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 কাগজপত্র  এবং 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 হক  যুগ্ম পরিচালক (অ:দা:), এনপিও  ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭  মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮  ইমেইল:  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 ইসলাম  ঊর্ধ্বতন গবেষণা কর্মকর্তা, এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  ফোন : +৮৮০২-৯৫৫৪৯৩৭  মোবা:+৮৮০১৫৫৬৩৩২৫৬৮  ইমেইল:  [nazrul\_islam\_si@yahoo.com](mailto:nazrul_islam_si@yahoo.com) |
| ৩. | উৎপাদনশীলতা উন্নয়নের লক্ষ্যে কনসালটেন্সি বা পরামর্শ প্রদান | প্রতিষ্ঠান হতে আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট  প্রতিষ্ঠানে উপস্থিত হয়ে ০১ মাস অন্তর অন্তর ০৩ ধাপে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান | প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ০৩মাস | জনাব এ টি এম মোজাম্মেল হক  যুগ্ম পরিচালক (অ:দা:), এনপিও  ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭  মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮  ইমেইল:  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 পয়েন্ট  ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭  মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮  ইমেইল:  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 কর্মকর্তা  ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭  মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮  ইমেইল:  [mozammel\_atm01@yahoo.com](mailto:mozammel_atm01@yahoo.com) |

# ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  এবং 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 ছবি  ৩। প্রতিষ্ঠানের সম্মুখভাগের ১ (এক) কপি ছবি  ৪। যথাযথ স্ট্যাম্পের উপর হলফনামা  ৫। TIN সার্টিফিকেটের কপি  ৬। তথ্যের প্রামানিক দলিলাদি  ৭। 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/- টাকা  ২। ক্যাটাগরি-বি : মাঝারী শিল্প-৩০০০/- টাকা  ৩। ক্যাটাগরি-সি : ক্ষুদ্র শিল্প-২০০০/- টাকা  ৪। ক্যাটাগরি-ডি : মাইক্রো শিল্প—১০০০/- টাকা  ৫। ক্যাটাগরি-ই : কুটির শিল্প—১০০০/- টাকা  ৬। ক্যাটাগরি-এফ : রাষ্ট্রায়াত্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান—৪০০০/- টাকা  ৭। ক্যাটাগরি-জি : Institutional Appreciation Award —৫০০০/- টাকা  আবেদন ফরমের মূল্য বাবদ সংশ্লিষ্ট ফি সরকারি খাতে (১-৩৯৩৭-০০০০-২৬৮১) ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা দিতে হবে। | ০৬ মাস | মোছাম্মৎ ফাতেমা বেগম  ঊর্ধ্বতন গবেষণা কর্মকর্তা , এনপিও ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  মোবা: +৮৮০১৫৫৭৩৮৬৭০৬  ইমেইল:  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 মনিরুজ্জামান  গবেষণা কর্মকর্তা , এনপিও  ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  মোবা: +৮৮০১৯১৭৮২৭৮১৫  ইমেইল: 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: +৮৮০১৭২২১৪৩৪২৫  ইমেইল:  mostabedaeco@yahoo.com |

# ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | 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) | (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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 কপি  ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি  ৪। পেনশন ফরম - ০১ কপি  ৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি  ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র - ০৩কপি  ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ - ০৩কপি  ৮। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১ কপি  ৯। পাওনাদির না-দাবি সনদ -২ কপি  ১০। বিভাগীয় মামলা নেই-২ কপি  ১১। জাতীয়তা সনদ -২ কপি | বিনা মূল্যে। | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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-০১কপি  ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি  ৪। পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম - ০১কপি  ৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি  ৬। উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট - ০৩কপি  ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ - ০৩কপি  ৮। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ -০৩ কপি  ৯। চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র-০১ কপি  ১০। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি | বিনা মূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 কপি  ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি  ৪। পেনশন ফরম - ০১ কপি  ৫। পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি  ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র - ০৩কপি  ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ -০৩কপি  ৮। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি  ৯। যাবতীয় পাওনাদির না-দাবি সনদ -২ কপি  ১০। বিভাগীয় মামলা নেই-২ কপি  ১১। জাতীয়তা সনদ -২ কপি  ১২। অঙ্গীকারপত্র – ২ কপি | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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-০১কপি  ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)- ০১কপি  ৪। পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম -০১কপি  ৫। সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি  ৬। উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট - ০৩কপি  ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ- ০৩কপি  ৮। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ -০৩ কপি  ৯। চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র-০১ কপি  ১০। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-০১কপি | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদনপত্র  ২। সিএও, শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবিষ্যত তহবিলের অর্থ জমা স্লিপ | বিনা মূল্যে | ০৩ (দিস) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদন  ২. সিএও, শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক জমাকৃত অর্থের স্লিপ | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদনপত্র  ২) 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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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। আবেদনপত্র  ২। এসএসসি’র সার্টিফেকেটের সত্যায়িত ফটোকপি  ৩। প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় থেকে ছুটি প্রাপ্যতার সনদের মূলকপি।  ৪। চাকুরী বিবরণী | বিনা মূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  ajabber755@gmail.com |
| ১৪. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল ও ১৮ মাসের ল্যাম্পগ্রাণ্ট মঞ্জুর | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। আবেদনপত্র  ২। এসএসসি’র সার্টিফেকেটের সত্যায়িত ফটোকপি  ৩। ছুটি প্রাপ্যতার সনদের মূলকপি  ৪। সার্ভিস বুক | বিনামূল্যে | ০৫( পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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। আবেদনপত্র  ২। ছুটি প্রাপ্যতার সনদ (সিএও হতে সংগ্রহ করতে হবে) | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  ajabber755@gmail.com |
| ১৬. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর। | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১. আবেদনপত্র  ২. ছুটির হিসাব | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ)  কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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। আবেদনপত্র  ২। ডাক্তারের পরামর্শপত্র | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  ajabber755@gmail.com |
| ১৮. | ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর। | মঞ্জুরিপত্র জারি | ১। আবেদনপত্র  ২। ডাক্তারের পরামর্শপত্র | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদন  ২. চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদন  ২. চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত অক্ষমতার সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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 আবেদন  ২. চিকিৎসকের মৃত্যুর সনদপত্র | বিনামূল্যে | ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  ajabber755@gmail.com |
| ২৪. | লিয়েন মঞ্জুরের আবেদন নিষ্পত্তি | আবেদন প্রাপ্তির পর লিয়েন মঞ্জুরের জন্য মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ। | ১. নিয়োগ পত্র  ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ  ৩. মুচলেকা | বিনা মূল্যে। | ০৩ (দিস) কর্মদিবস | প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এনপিও।  ফোন: +৮৮০১৭১০১৯৯০২৫  ইমেইল:  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:), এনপিও  ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  ফোন : +৮৮০২-৯৫৮৮৪১৭  মোবা: +৮৮০১৫৫২৪৩২০৯৮  ইমেইল: mozammel\_atm01@yahoo.com | ৩০ কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ সালাউদ্দিন  যুগ্ম সচিব, শিল্প মন্ত্রণালয়, ৯১,মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।  ফোন (অফিস): +৮৮০২-৯৫৫২৭৪৯  ফোন (বাসা): +৮৮০২-৫৮৩১৪১৮৪  মোবাইল: +৮৮০১৫৫২৪১০০১৩  ইমেইল: 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 |