

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট

স্বাধীনতা ভবন

৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০

প্রশাসন বিভাগ

(www.bffwt.gov.bd)

৩য় প্রজন্মের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

[3rd Generation Citizen's Charter]

সিটিজেনস চার্টার:

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের সার্বিক কল্যাণ নিশ্চিত করা এবং মুক্তিযুদ্ধের চেতনা তৃণমূল পর্যায়ে পৌঁছে দেয়া।

মিশন: যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের সার্বিক কল্যাণ সাধনের মাধ্যমে জাতির শ্রেষ্ঠ সন্তানদের সম্মানিত করা এবং মুক্তিযুদ্ধের চেতনা তৃণমূল পর্যায়ে পৌঁছে দেয়া।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবাঃ

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গ (০৭ বীরশ্রেষ্ঠ পরিবার ও তারামন বিবি, বীর প্রতীকসহ) রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (www.bffwt.gov.bd) (২) ইউপি চেয়ারম্যান/ পোসতার মেয়র/সিটি কর্পোরেশনের কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশান সনদ (৩) মুক্তিযোদ্ধার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় গেজেটের কপি (৪) ব্যাংক হিসাব নম্বর (৫) সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি (৬) মুক্তিযোদ্ধা মৃত হলে তাঁর পিতা-মাতার অনলাইন মৃত্যু সনদ প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	বিনামূল্যে	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১ জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন) ও বিভাগীয় প্রধান, ঢাকা বিভাগ Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯২৪ জনাব শাহনাজ পারভীন সহকারী পরিচালক (কল্যাণ) ও বিভাগীয় প্রধান (ময়মনসিংহ ও রংপুর) Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৯৯৫-২৬৮১৬৩

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গ (০৭ বীরশ্রেষ্ঠ পরিবার ও তারামন বিবি, বীর প্রতীকসহ) রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (www.bffwt.gov.bd) (২) ইউপি চেয়ারম্যান/ পৌসভার মেয়র/সিটি কর্পোরেশনের কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশান সনদ (৩) মুক্তিযোদ্ধার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় গেজেটের কপি (৪) ব্যাংক হিসাব নম্বর (৫) সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি (৬) মুক্তিযোদ্ধা মৃত হলে তাঁর পিতা-মাতার অনলাইন মৃত্যু সনদ প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	বিনামূল্যে	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে।	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যাণ) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫০-১৬৭০০৬
০২	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের রেশন প্রদান।	(১) রেশন কার্ড ইস্যুর মাধ্যমে (২) পত্র জারির মাধ্যমে ভাতাভোগীদের সংশ্লিষ্ট এলাকার পুলিশ লাইন হতে রেশন উত্তোলন	(১) রেশন প্রাপ্তির আবেদন ফরম (www.bffwt.gov.bd) (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১

পাতা-০৩

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০২.	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের রেশন প্রদান।	(১) রেশন কার্ড ইস্যুর মাধ্যমে (২) পত্র জারির মাধ্যমে ভাতাভোগীদের সংশ্লিষ্ট এলাকার পুলিশ লাইন হতে রেশন উত্তোলণ	(১) রেশন প্রাপ্তির আবেদন ফরম (www.bffwt.gov.bd) (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন) ও বিভাগীয় প্রধান, ঢাকা বিভাগ Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯২৪ জনাব শাহনাজ পারভীন সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (ময়মনসিংহ ও রংপুর) Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৯৯৫-২৬৮১৬৩ জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫০-১৬৭০০৬

পাতা-০৪

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণের জন্য বিভিন্ন হাসপাতালে ও ডায়াবেটিক রোগের জন্য বারডেম হাসপাতালে ভর্তি ও চিকিৎসা ব্যয় বহন।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীকে ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, রেফারেন্স এবং ঔষধ ও পরীক্ষার ভাউচার।	বিনামূল্যে	বিল দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১ জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন) ও বিভাগীয় প্রধান, ঢাকা বিভাগ Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯২৪ জনাব শাহনাজ পারভীন সহকারী পরিচালক (কল্যাণ) ও বিভাগীয় প্রধান (ময়মনসিংহ ও রংপুর) Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৯৯৫-২৬৮১৬৩ জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যাণ) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫০-১৬৭০০৬

পাতা-০৫

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	হইলচেয়ারধারী যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণের জন্য পথ্য ও মোবাইল কার্ড সরবরাহ।	সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
০৫	শিক্ষা ভাতা (অনধিক ২ সন্তান)	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত শিক্ষা সনদসহ সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
০৬	বিবাহ ভাতা (অনধিক ২ কন্যা)	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	নিকাহনামার মূলকপি, চেয়ারম্যানের প্রত্যয়নপত্র এবং যুগল ছবিসহ সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১

পাতা-০৪

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	উৎসব ভাতা (রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতার সঙ্গে সরকার কর্তৃক প্রদেয়)।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	সরকারি আদেশ অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রতি উৎসবের ১৫ দিন পূর্বে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
৮	পরিচয়পত্র প্রদান।	পরিচয়পত্র ইস্যুর মাধ্যমে সরাসরি	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে কার্ড প্রস্তুত করত: স্বাক্ষরের জন্য মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ এবং মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্তির ০৩ কর্ম দিবসের মধ্যে বিতরণ।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
৯	কৃত্রিম অঙ্গ-প্রত্যঙ্গ সংযোজন ও আনুসঙ্গিক দ্রব্যাদি।	ক্রয়নীতি অনুসরণক্রমে সংগ্রহ পূর্বক সরবরাহ	বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০১ মাসের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১

পাতা-০৫

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০.	(ক) চিকিৎসা খরচ (দেশে) ২০% বা তদুর্ধ্ব যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	ট্রাস্টের উপদেষ্টার অনুযায়ী স্বাস্থ্য পরামর্শ	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
	(খ) চিকিৎসা খরচ (বিদেশে) ২০% বা তদুর্ধ্ব যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে iBas++ এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ।	বিশেষজ্ঞ চিকিৎসকদের সমন্বয়ে গঠিত মেডিকেল বোর্ডের সুপারিশ	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
১১.	সিটি কর্পোরেশন বসবাসরত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের নিজস্ব বাড়ির পানি ও পয়ঃনিষ্কাশন বিল মওকুফ	পত্র জারির মাধ্যমে	(১) সাদা কাগজে আবেদন (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি এর ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি (৫) মুক্তিযোদ্ধা মৃত হলে ৩০০/-টাকার স্ট্যাম্প প্রাধিকার পত্র	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২.	সিটি কর্পোরেশন বসবাসরত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের নিজস্ব বাড়ির হোল্ডিং ট্যাক্স মওকুপ সুবিধা:	পত্র জারির মাধ্যমে	(১) সাদা কাগজে আবেদন (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
১৩.	রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতাপ্রাপ্ত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের বিদ্যুৎ বিল মওকুফ সুবিধা	পত্র জারির মাধ্যমে	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (www.bffwt.gov.bd) (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি কার্ডের ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি (৫) বিদ্যুৎ বিলের ফটোকপি প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৪.	রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতাপ্রাপ্ত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার ও শহিদ বীর ০২ বার্নার গ্যাস বিল মওকুফ সুবিধা	পত্র জারির মাধ্যমে	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (www.bffwt.gov.bd) (২) এক কপি ছবি (৩) এনআইডি ফটোকপি (৪) ভাতা বইয়ের ফটোকপি (৫) গ্যাস বিলের ফটোকপি প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	কল্যাণ প্রবিধান অনুযায়ী বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) ই-মেইল: Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
১৫.	ছাত্র বৃত্তি প্রদান	অন লাইনে আবেদন https://tmis.bffwt.gov.bd/mis/	(১) সকল সনদের ফটোকপি (২) সকল মার্কসিট ফটোকপি (৩) মুক্তিযোদ্ধার আয়ের সনদ (৪) মুক্তিযোদ্ধার গেজেট (৫) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন। (৬) পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (৭) নাতি-নাতনি হলে তাদের পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	প্রতি বছরে একবার আবেদন নেয়া হয়। ডিগ্রী/অনার্স হতে উচ্চ শিক্ষায় অধ্যয়নরতদের জন্য।	জনাব মোঃ আলাল হোসেন ব্যবস্থাপনা পরিচালকের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা মোবাইল- ০১৯৭০৫৪৭৮৯৮ alal.bffwt@gmail.com

