



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ শিল্প কারিগরি সহায়তা কেন্দ্র (বিটাক)
সান্তাহার রোড, নিশিন্দারা
বগুড়া-৫৮০০।



www.bitac.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। রূপকল্প (Vision):

শিল্পখাতকে কারিগরি সহায়তা প্রদানের বিশ্বমানের কেন্দ্রে রূপান্তর।

২। অভিলক্ষ্য (Mission):

শিল্পখাতকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে যথোপযুক্ত প্রশিক্ষণ দিয়ে কারিগরি দক্ষতা সম্পন্ন জনবল তৈরি, গবেষণা ও উন্নয়নের মাধ্যমে প্রযুক্তি উদ্ভাবন ও হস্তান্তর এবং নিরবিচ্ছিন্ন শিল্পোৎপাদন নিশ্চিত করার জন্য আমদানি বিকল্প যন্ত্রপাতি তৈরি ও মেরামত।

৩। প্রতিশ্রুতি ও সেবাসমূহ:

৩.১ 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.১	প্রশিক্ষণের জন্য আবেদন গ্রহণ ও নিবন্ধন-NHRDF, ASSET, সেপা, দীর্ঘমেয়াদি কাস্টমাইজডসহ বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা।	আবেদনপত্র গ্রহণ ও নিবন্ধন	ভর্তি ফরম, ছবি, শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদপত্রের ফটোকপি প্রাপ্তিস্থানঃ বিটাকের ওয়েব সাইট ও বিটাকের সকল কেন্দ্রের প্রশিক্ষণ বিভাগ	NHRDF, ASSET ও সেপা বিনামূল্যে এবং দীর্ঘমেয়াদি ও কাস্টমাইজড সহ বাকি প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নির্দিষ্ট সেবা মূল্যে।	১ মাস	এস, এম, নাসিমুল ইসলাম সহকারী প্রকৌশলী প্রশিক্ষণ বিভাগ, বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৭৫৫৪৪৪৮০৩ ফোন: ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫২ ই-মেইল: nasim.shish@outlook.com
৩.২	প্রশিক্ষার্থীদের শিল্প কারখানায় চাকরি প্রদান	জব ফেয়ার আয়োজনের মাধ্যমে চাকরি প্রদান	নির্ধারিত জীবন বৃত্তান্ত, ছবি, ভোটার আইডি/জন্ম সনদ, শিক্ষাগত, নাগরিকত্ব ও অভিজ্ঞতার সনদ পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	টেনিং সম্পাদনের ১ মাস পর	জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান জব প্রেসমেন্ট অফিসার মোবাইল: ০১৭১৭৯২৭৮৩৭ Email: mahmudul.tota@gmail.com
৩.৩	শিল্পকারখানার চাহিদা অনুযায়ী বিটাকে জব বুকিং এবং সরাসরি আমদানি বিকল্পযন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরীর কার্যাদি স্বরূপ করণ	অনুরোধ পত্র গ্রহণ সম্ভাব্যতা যাচাই, জব বুকিং ড্রয়িং/নমুনা এবং মোতাবেক যন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরি।	অনুরোধপত্র ড্রয়িং/নমুনা, কার্যাদেশ	প্রাক্কলিত মূল্য, কার্যাদেশের সাথে মোটমূল্যের অর্ধেক বিটাকের অনুকূলে ডিডি/ক্রস চেকের	২ দিন	জনাব মোঃ আবু রায়হান লিটন সহকারী প্রকৌশলী বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৭৪৬-৮৪৮৮০৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫২ ই-মেইল: entsl01746@gmail.com

