

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision):

বহুনিষ্ঠ ও প্রয়োগিক পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে দেশীয় শিল্পের স্বার্থ সুরক্ষা এবং বিশ্ব বাণিজ্যে বাংলাদেশের অবস্থান সুদৃঢ়করণ।

মিশন (Mission):

সরকারকে কৌশলগত পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে শুল্কহার যৌক্তিকীকরণ, দেশীয় শিল্পের ন্যায্যসঙ্গত স্বার্থ সংরক্ষণ, দ্বি-পাক্ষিক, আঞ্চলিক ও বহুপাক্ষিক চুক্তির আওতায় দেশীয় পণ্যের বাজার সম্প্রসারণ, নিয়মিত বাজার পরিবীক্ষণের মাধ্যমে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারদর স্থিতিশীল রাখার ক্ষেত্রে সরকারকে সহযোগিতা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১. নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	শুল্ক হারের অসঙ্গতি দূরীকরণের লক্ষ্যে সুপারিশ প্রণয়ন	জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রতিবেদন প্রেরণ	কমিশন কর্তৃক নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে যা কমিশনের ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী প্রধান বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৩২৩ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd, ওয়েব: www.btc.gov.bd
২	দেশীয় শিল্প বিকাশের স্বার্থে শুল্কহার যৌক্তিকীকরণের সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট চূড়ান্ত প্রতিবেদন/ সুপারিশ প্রেরণ	নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১২ হতে ১৮ মাসের মধ্যে	মোঃ আব্দুল লতিফ সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৫০৫ ই-মেইল: abdul.latif@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৩	এন্টি-ডাম্পিং শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট চূড়ান্ত প্রতিবেদন/ সুপারিশ প্রেরণ	নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৮ মাস অথবা বর্ধিত সময়ের মধ্যে	মোঃ আব্দুল লতিফ সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৫০৫ ই-মেইল: abdul.latif@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৪	কাউন্টারভেইলিং শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট চূড়ান্ত প্রতিবেদন/ সুপারিশ প্রেরণ	নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৮ মাস অথবা বর্ধিত সময়ের মধ্যে	মোঃ আব্দুল লতিফ সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৫০৫ ই-মেইল: abdul.latif@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৫	সেইফগার্ড শুল্ক আরোপের লক্ষ্যে আবেদন গ্রহণ, তদন্ত পরিচালনা ও সুপারিশ প্রণয়ন	সরকারের নিকট চূড়ান্ত প্রতিবেদন/ সুপারিশ প্রেরণ	নির্ধারিত প্রশ্নমালা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। প্রশ্নমালা ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৮ মাস অথবা বর্ধিত সময়ের মধ্যে	মোঃ আব্দুল লতিফ সহকারী প্রধান বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৫০৫ ই-মেইল: abdul.latif@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৬	আর্থিক প্রণোদনা প্রদানের জন্য সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ প্রেরণ	কমিশন কর্তৃক নির্ধারিত ছকে আবেদন করতে হবে যা কমিশনের ফ্রন্ট ডেস্ক ও ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	এস, এম, সুমাইয়া জাবীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ৫১৩১০৫১৯ ই-মেইল: sumaiya.zabeen@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৭	বাংলাদেশের আঞ্চলিক বাণিজ্য চুক্তি সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ।	পত্র জারি	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	এস, এম, সুমাইয়া জাবীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ৫১৩১০৫১৯ ই-মেইল: sumaiya.zabeen@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd

