

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক চাহিদা পূরণে সক্ষম রেশম খাত

মিশন: লাগসই প্রযুক্তি, দক্ষ জনবল ও উন্নত গবেষণার মাধ্যমে রেশম খাতের সম্ভাবনাকে পূর্ণ কাজে লাগিয়ে রেশম চাষ ও শিল্পের উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) 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।	রেশম চাষী প্রশিক্ষণ প্রদান	তাত্ত্বিক ও ব্যবহারিক	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	পরিদর্শকের কার্যালয় ৩-৫ দিন ম্যানেজার (সম্প্র:) এর কার্যালয় ২৫-৩০ দিন	রেশম প্রতিপাদক/ সহ: ম্যানেজার/ম্যানেজার (সম্প্র:)
২।	তুঁত কাটিংস, তুঁতচারা সরবরাহ	চাষী নির্বাচন, চাহিদা সংগ্রহ ও সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়/রেশম বীজাগার	প্রতিশত তুঁতচারা মূল্য ৫০/- টাকা (নগদ)	সেপ্টেম্বর-নভেম্বর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক
৩।	রোগমুক্ত রেশম ডিম সরবরাহ	চাষীদের চাহিদার ভিত্তিতে উৎপাদন ও সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়/রেশম বীজাগার	প্রতিশত ডিমের মূল্য ২০৫/- টাকা (নগদ)	বছরে ৪ বার (ফেব্রুয়ারী-মার্চ, মে, আগস্ট, অক্টোবর)	ম্যানেজার (সম্প্র:)/ রেশম প্রতিপাদক
৪।	রেশম চাষীদের কারিগরী পরামর্শ প্রদান	মাঠকর্মীর মাধ্যমে সরাসরি পরামর্শ প্রদান ও উপকরণাদি সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক

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)
৫।	রেশম চাষীদের উপকারণাদি সরবরাহ	মাঠকর্মীর মাধ্যমে সরাসরি পরামর্শ প্রদান ও উপকারণাদি সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক
৬।	রেশম গুটির ন্যায্য মূল্যে ক্রয়/বিক্রয়	বিভাগীয় পর্যায়ে সরকারি আর্থিক সহায়তায়	লিখিত আবেদন মিনিফিলেচার কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	বছরে ৪ বন্দে (মার্চ, মে, আগস্ট, অক্টোবর)	টেকনিক্যাল অফিসার/ম্যানেজার (সম্প্র:)
৭।	রেশমগুটি হতে সুতা উৎপাদন সংক্রান্ত কারিগরী পরামর্শ প্রদান	বোর্ডের বিশেষজ্ঞদের মাধ্যমে সরাসরি কারিগরী পরামর্শ প্রদান	লিখিত আবেদন মিনিফিলেচার কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	টেকনিক্যাল অফিসার
৮।	চাষীদের মোটিভিশন উদঘাটন	আর্থ-সামাজিক অবস্থা ও রেশম চাষের জন্য উপযুক্ত এলাকায় প্রচারণা ও উদ্বুদ্ধকরণ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	রেশম প্রতিপাদক/সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার (সম্প্র:)
৯।	রেশম সুতা ও বস্ত্র পরিবহণে রুট পারমিট প্রদান	সংশ্লিষ্ট এলাকায় সেবা প্রদান সেলের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়, শিবগঞ্জ ভোলাহাট ও রেশম বীজাগার চাঁপাইনবাবগঞ্জ	প্রতিটি পাশ বহির মূল্য ১০০/- টাকা (নগদ)	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:), শিবগঞ্জ/ভোলাহাট ও ফার্ম ম্যানেজার, চাঁপাইনবাবগঞ্জ রেশম বীজাগার
১০।	পলু ঘর বিশোধন ও রোগ দেখা দিলে পরামর্শ প্রদান	সরেজমিনে পরিদর্শন	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	রেশম প্রতিপাদক/ ম্যানেজার/ সহকারী ম্যানেজার (সম্প্র:) উপ-পরিচালক/সহকারী পরিচালক
১১।	প্রদর্শনী ইউনিট পরিচালনা	স্থানীয়ভাবে ও প্রদর্শনী মেলায় অংশগ্রহণ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়/মিনিফিলেচার কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	সারা বছর	রেশম প্রতিপাদক/সহকারী ম্যানেজার/ম্যানেজার (সম্প্র:)

