

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো কুমিল্লা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

১.১ রূপকল্প (Vision): ক্রমবর্ধমান প্রবৃদ্ধি অর্জনের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে রপ্তানি খাতের ভূমিকা সুদৃঢ়করণের লক্ষ্যে ইপিবি কে দক্ষিণ এশিয়ার মডেল রপ্তানি উন্নয়ন সংস্থায় উন্নীতকরণ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর ক্রমউন্নয়নশীল প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার দ্বারা পণ্য উন্নয়ন, যুগোপযোগীকরণ ও বহুমুখীকরণ এবং বাজার সুদৃঢ়করণ ও সম্প্রসারণমূলক কর্মকান্ড বেগবান করার পাশাপাশি রপ্তানি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানসমূহকে দ্রুত সহজীকৃত সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	Certificate of Origin(CoO) Form বিক্রয়।	ম্যানুয়াল (অনলাইনে ফি জমা দেওয়া হয়)।	১. সরাসরি/আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	ফরমের মূল্য ৩০০/- টাকা ও ৪৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট ৩৪৫/- (তিনশত পঁয়তাল্লিশ) টাকা এবং শুধুমাত্র চায়না সিও ফরম মূল্য ২০০/- ও ৩০/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট ২৩০/- টাকা রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরোর নির্দিষ্ট হিসাব নম্বরে জমাকরণ	১ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯
০২.	বাণিজ্য সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ক) চাহিদানুযায়ী তথ্য প্রদান। খ) হার্ডকপি ও সফটকপি আকারে তথ্য প্রদান। গ) প্রয়োজনীয় আলোচনা ও পরামর্শ প্রদান। ঘ) Online এ তথ্য প্রদান	১. সরাসরি/আবেদনপত্র/ই-মেইল প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	সেবা বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত অফিস কার্যদিবসের মধ্যে।	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩.	আমদানীকারক/রপ্তানীকারকসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুসারে বাণিজ্য তথ্য সরবরাহ।	ক) ই-মেইল বা পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্যের আদান/ প্রদান। খ) চাহিদাকৃত তথ্য সংগ্রহ। গ) তথ্যসমূহ প্রেরণের জন্য অনুমোদন গ্রহন ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে প্রেরণ।	ক) সংশ্লিষ্ট পত্র/ই-মেইল। খ) সংগৃহীত তথ্য। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	সরাসরি ১ কর্মদিবস আবেদনের ভিত্তিতে ৩ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯
০৪.	নন-টেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (CoO) সনদ ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co	ম্যানুয়ালি এবং অন- লাইন	(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২) কমাশিয়াল ইনভয়েন্স; (৩) বিল অব এক্সপোর্ট; (৪) বিল অব লেডিং; (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	সেবার মূল্য ৭০০/- টাকা ও ১০৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট ৮০৫/-টাকা BSW এর মাধ্যমে আবেদন করে অনলাইনে ফি প্রদান।	১ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯

০৫.	নন-টেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ পুনঃ ইস্যুকরণ (GSP,SAPTA,APTI,Cina CO Annexi III)	ম্যানুয়ালি এবং অন-লাইন	(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২) কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৩) বিল অব এক্সপোর্ট; (৪) বিল অব লেডিং; (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা), ৯৭৮, ইপিজেড রোড, দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	সেবার মূল্য ১৫০০/- টাকা ও ২২৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট টা: ১৭২৫/- নগদ	১ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯
০৬.	নন-টেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co.	ম্যানুয়ালি এবং অন-লাইন	(১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; (২) পূরণকৃত জিএসপি ফরম; (৩). কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৪). বিল অব এক্সপোর্ট; (৫). বিল অব লেডিং; (৬). বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৭). পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; (৮). থানায় জিডি কপি; (৯) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প অঙ্গীকারনামা; (১০) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	সেবার মূল্য ১৫০০/- টাকা ও ২২৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট টা: ১৭২৫/- নগদ	২ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯

০৭.	<p>টেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (CoO) সনদ ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co</p>	ম্যানুয়ালি এবং অন-লাইন	<p>(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২) কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৩) বিল অব এক্সপোর্ট; (৪) বিল অব লেডিং; (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	<p>জিএসপি সেবার মূল্য ৬০০/- টাকা ও ৯০/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট ৬৯০/-টাকা ও অন্যান্য সনদের সেবার মূল্য ৫০০/- টাকা ও ৪৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট ৫৪৫/- টাকা BSW এর মাধ্যমে আবেদন করে অনলাইনে ফি প্রদান।</p>	১ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>
০৮.	<p>টেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ পুনঃ ইস্যুকরণ (GSP,SAPTA,APTI,Cina CO Annexi III)</p>	ম্যানুয়ালি এবং অন-লাইন	<p>(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২) কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৩) বিল অব এক্সপোর্ট; (৪) বিল অব লেডিং; (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	<p>সেবার মূল্য ২৫০০/- টাকা ও ৩৭৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট টা: ২৮৭৫/- BSW এর মাধ্যমে আবেদন করে অনলাইনে ফি প্রদান।</p>	১ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>

০৯.	<p>সেক্সটাইল পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co.</p>	ম্যানুয়ালি এবং অন-লাইন	<p>(১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; (২) পূরণকৃত জিএসপি ফরম; (৩) কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৪) বিল অব এক্সপোর্ট; (৫) বিল অব লেডিং; (৬) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৭) পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; (৮) থানায় জিডি কপি; (৯) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে অঙ্গীকারনামা; (১০) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	<p>সেবার মূল্য ২৫০০/- টাকা ও ৩৭৫/- টাকা ভ্যাটসহ সর্বমোট টা: ২৮৭৫/- BSW এর মাধ্যমে আবেদন করে অনলাইনে ফি প্রদান।</p>	২ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>
১০.	<p>নন-সেক্সটাইল রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের অর্থবছর ভিত্তিক নিবন্ধন নবায়ন;</p>	অনলাইন	<p>(১). প্রতি বছরের ৩০ জুন পর্যন্ত নবায়ন ফি-৩৪৫০/- (ব্যাংক/অনলাইন পে-মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং) (২). ট্রেড লাইসেন্স; (৩). ই আর সি; (৪). বিজিএমইএ/বিকেএমইএ/বিটিএম এ/এসোসিয়েশন এর সদস্য সনদ; (৫). ১ কপি ছবি। (৬). পূর্ববর্তী ১ বছরের ইপিবি সনদ। (৭) অনলাইন আবেদন। (৮) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি। (৯). টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	<p>প্রতি বছরের জন্য ভ্যাটসহ টাঃ ৩৪৫০/- (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/অনলাইন পে-মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং)</p>	৭ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>

১১.	রেঞ্চ-এ ব্যবহারের জন্য ইপিবি প্রদত্ত পে-স্লিপ	অন-লাইন	<p>প্রতি পে-স্লিপ নম্বরের জন্য ভ্যাট ও আয়কর সহ ২৫০/- টাকার ব্র্যাক ব্যাংক-এ জমার অরিজিনাল রশিদ</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	<p>প্রতি পে-স্লিপ নম্বরের জন্য ভ্যাট ও আয়কর সহ ২৫০/- টাকার ব্র্যাক ব্যাংক-এর সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বরে টাকা জমার অরিজিনাল রশিদ</p>	১ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>
১২.	নিয়মিত তথ্য প্রদান	ম্যানুয়ালি /অন-লাইন	<p>তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী আবেদন।</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।</p>	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	<p>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯</p>

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	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.	মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী	ই-মেইল/হার্ড কপি	মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯
০২.	বার্ষিক কার্যাবলী মুদ্রণের লক্ষ্যে প্রেরণ	ই-মেইল/হার্ড কপি	বার্ষিক কার্যাবলী প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	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.	কর্মকর্তা/কর্মচারীর মাসিক বেতন ভাতাদি পরিশোধ	iBASS++ এর মাধ্যমে অনলাইনে	অনুমোদনের কপি প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	চলতি মাসের শেষ কার্যদিবসে বেতন-ভাতা iBASS++ এর মাধ্যমে দাখিল	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯
০২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অফিস পরিদর্শন	ম্যানুয়ালি	পরিদর্শনের কপি প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো নীলুফার প্যালেস (৩য় তলা) ৯৭৮, ইপিজেড রোড দক্ষিণ চর্খা, কুমিল্লা। মোবাইল: +৮৮০১৯১২৬০১০০৯

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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ৮১৮০০৯৩ ই-মেইলঃ dd-admin@epb.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	GRS ফোকাল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ফোনঃ ০২৯৫১১০২৮ ই-মেইলঃ js.admin1@mincom.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	সেবা প্রাপ্তির শর্তাবলী:
১)	আবেদনে অনলাইনে সঠিক তথ্য দাখিল করা;
২)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করা;
৩)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান;
	সেবা গ্রহিতার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার :
১)	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা দেওয়া;
২)	স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা;
৩)	ভদ্র ও পেশাদার আচরণ;
৪)	অনলাইন সেবার সর্বোচ্চ ব্যবহার;
	সেবা গ্রহিতার করণীয়:
১)	সঠিক ও পূর্ণাঙ্গ তথ্য প্রদান;
২)	নির্ধারিত নিয়মাবলী অনুসরণ;
৩)	প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রদান (সময়মত)
	প্রতিশ্রুতি: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, কুমিল্লা সর্বদা সেবা গ্রহীতাকে দ্রুত, সহজ ও মানসম্মত সেবা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