

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision): বস্তুনিষ্ঠ ও প্রায়োগিক পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে দেশীয় শিল্পের স্বার্থ সুরক্ষা এবং বিশ্ব বাণিজ্যে বাংলাদেশের অবস্থান সুদৃঢ়করণ

মিশন (Mission): সরকারকে কৌশলগত পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে শুল্কহার যৌক্তিকীকরণ, দেশীয় শিল্পের ন্যায়সঙ্গত স্বার্থ সংরক্ষণ, দ্বি-পাক্ষিক, আঞ্চলিক ও বহুপাক্ষিক চুক্তির আওতায় দেশীয় পণ্যের বাজার সম্প্রসারণ, নিয়মিত বাজার পরিবীক্ষণের মাধ্যমে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারদর স্থিতিশীল রাখার ক্ষেত্রে সরকারকে সহযোগিতা প্রদান

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	শুল্ক হারের অসঙ্গতি দূরীকরণের লক্ষ্যে সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রতিবেদন প্রেরণ	কমিশন কর্তৃক নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে। 'ছক' কমিশনের ফ্রন্টডেস্ক ও ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সে পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান উপপ্রধান বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩২০৩৮৯ মোবাইল: ০১৭১২২৮৪৬৯১ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd
০২.	দেশীয় শিল্প বিকাশের স্বার্থে শুল্কহার যৌক্তিকীকরণের সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রতিবেদন প্রেরণ	কমিশন কর্তৃক নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে। 'ছক' কমিশনের ফ্রন্টডেস্ক ও ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সে পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	এ কে এম মকসুদুল আরেফীন যুগ্মপ্রধান বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ০২ ৪৭২৯২৬৩৫ মোবাইল: ০১৭১১৭৮০৬২৬ ই-মেইল: arefin4600@gmail.com

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩.	এন্টি-ডাম্পিং শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট প্রতিবেদন/সুপারিশ প্রেরণ	চূড়ান্ত নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা কমিশনের ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্স ও ফ্রন্টডেস্ক এ পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	১২ হতে ১৮ মাস	মোঃ রায়হান উবায়দুল্লাহ উপপ্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩৫ মোবাইল: ০১৯১১২৩৩৬৪১ ই-মেইল: raihan.ubaidullah@btc.gov.bd
০৪.	কাউন্টারভেইলিং শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট প্রতিবেদন/সুপারিশ প্রেরণ	চূড়ান্ত নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা কমিশনের ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্স ও ফ্রন্টডেস্ক এ পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	১২ হতে ১৮ মাস	মোঃ রায়হান উবায়দুল্লাহ উপপ্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩৫ মোবাইল: ০১৯১১২৩৩৬৪১ ই-মেইল: raihan.ubaidullah@btc.gov.bd
০৫.	সেইফ গার্ড শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট প্রতিবেদন/সুপারিশ প্রেরণ	চূড়ান্ত নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা কমিশনের ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্স ও ফ্রন্টডেস্ক এ পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	০৮ মাস	মহিনুল করিম খন্দকার সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ০২ ৮৩১৬১০৪ মোবাইল: ০১৬৮৬২৬৭৩৯৬ ই-মেইল: mohinul.khandker@btc.gov.bd
০৬.	আর্থিক প্রণোদনা প্রদানের জন্য সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ প্রেরণ	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত পত্র	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	মহিনুল করিম খন্দকার সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ০২ ৮৩১৬১০৪ মোবাইল: ০১৬৮৬২৬৭৩৯৬ ই-মেইল: mohinul.khandker@btc.gov.bd
০৭.	শুল্ক/বাণিজ্য সংক্রান্ত রপ্তানী বাধা দূরীকরণে সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ প্রেরণ	সাদা কাগজে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের নিকট হতে উল্লেখিত বিষয়ে সুনির্দিষ্ট তথ্যসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	লোকমান হোসেন সহকারী প্রধান (চলতি দায়িত্ব) বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩২৩ মোবাইল: ১৭১৭৩৪৪৮৯৩ ই-মেইল: lokman.hossain@btc.gov.bd

২.২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	শর্তসাপেক্ষে রপ্তানি পণ্য তালিকার কোন পণ্য রপ্তানির ক্ষেত্রে মতামত প্রদান	আমদানি ও রপ্তানিনিতি পর্যালোচনা, তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণ, অংশীজন সভা ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) পূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ও অংশীজনের নিকট থেকে আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান উপপ্রধান বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩২০৩৮৯ মোবাইল: ০১৭১২২৮৪৬৯১ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd
০২.	আন্তর্জাতিক বাজারদর ও অত্যাবশ্যকীয় পণ্যের সাপ্লাই চেইন সংক্রান্ত মতামত প্রদান	Thomson Reuters, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম কাষ্টমস হাউজ ইত্যাদি উৎস থেকে তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ বিশ্লেষণপূর্বক ও প্রতিবেদন প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান উপপ্রধান বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩২০৩৮৯ মোবাইল: ০১৭১২২৮৪৬৯১ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd
০৩.	মুক্তবাণিজ্য চুক্তি/ অগ্রাধিকারমূলক বাণিজ্য চুক্তি (FTA/PTA)বিষয়ে মতামত প্রদান	তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণ ও সমীক্ষা প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক মতামত প্রদান	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের পত্র	বিনামূল্যে	১৫০ কার্যদিবস	কাজী মনির উদ্দীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩১৬১০৪ মোবাইল: ০১৯১১৭২১৮৯৮ ই-মেইল: kazi.monir@btc.gov.bd
০৪.	দ্বিপাক্ষিক, আঞ্চলিক ও বহুপাক্ষিক বাণিজ্য নেগোসিয়েশনের ক্ষেত্রে কৌশলপত্র প্রণয়ন ও সরবরাহ	অংশীজনের সাথে সভা করে ও তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক নেগোসিয়েশনের কৌশলপত্র প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের পত্র	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	মোঃ মামুন-উর-রশীদ আসকারী যুগ্মপ্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১১৭৬৭ মোবাইল: ১৭১২১৬৯৮৫৫ ই-মেইল: mamun.askari@btc.gov.bd
০৫.	WTO সংক্রান্ত বিভিন্ন মতামত প্রদান	তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের পত্র	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	মির্জা আবুল ফজল মোঃ তৌহীদুর রহমান সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১৬১০৪ মোবাইল: ০১৯৩৭৮৫৯৮৪৩ ই-মেইল: mirza.rahman@btc.gov.bd

