

বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড
(জাতীয় পর্যটন সংস্থা)
বিল্ডিং-২, লেভেল-৩, বিএসএল অফিস কমপ্লেক্স,
০১ মিন্টো রোড, শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : বাংলাদেশকে এশিয়ায় অন্যতম আকর্ষণীয় পর্যটন গন্তব্য হিসেবে গড়ে তোলা।

মিশন : পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত প্রতিষ্ঠান সমূহকে উন্নত সেবা প্রদানে উদ্বোধকরণ এবং দেশের আকর্ষণীয় পর্যটন স্থান সমূহকে দেশে এবং বিদেশে প্রচার এবং বিপণনের মাধ্যমে তুলে ধরা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্ব প্রাপক কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	আগত বিদেশী পর্যটকদের ভ্রমণ ভিসা/অন-এরাইভাল ভিসা প্রদান বিষয়ক।	১। বিদেশী পর্যটকদের এদেশে আগমন সহজতর করার লক্ষ্যে অন-এরাইভাল ভিসা পাওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট পর্যটকগণ নাম-ঠিকানা, ই-মেইল ও পাসপোর্ট এর ফটোকপিসহ বিটিবি'কে অবহিত করে আবেদন জানাবেন। ২। আবেদন পাবার পর বিটিবি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে অনুরোধ জানাবে।	১। বিদেশী পর্যটকদের থেকে প্রাপ্ত আবেদন। ২। বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড।	বিনা মূল্যে	২০ দিন	জনাব ফাউজুল কবীর মঈন সহকারী পরিচালক (আন্তর্জাতিক সম্পর্ক ও জনসংযোগ) ফোন: ০১৭১২ ৯০৯ ৭২১ ইমেইল: ad.pr@btb.gov.bd
২	পর্যটন শিল্পের প্রচার, প্রসার ও উন্নয়নের জন্য আর্থিক সহায়তা/ (স্পন্সরশীপ) প্রদান।	১। এ শিল্পের উন্নয়নের লক্ষ্যে কোন সংস্থা বা সংগঠন দেশে/বিদেশে পর্যটন মেলা বা ইভেন্ট আয়োজনে আগ্রহী হলে তারা বিটিবি'র নিকট আবেদন জানাবে। ২। বিটিবি আবেদন সমূহ যাচাই-বাছাই করে উপযুক্ত	১। আয়োজক ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান ২। বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড	বিনা মূল্যে	৪৫ দিন	জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন) ফোন: ০১৫১৫ ২০১ ১১৬ ইমেইল: ad.mkt@btb.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্ব প্রাপক কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		প্রতিয়মান হলে বা বিশেষ ক্ষেত্রে বোর্ড সভায় অনুমোদনের প্রেক্ষিতে আর্থিক সহায়তা প্রদান/স্পন্সরশীপ প্রদান করবে।				
৩	প্রচারসামগ্রী বিতরণ (দেশের দর্শনীয় স্থানসমূহ চিহ্নিত করে তৈরী ব্রশিউর, পোস্টার, ফ্লাইয়ার ইত্যাদি)।	১। কোন বিদেশী ট্যুর অপারেটর বা কোন বিদেশে অবস্থিত বাংলাদেশ দূতাবাস বা কোন বিনিয়োগকারী প্রয়োজনীয় প্রচার সমগ্রীর জন্য বিটিবি'র নিকট আবেদন জানালে বিটিবি তার যোগ্যতা ও চাহিদা অনুযায়ী প্রচার সামগ্রী সমূহ হাতে হাতে/ডিপ্লোমেটিক ব্যাগে বা ডাক যোগে প্রদান করবে।	১। দূতাবাস, বিদেশী ট্যুরঅপারেটর ও বিনিয়োগকারী ২। বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড	বিনা মূল্যে	১০ দিন	মো: নিজাম উদ্দিন সহকারী পরিচালক (বোর্ড ও আইন) মোবাইল : ০১৬৭৭ ১১১ ৯৭২ ইমেইল: ad.bl@btb.gov.bd
৪	পর্যটন মেলায় অংশগ্রহণ	১। দেশের পর্যটন শিল্পের ব্যাপক সম্ভাবনাকে বহির্বিশ্বে প্রচার ও বিপণনের লক্ষ্যে বিশ্বের বিভিন্ন স্থানে আয়োজিত পর্যটন মেলা ও সেমিনার সমূহে বেসরকারী ট্যুর অপারেটরগণকে অংশগ্রহণের বিষয়ে অবহিত ও উৎসাহিত করে বিটিবি সহ সংশ্লিষ্ট মেলায় উপস্থিতি নিশ্চিত করণ।	১। মেলায় অংশগ্রহণে আগ্রহী ট্যুরঅপারেটর/স্টেকহোল্ডারদের আবেদন ২। বিটিবি যোগ্য প্রতিনিধি প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।	বিনা মূল্যে	৩ মাস	জনাব মহিবুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (বিপণন) ফোন: ০১৫১৫ ২০১ ১১৬ ইমেইল: ad.mkt@btb.gov.bd
২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ						
২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ :						
১	বিটিবি'র বিভিন্ন তথ্য প্রদান	১। কোন স্টেক হোল্ডার দেশের পর্যটন উন্নয়নের লক্ষ্যে কোন তথ্য জানতে চাইলে এবং কোন পিন্ট এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় সাংবাদিক বিটিবি'র তথ্য জানতে চাইলে লিখিত ভাবে আবেদন করবেন। ২। আবেদনপত্র যাচাই করে বিটিবি থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে	১। যে প্রতিষ্ঠান/সংস্থা থেকে তথ্য জানতে চাচ্ছে সে প্রতিষ্ঠান/সংস্থা লিখিত ভাবে বিটিবি'র CEO বরাবর আবেদন করবেন।	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	জনাব ফাউজুল কবীর মর্দন সহকারী পরিচালক (আন্তর্জাতিক সম্পর্ক ও জনসংযোগ) ফোন: ০১৭১২ ৯০৯ ৭২১ ইমেইল: ad.pr@btb.gov.bd
২	আন্তর্জাতিক বিনিয়োগ	বাংলাদেশকে বিশ্বের জনগণের মাঝে ইতিবাচকভাবে	বাংলাদেশ সম্পর্কে সমস্ত ইতি বাচক	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	জনাব মহিবুল ইসলাম

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্ব প্রাপক কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	উৎসাহিত করার লক্ষ্যে দেশে বিদেশে সভা/রোডশো/ সেলস মিশন ও মেলায় অংশ গ্রহণ	তুলে ধরার জন্য বিভিন্ন উন্নত দেশে সভা/রোডশো আয়োজন করা এবং পর্যটন বিষয়ক মেলায় অংশ গ্রহণ	তথ্য সম্বলিত আলোকচিত্র পোস্টার বিলি করা			সহকারী পরিচালক (বিপণন) ফোন: ০১৫১৫ ২০১ ১১৬ ইমেইল: ad.mkt@btb.gov.bd
৩	ট্যুরিজম বোর্ড পরিচালনা ও কার্যাবলী	বিটিবি তার প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগ রেখে পর্যটন শিল্পের উন্নয়নে সরকারের আদেশ নির্দেশ বাস্তবায়ন করে যাচ্ছে।	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়	প্রযোজ্য নয়	সরকারি নিয়মানুযায়ী	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড ফোন : (০২) ৫৮৩১ ৫৯৫৪-৫৫ ই-মেইল: ceo@btb.gov.bd
৪	পরিচালনা পর্ষদের সভা আয়োজন	সরকারের আদেশ নির্দেশ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিয়মানুসারে পর্ষদ সভার অনুষ্ঠান	১। নোটিশ ২। কার্যপত্র ৩। কার্যবিবরণী ট্যুরিজম বোর্ড এবং সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণ	প্রযোজ্য নয়	২ মাস একবার (কমপক্ষে)	মো: নিজাম উদ্দিন সহকারী পরিচালক (বোর্ড ও আইন) মোবাইল : ০১৬৭৭ ১১১ ৯৭২ ইমেইল: ad.bl@btb.gov.bd
৫	দৈনন্দিন হিসাব সংরক্ষণ ও বার্ষিক নিরীক্ষা	সরকারি নিয়ম নীতি অনুসরণ	১। নোটিশ ২। সরকারি আদেশ ৩। স্থানীয় কতৃপক্ষের আদেশ	প্রযোজ্য নয়	২৫ দিন	জনাব কাবিল মিঞা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০১৯১৬ ২২২ ৪৩০ ইমেইল: acco@btb.gov.bd