* সেকেন্ডারি সোর্স হতে তথ্য প্রাপ্তি সাপেক্ষে।

২.২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	শর্ত সাপেক্ষে রপ্তানি পণ্য তালিকার কোন পণ্য রপ্তানির ক্ষেত্রে মতামত প্রদান।	আমদানি ও রপ্তানি নীতি পর্যালোচনা, তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণ, স্টেকহোল্ডার সভা করা, সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রাপ্ত আবেদন	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী প্রধান
২	আন্তর্জাতিক বাজার দর ও অত্যাবশ্যকীয় পণ্যের সাপ্লাই চেইন সংক্রান্ত মতামত প্রদান	Thomson Reuters, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, বাংলাদেশ ব্যাংক, চট্টগ্রাম কাষ্টমস হাউজ ইত্যাদি উৎস থেকে তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন।	-	বিনামূল্যে	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুসারে	বাণিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ৫৮৩১০৩২৩ ই-মেইল:mahmodul.hasan@btc.gov.bd, ওয়েব: www.btc.gov.bd
৩	মুক্ত বাণিজ্য চুক্তি/ অগ্রাধিকারমূলক বাণিজ্য চুক্তি (FTA/PTA) বিষয়ে মতামত প্রদান	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণ ও সমীক্ষা প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক মতামত প্রদান	-	বিনামূল্যে	১৫০ কার্যদিবস	
৪	দ্বিপাক্ষিক, আঞ্চলিক ও বহুপাক্ষিক বাণিজ্য নেগোসিয়েশনের ক্ষেত্রে কৌশলপত্র প্রণয়ন ও সরবরাহ	অংশীজনের সাথে সভা করে ও তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক নেগোসিয়েশনের কৌশলপত্র প্রণয়ন।	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের চাহিত পত্র	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	এস, এম, সুমাইয়া জাবীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ৫১৩১০৫১৯ ই-মেইল: sumaiya.zabeen@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd
৫	WTO সংক্রান্ত বিভিন্ন মতামত প্রদান	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	-	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	
৬	বিভিন্ন দেশের সাথে বাণিজ্যিক স্বার্থ সংক্রান্ত ব্রিফ/ইনপুটস তৈরি ও সরবরাহ	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক ব্রিফ/ইনপুটস প্রণয়ন	-	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	
৭	স্যানিটারি ও ফাইটোস্যানিটারি এবং টেকনিক্যাল ব্যারিয়ারস টু ট্রেড সংক্রান্ত মতামত প্রদান	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	-	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	মোহাম্মদ রায়হান গবেষণা কর্মকর্তা বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ মোবাইল: ০১৫৩৪৬৫৮৪৯৬ ই-মেইল: mohammad.rayhan@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তি; ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন এবং কমিশনের ফ্রন্ট ডেস্ক	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	<p>মোহাম্মদ হুমায়ুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd</p>
০২	বহিঃ বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তি; ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (সরকারি) অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন এবং কমিশনের ফ্রন্ট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
০৩	শিক্ষা ছুটির আবেদন মঞ্জুর	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তি; ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (সরকারি) অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
০৪	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তি; ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
০৫	মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তি; ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
০৬	জিপিএফ/সিপিএফ অগ্রীম মঞ্জুর	আবেদন প্রাপ্তির পর বিধিমালা/প্রবিধানমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) মাধ্যমে অগ্রীম মঞ্জুর করা হয়।	নির্ধারিত ফরম এ আবেদন	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
০৭	পিআরএল ও লামগ্রান্ট মঞ্জুর	আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করতঃ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিআরএল ও লামগ্রান্ট মঞ্জুর করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৮	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পাওয়ার পর চেয়ারম্যান এর অনুমোদনক্রমে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরম এ আবেদন	বিনামূল্যে	কাগজপত্র ও অন্যান্য বিষয়াদি সঠিক থাকা স্বাপেক্ষে ১৫ কার্যদিবস	<p>মোহাম্মদ হাম্মুন কবীর সহকারী সচিব (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd</p>
০৯	কমিশনে সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মচারীদের গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	কমিশনে সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মচারীদের আনুতোষিক সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান এর অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	কাগজপত্র ও অন্যান্য বিষয়াদি সঠিক থাকা স্বাপেক্ষে ১৫ কার্যদিবস	
১০	উচ্চতর গ্রেড/স্কেল প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর কমিটির সুপারিশ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন-ক্রমে উচ্চতর গ্রেড/স্কেল প্রদান হয়।	দাপ্তরিক ভাবে সম্পাদন	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	
১১	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	আবেদন প্রাপ্তির পর টেলিফোন নীতিমালা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে টেলিফোন সংযোগ প্রদান।	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১২	অফিস কক্ষ বরাদ্দ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস কক্ষ বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	দাপ্তরিক ভাবে সম্পাদন	-	০৭ কার্যদিবস	
১৩	স্টেশনারি/ মনিহারী সামগ্রী সংগ্রহ ও সরবরাহ	চাহিদা মোতাবেক সকল স্টেশনারি/মনোহারী সামগ্রী স্টোর রুমে সংগ্রহ করা হয় এবং দাপ্তরিক প্রয়োজন অনুযায়ী সহকারী সচিব (প্রশাসন) এর নিকট অধিযাচন পত্র দাখিল করতঃ কমিশনের সচিব এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ছকে অধিযাচন	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	
১৪	সরকারি বা ব্যক্তিগত কাজে প্রতিষ্ঠানের যানবাহন ব্যবহার	পি আর এন্ড পিও/সহকারী সচিব (প্রশাসন) এর নিকট অধিযাচন পত্র দাখিল করার পর কমিশনের সচিব এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	অধিযাচন ফরম প্রশাসন শাখা	সরকারি কাজে বিনামূল্যে এবং ব্যক্তিগত কাজে সরকার নির্ধারিত ভাড়া	অধিযাচন প্রাপ্তির পর ১২ ঘন্টার মধ্যে সেবা প্রদান	

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে/সাদা কাগজে যথাসময়ে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র জমা প্রদান
০২.	চাহিত/প্রয়োজনীয় তথ্যাদি যথাসময়ে সরবরাহ
০৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪.	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা
০৫.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা

০৫. 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: শীষ হায়দার চৌধুরী ,এনডিসি পদবি: সদস্য (আন্তর্জাতিক সহযোগিতা) ফোন: +৮৮০২ ৪৮৩১৩৫৬৫ ই-মেইল: member_icd@btc.gov.bd ওয়েব: www.btc.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জিনাত রেহানা পদবি: যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১) ফোন: ৯৫১১০২৮ ই-মেইল: js.admn1@mincom.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অভিযোগ সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস