গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ন্যাশনাল প্রোডাকটিভিটি অর্গানাইজেশন (এনপিও)

শিল্প মন্ত্রণালয়

৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।

 [www.npo.gov.bd](http://www.npo.gov.bd)

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)**

# ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন**

উৎপাদনশীলতার উৎকর্ষ সাধনে এপিওভুক্ত উন্নত দেশসমূহের সমমানে পৌঁছানো ।

**মিশন**

উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির জন্য কারখানা ও সেবা প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, গবেষণা, কারিগরি সহায়তা ও উন্নয়নমূলক বিভিন্ন কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে দ্রব্য/সেবার উৎপাদন

 বৃদ্ধি, দক্ষ জনবল তৈরি এবং কর্ম পদ্ধতির উন্নয়ন ।

# ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

**২.১ নাগরিক সেবা**

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | **দেশের মানবসম্পদ উন্নয়নের জন্য উৎপাদনশীলতা বিষয়ক দেশীয় প্রশিক্ষণ প্রদান**  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে উপস্থিত হয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ২০ দিন | জনাব এ টি এম মোজাম্মেল হকযুগ্ম পরিচালক (অ:দা:), এনপিও৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮ইমেইল:mozammel\_atm01@yahoo.com |
| ২. | **উৎপাদনশীলতা বিষয়ক আন্তর্জাতিক প্রশিক্ষণ প্রদান** | নির্ধারিত স্থান এবং তারিখে আন্তর্জাতিক রিসোর্স পারসনদের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন পত্র | বিনামূল্যে | ০১ মাস | জনাব মোঃ নজরুল ইসলামঊর্ধ্বতন গবেষণা কর্মকর্তা, এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।ফোন : +৮৮০২-৯৫৫৪৯৩৭মোবা:+৮৮০১৫৫৬৩৩২৫৬৮ইমেইল:nazrul\_islam\_si@yahoo.com |
| ৩. | উৎপাদনশীলতা উন্নয়নের লক্ষ্যে কনসালটেন্সি বা পরামর্শ প্রদান | প্রতিষ্ঠান হতে আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্টপ্রতিষ্ঠানে উপস্থিত হয়ে ০১ মাস অন্তর অন্তর ০৩ ধাপে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান | প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৩মাস | জনাব এ টি এম মোজাম্মেল হকযুগ্ম পরিচালক (অ:দা:), এনপিও৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮ইমেইল:mozammel\_atm01@yahoo.com |
| ৪. | অভিযোগ নিষ্পত্তি | প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তপূর্বক পত্রজারি/ইমেইলের মাধ্যমে  | অভিযোগ সংক্রান্ত আবেদন দাখিল করতে হবে | বিনা মূল্যে | ৩০ ( ত্রিশ) কর্মদিবস | GRS ফোকাল পয়েন্টফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮ইমেইল:mozammel\_atm01@yahoo.com |
| ৫. | তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান | পত্র জারির মাধ্যমে/ই-মেইলে  | নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করতে হবে।দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা এবং এনপিও’র ওয়েবসাইট | তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এ বর্ণিত সরকারি ফি | ২০ ( বিশ) কর্মদিবস | দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তাফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮ইমেইল:mozammel\_atm01@yahoo.com |

# ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | ন্যাশনাল প্রোডাকটিভিটি এন্ড কোয়ালিটি এক্সিলেন্স অ্যাওয়ার্ড এবং ইন্সটিটউশনাল এপ্রিসিয়েশন অ্যাওয়ার্ড প্রদান | এসেসমেন্ট কমিটি ও জুরী বোর্ডের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণের পর পুরষ্কার প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহকে আনুষ্ঠানিকভাবে পুরষ্কার প্রদান | ১। পূরণকৃত আবেদন ফরম (আবেদন ফরম এনপিও হতে সংগ্রহ করতে হবে)২। আবেদনকারীর ১ (এক) কপি ছবি৩। প্রতিষ্ঠানের সম্মুখভাগের ১ (এক) কপি ছবি৪। যথাযথ স্ট্যাম্পের উপর হলফনামা৫। TIN সার্টিফিকেটের কপি৬। তথ্যের প্রামানিক দলিলাদি৭। আবেদন ফরমের টাকা ব্যাংকে জমার রশিদ  | ০৭ টি ক্যাটাগরিতে পুরষ্কার প্রদান করা হয়। প্রত্যেক ক্যাটাগরির আবেদন ফরমের জন্য মূল্য পরিশোধ করতে হয়। ক্যাটাগরি ভিত্তিক ফরমের মূল্য নিম্নরূপ:১। ক্যাটাগরি-এ : বৃহৎ শিল্প-৫০০০/- টাকা২। ক্যাটাগরি-বি : মাঝারী শিল্প-৩০০০/- টাকা৩। ক্যাটাগরি-সি : ক্ষুদ্র শিল্প-২০০০/- টাকা৪। ক্যাটাগরি-ডি : মাইক্রো শিল্প—১০০০/- টাকা৫। ক্যাটাগরি-ই : কুটির শিল্প—১০০০/- টাকা৬। ক্যাটাগরি-এফ : রাষ্ট্রায়াত্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান—৪০০০/- টাকা৭। ক্যাটাগরি-জি : Institutional Appreciation Award —৫০০০/- টাকাআবেদন ফরমের মূল্য বাবদ সংশ্লিষ্ট ফি সরকারি খাতে (১-৩৯৩৭-০০০০-২৬৮১) ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা দিতে হবে। | ০৬ মাস | মোছাম্মৎ ফাতেমা বেগমঊর্ধ্বতন গবেষণা কর্মকর্তা , এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।মোবা: +৮৮০১৫৫৭৩৮৬৭০৬ইমেইল:fatamabegumnpo@yahoo.com |
| ২. | উৎপাদনশীলতা উন্নয়নের লক্ষ্যে APO এর সহায়তায় টেকনিক্যাল এক্সপার্ট সার্ভিস প্রদান | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে এক্সপার্ট কর্তৃক সেবা প্রদান  | APO এর নির্ধারিত পূরণকৃত আবেদন ফরম আবেদন ফরম এনপিও অফিস অথবা এনপিও’র ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করতে হবে | ১। এক্সপার্ট সার্ভিস গ্রহণের জন্য এককালীন ৫০ ডলার ।২। এক্সপার্ট থাকাকালীন সময়ে প্রতিদিনের জন্য ১২ ডলার। এনপিও’র পরিচালকের অনুকূলে ডলারের সমপরিমান মূল্যের টাকা নগদ/চেক আকারে প্রদান করতে হবে । | ০৬ মাস | জনাব মোঃ মনিরুজ্জামানগবেষণা কর্মকর্তা , এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।মোবা: +৮৮০১৯১৭৮২৭৮১৫ইমেইল: monir\_npo01@yahoo.com |
| ৩. | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ফি প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার অনুকূলে জি.ও জারিকরণ। | ১। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিল / ভাউচার ২। মনোনয়নপত্র | বিনা মূল্যে | ০৫ দিন | মোছাঃ আবিদা সুলতানা ঊর্ধ্বতন গবেষণা কর্মকর্তা, এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।মোবা: +৮৮০১৭২২১৪৩৪২৫ইমেইল:mostabedaeco@yahoo.com  |

# ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতার আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটি মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (সিএও হতে সংগ্রহ করতে হবে)২। আবেদনকারীর আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) দিন | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। আবেদনকারীর আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৩. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুরির আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর পেনশন মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১। চাকরির বিবরণী- ০১ কপি ২। পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র-০১ কপি৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি৪। পেনশন ফরম - ০১ কপি৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র - ০৩কপি৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ - ০৩কপি৮। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১ কপি৯। পাওনাদির না-দাবি সনদ -২ কপি ১০। বিভাগীয় মামলা নেই-২ কপি১১। জাতীয়তা সনদ -২ কপি | বিনা মূল্যে। | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৪. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পারিবারিক পেনশন (চাকরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে) মঞ্জুরির আবেদন নিষ্পত্তি | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর পেনশন মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। | ১। চাকরির বিবরণী- ০১ কপি ২। পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র-০১কপি৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি৪। পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম - ০১কপি৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি৬। উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট - ০৩কপি৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ - ০৩কপি৮। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ -০৩ কপি৯। চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র-০১ কপি১০। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি | বিনা মূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৫. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। সার্ভিস বুক/চাকরির বিবরণী- ০১ কপি ২। পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র-০১ কপি৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি৪। পেনশন ফরম - ০১ কপি৫। পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র - ০৩কপি৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ -০৩কপি৮। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি৯। যাবতীয় পাওনাদির না-দাবি সনদ -২ কপি ১০। বিভাগীয় মামলা নেই-২ কপি১১। জাতীয়তা সনদ -২ কপি১২। অঙ্গীকারপত্র – ২ কপি | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৬. |  ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি  |  মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। সার্ভিস বুক/চাকরির বিবরণী- ০১ কপি ২। পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র-০১কপি৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি৪। পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম -০১কপি৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি৬। উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট - ০৩কপি৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ- ০৩কপি৮। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ -০৩ কপি৯। চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র-০১ কপি১০। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৭. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর, অফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুর এবং চূড়ান্ত উত্তোলণের জন্য অর্থ মঞ্জুরের আবেদন নিষ্পত্তি |  আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১। নির্ধারিত ফরমে দাখিলকৃত আবেদনপত্র২। সিএও, শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবিষ্যত তহবিলের অর্থ জমা স্লিপ | বিনা মূল্যে | ০৩ (দিস) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৮. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অর্থ মঞ্জুর, অফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুর এবং চূড়ান্ত উত্তোলণের জন্য অর্থ মঞ্জুর | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন২. সিএও, শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক জমাকৃত অর্থের স্লিপ  | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ৯. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের বহি: বাংলাদেশ ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটি মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (সিএও হতে সংগ্রহ করতে হবে)২। আবেদনকারীর আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১০. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বহি: বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি | মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল/ ডাকেযাগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ | ১) নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র২) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতা সনদ।আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থানঃ (১) এনপিও’র ওয়েবসাইট(২) সিএও, শিল্প মন্ত্রণালয় | বিনা মূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১১. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের স্বেচ্ছায় অবসর গ্রহণ এবং পদত্যাগের আবেদন নিষ্পত্তি | প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বিদ্যমান বিধি/বিধান/আইনের আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | আবেদনকারীর আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১২. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের স্বেচ্ছায় অবসর গ্রহণ এবং পদত্যাগ | মঞ্জুরিপত্র জারি | আবেদনকারীর আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৩. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পিআরএল ও ১৮ মাসের ল্যাম্পগ্রাণ্ট মঞ্জুরের আবেদন নিষ্পত্তি | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ল্যাম্পগ্রাণ্ট মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১। আবেদনপত্র২। এসএসসি’র সার্টিফেকেটের সত্যায়িত ফটোকপি৩। প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় থেকে ছুটি প্রাপ্যতার সনদের মূলকপি।৪। চাকুরী বিবরণী | বিনা মূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৪. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল ও ১৮ মাসের ল্যাম্পগ্রাণ্ট মঞ্জুর  | মঞ্জুরিপত্র জারি  | ১। আবেদনপত্র২। এসএসসি’র সার্টিফেকেটের সত্যায়িত ফটোকপি৩। ছুটি প্রাপ্যতার সনদের মূলকপি ৪। সার্ভিস বুক  | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৫. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটি মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ। | ১। আবেদনপত্র২। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (সিএও হতে সংগ্রহ করতে হবে)  | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৬. |  ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর। | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১. আবেদনপত্র২. ছুটির হিসাব  | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ)কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৭. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের প্রসূতি ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটি মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ। | ১। আবেদনপত্র২। ডাক্তারের পরামর্শপত্র | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৮. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর। | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। আবেদনপত্র২। ডাক্তারের পরামর্শপত্র | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ১৯. | ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অসাধারণ ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি। | আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটি মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ। |  আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২০. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি মঞ্জুর। | মঞ্জুরিপত্র জারি |  আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২১. | সরকারি কর্মচারীর ‘চাকরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ জনিত কারণে আর্থিক অনুদান সম্পর্কিত প্রস্তাবের আবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য শিল্প মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য শিল্প মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন২. চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২২. | সরকারি কর্মচারী চাকরীরত অবস্থায় গুরুতর আহত হয়ে স্থায়ী অক্ষমতা জনিত কারণের অনুদান সম্পর্কিত প্রস্তাবের আবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য শিল্প মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য শিল্প মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন২. চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত অক্ষমতার সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২৩. | সরকারি কর্মচারীর চাকরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ জনিত কারণে দাফন –কাফন বাবদ অুনদান সম্পর্কিত আবেদন কর্মচারী কল্যান বোর্ডে প্রেরণ। | কর্মচারী কল্যান বোর্ডে প্রস্তাব প্রেরণ | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন২. চিকিৎসকের মৃত্যুর সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |
| ২৪. | লিয়েন মঞ্জুরের আবেদন নিষ্পত্তি | আবেদন প্রাপ্তির পর লিয়েন মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ। | ১. নিয়োগ পত্র২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ৩. মুচলেকা | বিনা মূল্যে। | ০৩ (দিস) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫ইমেইল:ajabber755@gmail.com |

**৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) | নাম ও পদবি: জনাব এ টি এম মোজাম্মেল হক,যুগ্ম পরিচালক (অ:দা:), এনপিও৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮ইমেইল: mozammel\_atm01@yahoo.com | ৩০ কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ সালাউদ্দিনযুগ্ম সচিব, শিল্প মন্ত্রণালয়, ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০। ফোন (অফিস): +৮৮০২-৯৫৫২৭৪৯ফোন (বাসা): +৮৮০২-৫৮৩১৪১৮৪মোবাইল: +৮৮০১৫৫২৪১০০১৩ইমেইল: jspc@moind.gov.bd | ২০ কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে  | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ | ৬০ কার্যদিবস |

# ৪) আপনার (সেবা গহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

|  |  |
| --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
| ১. | নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত তথ্য সহকারে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান |
| ২. | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩. | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরন করা |
| ৪. | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫. | অনাবশ্যক ফোন /তদবির না করা |