

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ট্রেড এন্ড ট্যারিফ কমিশন
১ম ১২ তলা সরকারি অফিস ভবন
সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
www.btc.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বস্তুনিষ্ঠ ও প্রায়োগিক পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে দেশীয় শিল্পের স্বার্থ সুরক্ষা এবং বিশ্ব বাণিজ্যে বাংলাদেশের অবস্থান সুদৃঢ়করণ।

মিশন: 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 পরিবিক্ষণের মাধ্যমে নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারদর স্থিতিশীল রাখার ক্ষেত্রে সরকারকে সহযোগিতা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

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।	আবেদন, উৎপাদন খরচ সংক্রান্ত তথ্য, আমদানিকৃত কাঁচামালের উৎপাদন খরচ সংক্রান্ত তথ্যাদি এবং দাবীর সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	১২০ দিন	(ক) ১, ২ ও ৩ নং সেবার জন্য জনাব মো: রায়হান উবায়দুল্লাহ উপ-প্রধান, বানিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ৯৩৩৫৯৩৪ ইমেইল: raihan.ubaidullah@btc.gov.bd
২	আর্থিক প্রণোদনা প্রদানের জন্য সুপারিশ প্রণয়ন	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ প্রেরণ।	আবেদন, উৎপাদন খরচ সংক্রান্ত তথ্য, আমদানিকৃত কাঁচামালের উৎপাদন খরচ সংক্রান্ত তথ্যাদি এবং দাবীর সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	১২০ দিন	বিকল্প কর্মকর্তা জনাব মো: মাহমুদুল হাসান সহকারী প্রধান, বানিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ৯৩৩৫৯৩০ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd
৩	দেশীয় শিল্প বিকাশের স্বার্থে শুল্ক হার যৌক্তিকীকরণের	জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রতিবেদন প্রেরণ।	আবেদন, উৎপাদন খরচ সংক্রান্ত তথ্য, আমদানিকৃত কাঁচামালের উৎপাদন	বিনামূল্যে	১২০ দিন	

	সুপারিশ প্রণয়ন		খরচ সংক্রান্ত তথ্যাদি এবং দাবীর সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।			
--	-----------------	--	---	--	--	--

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)
৪	এন্টি-ডাম্পিং শুল্ক আরোপ সংক্রান্ত কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান	শুল্ক আরোপের জন্য পত্র জারি	আবেদন, নির্ধারিত প্রশ্নমালা, তথ্যাদি সরবরাহ প্রশ্নমালা কমিশনের অফিসে ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৪৭ কার্যদিবস	(খ) ৪, ৫ ও ৬ নং সেবার জন্য মো: মহিনুল করিম খন্দকার গবেষণা কর্মকর্তা বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৮৩১৬১০৪
৫	কাউন্টারভেইলিং শুল্ক আরোপ সংক্রান্ত কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান	শুল্ক আরোপের জন্য পত্র জারি	আবেদন, নির্ধারিত প্রশ্নমালা, তথ্যাদি সরবরাহ প্রশ্নমালা কমিশনের অফিসে ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৪৭ কার্যদিবস	
৬	সেইফগার্ড শুল্ক আরোপ সংক্রান্ত কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান	শুল্ক আরোপের জন্য পত্র জারি	আবেদন, নির্ধারিত প্রশ্নমালা, তথ্যাদি সরবরাহ প্রশ্নমালা কমিশনের অফিসে ও ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৪৭ কার্যদিবস	(গ) ৭ নং সেবার জন্য মিস সুমাইয়া জাবীন সহকারী প্রধান, আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ৯৩৩৫৯৯৬ ইমেইল:sumaiya.zabeen@btc.gov.bd
৭	বাংলাদেশের আঞ্চলিক বাণিজ্য চুক্তি সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	পত্র জারি	সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

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)	-----	বিনামূল্যে	১২০ দিন	(ক) ১ ও ২ নং সেবার জন্য জনাব মো: মাহমুদুল হাসান সহকারী প্রধান বানিজ্য নীতি বিভাগ ফোন: ৯৩৩৫৯৩০ ই-মেইল: mahmodul.hasan@btc.gov.bd

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	দৈনিক ভিত্তিতে এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুসারে।	
৩	মুক্ত বাণিজ্য চুক্তি/ অগ্রাধিকারমূলক বাণিজ্য চুক্তি (FTA / PTA) বিষয়ে মতামত প্রদান	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক সমীক্ষা প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক মতামত প্রদান	-----	বিনামূল্যে	১৮০ দিন	(খ) ৩, ৪, ৫ ও ৬ নং সেবার জন্য মিস সুমাইয়া জাবীন সহকারী প্রধান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা বিভাগ ফোন: ৯৩৩৫৯৯৬ ইমেইল:sumaiya.zabeen@btc.gov.bd
৪	দ্বিপাক্ষিক, আঞ্চলিক ও বহুপাক্ষিক বাণিজ্য নেগোসিয়েশনের ক্ষেত্রে কৌশলপত্র প্রণয়ন ও সরবরাহ	অংশীজনের সাথে সভা করে ও তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক নেগোসিয়েশনের কৌশলপত্র প্রণয়ন	-----	বিনামূল্যে	৬০ দিন	
৫	WTO সংক্রান্ত বিভিন্ন মতামত প্রদান	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন	-----	বিনামূল্যে	৬০ দিন	