৩.৪	বিটাক কর্তৃক সরাসরি আমদানি বিকল্পযন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরীর কার্যাদি সম্পন্ন করণ	ড্রয়িং/নমুনা মোতাবেক যন্ত্র/যন্ত্রাংশ তৈরি	সেবা গ্রহণকারীর কার্যাদেশ	নগদে পরিশোধ। সেবার মূল্যযন্ত্র/যন্ত্রাংশ ডেলিভারি নেওয়ার সময় বিটাকের অনুকূলে ডিডি/ক্রস চেকের মাধ্যমে অথবা নগদে পরিশোধ।	৪৫ দিন	জনাব মোঃ আবু রায়হান লিটন সহকারী প্রকৌশলী বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৭৪৬-৮৪৮৮০৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫২ ই-মেইল: entsl01746@gmail.com
৩.৫	কাঁচামালসহ আনুসঙ্গিক সঞ্জাহ	বিজ্ঞাপন, ই-মেইল, ওয়েব সাইট এবং মোবাইল	প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্টস, ক্রয় বিভাগ/ক্যাশ সেকশন	বিজ্ঞাপিত মূল্য, ক্যাশ/পে-অর্ডার	২৮ দিন	জনাব অমৃত কুমার রায় ক্রয় কর্মকর্তা, বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৫২১-৩০৪৫৭৯ ই-মেইল: amrit2020bitac@gmail.com
৩.৬	সংগৃহীত কাঁচামালের মান নিয়ন্ত্রণ ও গুণাগুণ পরিবীক্ষণ	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ সকল পন্য গ্রহণ, বিতরণ, যাচাই বাছাই শেষে মজুদ ও সনদ প্রদান	মেশিন সপ বিভাগ থেকে চাহিত সকল পন্য ক্রয়ের জন্য পিএস করা, পণ্যের মান যাচাই, চালান, বিল গ্রহণ শেষে প্রাপ্তি বিল সনদ প্রদান	বিনামূল্যে	৩ দিন (ক্রটিপূর্ণ, সমস্যা জনিত কারণে অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে)	বিভাগীয় প্রদান গুদাম বিভাগ, বিটাক, বগুড়া।
৩.৭	উৎপাদিত জবের মান নিয়ন্ত্রণ ও গুণাগুণ পরিবীক্ষণ	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ সকল পন্য গ্রহণ, যাচাই বাছাই শেষে বিতরণ।	উৎপাদিত জবের কার্যাদেশ, নমুনা ড্রয়িং প্রাপ্তিস্থানঃ শিল্প প্রকৌশল বিভাগ	বিনামূল্যে	৩ দিন (ক্রটিপূর্ণ, সমস্যা জনিত কারণে অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে)	জনাব মোঃ আবু রায়হান লিটন সহকারী প্রকৌশলী বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৭৪৬-৮৪৮৮০৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫২ ই-মেইল: entsl01746@gmail.com
৩.৮	অংশীজনের বিল প্রদান কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ভ্রমন ভাতা অংশীজনদের বিল বিভিন্ন ধরনের ভাতাদি ও বিল প্রদান এবং প্রশিক্ষণ- ফি /কোর্স-ফি গ্রহণ।	ডেলিভারী চালান, মান নিয়ন্ত্রণ সার্টিফিকেট, স্টোরে এন্ট্রির প্রমানসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্টসহ নির্ধারিত ফরমে ভ্রমন বিবরণী/বিল/প্রশিক্ষণফি /কোর্স ফি প্রদানের চাহিদাপত্র গ্রহণ; বিল দাখিলের পর অনুমোদন সাপেক্ষে চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ	প্রশাসনিক অনুমতিপত্র, হিসাব শাখার হিসাব বিবরণী (প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন বিভাগ, হিসাব বিভাগ) ডেলিভারী চালান, মান নিয়ন্ত্রণ সার্টিফিকেট, স্টোরে এন্ট্রির প্রমানসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব মোঃ আখতারজামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিটাক, বগুড়া। মোবাইলঃ ০১৭১৪-৪৩৫১৩২ জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন হিসাব রক্ষক বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৩০৮-৬২১৬৭৮

ভবিষ্যৎ তহবিল (অগ্রিম/ছাড়াস্ত) এর আবেদন অগ্রায়ন	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ, আবেদন যাচাই ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয় প্রেরণ	নির্ধারিত আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	৩-১০ দিন	জনাব প্রকৌশলী মোঃ সালাউদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৯১১-৭৬২১৩৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫১ ই-মেইল: ad_bogura@bitac.gov.bd
৩. ১০. অভ্যন্তরীণ ছুটি(কর্মকর্তা/কর্মচারী- কেন্দ্র (প্রধান ব্যাতিত) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা ব্যতীত) এবং বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি আবেদন অগ্রায়ন (কর্মকর্তা ও কর্মচারী)	আবেদন কারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ, যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাইকরণ; ছুটির অনুমোদন প্রদান; ১ম শ্রাণি কর্মকর্তাদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির ক্ষেত্রে আবেদনপত্র প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ এবং ১ম শ্রাণি কর্মকর্তাদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির অনুমোদন পত্র আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	আবেদনপত্র, প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতা সনদ (আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্থান প্রশাসন বিভাগ, বিটাক, বগুড়া)	বিনামূল্যে	১-৩ দিন	জনাব প্রকৌশলী মোঃ সালাউদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৯১১-৭৬২১৩৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫১ ই-মেইল: ad_bogura@bitac.gov.bd

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

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

ক্রঃ- নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
৪.১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব প্রকৌশলী মোঃ সালাউদ্দিন অতিরিক্ত পরিচালক বিটাক, বগুড়া মোবাইল : ০১৯১১-৭৬২১৩৬ ফোন :+ ৮৮০২৫৮৮৮১৩৩৫১ ই-মেইল: ad_bogura@bitac.gov.bd	০৩ দিন
৪.২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময় সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ আবু সাঈদ খান পরিচালক বিটাক, ঢাকা মোবাইল : ০১৯২২-০৬৬৬৫৯ ই-মেইল: quantumsayed@yahoo.com	০৩ দিন

৫. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা;

ক্রঃ:-	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়;
৫.১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ ভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত তথ্য সহকারে পূরণকৃত আবেদন দাখিল করা;
৫.২	সঠিক ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৫.৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৫.৪	বিটাকের সেবার সার্বিক মনোন্নয়নের জন্য আপনার কোন পরামর্শ থাকলে তা বিটাকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে, ব্যক্তিগত ভাবে সাক্ষাতের মাধ্যমে অথবা লিখিত ভাবে ও জানাতে পারেন। বিটাক আপনার পরামর্শ সাদরে বিবেচনা করবে এটা নিশ্চিত।