

বাংলাদেশ টেক্সটাইল মিলস করপোরেশন
বিটিএমসি ভবন
৭-৯, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫।
www.btmc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশনঃ

- রূপকল্প (Vision) : বস্ত্র শিল্পে কাঁচামাল সরবরাহে অবদান, দারিদ্র্য বিমোচন এবং কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে বস্ত্র খাতের টেকসই উন্নয়ন।
- অভিলক্ষ্য (Mission) : বস্ত্রখাতে দেশীয় চাহিদা পূরণ ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে দেশী-বিদেশী যৌথ বিনিয়োগ/পিপিপি এর মাধ্যমে বন্ধ মিলসমূহ চালুকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নাগরিককে তথ্য প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ফরমে তথ্য প্রদান।	(১) আবেদনপত্র (২) নির্ধারিত ফরম/ সুনির্দিষ্ট তথ্য সম্বলিত আবেদনপত্র	বিনামূল্যে।	১০ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	নামঃ জনাব সাক্বির আহমেদ, পদবীঃ প্রধান প্রকৌশলী, উন্নয়ন বিভাগ, ফোনঃ ৮১৮০০৫৩, মোবাইলঃ ০১৭১২৭৫১২৮৫ মেইলঃbtmc.development@gmail.co m
২।	ওয়ানস্টপ সার্ভিস	মৌখিকভাবে মিল ও পিপিপি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে।	সার্বক্ষণিক।	নামঃ কাজী ফিরোজ হোসেন, পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক বাণিজ্য বিভাগ, বিটিএমসি, ঢাকা। ফোনঃ ৮১৮৯১৩২ মোবাঃ ০১৯১১-৩৫৮৮৯৯, ০১৭৮১-১৮০৬৫৬ মেইলঃferoz775@gmail.com
৩।	করোনা ভাইরাস প্রতিরোধে জীবাণুনাশক টানেল ব্যবহার	বিটিএমসি ভবনের নীচ তলা ও ভিআইপি গেটে স্থাপন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে।	সার্বক্ষণিক।	নামঃ নোমান আলম শুব পদবীঃ স্পিনিং মাস্টার, সাকশা। মোবাইলঃ ০১৭৬৪৩৭৭৯৯৮ মেইলঃn.alomshuvo@gmail.com
৪।	কার পার্কিং সুবিধা।	আবেদনের প্রেক্ষিতে পার্কিং এর জায়গা খালি থাকা সাপেক্ষে মাসিক ভাড়া পদ্ধতিতে কার পার্কিং সুবিধা।	(১) আবেদনপত্র (২) নির্ধারিত ফরম/ সুনির্দিষ্ট তথ্য সম্বলিত আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা (উন্নয়ন)	ভাড়ার মূল্য নগদ/ ডিডির মাধ্যমে পরিশোধ।	অনধিক ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	নামঃ জনাব খায়রুল ইসলাম, পদবীঃ সহ-প্রধান হিসাব রক্ষক, উন্নয়ন বিভাগ। মোবাইলঃ ০১৯১২৫৫০৮৩৩ মেইলঃkhairul.btmc@gmail.com
৫।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)	আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রতিকার প্রদান	(১) আবেদনপত্র (২) আবেদনের সমর্থনে প্রাসংগিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে।	আবেদন প্রাপ্তির (যথাযথ কাগজপত্রসহ) তারিখ হতে সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	নামঃ সৈয়দ মোহাম্মদ জাহিদ হোসেন, পদবীঃ পরিচালক (অর্থ ও নিরীক্ষা), ফোনঃ ০২-৪৮১১৯২৫৪, মোবাইলঃ ০১৭৯৮০৭৯৬৯৩ মেইলঃzhossain789@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	পিপিপি'র আওতায় মিল চালু করা।	বিটিএমসির ১৬টি মিল পিপিপি'র আওতায় পরিচালনার জন্য সিসিইএ-এ হতে নীতিগত অনুমোদন প্রাপ্ত। পিপিপি সংক্রান্ত তথ্য সম্ভাব্য বিনিয়োগকারীদের সরবারহ করা হয়।	সংস্থার বাণিজ্য বিভাগ। প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা	বিনামূল্যে।	সার্বক্ষণিক।	নামঃ কাজী ফিরোজ হোসেন, পদবীঃ প্রকল্প পরিচালক, মহাব্যবস্থাপক বাণিজ্য বিভাগ, বিটিএমসি, ঢাকা। ফোনঃ ৮১৮৯১৩২ মোবাইলঃ ০১৯১১-৩৫৮৮৯৯, ০১৭৮১-১৮০৬৫৬ মেইলঃferoz775@gmail.com
২।	বিটিএমসি ভবনের ফ্লোর ভাড়া প্রদান।	ফ্লোর খালি হওয়া সাপেক্ষে পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি এবং নোটিশ বোর্ডে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা।	সংস্থার উন্নয়ন বিভাগ ও হিসাব বিভাগ, বিটিএমসি। প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা	তফসীল ব্যাংক হতে ইস্যুকৃত পে-অর্ডার/ ডিডি এর মাধ্যমে পরিশোধ।	স্পেস খালি হওয়া সাপেক্ষে ২০(বিশ) দিনের মধ্যে।	নামঃ জনাব খায়রুল ইসলাম, পদবীঃ সহ-প্রধান হিসাব রক্ষক, উন্নয়ন বিভাগ। মোবাইলঃ ০১৯১২৫৫০৮৩৩ মেইলঃkhairul.btmc@gmail.com
