

২০২২-২৩ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত

বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড

(জাতীয় পর্যটন সংস্থা)

পর্যটন ভবন, ই-৫ সি/১, পশ্চিম আগারগাঁও

(প্রশাসনিক এলাকা), ঢাকা-১২০৭।

www.tourismboard.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দক্ষিণ এশিয়ার মধ্যে বাংলাদেশকে অন্যতম প্রধান পর্যটন আকর্ষনীয় গন্তব্য হিসেবে গড়ে তোলা।

মিশন: সুপরিবেশিত ও টেকসই উন্নয়নের মাধ্যমে বিশ্বমানের পর্যটন পণ্য ও সেবার উন্নয়ন এবং কার্যকরী প্রচার ও বিপণনের মাধ্যমে বহির্বিশ্বে বাংলাদেশের পর্যটন পণ্য ও সেবার বিপণন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ও ইমেইল) |
|-----------------|---|--|---|---|------------------------------|---|
| ২.১ নাগরিক সেবা | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১ | প্রচারসামগ্রী সরবরাহ ও বিতরণ (দেশের দর্শনীয় স্থানসমূহ চিহ্নিত করে তৈরী ব্রশিউর, পোস্টার, ফ্লাইয়ার, ডিজিটাল পর্যটন গাইড, ম্যাপ ইত্যাদি)। | ক) প্রচার সামগ্রীর জন্য আবেদন গ্রহণ, খ) গ্রাহকের যোগ্যতা ও চাহিদা যাচাই, গ) প্রচার সামগ্রীসমূহ হাতে হাতে প্রদান/ ডিপ্লোমেটিক ব্যাগে বা ডাক যোগে প্রেরণ বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লিঙ্ক প্রদান, ঘ) বিটিবি'র সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রস্তুতকৃত তথ্য ও আলোকচিত্র সম্বলিত প্রচার সামগ্রী প্রচারের ব্যবস্থা করা | সাদা কাগজে আবেদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বিটিবি'র ওয়েবসাইট বিটিবি'র গুগল ড্রাইভ বিটিবি'র সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম | সফট কপি/হাতে হাতে প্রেরণের ক্ষেত্রে বিনা মূল্যে, কুরিয়ারের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য | ০৭ দিন | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|-------------|---|--|
| ২ | পর্যটন শিল্পের উন্নয়নের জন্য প্রশিক্ষণ ও সার্টিফিকেট প্রদান | ক) পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত জনবলের দক্ষতা ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে টুর অপারেটর প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত, খ) প্রশিক্ষণ আয়োজনের অনুমোদন গ্রহণ, গ) প্রশিক্ষকদের সাথে সমন্বয়করণ, ঘ) প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সমন্বয়করণ, ঙ) প্রশিক্ষণ আয়োজন ও সার্টিফিকেট প্রদান। | প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, কতৃপক্ষের অনুমোদন, প্রশিক্ষক/ প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল এর মাধ্যমে যোগাযোগ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |
| | | ক) পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত জনবলের দক্ষতা ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে টুরগাইড, হোটেল-মোটেল-রিসোর্ট কর্মী, পর্যটন পরিবহন কর্মী, পর্যটন বিষয়ক সাংবাদিকর্মী, দেশীয় খাদ্য পরিবেশনকারী প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত, খ) প্রশিক্ষণ আয়োজনের অনুমোদন গ্রহণ, গ) প্রশিক্ষকদের সাথে সমন্বয়করণ, ঘ) প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সমন্বয়করণ, ঙ) প্রশিক্ষণ আয়োজন ও সার্টিফিকেট ও সম্মানী প্রদান। | প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, কতৃপক্ষের অনুমোদন, প্রশিক্ষক/ প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল এর মাধ্যমে যোগাযোগ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |
| | | ক) পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত জনবলের দক্ষতা ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে বিটিবি কর্তৃক অ্যামিউজমেন্ট পার্ক কর্মী প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত, খ) প্রশিক্ষণ আয়োজনের অনুমোদন গ্রহণ, গ) প্রশিক্ষকদের সাথে সমন্বয়করণ, ঘ) প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সমন্বয়করণ, ঙ) প্রশিক্ষণ আয়োজন ও সার্টিফিকেট ও সম্মানী প্রদান। | প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, কতৃপক্ষের অনুমোদন, প্রশিক্ষক/ প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল এর মাধ্যমে যোগাযোগ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব মো: মাজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (পরিচালনা ও গবেষণা) ০১৭১৭ ০৪০ ৪৭৪ rifatautumn@gmail.com |
| ৩ | ডুপ্লিকেট সার্টিফিকেট প্রদান | সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদনক্রমে প্রতিলিপি প্রদান | সাদা কাগজে আবেদন পত্র | বিনা মূল্যে | ৩ (তিন) কর্মদিবস | প্রশিক্ষণ আয়োজনকারী শাখা |
| ৪ | জনসচেতনতামূলক কর্মসূচীর আয়োজন | ক) পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত অংশীজনদের তালিকা প্রস্তুত, খ) জনসচেতনতামূলক কর্মসূচী আয়োজনের অনুমোদন গ্রহণ, গ) অংশীজনদের সাথে সমন্বয়করণ, ঘ) কর্মসূচী আয়োজন। | অংশীজনদের তালিকা, কতৃপক্ষের অনুমোদন, অংশীজনদের সাথে সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল এর মাধ্যমে যোগাযোগ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) 01722 579 813 mbrasel711@gmail.com |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|-----------------|---|--|
| ৫ | কমিউনিটি বেজড টুরিজম উন্নয়ন বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ | ক) কমিউনিটি বেজড টুরিজম কার্যক্রম গ্রহণে আগ্রহী পরিবার চিহ্নিতকরণ, খ) প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা প্রস্তুত, গ) প্রশিক্ষণ আয়োজনের অনুমোদন গ্রহণ, প্রশিক্ষকদের সাথে সমন্বয়করণ, ঘ) প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে সমন্বয়করণ, স্থানীয় প্রশাসনের সাথে যোগাযোগ ও সমন্বয়করণ, ঙ) প্রশিক্ষণ আয়োজন, সার্টিফিকেট প্রদান এবং ফলোআপ। | অংশীজনদের তালিকা, কতৃপক্ষের অনুমোদন, অংশীজনদের সাথে সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল এর মাধ্যমে যোগাযোগ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব মো: মাজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও গবেষণা) ০১৭১৭ ০৪০ ৪৭৪ rifatautumn@gmail.com |
| ৬ | বিভিন্ন জেলায় পর্যটন স্পটসমূহে সুবিধাদি সৃষ্টির মাধ্যমে পর্যটন সেবার মান উন্নয়ন | ক) পর্যটন স্পটে সুবিধাদি সৃষ্টির মাধ্যমে পর্যটন সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে জেলা প্রশাসক বা অন্য কোন কতৃপক্ষের মাধ্যমে প্রস্তাব প্রাপ্তি খ) গভর্নিং বডি'র সভায় উপস্থাপন, গ) গভর্নিং বডি'র অনুমোদন গ্রহণ, ঘ) মঞ্জুরী পত্র ও জি.ও জারি, সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের সরকারি হিসাবে অর্থ প্রেরণ। | জেলা প্রশাসকগণের মাধ্যমে প্রেরিত আবেদন, গভর্নিং বডি'র অনুমোদন, বাজেট প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | চাহিদা অনুযায়ী | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব তাহারিন তৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ৭ | আকর্ষণীয় পর্যটন স্থান সমূহের তথ্য ও আলোকচিত্র সম্বলিত প্রচার সামগ্রী প্রস্তুত করা | ক) বর্ষিত সেবা ক্রয়কার্য সম্পাদন, খ) প্রস্তুতকৃত তথ্য ও আলোকচিত্র সম্বলিত প্রচার সামগ্রী মালামাল গ্রহণ কমিটির মাধ্যমে ডেলিভারেবল অনুযায়ী পণ্য গ্রহণ করা, গ) সরবরাহ ও প্রচারের ব্যবস্থা করা। | প্রস্তুতকৃত দরপত্র, সুনির্দিষ্ট ডেলিভারেবলস, কার্যাদেশ, সরেজমিন যাচাইকৃত পণ্য সামগ্রী, বিল ভাউচার। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | চাহিদা অনুযায়ী | ৯০দিন | জনাব মো: মাজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও গবেষণা) ০১৭১৭ ০৪০ ৪৭৪ rifatautumn@gmail.com |
| ৮ | পর্যটন মিডিয়া ফেলোশিপ প্রদান | ক) বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড কর্তৃক পর্যটন প্রচারণার লক্ষ্যে পর্যটন বিষয়ক সাংবাদিকতাকে পৃষ্ঠপোষকতা প্রদানের জন্য 'পর্যটন মিডিয়া ফেলোশিপ' নীতিমালা অনুসারে বিজ্ঞাপন প্রকাশ ও প্রচার, খ) গৃহীত আবেদন মূল্যায়ন, গ) নির্বাচিত সাংবাদিকগণকে মেন্টরিং করা, ঘ) প্রকাশিত নিবন্ধ/ প্রতিবেদন সম্বলিত স্মারনিকা প্রকাশ, ঙ) ফেলোশিপ প্রদান অনুষ্ঠান আয়োজন। | নীতিমালা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদন। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ টুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | ১২০দিন | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |

| | | | | | | |
|----|--|--|---|-------------|--------|---|
| ৯ | পর্যটন আকর্ষণ সম্পর্কিত ছবি ও ভিডিও সংগ্রহের জন্য কম্পিটিশন আয়োজন ও পুরস্কার প্রদান | ক) পর্যটন আকর্ষণ সম্পর্কিত ছবি ও ভিডিও সংগ্রহের জন্য প্রতিযোগিতা আয়োজন বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রদান, খ) প্রতিযোগী কর্তৃক প্রেরিত ছবি ও ভিডিও ডাউনলোড করা, প্রাপ্ত ছবি ও ভিডিও যাচাইকরণের জন্য জুরি বোর্ড গঠন, গ) ছবি ও ভিডিও বাছাই কার্যক্রম সম্পাদন, ঘ) বিজয়ী প্রতিযোগীদের পুরস্কার প্রদান, ঙ) বাছাইকৃত ছবি বিটিবি কার্যালয়ে বাধাই করে প্রচারকরণ। | পর্যটন আকর্ষণ সম্পর্কিত ছবি ও ভিডিও সংগ্রহের কম্পিটিশন আয়োজন বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি, জুরি বোর্ড গঠনের অফিস আদেশ, জুরি বোর্ড কর্তৃক যাচাই প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | ১২০দিন | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |
| ১০ | পরিচিতিমূলক ভ্রমণ আয়োজন | ক) পরিচিতিমূলক ভ্রমণ আয়োজনের জন্য উন্মুক্ত দর পদ্ধতিতে ভেন্ডর নির্বাচন, খ) বিদেশী দূতাবাস ও আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের উচ্চ পর্যায়ের প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে অংশগ্রহণকারী নির্বাচন ও তাদের সম্মতিগ্রহণ, গ) ভ্রমণ পরিকল্পনা ও শিডিউল প্রণয়ন, ঘ) বিদেশী অতিথিদের আমন্ত্রণ জানানোর জন্য প্রশাসনিক ও পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সাথে সমন্বয়করণ, ঙ) ভ্রমণ ও নিরাপত্তার জন্য প্রস্তুত অধিদপ্তর, সিভিল এভিয়েশন অথরিটি অব বাংলাদেশ, জেলা প্রশাসক, বন বিভাগ, বাংলাদেশ কোস্টগার্ড, বিভাগীয় কমিশনার, জেলা প্রশাসন ও পুলিশের সাথে সমন্বয়করণ। | পরিচিতিমূলক ভ্রমণ আয়োজন বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রশাসনিক ও পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা পত্র, সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল/ ডাক এর মাধ্যমে যোগাযোগকরণ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | ১৮০দিন | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |
| ১১ | তথ্য প্রদান | ক) আবেদনপত্র গ্রহণ, খ) আবেদনপত্র যাচাইকরণ, গ) প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান। | লিখিত আবেদন পত্র, সরাসরি, মোবাইল/ ইমেইল/ ডাক এর মাধ্যমে যোগাযোগকরণ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড বিটিবি'র ওয়েবসাইট বিটিবি'র গুগল ড্রাইভ বিটিবি'র সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম | বিনা মূল্যে | ২০দিন | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|-------------|--|--|
| ১২ | গবেষণা পরিচালনা | ক) বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে নির্ধারিত বিষয়/অভিজ্ঞ গবেষক কর্তৃক প্রস্তাবিত বিষয়সমূহের উপর গবেষণা প্রস্তাব আহবান, খ) গবেষণা প্রস্তাবসমূহ যাচাই-বাছাইকরণ, গ) গবেষণা প্রস্তাব গ্রহণ। | ১. নির্ধারিত/ প্রস্তাবিত বিষয়সমূহের উপর গবেষণা প্রস্তাব ২. গবেষণা প্রতিবেদন | বিনামূল্যে | গবেষণা প্রস্তাব আহবানের বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী | জনাব মোহাম্মদ সাইফুল হাসান উপপরিচালক (পরিচালনা গবেষণা) ০১৮৩৩৬৭৬৭৭৭ saiful15701@yahoo.com |
