

সিটিজেন চার্টার

বাংলাদেশ টেক্সটাইল মিলস করপোরেশন

বিটিএমসি ভবন

৭-৯, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

www.btmc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision) : বস্ত্রশিল্পের বিকাশে সহায়ক/কার্যকর ভূমিকা পালন করা।

অভিলক্ষ্য (Mission) : বিটিএমসি'র মালিকানাধীন মিলসমূহ ও এর সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠান ও দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রম	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।	ওয়ানস্টপ সার্ভিস	মৌখিকভাবে মিল ও পিপিপি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	(১) মৌখিকভাবে মিলের অবস্থান, মিলের আয়তন, মিলের বর্তমান অবস্থা এবং পিপিপি সম্পর্কে তথ্য প্রদান। প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা (বাণিজ্য শাখা) মিল সংক্রান্ত তথ্য	বিনামূল্যে।	অফিস চলাকালীন	নাম: জনাব কাজী ফিরোজ হোসেন, পদবী: প্রধান জনসংযোগ কর্মকর্তা, বোর্ড ও ইনচার্জ, বাণিজ্য বিভাগ, বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন: ৪১৪৯১৩২ মোবা: ০১৯১১-৩৫৮৮৯৯, ০১৭৮১-১৮০৬৫৬ মেইল: chief.public.officer@btmc.gov.bd
২।	করোনা ভাইরাস প্রতিরোধে জীবাণুনাশক টানেল ব্যবহার	বিটিএমসি ভবনের নীচ তলা ও ভিআইপি গেটে স্থাপন।	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে।	সার্বক্ষণিক।	নাম: জনাব নোমান আলম শুভ পদবী: সহঃ ব্যবস্থাপক (কারিঃ), সাকশা। মোবাইল: ০১৭৬৪৩৭৭৯৯৮ মেইল: am.csb@btmc.gov.bd
৩।	কার পার্কিং সুবিধা।	আবেদনের প্রেক্ষিতে পার্কিং এর জায়গা খালি থাকা সাপেক্ষে মাসিক ভাড়া পদ্ধতিতে কার পার্কিং সুবিধা।	১) বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ (বিটিএমসি'র ওয়েবসাইট www.btmc.gov.bd ও জাতীয় পত্রিকা)। ২) ভাড়া নির্ধারণ কমিটির সভা (৩) কর্তৃপক্ষের অনুমোদন (৪) চুক্তি সম্পাদন	ভাড়ার মূল্য নগদ/ ডিডির মাধ্যমে পরিশোধ।	১৫ কার্যদিবস	নাম: জনাব খায়রুল ইসলাম, পদবী: সহ-প্রধান হিসাব রক্ষক, উন্নয়ন বিভাগ। মোবাইল: ০১৯১২৫৫০৮৩৩ মেইল: assistant.chief.accountant3@btmc.gov.bd

৫) দখলস্বত্ব হস্তান্তর।

প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা (উন্নয়ন)

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	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।	১) আন্তর্জাতিক দরপত্রে অংশগ্রহণ ২) সিডিউল ক্রয় ৩) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে দাখিল ৪) মূল্যায়ন কমিটির মাধ্যমে বিনিয়োগকারী নির্ধারণ। ৫) পিপিপি'র আওতায় ১৬টি মিলের তালিকা সংস্থার বাণিজ্য বিভাগ। প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা পিপিপি মিলের তালিকা	বিনামূল্যে।	অফিস চলাকালীন	নাম: জনাব কাজী ফিরোজ হোসেন, পদবী: প্রকল্প পরিচালক, প্রধান জনসংযোগ কর্মকর্তা, বোর্ড ও ইনচার্জ, বাণিজ্য বিভাগ, বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন: 8189132 মোবা: 0191১-৩৫৮৮৯৯, 01781- 180656 মেইল: chief. public.officer@btmc.gov.bd
২।	বিটিএমসি ভবনের ফ্লোর ভাড়া প্রদান।	ফ্লোর খালি হওয়া সাপেক্ষে পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি এবং নোটিশ বোর্ডে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা।	১) বিজ্ঞপ্তি (বিটিএমসি'র ওয়েবসাইট www.btmc.gov.bd ও জাতীয় পত্রিকা)।	তফসীল ব্যাংক হতে ইস্যুকৃত পে-অর্ডার/ ডিডি এর	স্পেস খালি হওয়া সাপেক্ষে ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে।	নাম: জনাব খায়রুল ইসলাম, পদবী: সহ-প্রধান হিসাব রক্ষক, উন্নয়ন বিভাগ।

			২) ভাড়া নির্ধারণ কমিটির সভা (৩) কর্তৃপক্ষের অনুমোদন (৪) চুক্তি সম্পাদন ৫) দখলস্বত্ব হস্তান্তর। প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা (উন্নয়ন) উন্নয়ন বিভাগ ও হিসাব বিভাগ , বিটিএমসি। প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা	মাধ্যমে পরিশোধ।		মোবাইল: ০১৯১২৫৫০৮৩৩ মেইল: assistant_chief.accountant3@ btmc.gov.bd
৩।	বিটিএমসি নিয়ন্ত্রণাধীন মিল সমূহের খালি গুদাম, স্থাপনা ইত্যাদি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম।	টেন্ডারের মাধ্যমে ভাড়া ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) বিজ্ঞপ্তি (জাতীয় ও আঞ্চলিক পত্রিকা)। ২) টেন্ডার সংক্রান্ত সিডিউল বিক্রয়। ৩) মিলের টেন্ডার কমিটি কর্তৃক সুপারিশ ও বিটিএমসি কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ৪) চুক্তি সম্পাদন ৫) দখলস্বত্ব হস্তান্তর। বাণিজ্য বিভাগ, হিসাব বিভাগ, উন্নয়ন বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট মিল। প্রাপ্তিস্থান: ৩য় তলা	দরপত্রের সিডিউলের মূল্য নগদে পরিশোধযোগ্য।	৩০ কার্যদিবস	১. জনাব বুলবুল আহমেদ, হিসাব কর্মকর্তা, উন্নয়ন বিভাগ মোবাইল: ০১৯১১৯২২০০০ মেইল accounts_officer1@btmc.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও
------	-----------	--------------------	----------------------	--------------------	---------------------------	--

			এবং প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ পদ্ধতি		ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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।	১) জমাকৃত চালানের ফটোকপি হিসাব বিভাগ, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থানঃ ৩য় তলা	চালানের মাধ্যমে প্রদান।	১০ কার্যদিবস	নামঃ জনাব রঞ্জন কুমার প্রসাদ পদবীঃ উপ-প্রধান হিসাবরক্ষক, হিসাব বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২-৮৪৮৪৯৮ <u>মেইল-</u> chief.accountant.b@btmc.gov.bd
৫।	পণ্য/সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ও দরপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	টেন্ডারের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) বিজ্ঞপ্তি (বিটিএমসি'র ওয়েবসাইট www.btmc.gov.bd ও জাতীয় পত্রিকা)। ২) টেন্ডার সংক্রান্ত সিডিউল বিক্রয়। ৩) টেন্ডার কমিটি কর্তৃক সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ৪) ক্রয় আদেশ জারী। সাধারণ কর্মশাখা। প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা	চেকের মাধ্যমে প্রদান।	১০ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ ইব্রাহিম মিয়া পদবীঃ ইনচার্জ, সাধারণ কর্মশাখা। ফোন নম্বর:০২৫৫০১২৭৩৭ মেইল: gm.technical.b@btmc.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	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।	১) আবেদন পত্র ২) অর্জিত ছুটির অনুমোদন ৩) অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের আদেশ জারী প্রাপ্তিস্থান: ২য় তলা পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	০২ কার্যদিবস	নাম: বেগম ফারজানা হক পদবী: সহঃ ব্যবস্থাপক, পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭২২৯৭০১৮০, মেইল: am.admin@btmc.gov.bd
২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)।	কর্মকর্তাদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত হয়ে থাকে এবং কর্মচারীদের বিটিএমসি পর্যায়ের কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর কার্যকর হয়ে থাকে।	১) আবেদন পত্র ২) বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়ে ছুটির আবেদন প্রেরণ ৩) বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয় কর্তৃক ছুটি অনুমোদিত হয় এবং বিটিএমসি অফিস আদেশ জারী করে। প্রাপ্তিস্থান: ২য় তলা পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	নাম: বেগম ফারজানা হক পদবী: সহঃ ব্যবস্থাপক, পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭২২৯৭০১৮০, মেইল: am.admin@btmc.gov.bd

৩।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি বিনোদনভাতা বিধিমালা-১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে অফিস আদেশ জারী করা হয়।	১) আবেদন পত্র ২) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরীর কপি ৩) মঞ্জুরের আদেশ জারী প্রাপ্তিস্থানঃ ২য় তলা পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	নামঃ বেগম ফারজানা হক পদবীঃ সহঃ ব্যবস্থাপক, পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৭২২৯৭০১৮০, মেইলঃ am.admin@btmc.gov.bd
----	-----------------------	---	--	-------------	-----------------	---

ক্রম	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।	১) আবেদন ২) অবসর আদেশের কপি ৩) এলপিসি ৪) পাসপোর্ট সাইজের ০৪ (চার) কপি ছবি ৫) জাতীয় পরিচয় পত্র ৬) মৃত্যু সনদ পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	১৫ কার্যদিবস	নামঃ জনাব মোঃ কামরুল হাসান পদবীঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক, পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। ফোন-৯১৩৯০০৫, মোবাইলঃ ০১৭১৬৬২৮৬২৮, মেইলঃ dgm.personnel@btmc.gov.bd

			প্রাপ্তিস্থান: ২য় তলা			
৫।	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত কার্যাবলী।	উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষকদের আমন্ত্রণ জানানো ও বিটিএমসি পর্যায়ের অভ্যন্তরীণ কর্মকর্তা।	১) প্রশিক্ষণার্থীর তালিকা প্রস্তুতকরণ ২) কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ৩) অফিস আদেশ জারী পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থান: ২য় তলা	বিনামূল্যে।	৭ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ মাহমুদ হাসান পদবী: সহঃ ব্যবস্থাপক (শ্রম), পারসনেল শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। মোবাইল: 017889998796, মেইল: am.labour2@btmc.gov.bd
৬।	পরিবহণ ব্যবস্থাপনা	সেবা প্রার্থী কর্মকর্তা/কর্মচারী সরাসরি বিটিএমসি'র পরিবহন ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারের মাধ্যমে আবেদন করেন। আবেদনের প্রেক্ষিতে গাড়ী থাকা সাপেক্ষে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান।	১) পরিবহন ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারের মাধ্যমে আবেদন। সাধারণ কর্ম শাখা, বিটিএমসি, ঢাকা। প্রাপ্তিস্থান: ২য় তলা	বিনামূল্যে।	২৪ ঘন্টা	নাম: জনাব মীর হোসেন পদবী: সহঃ মাননিয়ন্ত্রণ কর্মকর্তা, সাকশা, বিটিএমসি, ঢাকা। মোবাইল: 01918810199 মেইল: asst.qc.officers3@btmc.gov.bd

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

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ

০৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের সময়ে 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 সুরত শিকদার পদবী-যুগ্মসচিব (পাট), 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	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস

সেল

ওয়েব: www.motj.gov.bd