



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প

www.spst.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ
১.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ক তথ্য প্রদান	আবেদনপত্র পর নির্ধারিত ফি	তথ্য অধিকার আইন ও বিধি অনুযায়ী	৭ দিন	নাম : মোঃ সেলিম খান পদবি : নির্বাহী পরিচালক ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
২	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ক অভিযোগ দাখিল	আবেদনপত্র পর/অনলাইনে অভিযোগ	বিনামূল্যে	৭ দিন	

১.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	নিম্ন ব্যবহার্য ৯৭ (সাতানব্বই) ধরনের 'মৈত্রী' ব্র্যান্ডের প্রাস্টিক পণ্য সামগ্রী উৎপাদন	চাহিদা পত্র	নির্ধারিত মূল্যে	সকাল ৮.০০ হতে বিকাল ৫.০০	নাম : আবদুল আজীজ পদবি : রক্ষণাবেক্ষণ ইঞ্জিনিয়ার ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ সেল : ০১৫৫৬-১৬২২১৩ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
২	০৭ (সাত) সাইজের 'মুক্তা' ব্র্যান্ডের ন্যাচারাল ড্রিফিং ওয়াটার উৎপাদন	চাহিদা পত্র	নির্ধারিত মূল্যে	সকাল ৮.০০ হতে বিকাল ৫.০০	নাম : মোঃ রিয়াজ উদ্দিন পদবি : প্রাণ্ট সুপারভাইজার ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ সেল : ০১৯৯৯-৩৫০৪৭১ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৩	নিম্ন ব্যবহার্য ৯৭ (সাতানব্বই) ধরনের 'মৈত্রী' ব্র্যান্ডের প্রাস্টিক পণ্য সামগ্রী বিপণন	চাহিদা পত্র	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম : মোঃ সাইফুল ইসলাম পদবি : বাণিজ্যিক কর্মকর্তা ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ সেল : ০১৯৯৯-৮৮২২৫৬ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৪	০৭ (সাত) সাইজের 'মুক্তা' ব্র্যান্ডের ন্যাচারাল ড্রিফিং ওয়াটার বিপণন	চাহিদা পত্র	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম : মোঃ আনোয়ার হোসেন পদবি : প্রাণ্ট সুপারভাইজার ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ সেল : ০১৯৯৬-৯৪৩৯৬৯ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক সুদের এন্ট্রাইটি/প্রোভিডেন্ট ফান্ড	চেক পিস্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	নাম : সুখানন্দ শাহন মেহেনওয়াজ পদবি : হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ সেল : ০১৯৯৯-৮৮২২৫৬ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
২	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক সুদের এন্ট্রাইটি/প্রোভিডেন্ট ফান্ড	ছুটির আবেদন ও প্রত্যেক ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১-৫ দিন	নাম : ইউনুস আহমেদ পদবি : প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০১৯৯৯-৩২০৪৭৫ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৩	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক সুদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন প্রশিক্ষণ সেবাসমূহ ও সভা অনুষ্ঠান প্রদান	সময় সময় প্রয়োজন অনুযায়ী মনোনীত কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ	বিনামূল্যে	৭ দিন	নাম : মোঃ সেলিম খান পদবি : নির্বাহী পরিচালক ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৪	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের বিভিন্ন শাখার আর্থায়িক মাসামাল সরবরাহ ও সেবা	-	বিনামূল্যে	১ দিন	নাম : মোঃ হাবিবুল রহমান পদবি : নির্ময়র স্টোর কিয়ার ফোন : ০১৭২১-৩৪৮২৩২ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৫	শিল্প বিষয়ক প্রশিক্ষণ	-	বিনামূল্যে	সকাল ৮.০০ হতে বিকাল ৫.০০	নাম : মোঃ আজিজুল রহমান পদবি : প্রশিক্ষক ফোন : ০১৯১৪-৫১৩১৮৯ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৬	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের ইন্টারনেট/ডাটাবেজ টেলিফোন/পত্রিকা/ম্যাপাঙ্কন/বৈদ্যুতিক সামগ্রী	সংশ্লিষ্ট বিল	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম : ইউনুস আহমেদ পদবি : প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০১৯৯৯-৩২০৪৭৫ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com
৭	শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিক সুদের বেতন-ভাতা প্রদান	সংশ্লিষ্ট বিল	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম : মোঃ হারুন আলী পদবি : কাগখানা ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৬৭৪-৯৯১১৯০ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com

২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রত্যাশিত/কাম্যকৃত সেবা প্রদান পদ্ধতি
	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন প্রয়োজনীয় ফিল পরিশোধ করা
	সাক্ষরিত জমা নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বিঃদ্র. সাধারণকর যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সন্ধ্যায় হয় না তা বিস্তারিত করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (IGRS)

ক্রমিক	কথন যোগাযোগ করবেন	কায় সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : মোঃ সেলিম খান পদবি : নির্বাহী পরিচালক ও সদস্য সচিব, বোর্ড অব ট্রাস্টিজ ফোন : +৮৮০২-৯৮১৩২২৭৯ ইমেইল : Maitrishilpa@yahoo.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : মোঃ জাহাঙ্গীর আলম পদবি : সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় ও চেয়ারম্যান, বোর্ড অব ট্রাস্টিজ ইমেইল : sec@msw.gov.bd	এক মাস