| ১৩ | গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ | জার্নাল প্রকাশের মাধ্যমে (অনলাইন/প্রিন্ট কপি) | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | ৬ (ছয়) মাস | জনাব তাহারিন তৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ১৪ | বার্ষিক প্রতিবেদন বিতরণ | ক) বার্ষিক প্রতিবেদন প্রত্যুত্তপূর্বক চাহিদা অনুযায়ী ডাকযোগে/ বাহক মারফত/ ইমেইল/ ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে প্রেরণ | প্রশাসন শাখায় রক্ষিত চাহিদা ফরম | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) | জনাব তাহারিন তৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা : | | | | | | |
| ১ | পর্যটন শিল্পের প্রচার, প্রসার ও উন্নয়নের জন্য আর্থিক সহায়তা/ (স্পন্সরশীপ) প্রদান। | ক) পর্যটন শিল্পের উন্নয়নের লক্ষ্যে কোন সংস্থা বা সংগঠন দেশে/বিদেশে পর্যটন মেলা বা ইভেন্ট আয়োজনে আগ্রহী অংশীজন কর্তৃক প্রেরিত আবেদন/ গবেষণা প্রস্তাব প্রাপ্তির পর গভর্নিং বডির পরবর্তী সভায় উপস্থাপন, খ) গভর্নিং বডির অনুমোদন গ্রহণ, গ) আর্থিক সহায়তা প্রদান/ স্পন্সরশীপ প্রদান। | আয়োজক ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব, গভর্নিং বডির কার্যবিবরণী ও সিদ্ধান্ত। প্রাতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | ৯০দিন | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |
| ২ | আন্তর্জাতিক বিনিয়োগ উৎসাহিত করার লক্ষ্যে বিদেশে মেলা/ সভা/ রোডশো/ সেলস মিশন আয়োজন ও অংশগ্রহণ | ক) বিভিন্ন ট্যুরিস্ট জেনারেটিং কান্ট্রিতে মেলা/ সভা/রোডশো/ সেলস মিশন আয়োজন বিষয়ে দুতাবাসের সাথে যোগাযোগকরণ (বিদেশের জন্য), খ) মেলা/ সভা/রোডশো/ সেলস মিশন আয়োজক সংস্থার সাথে যোগাযোগকরণ, গ) পর্যটন শিল্পের উন্নয়নের লক্ষ্যে কোন সংস্থা বা সংগঠন দেশে/বিদেশে পর্যটন মেলা বা ইভেন্ট আয়োজনে আগ্রহী অংশীজন কর্তৃক প্রেরিত আবেদন গ্রহণ, ঘ) গভর্নিং বডির অনুমোদন গ্রহণ, ঙ) মন্ত্রনালয়ের সাথে সমন্বয়করণ, চ) বাংলাদেশ ব্যাংকের মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ, ছ) সরকারি/বেসরকারি প্রতিনিধি প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ, জ) সভা/ রোডশো/ সেলস মিশনে অংশগ্রহণ, ঝ) অনুষ্ঠান সমাপ্তির পর ফলোআপ। | আয়োজক ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব, গভর্নিং বডির সিদ্ধান্ত ও কার্যবিবরণী এবং মন্ত্রনালয়ের নির্দেশনা। প্রাতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | বিনা মূল্যে | ৯০দিন | জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন ও ব্র্যান্ডিং) ০১৫১১৪০৩১৮১ limondu56@gmail.com |
| ৩ | পর্যটন বিকাশের লক্ষ্যে দেশীয় ও আন্তর্জাতিক সহযোগিতা | ক) বিভিন্ন দেশের জাতীয় পর্যটন সংস্থাসমূহ এবং পর্যটন ব্যবসায়ীদের সাথে বাংলাদেশ ট্যুরিজম | সংশ্লিষ্ট পত্র ও ইমেইল যোগাযোগ, MOU | বিনা মূল্যে | ৩০দিন | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক |

| ক্র.সং. | বিষয় | কার্যক্রম | প্রাপ্তিস্থান | সংক্রান্ত | সংক্রান্ত | সংক্রান্ত |
|-----------------------------|--|---|--|---------------|--------------------|--|
| | সম্প্রসারণ কার্যক্রম গ্রহণ | বোর্ড ও বাংলাদেশের পর্যটন ব্যবসায়ীদের সংযোগ স্থাপন এবং সম্পর্ক উন্নয়নে পত্র ও ইমেইল যোগাযোগ ও খ) MOU স্বাক্ষর ও বাস্তবায়ন | প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | | | (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |
| ৪ | বিশ্ব পর্যটন দিবস উদযাপন | ক) বিশ্ব পর্যটন দিবস উদযাপনের কর্মসূচী প্রণয়ন, খ) আলোচনা অনুষ্ঠানের অতিথি তালিকা প্রস্তুত, গ) আমন্ত্রণপত্র প্রস্তুত, মুদ্রণ ও বিতরণ, ঘ) অতিথিদের আপ্যায়ন ব্যবস্থাকরণ, ঙ) প্রয়োজনীয় ক্রয় কার্যক্রম গ্রহণ, চ) ডেলিভারেবলস মোতাবেক পণ্য ও সেবা গ্রহণ নিশ্চিতকরণ। | অফিস আদেশ, মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা, প্রস্তুতকৃত দরপত্র, সুনির্দিষ্ট ডেলিভারেবলস, কার্যাদেশ, সরেজমিন যাচাইকৃত পণ্য সামগ্রী ও বিল ডাউচার। | | ৯০দিন | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |
| ৫ | আইন/বিধিমালা/ প্রবিধানমালা বিষয়ক মতামত প্রদান | ক) মন্ত্রণালয় বা অন্য কোন দপ্তর হতে পত্র ও খসড়া প্রাপ্তি, খ) বিশ্লেষণ ও মতামত প্রেরণ। | বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড-এ রক্ষিত তথ্য, সংশ্লিষ্ট আইন ও পরিপত্র অনুসারে। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | প্রয়োজ্য নয় | চাহিদা অনুযায়ী | জনাব মো: নিজাম উদ্দিন সহকারী পরিচালক (বোর্ড ও আইন) ০১৬৭৭ ১১১ ৯৭২ nizamuddinlawdu@gmail.com |
| ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা: | | | | | | |
| ১ | কর্মকর্তাকর্মচারীদের শ্রান্তি ছুটি/ অর্জিত ছুটির আবেদন মঞ্জুরকরণ এবং ভাতা প্রদান | ক) ক্যাডার কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে এজি অফিস এবং বিটিবি'র কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ক্ষেত্রে বিটিবি'র হিসাব শাখার প্রত্যয়নসহ আবেদন গ্রহণ, খ) কতৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ, গ) অফিস আদেশ ও জি.ও জারী। | নিধারিত ছুটির ফর্মে আবেদন পত্র, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ণ ও অব্যবহিত পূর্বের ছুটি মঞ্জুরের আদেশ। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | প্রয়োজ্য নয় | ০৭ কার্যদিবস | জনাব তাহারিন জৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ২ | বহি: বাংলাদেশ ছুটির আবেদন মঞ্জুরকরণ | ক) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদন গ্রহণ ও মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণ। | সাদা কাগজে আবেদন পত্র, নিধারিত ছুটির ফর্মে বিস্তারিত তথ্য পূরণ, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ণ, ০১ বছরের বহি: বাংলাদেশ ভ্রমণ বিবরণী প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | প্রয়োজ্য নয় | ০৭ কার্যদিবস | জনাব তাহারিন জৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ৩ | কর্মকর্তাগণের এসিআর সংরক্ষণ ও বিরূপ মন্তব্য নিষ্পত্তিকরণ | ক) প্রতিস্বাক্ষরকৃত এসিআর গ্রহণ ও যাচাইকরণ ও খ) কোন বিরূপ মন্তব্য পাওয়া গেলে গোপনীয় | প্রতিস্বাক্ষরকৃত এসিআর প্রাপ্তিস্থান: | প্রয়োজ্য নয় | ০৭ কার্যদিবস | জনাব তাহারিন জৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------|---|--|
| | | পত্রের মাধ্যমে অবগতকরণ, গ) নিয়মানুযায়ী নিষ্পত্তিকরণ। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট | | | ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ৪ | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ আয়োজন | ক) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ, খ) প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে আপলোড, গ) প্রতিটি প্রশিক্ষণ টেলিফোন/ইমেইলের মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীকে সংশ্লিষ্ট অবহিতকরণ, ঘ) প্রশিক্ষক আমন্ত্রণ পত্র প্রেরণ। | পত্র/ইমেইল/টেলিফোনে নোটিশ প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড ও বিটিবি'র ওয়েবসাইট | প্রয়োজ্য নয় | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত/ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | জনাব তাহারিন হৌহিদা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭২৩৩৭১৩৩৫ touhidataharin@gmail.com |
| ৫ | বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন ও হালনাগাদকরণ | ক) অফিসে প্রয়োজনীয় ক্রয়ের চাহিদা গ্রহণ, বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন, খ) কতৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ, ওয়েবসাইটে প্রকাশ, গ) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে পণ্য ও সেবা সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের মতামত গ্রহণ এবং প্রাপ্ত মতামত নিষ্পত্তিকরণ। | বিভিন্ন শাখার প্রেরিত চাহিদা, সময়ে সময়ে উদ্ভূত চাহিদা অবহিতকরণ ও কতৃপক্ষের আদেশ প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড বিটিবি'র ওয়েবসাইট | প্রয়োজ্য নয় | সরকারি নিয়মানুযায়ী | জনাব মো: মাজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও গবেষণা) ০১৭১৭ ০৪০ ৪৭৪ rifatautumn@gmail.com |
| ৬ | সংবাদপত্রের বিল প্রদান | ক) সংশ্লিষ্ট নথিতে কতৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ ও খ) জি.ও জারীকরণ। | সংশ্লিষ্ট বিল ডাউটার ও ভ্যাট চালানের কপি প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | প্রয়োজ্য নয় | ০৭ কার্যদিবস | জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ mbrasel711@gmail.com |
| ৭ | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের টিএ/ডিএ বিল প্রদান | ক) নির্ধারিত ফর্মে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদন গ্রহণ, কতৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ ও খ) জি.ও জারী। | নির্ধারিত ফর্মে আবেদন পত্র, ভ্রমণের অফিস আদেশ, অনুমোদিত ভ্রমণসূচী, টিকেট ও জি.ও প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড | প্রয়োজ্য নয় | ০৭ কার্যদিবস | জনাব কাবিল মিঞা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ০১৯১৬ ২২২ ৪৩০ kabiljnu@yahoo.com |

৩. আওতাধীন সংস্থাঃ প্রয়োজ্য নয়


৪. সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

৪.১ প্রয়োজনীয় সেবার জন্য সরাসরি যোগাযোগ করা ও বিটিবি'র সাথে সমন্বয়করণ

৪.২ সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা অর্জন

৪.৩ প্রয়োজনীয় দলিল দাখিল করা

৪.৪ সেবা সম্পর্কে মূল্যবান মতামত প্রদান





৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট প্রত্যাশিত সেবা না পাওয়া গেলে অবহিত করুন

| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সাথে যোগাযোগ করবেন | অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------|--|---|----------------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | <u>অভিযোগ নিষ্পন্ন কর্মকর্তা (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)</u> নামঃ জনাব রাহনুমা সালাম খান (উপসচিব) পদবীঃ উপপরিচালক (জনসংযোগ ও আন্তর্জাতিক সম্পর্ক) মোবাইল: ০১৯১১৩১৪০৪৪ ফোন: ০২ ৪১০২৪২৩৪ ই-মেইল: dd.pr@btb.gov.bd rahnumak2020@gmail.com অফিসের ঠিকানাঃ পর্যটন ভবন (লেভেল ০৯১০), পশ্চিম আগারগাঁও, শের ই বাংলা নগর, ঢাকা (প্রশাসনিক এলাকা), ১২০৭। ওয়েবসাইট: www.tourismboard.gov.bd | ৩০ কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পন্ন কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | <u>আপীল কর্মকর্তা</u> নামঃ জনাব তাহমিনা ইয়াসমিন পদবী: যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) মোবাইল: ০১৭১২-০৮৫৯৬২ ফোন: ০২-৩৩৫৭৪২৭ ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯ ই-মেইল: jsadmin@mocat.gov.bd অফিসের ঠিকানাঃ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ভবন নং-৬, কক্ষ নং-১৯২৫ (২০ তলা), বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০। ওয়েবসাইটঃ www.mocat.gov.bd | ২০ কার্যদিবস |
| ৩ | আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | ৬০ কার্যদিবস |

১১/১২/২০২২
তাহারিন তোহিদা
সহকারী পরিচালক
বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড

মোহাম্মদ সাইফুল হাসান
উপ পরিচালক (পরিকল্পনা ও গবেষণা)

গাহ আবদুল আলীম খান
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড
বসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়