গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রেশম উন্নয়ন বোর্ড
আঞ্চলিক রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়, রাজশাহী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens' Charter)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens' Charter)

১. কলাকল ও অবলোক

ভিশন (Vision): দেশে রেশম চাষ ও শিল্পের সম্প্রসারণ ও উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন।

মিশন (Mission): লাগসই প্রযুক্তি, দক্ষ জনবল ও উন্নত গবেষণার মাধ্যমে রেশম খাতের সম্ভাবনাকে পূর্ণ মাত্রায় কাজে লাগিয়ে রেশম চাষ ও শিল্পের উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, পদবী, ঠিকানা সহ, যোগাযোগ)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	রেশম চাষীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	নির্ধারিত ফরম আবেদন উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	নির্ধারিত ফরম রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র সিনিয়র/জুনিয়র রেশম চাষী লেনদেন	বিনামূল্যে। নির্ধারিত ফরম রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র সিনিয়র/জুনিয়র রেশম চাষী লেনদেন	ক্যাটাগরি ভিত্তিক ৩-৫ দিন ও ৯৪-৯৬ দিন	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
২.	রেশম চাষীদের স্কীল অভিবৃদ্ধি/স্কীল ভাষা সহায়তা	নির্ধারিত ফরম উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন কেন্দ্র পরিদর্শনকের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সেরিকালচার-সংক্রান্ত	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৩.	রেশম চাষীদের স্কীল অভিবৃদ্ধি/স্কীল ভাষা সহায়তা	নির্ধারিত ফরম উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন কেন্দ্র পরিদর্শনকের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সেরিকালচার-সংক্রান্ত	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৪.	রেশম চাষীদের মোগাকুল রেশম জিম সরবরাহ	নির্ধারিত ফরম উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	বছরে ৪ বার (চৈত্র, বৈশাখ/জ্যৈষ্ঠ, শ্রাবণ/ভাদ্র) (মার্চ, মে, আগষ্ট ও অক্টোবর)	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৫.	রেশম চাষীদের আজিলাস সরবরাহ প্রদান	চাহিদা পত্র সহ নির্ধারিত আবেদন ফরম।	নির্ধারিত ফরম রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৬.	রেশম চাষীদের উপজেলাভিত্তিক সরবরাহ	নির্ধারিত আবেদন ফরমে।	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম
৭.	রেশম ডাটি মাসে মাসে ক্রয়/বিক্রয়	উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	রিলিলিকেশন কেন্দ্র এবং রেশম শিল্পের সাথে অফিস আবিভিন্ন	বিনামূল্যে।	সপ্তাহে ৪ দিন (মার্চ, মে, আগষ্ট ও অক্টোবর)	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৮.	রেশম ডাটি হতে শুকা উৎপাদন সংক্রান্ত আজিলাস সরবরাহ প্রদান	সরাসরি। নির্ধারিত ফরম উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে।	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৯.	চাষীদের রেশম উদ্যোক্তাদের প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	চাহিদা সাপেক্ষে/ প্রশিক্ষণ	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/ পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
১০.	নমুনাসহ বিদেশাগত ও দেশে সেবা নিয়ে পরামর্শ প্রদান	উপজেলা/জিলিকে আবেদন সরাসরিভাবে পরিদর্শন	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/ পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com

২.২ আজিজ্ঞাসিক সেবা :

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(পদবি, পদবী,ঠিকানা সহ, যোগাযোগ)
১	সেরিকালচারী আজিজ্ঞান/এনজিও এবং শিক্ষার্থী স্কীল আজিজ্ঞান, স্কীল ভাষা সহায়তা/বিদেশ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে। সংশ্লিষ্ট এজি/আংশিকারের এবং শিক্ষার্থী হতে সরাসরিভাবে প্রদান	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/ পরিদর্শনের তালিকায়	প্রতিটি ইন্ডিয়ার মূল্য ১৫০ টাকা এবং প্রতিদল ইন্ডি কটিসের মূল্য ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা এবং চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	সেরা-উপজ-সংক্রান্ত	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
২	সেরিকালচারী আজিজ্ঞান/এনজিও এবং শিক্ষার্থী সেরিকালচার সেবা	নির্ধারিত ফরমে আবেদন উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে। সংশ্লিষ্ট এজি/আংশিকার এবং	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের	প্রতিদল ডিমের মূল্য ১০৫/- (একশত পাঁচ) টাকা এবং চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	সপ্তাহ ৪ দিন (চৈত্র, বৈশাখ, জ্যৈষ্ঠ, আষাঢ়/শ্রাবণ) (মার্চ, মে, জুলাই ও অক্টোবর)	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক
৩	সেরিকালচারী আজিজ্ঞান/এনজিও এবং রেশম চাষীদের আজিলাস সরবরাহ প্রদান	লিখিত আবেদন উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে। সংশ্লিষ্ট এজি/আংশিকার এবং শিক্ষার্থী হতে সরাসরিভাবে প্রদান	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	সারা বছর	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৪	সেরিকালচারী আজিজ্ঞান/এনজিও এবং শিক্ষার্থী স্কীল ভাষা/বিদেশ	উপজেলা/জেলা রেশম অফিসে। সংশ্লিষ্ট এজি/আংশিকার এবং শিক্ষার্থী হতে সরাসরিভাবে প্রদান	নির্ধারিত ফরম রেশম কীটপালন, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/পরিদর্শনের তালিকায়	বিনামূল্যে।	বছরে ৪ বার (মার্চ, মে,আগষ্ট ও অক্টোবর)	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com

২.৩ আজিজ্ঞাসিক সেবা :

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(পদবি, পদবী, ঠিকানা সহ, যোগাযোগ)
১	ডুটি (সেরিকালিক ডুটি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ডুটির ডিমিসেন্স/ ১৯৫৩ অনুযায়ী সরকারী আবেদন ফরমে জমা দেয়া	নির্ধারিত ফরম আবেদন ফরম, আবেদিক রেশম সম্প্রসারণ আবেদন।	বিনামূল্যে।	৭ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
২।	অডিয় মাতাপালক ডুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদনের প্রাপ্তির পর যথাযথীকরণ	১) ডুটির আবেদন ২) সিনাজিক অবয় পূরণ ৩) প্রশাসন সিকার	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৩।	মাতৃকুকাজীন ডুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদনের প্রাপ্তির পর যথাযথীকরণ	১) ডুটির আবেদন ২) জাজাতী সনদপত্র ৩) প্রশাসন সিকার	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৪।	ডিমি এবং মেরেল অর্জীন	আবেদনের প্রাপ্তির পর যথাযথীকরণ	১) পরিবারের দ্বৈত ও পরিচয় সনদের আবেদন ২) সিনাজিক অবয় পূরণ ৩) ডিমিসেন্স ইস্যু ৪) প্রশাসন সিকার	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৫।	আনুষ্ঠানিক	লিখিত আবেদন আবেদনের প্রেক্ষিতে সরবরাহ	লিখিত আবেদন	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৬।	আর্থিক অব প্রদান ক) ঘোষিত সাইজমেন	আবেদনের প্রাপ্তির পর যথাযথীকরণ	লিখিতিক অবয়ে আবেদন ১) আর্থিক সাধা ২) সাধারণ পত্র	বিনামূল্যে।	৭ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com
৭।	নিলেকরণ ক্রয়/উইথ ফেরত মজুরী	আবেদনের প্রাপ্তির পর যথাযথ যাচাই	আবেদন পত্র মালামাল	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোঃ তরিকুল ইসলাম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০১৭১১-১৮০২২০ ইমেইল: ddbsdbrajshahi@gmail.com

৩) আপনার (সেবা-গ্রহীতার) কাছে আমাদের(সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা :

ক্রম নং	প্রতিশ্রুতি/নাগরিক সেবা প্রাপ্তির জন্য জরুরি
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন পত্র জমা প্রদান
২	সঠিক তথ্যের প্রত্যেকটি সেবা মূল্য পরিশোধ করা
৩	আবেদনের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	চাহিদা মাফিকের সঙ্গে সহযোগিতা করা

৪) আওতাধীন অফিসসমূহ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

৪.১) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	নাগরিক প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোহাম্মদ এহসানুল বারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০১৮৪১৯৭০৭২৭ ইমেইল: mdadulbari1970@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	ড. মোঃ মনিরুজ্জামান যুগ্ম সচিব (সোনেজ) রেশম ও পাট মন্ত্রণালয় ০১৯১২-৫৫৩৩৭০	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা আপিল কর্মকর্তা	অভিযোগ ফরম	৩০ কার্যদিবস