

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প
 সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
 স্টেশন রোড, টংগী, গাজীপুর
www.spst.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

১.১) নাগরিক সেবা

১.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থাপন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ক তথ্য প্রদান	আবেদনপত্র নির্ধারিত ফি ওয়েব লিঙ্ক: http://tracking.in.focm.gov.bd	তথ্য অধিকার আইন ও বিধি অনুযায়ী	৭ দিন	নাম: মোঃ সেলিম খান (যুগ্মসচিব) পদবী: নিবন্ধিত পরিচালক ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ Email:maitrishilpa@yahoo.com
২	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ক অভিযোগ দাখিল	আবেদনপত্র/ অনলাইনে /অভিযোগ ওয়েব লিঙ্ক: https://www.grs.gov.bd/	বিনামূল্যে	৭ দিন	

১.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থাপন	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	নিত্য ব্যবহার্য ৭০ (সত্তর) ধরনের "মৈত্রী" ব্র্যান্ডের প্লাস্টিক পণ্য সামগ্রী উৎপাদন	চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য	৭ দিন	নাম : আবদুল আজীজ পদবী : রক্ষণাবেক্ষণ ইঞ্জিনিয়ার ফোন : ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ সেল : ০১৫১৬-১৬২২১৩ Email:maitrishilpa@yahoo.com
২	০৭(সাত) সাইজের "মুজা" ব্র্যান্ডের ন্যাচার্যাল ড্রিঙ্কিং ওয়াটার উৎপাদন	চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য	৭ দিন	নাম: মোঃ রিয়াজ উদ্দিন পদবী : প্লান্ট সুপারভাইজার ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ সেল: ০১৯৪৯-৩২০৪৭১ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৩	নিত্য ব্যবহার্য ৭০ (সত্তর) ধরনের "মৈত্রী" ব্র্যান্ডের প্লাস্টিক পণ্য সামগ্রী বিপণন	চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য	তৎক্ষণিক	নাম: মোঃ সাইফুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক কর্মকর্তা ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ সেল: ০১৯২৯-৮৮২২৫৬ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৪	০৭(সাত) সাইজের "মুজা" ব্র্যান্ডের ন্যাচার্যাল ড্রিঙ্কিং ওয়াটার বিপণন	চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য	তৎক্ষণিক	নাম: মোঃ আনোয়ার হোসেন পদবী : প্লান্ট সুপারভাইজার ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ সেল: ০১৯১৬-৯৪৩৯৬৯ Email:maitrishilpa@yahoo.com

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থাপন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক বৃন্দের গ্রাটাইটি/প্রোভিডেন্ট ফান্ড	চেক লিস্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	নাম: মুহাম্মদ শাওন মেহনেওয়াজ পদবী : হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ সেল: ০১৯২০-৫৮৪৮৫৬ Email:maitrishilpa@yahoo.com
২	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক বৃন্দের ছুটি	ছুটির আবেদন ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১.৫ দিন	নাম : ইউনুছ আহমেদ পদবী: প্রশাসনিক কর্মকর্তা সেল: ০১৯৪৯-২০৪৭৫ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৩	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক বৃন্দের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন প্রশিক্ষণ সেমিনার ও সভার অংশ গ্রহণের অনুমতি/মনোনয়ন প্রদান	সময় সময় প্রয়োজন অনুযায়ী মনোনিত কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ	বিনামূল্যে	৭ দিন	নাম: মোঃ সেলিম খান পদবী : নিবন্ধিত পরিচালক ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৪	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের বিভিন্ন শাখায় আনুষঙ্গিক মালামাল সরবরাহ ও সেবা	-	বিনামূল্যে	১ দিন	নাম : মোঃ হাফিজুর রহমান পদবী: সিনিয়র স্টোর অফিসার সেল: ০১৭২১৩৪৮২০২ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৫	শিল্প বিষয়ক প্রশিক্ষণ	-	বিনামূল্যে	সকাল ৮.০০ হতে বিকাল ৫.০০	নাম : মোঃ আজিজুর রহমান পদবী: প্রশিক্ষক সেল: ০১৯১৪৫১৩১৮৯ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৬	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের ইন্টারনেট/দাপ্তরিক টেলিফোন/প্রিন্টার/ম্যাপাঞ্জিন/বেদ্যুতিক সামগ্রী	সংশ্লিষ্ট বিল প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম : ইউনুছ আহমেদ পদবী: প্রশাসনিক কর্মকর্তা সেল: ০১৯৪৯-২০৪৭৫ Email:maitrishilpa@yahoo.com
৭	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক বৃন্দের বেতন ভাতা প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিল প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম : মোঃ মহসীন আলী পদবী: কারখানা ব্যবস্থাপক সেল: ০১৬৭৪-২৯১১৯০ Email:maitrishilpa@yahoo.com

২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশ্যা

ক্রমিক	প্রত্যাশ্যা/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় বিল পরিশোধ করা
	স্বাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বিদ্র: সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা। (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মোঃ সেলিম খান পদবী : নিবন্ধিত পরিচালক (যুগ্মসচিব) ও সদস্য সচিব, বোর্ড অব ট্রাস্টিজ ফোন: ৪৮৮ ০২-৯৮১৩২৭৯ Email:maitrishilpa@yahoo.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ জাহাঙ্গীর আলম পদবী : সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় ও সেয়ারম্যান, বোর্ড অব ট্রাস্টিজ Email:sec@msw.gov.bd	এক মাস