

বাংলাদেশ শিল্প কারিগরি সহায়তা কেন্দ্র (বিটাক)

১১৬(খ), তেজগাঁও শিল্প এলাকা

ঢাকা-১২০৮।

www.bitac.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. রূপকল্প (Vision):

শিল্পখাতকে কারিগরি সহায়তা প্রদানের উৎকৃষ্ট কেন্দ্রে রূপান্তর।

২. অভিলক্ষ্য (Mission):

শিল্পখাতকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কারিগরি দক্ষতা বৃদ্ধি, গবেষণা ও উন্নয়নের মাধ্যমে প্রযুক্তি উদ্ভাবন ও হস্তান্তর এবং নিরবচ্ছিন্ন শিল্পোৎপাদন নিশ্চিত করার জন্য আমদানি বিকল্প যন্ত্রপাতি তৈরি ও মেরামত।

৩. প্রতিশ্রুতি ও সেবাসমূহ

৩.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.১.১	দীর্ঘ মেয়াদি কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমাণপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	জনপ্রতি কোর্স ফি মেশিন সপ, ফাউন্ডি প্র্যাকটিস এন্ড প্যাটার্ন মেকিং / অটোমোবাইল মেইনটেন্যান্স/ মেশিন- মেইনটেন্যান্স =৫,০০০; ওয়েল্ডিং= ৭,৫০০; ইলেকট্রিক্যাল মেইনটেন্যান্স =৮,৫০০; মেকানিক্যাল ড্রাফটিং/ মেশিন- মেইনটেন্যান্স =৬,০০০ টাকা। প্রশিক্ষণ-ফি বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট।	৯৮ দিন	বিটাক, ঢাকা কেন্দ্র হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@ bitac.gov.bd বিটাক চট্টগ্রাম কেন্দ্র নির্বাহী প্রকৌশলী মোবা: ০১৫৫২৫৭৭২৬৪ বিটাক চাঁদপুর কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৬১৭৭৪২১৭২ বিটাক খুলনা কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৭৩৮৩৮৫৮ বিটাক বগুড়া কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৩২৮১৭৫৮
৩.১.২	মধ্য মেয়াদি কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমাণপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি	জনপ্রতি কোর্স ফি অটোক্যাড (২ডি এন্ড ৩ডি) ৭,৫০০; রেফ্রিজারেশন ও এয়ার কন্ডিশনিং/ ম্যানুয়াল মেটাল আর্ক ওয়েল্ডিং =৫,০০০; ইলেকট্রিক্যাল হাউজ ওয়্যারিং =৪,২০০ টাকা	৪২ দিন	বিটাক, ঢাকা কেন্দ্র হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@ bitac.gov.bd বিটাক চট্টগ্রাম কেন্দ্র নির্বাহী প্রকৌশলী মোবা: ০১৫৫২৫৭৭২৬৪

			(শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	প্রশিক্ষণ-ফি বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট।		বিটাক চাঁদপুর কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৬১৭৭৪২১৭২ বিটাক খুলনা কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৭৩৮৩৮৫৮ বিটাক বগুড়া কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৩২৮১৭৫৮
৩.১.৩	মধ্য মেয়াদি কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	জনপ্রতি কোর্স ফি সিএনসি লেদ অপারেশন এন্ড প্রাকটিস/ সিএনসি মিলিং অপারেশন এন্ড প্রাকটিস/ সিএনসি মেশিনিং সেন্টার অপারেশন এন্ড প্রাকটিস =৫,০০০; ডাই সিঙ্ক ইডিএম এন্ড ওয়্যার কার্ট ইডিএম অপারেশন এন্ড প্রাকটিস =৭,৫০০; টুল এন্ড কাটার গ্রাইন্ডিং অপারেশন এন্ড প্র্যাকটিস =৩,৫০০ টাকা প্রশিক্ষণ-ফি বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট।	২৮ দিন	হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@bitac.gov.bd
৩.১.৪	স্বল্প মেয়াদি কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	জনপ্রতি কোর্স ফি প্রোগ্রাম্যাবল লজিক কন্ট্রোলার (পিএলসি)=৭,৫০০ টাকা প্রশিক্ষণ-ফি বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট।	১৪ দিন	হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@bitac.gov.bd
৩.১.৫	স্বল্প মেয়াদি কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	জনপ্রতি কোর্স ফি বয়লার অপারেশন এন্ড মেইনটেন্যান্স =৩৫০০ টাকা প্রশিক্ষণ-ফি বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট।	৭ দিন	হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@bitac.gov.bd
৩.১.৬	বাস্তব প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ কোর্সে ভর্তি সম্পন্ন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি	টিটিসি, ডিপ্লোমা ইন মেকানিক্যাল ইঞ্জিনিয়ারিং, ডিপ্লোমা ইন ইলেকট্রিক্যাল ইঞ্জিনিয়ারিং; বিএসসি ইন মেকানিক্যাল ইঞ্জিনিয়ারিং, বিএসসি ইন ইন্ডাস্ট্রিয়াল ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড প্রোডাকশন,	চাহিদা অনুযায়ী	হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@bitac.gov.bd

Hand





			(শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	বিএসসি ম্যাটেরিয়াল এন্ড ম্যাটালজিক্যাল		
				ভর্তির জন্য আবেদন-ফি বিটাক এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার এ বর্ণিত টাকা বিটাক বরাবর ব্যাংক ড্রাফট অথবা নগদে পরিশোধ।		
৩.১.৭	Accelerating and Strengthening Skills for Economic Transformation (ASSET) প্রকল্পের অধিনে প্রশিক্ষণ প্রদান	আবেদনপত্র ডাকযোগে / সরাসরি/ ই-মেইল এর মাধ্যমে গ্রহণ, যাচাই, নিবন্ধন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	ফি-বিহীন প্রশিক্ষণ। অধিকতর প্রশিক্ষণ সম্পন্নকারীকে ক্লাসে ১০০% উপস্থিতির ভিত্তিতে মাসিক ২০০০ টাকা (নারীদের ক্ষেত্রে)/ ১৫০০ টাকা (পুরুষের ক্ষেত্রে) হারে উপবৃত্তি এবং প্রতি প্রশিক্ষণ দিবসের জন্য ৮০ টাকা হারে যাতায়াত ভাতা প্রদান করা হয়।	৯০ দিন	বিটাক, ঢাকা কেন্দ্র হাসিব মাহমুদ সহঃ প্রকৌশলী (প্রশিক্ষণ) মোবা: ০১৬৮৪০৯৩৪৯৫ ইমেইল:ae_msdhaka@bitac.gov.bd বিটাক চট্টগ্রাম কেন্দ্র নির্বাহী প্রকৌশলী মোবা: ০১৫৫২৫৭৭২৬৪ বিটাক চাঁদপুর কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৬১৭৭৪২১৭২ বিটাক খুলনা কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৭৩৮৩৮৫৮ বিটাক বগুড়া কেন্দ্র সহকারী প্রকৌশলী মোবা: ০১৭৭৩২৮১৭৫৮
৩.১.৮	“হাত-কলমে কারিগরি প্রশিক্ষণে মহিলাদের গুরুত্ব দিয়ে আত্ম-কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও দারিদ্র্য বিমোচন” শীর্ষক প্রকল্পের (সেপা) অধিনে প্রশিক্ষণ প্রদান। (প্রকল্পের মেয়াদ ২০২০-২০২৫)	আবেদনপত্র ডাকযোগে / সরাসরি/ ই-মেইল এর মাধ্যমে গ্রহণ, যাচাই, নিবন্ধন, প্রশিক্ষণ প্রদান ও সনদায়ন	ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি (শুধুমাত্র যাচাইয়ের জন্য)	সম্পূর্ণ সরকারি অর্থায়নে পরিচালিত ফি-বিহীন প্রশিক্ষণ। অধিকতর জনপ্রতি দৈনিক ৪০০/- টাকা প্রশিক্ষণ ভাতা প্রদান ট্রেন্ড সমূহ: লাইট মেশিনারিজ, ইলেকট্রনিক্স, ইলেকট্রিক্যাল মেইনটেন্যান্স, অটোক্যাড, রেফ্রিজারেশন এন্ড এয়ার কন্ডিশনিং, হাউজ হোল্ড এ্যাপ্লায়েন্স মেইনটেন্যান্স, কার্পেন্দ্রি, প্লাস্টিক প্রসেসিং জেনারেল, প্লাস্টিক প্রসেসিং কাস্টমাইজড	৯০ দিন	ইকবাল হোসেন পাটোয়ারি প্রকল্প পরিচালক সেপা ফেজ-২ প্রকল্প ১১৬ (খ), তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। মোবা: +৮৮০১৭৩০০২৫৬০৯ ইমেইল:pd_sepa@bitac.gov.bd
৩.১.৯	শিল্প কারখানার চাহিদা অনুযায়ী বিটাকে জব বুকিং, তৈরি ও সরবরাহ	অনুরোধ পত্র গ্রহণ, সম্ভাব্যতা যাচাই, জব বুকিং	অনুরোধ পত্র, ড্রয়িং/নমুনা, কার্যাদেশ	প্রাক্কলিত মূল্য, কার্যাদেশের সাথে মোট মূল্যের অর্ধেক বিটাকের অনুকূলে ডিডি/ক্রস চেকের মাধ্যমে।	২ দিন	মীর মোঃ আনিসুজ্জামান, নির্বাহী প্রকৌশলী বিটাক, ঢাকা ফোন: মোবা: +৮৮০১৯১৪৮৯৪০৮৫ ই-মেইল: ieddhaka@bitac.gov.bd

Hand



Handwritten signature

৩.১.১ ০	অংশীজনের বিল প্রদান	বিল দাখিলের পর যাবতীয় আনুষ্ঠানিক তা শেষে অনুমোদন সাপেক্ষে চেকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ	ডেলিভারী চালান, মান নিয়ন্ত্রন সার্টিফিকেট, স্টোরে এন্ট্রির প্রমানসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সকল ডকুমেন্টসসহ বিল/চালান/ভ্যাট চালান হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ দিন	মো: আরিফুল হাসান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, বিটাক। মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ই-মেইল: arifulhasan19175@gmail.co m
------------	------------------------	--	---	------------	-------	--