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৬.	বিভিন্ন দেশের সাথে বাণিজ্যিক স্বার্থ সংক্রান্ত ব্রিফ/ইনপুটস তৈরি ও সরবরাহ	তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক ব্রিফ/ইনপুটস প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের পত্র	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	কাজী মনির উদ্দীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩১৬১০৪ মোবাইল: ০১৯১১৭২১৮৯৮ ই-মেইল: kazi.monir@btc.gov.bd
০৭.	স্যানিটারি ও ফাইটোস্যানিটারি এবং টেকনিক্যাল ব্যারিয়ারস টু ট্রেড সংক্রান্ত মতামত প্রদান	তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের পত্র	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোঃ রায়হান উবায়দুল্লাহ উপপ্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩৫ মোবাইল: ০১৯১১২৩৩৬৪১ ই-মেইল: raihan.ubaidullah@btc.gov.bd

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	অর্জিত ছুটি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	(ক) আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (গ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত পূরণকৃত ফর্ম www.btc.gov.bd এ তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হামায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
০২.	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	(ক) আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (গ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত পূরণকৃত ফর্ম www.btc.gov.bd এ তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে।	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হামায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	(ক) আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (গ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত পূরণকৃত ফর্ম www.btc.gov.bd এ তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হামায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
০৪.	মাতৃকালীন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে পত্র জারি।	(ক) আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (গ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত পূরণকৃত ফর্ম www.btc.gov.bd এ তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হামায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
০৫.	জিপিএফ/সিপিএফ অগ্রীম মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অগ্রীম মঞ্জুর করা হয়	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে (খ) ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) প্রাপ্তির স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হামায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
০৬.	পিআরএল ও লামগ্রান্ট মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আদেশ জারি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	আবদুল্লাহ আল মামুন সচিব (উপসচিব) ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩২ মোবাইল: ০১৩১৯৮৭১৫৯০ ই-মেইল: secretary@btc.gov.bd
০৭.	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পাওয়ার পর চেয়ারম্যান-এর অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি	(ক) পিআরএল গমনের আদেশ (খ) প্রত্যাশিত শেষ বেতনের কপি (গ) পেনশন ফরম ২.১ পূরণ (ঘ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫ কপি (ঙ) উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র (চ) অফিসের না-দাবী পত্র (ছ) নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	আবদুল্লাহ আল মামুন সচিব (উপসচিব) ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩২ মোবাইল: ০১৩১৯৮৭১৫৯০ ই-মেইল: secretary@btc.gov.bd

ক্রমিক 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৮.	উচ্চতর গ্রেড/স্কেল প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর কমিটির সুপারিশ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র জারি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	আবদুল্লাহ আল মামুন সচিব (উপসচিব) ফোন: ০২ ৫৮৩১০৩৩২ মোবাঃ ০১৩১৯৮৭১৫৯০ ই-মেইল: secretary@btc.gov.bd
০৯.	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	ক. নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম ডাউনলোড করতে হবে খ. সমন্বিত সরকারি টেলিমোবাইল নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হাম্মান কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
১০.	স্টেশনারি/মনিহারী সামগ্রী সংগ্রহ ও সরবরাহ	অধিযাচন পত্র দাখিল করতঃ কমিশন সচিব-এর অনুমোদনসাপেক্ষে প্রদান করা হয়	নির্ধারিত ছকে অধিযাচন। অধিযাচন কমিশনের প্রশাসন শাখা ও ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম পাওয়া যাবে	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	মোহাম্মদ হাম্মান কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
১১.	সরকারি বা ব্যক্তিগত কাজে প্রতিষ্ঠানের যানবাহন ব্যবহার	সহকারী সচিব (প্রশাসন) এর নিকট অধিযাচন পত্র দাখিল করার পর কমিশনের সচিব এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়	নির্ধারিত ছকে অধিযাচন। অধিযাচন কমিশনের প্রশাসন শাখা ও ওয়েবসাইট www.btc.gov.bd এর তথ্য ও সেবা বক্সের প্রয়োজনীয় ফরমসমূহ হতে ফরম পাওয়া যাবে	সরকারি কাজে বিনামূল্যে ব্যক্তিগত কাজে সরকার নির্ধারিত ভাড়া	অধিযাচন প্রাপ্তির ১২ ঘন্টার মধ্যে সেবা প্রদান	মোহাম্মদ হাম্মান কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২ ৪৮৩১৬০৬৭ মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে/সাদা কাগজে যথা সময়ে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ আবেদনপত্র জমা প্রদান
০২.	চাহিত/প্রয়োজনীয় তথ্যাদি যথাসময়ে সরবরাহ
০৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
০৫.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা

০৫. 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	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: শীষ হায়দার চৌধুরী ,এনডিসি পদবি: সদস্য, আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ০২ ৪৮৩১৩৫৬৫ ই-মেইল: member_icd@btc.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ জসিম উদ্দিন পদবি: যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১) ফোন: ০২ ৯৫১১০২৮ ই-মেইল: js.admn1@mincom.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস