

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 রেজিস্ট্রেশন (৩ বছরের জন্য)	১। আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে নির্ধারিত কোডে আবেদন ফি জমা দিয়ে ট্রেজারি চালানের কপি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ 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 রেজিস্ট্রেশন 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 ভাড়া চুক্তিপত্র ও ভাড়া পরিশোধের রশিদ; (ঙ) কোম্পানি হইলে, মেমোরাভাম অব এসোসিয়েশন, আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশন, এবং সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশনের সত্যায়িত অনুলিপি অথবা অংশীদারী প্রতিষ্ঠান হলে অংশীদারী চুক্তিপত্র; (চ) ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প হলফনামা; (ছ) ন্যূনতম 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। রেজিস্ট্রেশন 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। টাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন ২। টাকা 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@moccat.gov.bd তাহমিনা ইয়াসমিন নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ (যুগ্মসচিব) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস): ০২-৩৩৫৭৪২৭ jsbudget@moccat.gov.bd সৈয়দ শরিফুল ইসলাম উপসচিব (পর্যটন-৩) ফোন (অফিস): +৮৮০-২- ৯৫৪০৮৩৯ dstourism3@moccat.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 দাখিল: (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। টাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন ২। টাকা মহানগর	এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া অতিরিক্ত সচিব ও আপীল কর্তৃপক্ষ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ফোন (অফিস): ০২-৯৫১২২৮১ addlsecytourism@moccat.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 ড্রেজারি চালানোর মূল কপি দাখিল করতে হবে; ৫। অনলাইন ভেরিফিকেশনের মাধ্যমে ড্রেজারি 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 ফর্ম কর্তৃক নিরীক্ষিত পূর্ববর্তী তিন বছরের অডিট রিপোর্টের সত্যায়িত অনুলিপি; (চ) ন্যূনতম ১০(দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট; (ছ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে নির্ধারিত হলফনামা; (জ) বার্ষিক ন্যূনতম 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 ড্রেজারি চালানোর 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 ড্রেজারি 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 (মুগ্ধসচিব) 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 যাচাইয়াত্তে 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। টাকা মহানগর এলাকার জন্য ৩০ (ত্রিশ) দিন ২। টাকা 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। যাচাইয়াত্তে 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 ড্রেজারি চালানোর 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 ড্রেজারি 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 ড্রেজারি চালানোর কপি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ 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 ড্রেজারি চালানোর 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 ড্রেজারি 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 addsecytourism@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।	<p>(ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/বাড়ি ভাড়া চুক্তিপত্র ও ভাড়া পরিশোধের রশিদ;</p> <p>(ঙ) কোম্পানি হইলে, মেমোরান্ডাম অব এসোসিয়েশন, আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশন, এবং সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশনের সত্যায়িত অনুলিপি; অথবা অংশীদারী প্রতিষ্ঠান হলে অংশীদারী চুক্তিপত্র।</p> <p>(চ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে হলফনামা;</p> <p>(ছ) ন্যূনতম ১০ (দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট;</p> <p>(জ) অফিসের ছবি</p> <p>(ঝ) নিবন্ধন সনদ ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি।</p> <p>নিবন্ধন নবায়ন সনদ বাতিলাদেশের ক্ষেত্রেঃ</p> <p>১। যথাযথভাবে পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে http://www.regtravelagency.gov.bd আবেদন;</p> <p>২। অনলাইনে আবেদন ফরমের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিলঃ</p> <p>(ক) আবেদন ফি জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি;</p> <p>(খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত অনুলিপি;</p> <p>(গ) হালনাগাদ আয়কর পরিশোধ প্রত্যয়নপত্রের সত্যায়িত অনুলিপি;</p> <p>(ঘ) ব্যবসায়িক ঠিকানার সমর্থনে হালনাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ/ ভাড়া পরিশোধের রশিদ;</p> <p>(ঙ) লিমিটেড কোম্পানি হলে চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট ফর্ম কর্তৃক নিরীক্ষিত পূর্ববর্তী তিন বছরের অডিট রিপোর্টের সত্যায়িত অনুলিপি;</p> <p>(চ) ন্যূনতম ১০ (দশ) লক্ষ টাকা স্থিতির ব্যাংক সার্টিফিকেট;</p> <p>(ছ) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে নির্ধারিত হলফনামা,</p> <p>(জ) বার্ষিক ন্যূনতম ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) (বিগত তিন বছরে ১ কোটি ৫০ লক্ষ) টাকার ব্যবসায়িক লেন-দেন সংক্রান্ত প্রমাণপত্র;</p> <p>(ঝ) নিবন্ধন সনদের অনুলিপি;</p> <p>(ঞ) নবায়ন ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি;</p>			