(বিঃ দ্রঃ বিটাকে প্রশিক্ষন গ্রহণের জন্য ভর্তি/ নিবন্ধনের প্রমানপত্র এবং শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদপত্রের মূলকপি যাচাই সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের প্রশিক্ষণ বিভাগে সম্পন্ন হবে)

৩.২ দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.২.১	আঞ্চলিক কেন্দ্রের ক্রয়ের অনুমোদন	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের চাহিদাপত্র গ্রহণ; চাহিদাপত্র প্রাপ্তির পর যাচাইকরণ; কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের অনুকূলে পত্র জারিকরণ	কেন্দ্র হতে প্রাপ্ত চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ) মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com
৩.২.২	ভবিষ্যৎ তহবিল (অগ্রিম)	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন যাচাই; বিল প্রস্তুতকরণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; টাকা ছাড়করণ;	নির্ধারিত আবেদন ফরম, প্রাপ্য অর্থের ডকুমেন্টস, প্রাপ্তিস্থানঃ বিটাক ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৩ দিন	মো: আরিফুল হাসান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, বিটাক। মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ই-মেইল: arifulhasan19175@gmail.co m
৩.২.৩	পি আর এল মঞ্জুরি	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন যাচাই; বিল প্রস্তুতকরণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; টাকা ছাড়করণ;	নির্ধারিত আবেদন ফরম, প্রাপ্য অর্থের ডকুমেন্টস, প্রাপ্তিস্থানঃ বিটাক ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com
৩.২.৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইকরণ; কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; মঞ্জুরি পত্র সরাসরি/ ই- মেইল/ ডি নথি/ লিড	আবেদনপত্র, প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com



Handwritten signature in blue ink.

		ম্যানেজমেন্ট পোর্টালে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ				
৩.২.৫	লিয়োন/ উচ্চশিক্ষা (দেশে/ বিদেশে) এর আবেদন মঞ্জুর, আবেদন অগ্রায়ন, বৈদেশিক প্রশিক্ষণ মনোনয়ন	আবেদনকারীর নিকট হতে নিয়োগ পত্রসহ আবেদন গ্রহণ; আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইকরণ; কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; মঞ্জুরি পত্র সরাসরি/ ই- মেইল/ ডি- নথি/আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ, মুচলেকা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিগত ০১ বৎসরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী স্ব স্ব কেন্দ্রের কেন্দ্র প্রধানের সুপারিশসহ	বিনামূল্যে	০৭ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৫২১৫৮৫৮১৯ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com
৩.২.৬	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইকরণ; কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; মঞ্জুরি পত্র সরাসরি/ ই- মেইল/ ডি- নথি/আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	আবেদনপত্র, প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৫২১৫৮৫৮১৯ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com
৩.২.৭	পেনশন মঞ্জুর	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন যাচাই, পেনশন মঞ্জুর: বিল প্রস্তুতকরণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; টাকা ছাড়করণ;	নির্ধারিত আবেদন ফরম, প্রাপ্য অর্থের ডকুমেন্টস, প্রাপ্তিস্থানঃ বিটাক ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৩ দিন	মো: আরিফুল হাসান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, বিটাক। মোবা: +৮৮০১৯১০৬২৭৯৬৪ ই-মেইল: arifulhasan19175@gmail.co m
৩.২.৮	না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (NOC) প্রদান	আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ; আবেদন যাচাই; কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; না-দাবিপত্র (NOC) ই- মেইল/ ডি-নথি আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	০৩ দিন	জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৫২১৫৮৫৮১৯ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কোন সেবা প্রাপ্তিতে অসুস্থ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৪.১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (অনিক) প্রকৌশলী মো: মুহসিন, পরিচালক, ঢাকা বিটাক, ১১৬(খ), তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা ১২০৮ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: muhsinmd89@gmail.com	০৩ দিন

Handwritten signature

8.২		GRS বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোহাম্মদ সাইফুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ), বিটাক। মোবা: +৮৮০১৫২১৫৮৫৮১৯ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০৩০০৪৬ ই-মেইল: ms.bitac2019@gmail.com	
8.৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময় সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা জনাব মোহাম্মদ সালাউদ্দিন যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) শিল্প মন্ত্রণালয় মোবা: ০১৫৫২৪১০০১৩ ফোন: ০২-২২৩৩৮১২৮৫ ই-মেইল: jsadmin@moind.gov.bd	০৩ দিন

৫. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
৫.১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত তথ্য সহকারে পূরণকৃত আবেদন দাখিল করা;
৫.২	সঠিক ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৫.৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৫.৪	বিটাকের সেবার সার্বিক মানোন্নয়নের জন্য আপনার কোন পরামর্শ থাকলে তা বিটাকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে, ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাতের মাধ্যমে অথবা লিখিতভাবেও জানাতে পারেন। বিটাক আপনার পরামর্শ সাদরে বিবেচনা করবে এটা নিশ্চিত।