ক্রমং .	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)
৬	বিভিন্ন দেশের সাথে বাণিজ্যিক স্বার্থ সংক্রান্ত ব্রীফ / ইনপুটস তৈরি ও সরবরাহ	তথ্য/উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক ব্রীফ/ইনপুটস প্রণয়ন	-----	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

৭	স্যানিটারী ও ফাইটোস্যানিটারী কার্যক্রম সংক্রান্ত মতামত প্রদান	তথ্য/ উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক প্রতিবেদন প্রণয়ন		বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	(গ) ৭নং সেবার জন্য মো: মহিনুল করিম খন্দকার গবেষণা কর্মকর্তা বাণিজ্য প্রতিবিধান বিভাগ ফোন: ৪৮৩১৬১০৪ ই-মেইল: mohinul.karim@gmail.com
---	--	---	--	------------	--------------	--

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 (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তাদের দাপ্তরিক / ব্যক্তিগত প্রয়োজনে সরকারি যানবাহন ব্যবহারের সুবিধা প্রদান	সহকারী সচিব (প্রশাসন) এর নিকট অধিচাচন পত্র দাখিল করার পর কমিশনের সচিব এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হবে।	অধিচাচন ফরম প্রশাসন শাখা	সরকারি কাজে বিনামূল্যে এবং ব্যক্তিগত কাজে সরকারি নির্ধারিত ভাড়া	অধিচাচন প্রাপ্তির ১২ ঘণ্টার মধ্যে	এইচ.এম. শরিফুল ইসলাম ফোন : ৯৩৩৫৯৯৪ ই-মেইল : prandpo@btc.gov.bd
২	জিপিএফ / সিপিএফ অগ্রিম প্রদান।	আবেদন পাওয়ার পর নথিতে উপস্থাপন করত: চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর করা হবে। জিপিএফ অগ্রিমের ক্ষেত্রে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ করা হবে।	নির্ধারিত ফরম এ আবেদন জিপিএফ / সিপিএফ স্লীপ হিসাব রক্ষণ অফিস / হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	কাগজপত্র ও অন্যান্য বিষয়াদি সঠিক থাকা স্বাপেক্ষে ৭ (সাত) কার্যদিবস	ইউছুপ মোহাম্মদ তউলাদ ইকবাল হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোন : ০১৭১১০০১৭০২ ই-মেইল: account_office@btc.gov.bd
৩	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নথিতে উপস্থাপন করত: চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হবে।	নির্ধারিত ফরম এ আবেদন এবং যে কারণে ছুটি চাওয়া হচ্ছে তার স্বপক্ষে কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যেমন ডাক্তারী সনদপত্র। হিসাব শাখা/ প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোহাম্মদ হুমায়ূন কবীর সহকারী সচিব মোবাইল ০১৭১৫৪৪০৪৭৮ ই-মেইল: asstsecretary@btc.gov.bd
৪	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পাওয়ার পর চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ে	নির্ধারিত ফরম এ আবেদন হিসাব রক্ষণ অফিস / হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	কাগজপত্র ও অন্যান্য বিষয়াদি সঠিক থাকা স্বাপেক্ষে ১৪ (চৌদ্দ) কার্যদিবস	

		প্রস্তাব প্রেরণ করা হবে। তবে ১৯৯২ এর পরে কমিশনে নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের আনুতোষিক সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি প্রদান করা হবে।			
৫	স্টেশনারি সামগ্রী সরবরাহ।	সহকারী সচিব (প্রশাসন) এর নিকট অধিযাচন পত্র দাখিল করার পর কমিশনের সচিব এর অনুমোদন স্বাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হবে।	সাদা কাগজে অধিযাচন	বিনামূল্যে	স্টোরে মজুত থাকা স্বাপেক্ষে অধিযাচন দাখিলের ২৪ ঘণ্টার মধ্যে

৩) 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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা শাহ মোঃ আবু রায়হান আলবেরুনি, সদস্য (বা.নী) ফোন: ৯৩৩৫৯৯২ ই-মেইল: member_tpd@btc.gov.bd	৩ (তিন) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুনশী শাহাবুদ্দীন আহমেদ চেয়ারম্যান ফোন: ৯৩৪০২০৯ ই-মেইল: chairman@btc.gov.bd	৩ (তিন) কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে / সাদা কাগজে যথাসময়ে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২)	চাহিত / প্রয়োজনীয় তথ্যাদি যথাসময়ে সরবরাহ