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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।	তুঁত কাটিংস, তুঁতচারার সরবরাহ	চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়/রেশম বীজাগার	প্রতিশত তুঁতচারার মূল্য ৫০/- টাকা (নগদ)	সেপ্টেম্বর-নভেম্বর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক
২।	রোগমুক্ত রেশম ডিম সরবরাহ	চাষীদের চাহিদার ভিত্তিতে সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়/রেশম বীজাগার	প্রতিশত ডিমের মূল্য ২০৫/- টাকা (নগদ)	বছরে ৪ বার (ফেব্রুয়ারী-মার্চ, মে, আগস্ট, অক্টোবর)	ম্যানেজার (সম্প্র:)/ রেশম প্রতিপাদক
৩।	রেশম চাষীদের কারিগরী পরামর্শ প্রদান	মাঠকর্মীর মাধ্যমে লিখিত/সরাসরি পরামর্শ প্রদান	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক
৪।	রেশম চাষীদের উপকারণাদি সরবরাহ	মাঠকর্মীর মাধ্যমে সরাসরি উপকারণাদি সরবরাহ	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:)/রেশম প্রতিপাদক
৫।	রেশম গুটির ন্যায্য মূল্যে ক্রয়/বিক্রয় সম্পর্কিত	বিভাগীয় পর্যায়ে সরকারি আর্থিক সহায়তায়	লিখিত আবেদন মিনিফিলেচার কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	বছরে ৪ বন্দে (মার্চ, মে, আগস্ট, অক্টোবর)	টেকনিক্যাল অফিসার/ম্যানেজার (সম্প্র:)
৬।	রেশমগুটি হতে সুতা উৎপাদন সংক্রান্ত কারিগরী পরামর্শ প্রদান	বোর্ডের বিশেষজ্ঞদের মাধ্যমে সরাসরি কারিগরী পরামর্শ প্রদান	লিখিত আবেদন মিনিফিলেচার কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	টেকনিক্যাল অফিসার
৭।	রেশম সুতা ও বস্ত্র পরিবহণে রুট পারমিট প্রদান	সংশ্লিষ্ট এলাকায় সেবা প্রদান সেলের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়, শিবগঞ্জ ভোলাহাট ও রেশম বীজাগার চাঁপাইনবাবগঞ্জ	প্রতিটি পাশ বহির মূল্য ১০০/- টাকা (নগদ)	সারা বছর	ম্যানেজার (সম্প্র:), শিবগঞ্জ/ভোলাহাট ও ফার্ম ম্যানেজার, চাঁপাইনবাবগঞ্জ রেশম বীজাগার
৮।	পলু ঘর বিশোধন ও রোগ দেখা দিলে পরামর্শ প্রদান	সরেজমিনে পরিদর্শন	লিখিত আবেদন রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	রেশম প্রতিপাদক/ ম্যানেজার/ সহকারী ম্যানেজার (সম্প্র:)উপ- পরিচালক/সহকারী পরিচালক

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)
৯।	দর্শনার্থীদের প্রাতিষ্ঠানের কার্যক্রম	সরেজমিনে পরিদর্শন/তৎক্ষণাৎ টেলিফোন সরেজমিনে পরিদর্শন	লিখিত আবেদন জেলা/আঞ্চলিক/বোর্ড প্রধান কার্যালয়/রেশম (সম্প্র:) পরিদর্শকের কার্যালয়/উপজেলা রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সারা বছর	মহাপরিচালক/রেশম প্রতিপাদক/ ম্যানেজার/ সহকারী ম্যানেজার (সম্প্র:)উপ- পরিচালক/সহকারী পরিচালক

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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.	ছুটি (ক) অর্জিত ছুটি (দেশের অভ্যন্তরে)	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭
	(খ) বহি: বাংলাদেশ ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি করা।	(১) ছুটির আবেদন (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	-	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭
	(গ) মাতৃত্বকালীন ছুটি	-ঐ-	(১) ছুটির আবেদন (২) ডাক্তারী সনদপত্র প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	-	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭
	(ঘ) অবসর-উত্তর ছুটি (ছুটি নগদায়নসহ)	গণকর্মচারী আইন ১৯৭৪ অনুযায়ী	(১) ছুটির আবেদন (২) এস, এস, সি সনদপত্র (৩) সার্ভিস বহি (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের জন্য) (৪) ছুটির প্রত্যয়নপত্র (১ম/২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের জন্য প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	-	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭
২.	জিপিএফ থেকে অগ্রিম	আবেদন প্রাপ্তির পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী	(১) সদস্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) বরাবর আবেদন (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ (৩) জিপিএফ স্লিপ প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	০৪ কর্মদিবস	জনাব মো: সেরাজুল ইসলাম সদস্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) ফোন: ৭৭৬৩১৫
৩.	আনুতোষিক	আবেদন প্রাপ্তির পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী		প্রযোজ্য নয়	-	জনাব মো: সেরাজুল ইসলাম সদস্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) ফোন: ৭৭৬৩১৫
৪.	অগ্রিম ঋণ গ্রহণ	আবেদন প্রাপ্তির পর বিধি	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রযোজ্য নহে।	-	জনাব মো: সেরাজুল ইসলাম

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)
	(ক) মোটর সাইকেল	অনুযায়ী।	(২) জামিন নামা (৩) বায়নাপত্র (৪) অজ্জিকার পত্র			সদস্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) ফোন: ৭৭৬৩১৫)
৫.	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত কমিটির অনুমোদনক্রমে	ক) আবেদনপত্র খ) হালনাগাদ ACR	প্রযোজ্য নহে।	-	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭
৬.	চাকুরী স্থায়ীকরণ	আবেদন প্রাপ্তিরপর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধি অনুযায়ী।	ক) আবেদনপত্র খ) হালনাগাদ ACR	প্রযোজ্য নহে।	-	জনাব মো: জায়েদুল ইসলাম সচিব ফোন: ৭৭৬২৪৭

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: জনাব মো: সেরাজুল ইসলাম সদস্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) ফোন: ৭৭৬৩১৫ ইমেইল: serajul59@yahoo.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৩০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়	বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.motj.gov.bd	৩০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা