

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অধ্যক্ষের কার্যালয়
শেখ রেহানা টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, গোপালগঞ্জ
বস্ত্র অধিদপ্তর, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়।
srtec.gopalganj@gmail.com

স্মারক নং- ২৪.০২.৩৫৩২.১২৯.১৮.১০৭.২২- ২০২৮

তারিখ: ১৪/০৩/২০২৩ খ্রিঃ।

বিষয় :- ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ প্রসংগে।

উপরোক্ত বিষয় প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অত্র প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম নং [১.৪] (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে, বিষয়টি মহোদয়ের সদয় জ্ঞাতার্থে এ সংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত : বর্ণনানুযায়ী ১ সেট


১৪.০৩.২৩

(ইঞ্জি.নয়ন চন্দ্র ঘোষ)

অধ্যক্ষ (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

শেখ রেহানা টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ,
গোপালগঞ্জ।

মহাপরিচালক
বস্ত্র অধিদপ্তর
বিটিএমসি ভবন (১০ম তলা)
৭-৯ কাওরান বাজার
ঢাকা-১২১৫।

দৃঃআঃ- জনাব মহাদেব কুমার দেবনাথ, উপপরিচালক ও সদস্য সচিব, (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কমিটি), বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকা।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মেখ রোহানা টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, গোপালগঞ্জ
বক্স অফিসের, বক্স ও পিটা মহালায়।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভূগবস্ত (Vision): মানসম্মত দক্ষ বস্ত্র প্রকৌশলী তৈরিকরণ।

অভিলক্ষ (Mission): মানসম্মত শিক্ষা প্রদান তথা আর্থিক ও ব্যবহারিক উভয় বিষয়েরই সকল উপাদানের যথাযথ ব্যবহার ও সমন্বয়ের মাধ্যমে দক্ষ বস্ত্র প্রকৌশলী তৈরি নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	তথ্য প্রদান	অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ কার্য দিবস	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর বিধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	১. ফরম "ক" ২. বিজ্ঞপিত তথ্যের জন্য- www.info.com.gov.bd	বিনামূল্যে	জনাব নাজিয়া মুরতোজা (তথ্য কর্মকর্তা) নোব্বাঃ +৮৮-০১৯১৩৪০৯৬২১ ইমেইল: nazia.murtoza@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	বিএসসি ইন টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কোর্সে ভর্তি	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে জানানো হয়	বহু অধিদপ্তর কর্তৃক জনলাইনে	সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটের মাধ্যমে (www.dot.gov.bd)	অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত	মুদ্রাশরিতালক, বহু অধিদপ্তর ও আত্মায়ক, কেন্দ্রীয় ভর্তি কমিটি
০২	রেজিস্ট্রেশন করণ এবং পরীক্ষা গ্রহণ	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে জানানো হয়	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তপূর্বক রেজিস্ট্রেশন শাখায় জমাদানের মাধ্যমে।	রেজিস্ট্রার অফিস ও পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক পত্ৰ	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত	জনাব মোঃ আল-আমিন ফোরম্যান ও রেজিস্ট্রার(অতি. দা.) মোবাঃ +৮৮-০২২২৪২৮০৭২২
০৩	পরীক্ষার ফলাফল	স্থানীয়	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয়ের ওয়েবসাইট।	www.butex.edu.bd	স্থানীয়	জনাব মোঃ আল-আমিন ফোরম্যান ও রেজিস্ট্রার(অতি. দা.) মোবাঃ +৮৮-০২২২৪২৮০৭২২
০৪	আইডি কার্ড	১. নতুন কার্ড ইস্যু ২. হারিয়ে গেলে	আবেদন করার ৭ কার্যদিবসের মধ্যে আবেদন করার ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি ২ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান	নির্ধারিত ফি জনাব মোঃ আল-আমিন ফোরম্যান ও রেজিস্ট্রার(অতি. দা.) মোবাঃ +৮৮-০২২২৪২৮০৭২২
০৫	সনদ বিতরণ	১. বিএসসি ইন টেক্সটাইল ২. উচ্চ শিক্ষার জন্য সুপারিশ পত্র	আবেদন প্রাপ্তির ১২ ফর্মার মধ্যে (বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক প্রাপ্তি সাপেক্ষ)	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	পরীক্ষার প্রবেশ পত্র	বিনামূল্যে জনাব মোঃ আল-আমিন ফোরম্যান ও রেজিস্ট্রার(অতি. দা.) মোবাঃ +৮৮-০২২২৪২৮০৭২২
						অধ্যক্ষ/সংশ্লিষ্ট শিক্ষক ফোনঃ ০২২২৫৮০২৩৫৮

							ইমেইলঃ srtec.gopalgonj@gmail.com
	৩. অ্যাপিয়ার্ড সার্টিফিকেট	অফিস চলাকালীন গোবিন্দ কার্যদিবসে	রোজিষ্টার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	স্বহস্তে আবেদনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	অধক্ষ অত্র কলেজ ফোনঃ ০২৯২৫৮০২৩৫৮ ইমেইলঃ srtec.gopalgonj@gmail.com	
	৪. সাময়িক সনদ	অফিস চলাকালীন গোবিন্দ কার্যদিবসে	রোজিষ্টার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	সকল ক্রিয়াকর্ম সার্টিফিকেট ও আইডি কার্ডের মূল কপি জমাধানের মাধ্যমে	জরুরী ভিত্তিতে মূল্য- সাধারণ মূল্য	বাংলাদেশ টেকসইল বিখবিস্যানয় ফোনঃ +৮৮-০২ ৯১১ ৪২৬০	
	৫. প্রাথমিক ও চারিত্রিক সনদ	অফিস চলাকালীন গোবিন্দ কার্যদিবসে	রোজিষ্টার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	অধক্ষ অত্র কলেজ ফোনঃ ০২৯২৫৮০২৩৫৮ ইমেইলঃ srtec.gopalgonj@gmail.com	
০৬	ছাত্র-ছাত্রীদের বৃত্তি প্রদান	অফিস চলাকালীন নির্ধারিত কার্যদিবসে	মেধক্রম অনুসারে ও সংশ্লিষ্ট ফরমের উপস্থিতি	প্রদান	বিনামূল্যে	জনার মোঃ আল-আমিন ফোরম্যান ও রোজিষ্টার(অডি. দা.) ফোনাঃ +৮৮-০২৯২৪২৮০৭২২	
০৭	স্বাইভেরী সেবা (বই ও পত্রিকা পাঠ এবং বই উত্তোলন)	অফিস চলাকালীন গোবিন্দ কার্যদিবসে	আইডি কার্ড প্রদর্শন ও স্বাইভেরী কার্ড জমাধান	আইডি কার্ড ও স্বাইভেরী কার্ড	বিনামূল্যে	জনার নাজিয়া হোসেন ফোনাঃ +৮৮-০২৯২৩৪০৯৬২১	
০৮	হোস্টেল সেবা	সিটি শুল্ক স্বাক্ষর সাপেক্ষে গোবিন্দ কার্যদিবসে	লিখিত আবেদনের মাধ্যমে	মেধা ও দুর্বল	নির্ধারিত ফি জমাধানের মাধ্যমে	ডেনার ড. এ বি এম ফকরুল আলম (হেল সুপার, ছাত্র ও ছাত্রী হোস্টেল) ফোনাঃ +৮৮-০২৯২২৭৯০২৪৪	
০৯	রোজিষ্টেশন কার্ড প্রদর্শন প্রদানসহ পত্র (যদিয়ো পেলে)	অফিস চলাকালীন নির্ধারিত কার্যদিবসে	রোজিষ্টার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	ক্রিডিট/ডেবিট বিজ্ঞপ্তি ও নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফি জমাধানের মাধ্যমে	বাংলাদেশ টেকসইল বিখবিস্যানয়	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি	বহু অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বহু মহানগর কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. সাধা কাগজে আবেদনপত্র খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় গ. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মহানগর কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বহু অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
২	শ্রাতি ও তিতবিনোদন ছুটি	বহু অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বহু মহানগর কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আবেদন পাওয়ার পর চিহ্ন বিনোদন ভাতা বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. সাধা কাগজে আবেদনপত্র খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় প. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মহানগর কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বহু অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৩	সাধারণ ভবিষ্যত তথ্যকিপ হতে অট্রীশ মঞ্জুরি	বহু অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বহু মহানগর কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্যত তথ্যকিপ বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৬) গেজেটেড/নন-গেজেটেড প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় খ. সাধারণ ভবিষ্যত তথ্যকিপে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য। প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বহু অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৪	কর্মকর্তাদের পৃথনির্মাণে ঋণ এর সুপারিশ	বহু অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বহু মহানগর কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক পৃথনির্মাণে ঋণ সুপারিশ করা অধিদপ্তর, টাকার প্রেরণ করা হবে।	ক. সাধা কাগজে আবেদনপত্র খ. যে ক্ষেত্রে পৃথনির্মাণ/সেবারমত করা হবে সে জমির দস্তাবেজ/স্বাম্যপত্র গ. ৩০০ টাকার নন জুটিনিমাল স্কেলে আঁজিকারনামা ঘ. মাথাখর কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বহু অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।

৫	কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রীম এর সুপারিশ	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মহানালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রীম মঞ্জুরির সুপারিশ বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকায় প্রেরণ করা হবে।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. ৩০০ টাকার নন জুভিনিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা গ. মোটরসাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গিকারনামা	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মচারীদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৬	কর্মচারীদের কম্পিউটারক্রয় অগ্রীম এর সুপারিশ	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মহানালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রীম মঞ্জুরির সুপারিশ বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকায় প্রেরণ করা হবে।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. ৩০০ টাকার নন জুভিনিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা গ. কম্পিউটার ক্রয়ের আউটার	বিনামূল্যে	দশম ও তদুর্ধ্ব স্কেলের কর্মচারীদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিন্স পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GMS)

সেবা গ্রাহককে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বশীল কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন?	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বশীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক), অধ্যক্ষ	নাম ও পদবিঃ জনাব ইঞ্জি. নয়ন চন্দ্র খোর, অধ্যক্ষ মোবাইল নং : ০১৯৫৮০১৩৫৮ ইমেইলঃ srtec.gopalgonj@gmail.com Website: www.srtec.gov.bd	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	নয়াপলিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর	নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ নূরুজ্জামান (অতিরিক্ত সচিব), নয়াপলিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২- ৯১৩৮৬৬১ Website: www.dot.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়	নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ আব্দুল রউফ সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয় মোবাইল নং : ০১৭১১৫৭৬৯১১ ফোনঃ ০২২২৩৩০৫৬৫৪৪ ইমেইলঃ sectext@gmail.com Website: www.mof.gov.bd	৩ মাস