পাতা-০৮

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৬	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান	১. সরাসরি পত্র জারির মাধ্যমে ২. ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে www.bffwt.gov.bd	১. তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে আবেদন (www.bffwt.gov.bd) ২. যে তথ্য চাওয়া হয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ও তথ্য প্রদানে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯১৪
১৭.	কেন্দ্রীয় পত্র গ্রহণ ও পত্র জারি	১. ডকেট নম্বর প্রদানের মাধ্যমে ২. অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয় ট্র্যাকিং নম্বর প্রদানের মাধ্যমে	আবেদনপত্র জমা দেয়ার স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগে)	বিনামূল্যে	০১ (এক) দিন	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৭১২-১৮৭৮৭৪ secy@bffwt.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

তথ্য ও প্রযুক্তি শাখা:

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)-এর ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ	ট্রান্স্টের ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	এপিএ বাস্তবায়ন কমিটির প্রতিবেদন ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতি ৩মাস অন্তর অন্তর (অক্টোবর, জানুয়ারি, এপ্রিল ও জুলাই)	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬
০২.	শুদ্ধাচার (NIS), ই-গভর্ন্যান্স ও বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা (ইনোভেশন), সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) ও তথ্য অধিকার বিষয়ে ত্রৈমাসিক, বার্ষিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ	ট্রান্স্টের ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	এপিএ বাস্তবায়ন কমিটির প্রতিবেদন ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতি ৩মাস অন্তর অন্তর (অক্টোবর, জানুয়ারি, এপ্রিল ও জুলাই)	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬
০৩.	ট্রান্স্টের সকল বিভাগ/শাখার তথ্যাদি ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ	ট্রান্স্টের ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	এপিএ বাস্তবায়ন কমিটির প্রতিবেদন ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতি ৩মাস অন্তর অন্তর (অক্টোবর, জানুয়ারি, এপ্রিল ও জুলাই)	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪.	আইসিটি পলিসি বাস্তবায়ন	ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	জারিকৃত আইসিটি পলিসি ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	বিনামূল্যে	আইসিটি পলিসিতে উল্লেখিত সময়সীমা	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬
০৫	আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ শাখার মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত আদেশ	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ মডিউল অনুযায়ী	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬
০৬.	তথ্য হালনাগাদকরণ বাতায়ন	আদেশ জারির মাধ্যমে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	ট্রাস্টের ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	বিনামূল্যে	আদেশ অনুযায়ী সময়ে সময়ে	জনাব শাহীনুর রহমান উপ-সহকারী পরিচালক (কল্যান) ও বিভাগীয় প্রধান (খুলনা বিভাগ) মোবাইল-০১৫৫৫০-১৬৭০০৬

ভূমি ও আইন শাখা:

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	রিট পিটিশনসহ অন্যান্য মামলা সংক্রান্ত তথ্য অবহিতকরণ	১. পত্র জারির মাধ্যমে ২. ওয়েবসাইটে প্রকাশের মাধ্যমে ওয়েবসাইট: www.bffwt.gov.bd	১. মামলা সংক্রান্ত তথ্যের অনুরোধপত্র (মামলার নম্বর, পক্ষদ্বয়ের নাম, যে তথ্য চাওয়া হয়েছে তার বিবরণ উল্লেখ করতে হবে) ট্রাস্টের ৫ম তলা (প্রশাসন বিভাগ)	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান ব্যবস্থাপক (ভূমি ও আইন) মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯১৪
০২.	মামলার তথ্য বিবরণী (এফস এফ) প্রস্তুতকরণ	১. ই-নথির মাধ্যমে ২. পত্র জারির মাধ্যমে	১. তথ্য বিবরণীর আদর্শ ফরম্যাট ২. মামলার আর্জি	বিনামূল্য	১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান ব্যবস্থাপক (ভূমি ও আইন) মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯১৪
০৩.	আপিলের ভিত্তি (গ্রাউন্ডস) প্রস্তুতকরণ ও প্রেরণ	১. ই-নথির মাধ্যমে ২. পত্র জারির মাধ্যমে	১. আপিলের ভিত্তি প্রস্তুতের আদর্শ ফরম্যাট ২. মামলার আর্জি ও রায়ের কপি ৩. আপিলের ভিত্তি (গ্রাউন্ডস) প্রস্তুতের সমর্থনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্য	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান ব্যবস্থাপক (ভূমি ও আইন) মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯১৪

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪.	আদালতের আদেশ বাস্তবায়ন ও অবহিতকরণ	১. ই-নথির মাধ্যমে ২. পত্র জারির মাধ্যমে	১. আদালতের নির্দেশনা অনুযায়ী গ্রহীত কার্যক্রমের প্রমাণক	বিনামূল্য	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান ব্যবস্থাপক (ভূমি ও আইন) মোবাইল-০১৭১২-৩৮৯৯১৪

অর্থ বিভাগ:

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	সার্ভিস বেনিফিট প্রদানের সুবিধার্থে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের না-দাবী প্রত্যয়ন প্রদান	পত্র জারির মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদন সরকারি আদেশ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় আদেশ সংযুক্ত করতে হবে	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	(১) জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd (২) জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা মোবাইল-০১৯২২-৩৭১০৩০ mdiqbalhossain254@gmail.com

নিরীক্ষা শাখা:

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	১. অডিটসমূহের রডসিটি জবাব প্রাপ্তির পর তা যাচাই বাছাই করত: নিরীক্ষা সুপারিশক্রমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ ২. অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্বি-পক্ষীয় ও ত্রি-পক্ষীয় সভার আয়োজন করা	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষে প্রদেয় জবাবের সমর্থনে সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবুল হোসেন গাজী সহকারী প্রধান হিসাব নিরীক্ষক মোবাইল- ০১৭১১-১৮৩৫২৫ ই-মেইল: gazihvc@gmail.com

চলমান পাতা-১৪

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

প্রশাসন বিভাগ:

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	মেরামত অযোগ্য গাড়ী অকেজো ঘোষণা	১. সরকারি পত্র জারি ২. ট্রাস্টের ওয়েবসাইট www.bffwt.gov.bd	১. সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী যানবাহন শাখা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব ২. বিআরটিএ-এর প্রয়োজনীয় প্রত্যয়ন ৩. অকেজো ঘোষণা কমিটির সুপারিশ প্রাপ্তি স্থান: বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ৩য় তলা	সিডিউলে বর্ণিত নির্ধারিত মূল্য	২১ (একুশ কর্মদিবস)	জনাব মোঃ আবুল কাশেম চৌধুরী যুগ্মপরিচালক (কল্যাণ) Info.bffwt@gmail.com মোবাইল-০১৭৯২-১৯১৯৫১
০২.	সকল ছুটি	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী/সরকারি চাকুরি আইন অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd

পাতা-১৫

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩.	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
০৪.	চাকুরী স্থায়ী করণ।	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
০৫.	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন। হালনাগাদ এসিআর	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
০৬.	পিআরএল (অবসর-উত্তর ছুটি)	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd

পাতা-১৬

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৭.	নবনিয়োগ	১. দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ ২. আদেশ জারি ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ www.bffwt.gov.bd	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত কাগজপত্র ট্রান্সের ওয়েবসাইট : www.bffwt.gov.bd	বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত হারে ও পে-অর্ডারের মাধ্যমে	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশির ০৬ মাসের মধ্যে	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
০৮.	লজিস্টিক/যানবাহন	স্টাফবাসের মাধ্যমে দপ্তরে যাতায়াত	সাদা কাগজে আবেদন।	সরকারি নিয়মানুযায়ী ভাড়া পরিশোধ সাপেক্ষে	৭ কার্যদিবস	জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd

পাতা-১৭

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।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জাকিয়া পারভীন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক- www.grs.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে। উক্ত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন না হলে আরো অতিরিক্ত ১০ (দিন) কার্য দিবস।
০২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপিল কর্মকর্তা যুগ্মসচিব (সনদ ও প্রত্যয়ন অনুবিভাগ) মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় সরকারি পরিবহনপুল ভবন সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা মোবাইল-০১৭১২৫৪৫৬১৭	২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে।
০৩	GRS আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ (ষাট) কার্য দিবসের মধ্যে।

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাজ্জিকত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
(১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান/সাদা কাগজে আবেদন।
(২)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
(৩)	সংশ্লিষ্ট তথ্যের জন্য নির্ধারিত দিবস ব্যতীত অন্যকোন দিনে অফিসে আসা হতে বিরত থাকা
(৪)	বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের ওয়েবসাইট, নোটিশ বোর্ডসহ সিটিজেন চার্টার নিয়মিত পরিদর্শন করা ওয়েবসাইট নম্বর- www.bffwt.gov.bd

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল 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।