৩. অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ :						
১	পর্যটন শিল্পের উন্নয়নের জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	১। পর্যটন শিল্পে নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে বিটিবি কর্তৃক প্রশিক্ষণ প্রদান	১। পর্যটন শিল্পে দক্ষতার সাথে কাজ করা এবং উন্নত সেবা দানের জন্য উপযোগী করে তোলার লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ সামগ্রী সরবরাহ করা	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (সমন্বয় ও সাধারণ সেবা) ফোন: ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ ইমেইল: ad.cgs@btb.gov.bd
২	জন সচেতনতা মূলক কর্মসূচীর আয়োজন	১। দেশের অন্যতম পর্যটন আকর্ষণীয় স্থান সমূহে অবস্থিত হোটেল মোটেলে, রেস্টোরাঁ ট্রান্সপোর্ট,	জন সচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা সম্পর্কে হ্যান্ডনোট	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	জনাব ফাউজুল কবীর মঈন সহকারী পরিচালক

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্ব প্রাপক কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		সূভেনর বিক্রেতা ইত্যাদি পেশার সাথে জড়িত লোকজনকে পর্যটন শিল্প সম্পর্কে এবং পর্যটকদের উন্নত সেবা প্রদানের জন্য জনসচেতনতা সৃষ্টির জন্য ওয়ার্কশপ এর আয়োজন করা	সরবরাহ, সচেতনতা মূলক শ্লোগান, সম্বলিত টিসার্ট বিতরণ			(আন্তর্জাতিক সম্পর্ক ও জনসংযোগ) ফোন: ০১৭১২ ৯০৯ ৭২১ ইমেইল: ad.pr@btb.gov.bd
৩	ঐতিহ্যবাহী এবং আকর্ষণীয় পর্যটন নিদর্শন গুলি সংরক্ষণের লক্ষ্যে স্থানীয় জনগণকে সচেতন করে তোলা	বাংলাদেশের অনেক ঐতিহ্যবাহী পর্যটন নিদর্শন ধংস হয়ে যাচ্ছে সে গুলি সংরক্ষণের জন্য স্থানীয় জনগণকে সচেতন করে তোলার জন্য দিন ব্যাপী কর্মশালার আয়োজন করা	পর্যটন শিল্পের জন্য ঐতিহ্যবাহী নিদর্শনগুলি কত গুরুত্বপূর্ণ তার বর্ণনা সম্মিলিত লিফলেট বিতরণ।	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	জনাব ফাউজুল কবীর মঈন সহকারী পরিচালক (আন্তর্জাতিক সম্পর্ক ও জনসংযোগ) ফোন: ০১৭১২ ৯০৯ ৭২১ ইমেইল: ad.pr@btb.gov.bd
৪	কমিউনিটি বেজড ট্যুরিজম বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ	কমিউনিটি পর্যটন উন্নয়ন, স্থানীয় কমিউনিটির সাথে যোগাযোগপূর্বক পরিবার নির্বাচন হোমস্টে আবাসন তৈরিসহ নূন্যতম সুবিধাদি প্রবর্তন	সংশ্লিষ্ট ট্যুর আপারেটরদের আবেদনের ভিত্তিতে আর্থিক সহায়তা প্রদান	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	মো: মাজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (পরিবহন ও গবেষণা) ফোন: ০১৭১৭ ০৪০ ৪৭৪ ইমেইল: ad.planning@btb.gov.bd
৫	দেশের অভ্যন্তরে নির্মিত ধর্মীয় ঐতিহ্যমন্ডিত প্রত্ন-তাত্ত্বিক নিদর্শন সমূহ চিহ্নিত করণ এবং সংরক্ষণ	দেশে ধর্মীয় পর্যটন (Religious Tourism) জনপ্রিয় করার লক্ষ্যে তা তালিকা ভুক্ত করা এবং সংরক্ষণ করা	ধর্মীয় ঐতিহ্য মন্ডিত স্থান সমূহের উপর তথ্য ও আলোকচিত্র সম্বলিত প্রচার সামগ্রী সরবরাহ।	বিনা মূল্যে	১৫ দিন	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন সহকারী পরিচালক (সমন্বয় ও সাধারণ সেবা) ফোন: ০১৭২২ ৫৭৯ ৮১৩ ইমেইল: ad.cgs@btb.gov.bd