

বাংলাদেশ শিল্প কারিগরি সহায়তা কেন্দ্র (বিটাক)  
তেজগাঁও শিল্প এলাকা  
ঢাকা-১২০৮।  
[www.bitac.gov.bd](http://www.bitac.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

কারিগরি বিষয়ে প্রশিক্ষিত দক্ষ জনবল সৃষ্টিতে ও শিল্প কারখানার জন্য আমদানি বিকল্প মেশিন/যন্ত্রাংশ তৈরিতে দেশীয় প্রতিষ্ঠান সমূহের মধ্যে সর্বোচ্চ স্থান লাভ করা।

মিশনঃ

- ❖ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতার মান উন্নয়ন করা;
- ❖ গবেষণার মাধ্যমে উন্নতমানের পণ্য/প্রযুক্তির উদ্ভাবন করে হস্তান্তর করা;
- ❖ আমদানি বিকল্প খুচরা যন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরি ও মেরামতের মাধ্যমে শিল্প প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন কার্যক্রম গতিশীল করা;
- ❖ সেমিনার, দলবদ্ধ আলোচনা, প্রকাশনা, প্রদর্শনী, শিক্ষামূলক চলচ্চিত্র প্রদর্শন প্রভৃতির মাধ্যমে সরকারি ও বেসরকারি সকল উদ্যোক্তাদের মধ্যে শিল্প প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট জ্ঞানের প্রসার ঘটানো; এবং
- ❖ কারিগরি উপদেষ্টা বিষয়ক কার্যে কারিগরি সহযোগিতামূলক সম্পর্ক স্থাপন করা।

২. প্রতিশ্রুতি ও সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(১)	বিভিন্ন শিল্প কারখানার আমদানি বিকল্প যন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরী ও মেরামত।	১.সরকারি ও বে-সরকারি শিল্প কারখানার চাহিদা অনুযায়ী যন্ত্র/যন্ত্রাংশ ড্রয়িং ও নমুনা মোতাবেক তৈরীর জন্য অনুরোধ পত্র গ্রহন। ২. অনুরোধ পত্র আই.ই.ডি বিভাগ কর্তৃক পর্যালোচনা ও বাছাই করণ। ৩. যন্ত্র/যন্ত্রাংশের মূল্য প্রাক্কলন। ৪. আবেদনকারীকে প্রাক্কলিত মূল্য সরাসরি/ ই-মেইল/ মোবাইলের মাধ্যমে জানানো হয়।	অনুরোধ পত্র বিটাকের আই.ই.ডি বিভাগ হতে বিনামূল্যে সংগহ করে অথবা আবেদনকারী/ ই-মেইলে/ পত্রের মাধ্যমে তাহাদের অনুরোধ জানাতে পারেন।	১. যন্ত্রপাতির ডিজাইন ও সূক্ষতার ধরণ অনুযায়ী মূল্য নির্ধারণ করা হয়। ২. বিটাক কর্তৃক প্রাক্কলিত মূল্য আবেদনকারী কর্তৃক গৃহীত হলে কার্যাদেশের সাথে মোট মূল্যের অর্ধেক এবং অবশিষ্ট মূল্য জব ডেলিভারি নেওয়ার সময় বিটাকের অনুকূলে ডিডি/ক্রস চেকের মাধ্যমে অথবা নগদ টাকা মানি রশিদের মাধ্যমে বিটাকের ক্যাশ সেকশনে জমা দিতে হয়।	জবের ডিজাইন ও সূক্ষতার ধরণ অনুযায়ী এবং পাটির চাহিদা অনুসারে জব সরবরাহের সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়ে থাকে।	মোঃ ইনামুল হোসেন, নির্বাহী প্রকৌশলী, বিটাক, ঢাকা। ফোন: ০২-৮৮৭ মো: ০১৬২৪-০৩৪০৪৯ ই-মেইল: <a href="mailto:elmeinam@gmail.com">elmeinam@gmail.com</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>

(২)	আগ্রহী বেকার যুবক ও যুব-মহিলা, বিভিন্ন শিল্প প্রতিষ্ঠানের কারিগরি কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও বিভিন্ন কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ছাত্র/ছাত্রীদের বাস্তব কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	প্রশিক্ষণের বিষয়ের শতকরা ৮০ ভাগ হাত-কলমে ও ২০ ভাগ থিউরি ক্লাশের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ। ২. আবেদন পত্র সমূহ যাচাই বাছাই করে নির্বাচিত প্রার্থীদের আবেদনে উল্লেখিত ড্রেড অনুসারে ভর্তি করা হয়। ৩. ড্রেড অনুসারে পূর্ব নির্ধারিত ভর্তি ফি ক্যাশ সেকসনে জমা দিতে হবে। ৪. ভর্তির বিষয়ে বিটাকের ওয়েব সাইট, দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন, প্রশিক্ষণ বিভাগের বাৎসরিক ক্যালেন্ডার বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ ও নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন করা হয়। ৫. বিটাকের প্রশিক্ষণ বিভাগে অথবা ওয়েব সাইটে যোগাযোগ করলে যে কোন তথ্য সংগ্রহ করা যায়। <a href="http://www.bitac.gov.bd">www.bitac.gov.bd</a>	প্রশিক্ষণের ফি বিটাকের অনুকূলে ডিডি/ক্রস চেকের মাধ্যমে অথবা বিটাকের ক্যাশ শাখায় নগদ জমার মাধ্যমে প্রদান করা যায়।	নির্ধারিত কারিগরি বিষয়ে ৪ মাস, ৩ মাস ও ১ মাস মেয়াদে বিভিন্ন কোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। তাছাড়া আবেদনকারীদের চাহিদা অনুযায়ী প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা নেয়া হয়ে থাকে।	তানিয়া তানজিন, নির্বাহী প্রকৌশলী, প্রশিক্ষণ বিভাগ, বিটাক, ঢাকা। ফোন:০২-৮৮৭০৫৬২ মো: ০১৭৩২-৯৫৫৮৮৭ ই-মেইল: tania.tanjin60@gmail.com
(৩)	সমাজের সুবিধা বঞ্চিত বেকার যুবক ও যুব-নারীদের হাতে কলমে কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে আত্মকর্মসংস্থান সৃষ্টি ও দারিদ্র্য বিমোচন করা।	শতকরা ৮০ ভাগ হাত কলমে ও ২০ ভাগ থিউরি ক্লাশের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ। ২. আবেদন পত্র সমূহ যাচাই বাছাই করে নির্বাচিত প্রার্থীদের আবেদনের উল্লেখিত ড্রেড অনুসারে ভর্তি করা হয়। ৩. বিধবা, তালাক প্রাপ্ত ও শারিরিক প্রতিবন্ধীদের অগ্রাধিকার দেয়া হয়। ৪. ভর্তির বিষয়ে দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন প্রদান করা হয়। ৫. বিটাক-এর ওয়েব সাইটে যোগাযোগ করলে যে কোন তথ্য সরবরাহ করা হয়ে থাকে। <a href="http://www.bitac.gov.bd">www.bitac.gov.bd</a>	১. সম্পূর্ণ সরকারি অর্থায়নে পরিচালিত ২. এই প্রশিক্ষার্থীর প্রশিক্ষণ ফি নেয়া হয় না। ৩. অধিকন্তু নির্ধারিত হারে ভাতা প্রদান করা হয়।	মেয়েদের ৩ মাস ও ছেলেদের ২ মাস নির্ধারিত বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়ে থাকে।	মোঃ ইকবাল হোসেন পাটোয়ারী, প্রকল্প পরিচালক (সেপা প্রকল্প) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা ঢাকা ১২০৮। ফোন:০২-৮৮৭০৫২৮ মো:০১৭৩০-০২৫৬০৯ ই-মেইল: bitac@dhaka.net

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আঞ্চলিক কেন্দ্রের অর্থ ছাড়	১. সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের চাহিদাপত্র গ্রহণ; ২. চাহিদাপত্র যাচাই বাছাই করণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ;	বিটাক, ঢাকা	বিনামূল্যে	০১ দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>
২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা বিল/ প্রশিক্ষণ ফি/ কোর্স ফি ইত্যাদি	নির্ধারিত ভ্রমণ বিবরণী/বিল ও চাহিদাপত্র গ্রহণ এবং কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন করা;	প্রশাসনিক বিভাগ ও হিসাব বিভাগ বিটাক, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৩দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১		১.				
১.	ভবিষ্যৎ তহবিল	১. আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; ২. আবেদন পরীক্ষাকরণ; ৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; ৪. অনুমোদনপত্র ইমেইল/ ডাকযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ করা;	প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ভবিষ্যৎ তহবিলের চূড়ান্ত হিসাব ও কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন গ্রহণ।	বিনামূল্যে	০৫ দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>
২.	আনুতোষিক মঞ্জুরী	১. আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; ২. আবেদন পরীক্ষাকরণ; ৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; ৪. অনুমোদনপত্র ইমেইল/ ডাকযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ করা;	বিটাক সদর দপ্তর কর্তৃক সর্বশেষ বেতন ও চাকুরীর বিবরণী, তার বিরুদ্ধে কোন বিভাগীয় মামলা নেই এই মর্মে প্রত্যায়নপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	১৫ দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>
৩.	বহি: বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরী	১. আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; ২. আবেদন পরীক্ষাকরণ; ৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; ৪. অনুমোদনপত্র ইমেইল/ ডাকযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ করা;	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতা সনদ। আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্থান বিটাক, তেজগাঁও শি/এ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৫ দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>
৪.	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ মনোনয়ন	১. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ২. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; ৩. মনোনয়নপত্র প্রদান; ৪. অনুমোদনপত্র ইমেইল/ ডাকযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ করা;	বিগত ০১ বৎসরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী। স্ব স্ব কেন্দ্রের কেন্দ্র প্রধানের সুপারিশসহ প্রস্তাব;	বিনামূল্যে	০৩-০৭ দিন	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>

### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

কোন সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ড. সৈয়দ মোঃ ইহসানুল করিম, পরিচালক বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা ১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>	০৩ দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময় সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ড. মোঃ মফিজুর রহমান মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) বিটাক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন: ০২-৮৮৭০৭০০ ই-মেইল: <a href="mailto:dg@bitac.gov.bd">dg@bitac.gov.bd</a> & <a href="mailto:bitac@dhaka.net">bitac@dhaka.net</a>	০৩ দিন

### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত তথ্য সহকারে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক ব্যাংক হিসাবে এবং মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।