের উপকূলীয় অঞ্চলে আইন শৃঙ্খলা রক্ষায় টহল অভিযান পরিচালনা করা	ক। বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড আইন ২০১৬ (৯) খ। সংস্থা হতে প্রাপ্ত পত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	পত্রে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী	

* সরকারি প্রতিষ্ঠান এবং সরকারি কার্য সম্পাদনের সঙ্গে জড়িত দেশি/বিদেশি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা (যেমনঃ প্রকল্পের অর্থ ছাড়)

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

২.৩.১) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সাধারণ ছুটি/ অর্জিত ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০০৪ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ১০ দিন খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন	কোস্ট গার্ড সচিবালয় (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগাঁরগাও, ঢাকা ১২০৭ ফোনঃ +৮৮০২৮১৮১০৩৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৪৪০০২২ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬ ইমেইলঃ cg_secy@coastguard.gov.bd
২।	নৈমিত্তিক ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০০৩ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	খ। নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত কোস্ট গার্ড সচিব কর্তৃক অনুমোদিত (কর্মকর্তাদের জন্য)	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন	অধিনায়ক, সাপোর্ট ইউনিট (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগাঁরগাও, ঢাকা ১২০৭ ফোনঃ +৮৮০২৮১৮১৭৫৯ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১০০ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬ ইমেইলঃ co_su@coastguard.gov.bd
৩।	চিত্তবিনোদনমূলক ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)		বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৫ দিন খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০৫ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৩ দিন	
৪।	মেডিক্যাল ছুটি	ক। নৌ প্রবিধান ১০৩৭ বিধিমালা	গ। নির্ধারিত ফরমে	বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০১ দিন	

		অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	পরিচালক (পার্সোনেল) কর্তৃক অনুমোদিত (অসামরিক কর্মকর্তাদের জন্য)		খ। অসামরিক কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ০১ দিন গ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০১ দিন ঘ। অসামরিক কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০১ দিন	নির্বাহী কর্মকর্তা, সাপোর্ট ইউনিট (সদর দপ্তর) বাংলাদেশ কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর ভবন শের-ই-বাংলা নগর, আগাঁরগাও, ঢাকা ১২০৭
৫।	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	নৌ প্রবিধান ১০০৯ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য)		বিনামূল্যে	ক। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ১০ দিন খ। নাবিকদের ক্ষেত্রে ০৫ দিন	ফোনঃ +৮৮০২৮১৮১৭৫৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৬৯৪৪১১০৫ ফ্যাক্সঃ +৮৮০২৮১৮১২৭৬ ইমেইলঃ exo_su@coastguard.gov.bd
৬।	চাকুরী বৃদ্ধিকরণ	ক। নৌ প্রবিধান ০৯২৬ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য) খ। বাংলাদেশ গেজেট, অতিরিক্ত সংখ্যা, তারিখ ১৬ সেপ্টেম্বর ২০১০ (অসামরিকদের জন্য)	ঘ। নির্ধারিত ফরমে বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদিত (নাবিকদের জন্য)	বিনামূল্যে	-	
৭।	পদবি স্থায়ীকরণ	ক। নৌ প্রবিধান ০৯২৮ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌ সদস্যদের জন্য)		বিনামূল্যে	-	
৮।	চাকুরীতে পদোন্নতি	ক। নৌ প্রবিধান ০৯৭১ বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি (নৌসদস্যদের জন্য)	ঙ। নির্ধারিত ফরমে বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদিত (অসামরিক কর্মচারীদের জন্য)	বিনামূল্যে	-	

* অভ্যন্তরীণ জনবল, একই মন্ত্রণালয়ের অন্য শাখা/ অধিশাখা/ অনুবিভাগ

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

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	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	০৭ দিন	নাম ও পদবিঃ কমান্ডার ফরহাদ খান, (এস), পিএসসি, বিএন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কোস্ট গার্ড সদর দপ্তর
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা জনাব এস এম ফেরদৌস যুগ্ম সচিব (শৃঙ্খলা অধিশাখা) ভবন নং ০৮, জননিরাপত্তা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইল নং- ০১৫৫৫০২০৪৪০ ফোনঃ +৮৮০২৪৭১২৪৪১৪ ই-মেইলঃ disbr@mhapsd.gov.bd	০৭ দিন	নাম ও পদবিঃ জনাব এস এম ফেরদৌস যুগ্ম সচিব (শৃঙ্খলা অধিশাখা) ভবন নং ০৮, জননিরাপত্তা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা মোবাইল নং- ০১৫৫৫০২০৪৪০ ফোনঃ +৮৮০২৪৭১২৪৪১৪ ই-মেইলঃ disbr@mhapsd.gov.bd

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

*ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	সাক্ষাতের উদ্দেশ্য ও বিষয়
২।	সাক্ষাতের গুরুত্ব (জরুরি হলে ২৪ ঘন্টা ও অন্যান্য আবেদনের ক্ষেত্রে ০৭ দিনের মধ্যে সাক্ষাত)
৩।	সাক্ষাতের জন্য আবিদনকারীর টেলিফোন নম্বরসহ পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা
৪।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	কোস্ট গার্ডের দায়িত্বাধীন এলাকা এবং সীমাবদ্ধতা বিবেচনায় এনে সেবা প্রত্যাশা করা

সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ। কিছু বিষয় সকল মন্ত্রণালয়ের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।