৩।	বিটিএমসি নিয়ন্ত্রণাধীন মিল সমূহের খালি গুদাম, স্থাপনা ইত্যাদি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম।	টেন্ডারের মাধ্যমে ভাড়া ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	টেন্ডার সংক্রান্ত সিডিউল ও অন্যান্য কাগজ-পত্রাদি সংস্থার বাণিজ্য বিভাগ, হিসাব বিভাগ, উন্নয়ন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট মিল। প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা	দরপত্রের সিডিউলের মূল্য নগদে পরিশোধযোগ্য।	৩০ কার্যদিবস	১. জনাব বুলবুল আহমেদ, হিসাব কর্মকর্তা, উন্নয়ন বিভাগ মোবাইলঃ ০১৯১১৯২২০০০ মেইল- bulbulbangladesh@gmail.com
৪।	আয়কর, সরবরাহকারীর বিলের উপর প্রদত্ত ভ্যাট, ট্যাক্স ইত্যাদি সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির নিকট হতে কর্তনকৃত অর্থ। সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক প্রাপ্ত বিলের ভিত্তিতে।	হিসাব বিভাগের বিল শাখা প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা	চালানের মাধ্যমে প্রদান।	১০ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ মহিউদ্দিন পদবীঃ প্রধান হিসাবরক্ষক (চঃদাঃ), হিসাব বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২-৮৪৮৪৯৮ মেইল-mdmohiuddin.b@gmail.com
৫।	পণ্য/সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও দরপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	টেন্ডারের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	টেন্ডার সংক্রান্ত সিডিউল ও অন্যান্য কাগজ-পত্রাদি সংস্থার সাধারণ কর্মশাখা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	চেকের মাধ্যমে প্রদান।	১০ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ জয়নাল আবদীন পদবীঃ ইনচার্জ, সাধারণ কর্মশাখা। ফোন নম্বরঃ ০২৫৫০১২৭৩৭ মেইলঃbtmc.csb@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অর্জিত ছুটি (দেশের অভ্যন্তরে)।	বস্ত্রশিল্প কর্পোরেশন প্রবিধানমালা ১৯৮৯ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম গৃহীত হয়।	পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	০২ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com
২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)।	কর্মকর্তাদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত হয়ে থাকে এবং কর্মচারীদের বিটিএমসি পর্যায়ে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর কার্যকর হয়ে থাকে।	পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com
৩।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি বিনোদনভাতা বিধিমালা-১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে অফিস আদেশ জারী করা হয়।	ক) আবেদন পত্র পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪।	পিআরএল মঞ্জুরী	প্রবিধানমালা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম গৃহীত হয়।	পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	৩০ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com
৫।	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষকদের আমন্ত্রণ জানানো ও বিটিএমসি পর্যায়ের অভ্যন্তরীণ কর্মকর্তা।	পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	৭ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com
৬।	পদোন্নতি ও বেতন বৃদ্ধি সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী।	প্রবিধানমালা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম গৃহীত হয়। হয়।	পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	বিনামূল্যে।	১৫ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ btmcho@gmail.com

৩. আপনার (সেবা গ্রহীতা) কাছে আমাদের (সেবা দাতা) প্রত্যাশা

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
০৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৫.	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন (দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে)	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ সৈয়দ মোহাম্মদ জাহিদ হোসেন, পদবীঃ পরিচালক (অর্থ ও নিরীক্ষা), ফোনঃ ০২-৪৮১১৯২৫৪, মোবাইলঃ ০১৭৯৮০৭৯৬৯৩ মেইল:zhossain789@gmail.com ওয়েব পোর্টাল -প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক	৩০ কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম-জনাব সোহেলী শিরীন আহমেদ পদবী-যুগ্মসচিব (বাজেট), বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, ঢাকা। ফোন-৯৫৪০২২৬ ইমেইল- js_budget@motj.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.motj.gov.bd	৬০ কার্যদিবস