

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো,  
৫ কেডিএ বা/এ, খুলনা।

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 অভিলক্ষ (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 সহজীকরণ সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক 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	Certificate of Origin (CoO) Form বিক্রয়।	বিল অব এক্সপোর্ট এর মূল কপি দাখিলের প্রেক্ষিতে।	১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদনপত্র; ২) শিপিং বিল;  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	অনলাইন ৩৪৫/- ভ্যাটসহ টাকা (তিনশত পয়তাল্লিশ) ও চায়না সিও ২৩০/-ভ্যাটসহ টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক	০১ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkulna@yahoo.com
০২	বাণিজ্য সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ক) চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান। খ) হার্ড কপি ও সফট কপি আকারে তথ্য প্রদান। গ) প্রয়োজনীয় আলোচনা ও পরামর্শ প্রদান। ঘ) Online এ তথ্য প্রদান।	১) সরাসরি/আবেদনপত্র/ই-মেইল  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	সেবা বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত অফিস কার্যদিবসের মধ্যে।	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkulna@yahoo.com
০৩	রপ্তানিকারকসহ 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 গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে প্রেরণ।	ক) সংশ্লিষ্ট পত্র/ই-মেইল/মোবাইল ফোন খ) তথ্য প্রদান।  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	সরাসরি/ ০১(এক)কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkulna@yahoo.com
০৪	নন-টেঞ্জটাইল পণ্যের Certificate of Origin (CoO) সনদ ইস্যুকরণ নন-ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-111, DFTP, Korea Co & Chile Co	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে।	১) পূরণকৃত ফরম; ২) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৩) বিল অব এক্সপোর্ট; ৪) বিল অব লেডিং; ৫) ইএক্সপি; ৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	অনলাইন/ সংশ্লিষ্ট ব্রাঙ্ক ব্যাংক সেবা মূল্য টাঃ ৮০৫/-	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkulna@yahoo.com

০৫	নন-টেবুলার পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ পুনঃইস্যুরণ নন-ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex- 111, DFTP, Korea Co & Chili Co	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে ।	১) পুরণকৃত ফরম; ২) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৩) বিল অব এক্সপোর্ট; ৪) বিল অব লেডিং; ৫) ইএক্সপি; ৬) অন্যান্য দলিলাদি ( প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	অনলাইন/ সংশ্লিষ্ট ব্রাক ব্যাংক সেবা মূল্য টাঃ ২,৫৩০/-	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০৬	নন-টেবুলার পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুরণ নন-ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-111, DFTP, Korea Co & Chile Co.	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে ।	১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; ২) পুরণকৃত ফরম; ৩) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৪) বিল অব এক্সপোর্ট; ৫) বিল অব লেডিং; ৬) ইএক্সপি; ৭) পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; ৮) খানায় জিডি কপি; ৯) ৩০০টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে অঙ্গিকারনামা; ১০) অন্যান্য দলিলাদি ( প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	অনলাইন/সংশ্লিষ্ট ব্রাক ব্যাংক সেবা মূল্য টাঃ ২,৫৩০/-	০১(এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০৭	টেবুলার পণ্যের Certificate of Origin (CoO) সনদ ইস্যুরণ নন- ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-111, DFTP, Korea Co & Chile Co.	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে ।	১) পুরণকৃত ফরম; ২) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৩) বিল অব এক্সপোর্ট; ৪) বিল অব লেডিং; ৫) ইএক্সপি; ৬) অন্যান্য দলিলাদি ৭) ( প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	অনলাইন/সংশ্লিষ্ট ব্রাক ব্যাংক জিএসপি টাঃ ৬৯০/-ভ্যাটসহ ও কোরিয়ান সিও টাঃ ৫৭৫/-ভ্যাটসহ	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০৮	টেবুলার পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ পুনঃ ইস্যুরণ নন-ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex- 111, DFTP, Korea Co & Chile Co.	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে ।	১) পুরণকৃত ফরম; ২) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৩) বিল অব এক্সপোর্ট; ৪) বিল অব লেডিং; ৫) ইএক্সপি; ৬) অন্যান্য দলিলাদি ( প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	অনলাইন/সংশ্লিষ্ট ব্রাক ব্যাংক সেবা মূল্য টাঃ ৩,৪৫০/- ও জিএসপি টাঃ ৩,৫৬৫/-	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com

০৯	টেঞ্জটাইল পণ্যের Certificate of Origin (SoO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুকরণ নন-ইউরোপীয়ান দেশসমূহের জন্য (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-111, DFTP, Korea Co & Chile Co.	সরাসরি আবেদনের প্রেক্ষিতে ।	১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; ২) পুরণকৃত ফরম; ৩) কর্মশিয়াল ইনভয়েজ; ৪) বিল অব এক্সপোর্ট; ৫) বিল অব লেডিং; ৬) ইএক্সপি; ৭) পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; ৮) থানায় জিডি কপি; ৯) ৩০০টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টম্পে অঙ্গিকারনামা; ১০) অন্যান্য দলিলাদি( প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেম্বার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	অনলাইন/সংশ্লিষ্ট ব্রাঙ্ক ব্যাংক সেবা মূল্য টাঃ ৩,৪৫০/- জিএসপি টাঃ ৩,৫৬৫/-	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
১০	নন-টেঞ্জটাইল রগুনিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের অর্থবছর ভিত্তিক নিবন্ধন নবায়ন;	অনলাইনে আবেদনের ভিত্তিতে ।	১) এক কপি ছবি; ২) ই আর সি; ৩) এসোসিয়েশন এর সদস্য সনদ; ৪) ট্রেড লাইসেন্স; ৫) পূর্ববর্তী এক বছরের ইপিবি সনদ; ৬) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৭) টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেম্বার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	নবায়ন প্রতি বছরের জন্য টাঃ ৩,৪৫০/- ভ্যাটসহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/অনলাইন পে- মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং)	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
১১	নন-টেঞ্জটাইল রগুনিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের অর্থবছর ভিত্তিক নতুন নিবন্ধন	অনলাইনে আবেদনের ভিত্তিতে ।	১) এক কপি ছবি; ২) ই আর সি; ৩) এসোসিয়েশন এর সদস্য সনদ; ৪) ট্রেড লাইসেন্স; ৫) পূর্ববর্তী ১ বছরের ইপিবি সনদ; ৬) অনলাইন আবেদন; ৭) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৮) টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেম্বার ম্যানশন(৩য় তলা), খুলনা ।	নতুন নিবন্ধন টাঃ ৫,৭৫০/-ভ্যাটসহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/অনলাইন পে- মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং)	০৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
১২	টেঞ্জটাইল রগুনিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের অর্থবছর ভিত্তিক নিবন্ধন নবায়ন;	অনলাইনে আবেদনের ভিত্তিতে ।	১) এক কপি ছবি; ২) ট্রেড লাইসেন্স; ৩) সংশ্লিষ্ট সমিতির সদস্য সনদ ৪) মেমোরেনডাম; ৫) পূর্ববর্তী বছরের ইপিবি সনদ; ৬) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৭) টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৮) ফায়ার সনদ এর কপি ; ৯) ফেক্টরী রেন্ট; ১০) ফ্যাক্টরী বিল্ডিং ডিজাইন; ১১) ইআরসি; ১২) অন্যান্য <b>প্রাপ্তিস্থান</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেম্বার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা ।	নবায়ন প্রতি বছরের জন্য টাঃ ৪,৬০০/- ভ্যাটসহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/ অনলাইন পে-মেন্ট/ মোবাইল ব্যাংকিং)	০১ (এক) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com

১৩	টেবুলটাইল রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানের অর্থবছর ভিত্তিক নতুন নিবন্ধন	অনলাইনে আবেদনের ভিত্তিতে।	১) ১ কপি ছবি; ২) ট্রেড লাইসেন্স; ৩) সংশ্লিষ্ট সমিতির সদস্য সনদ ৪) মেমোরেন্ডাম; ৫) ভাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৬) টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি; ৭) ফায়ার সনদ এর কপি ; ৮) ফ্যাক্টরী রেন্ট; ৯) ফ্যাক্টরী বিল্ডিং ডিজাইন; ১০) ইআরসি; ১১) অন্যান্য  প্রাপ্তিস্থান রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	নতুন নিবন্ধন টাকা ৮,৬২৫/-ভ্যাটসহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/ অনলাইন পে-মেন্ট/ মোবাইল ব্যাংকিং)	০৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
১৪	Registered Exporter System (REX) এ নিবন্ধন	অনলাইনে আবেদনের প্রেক্ষিতে।	১) প্রতিষ্ঠানের ই-টিন সার্টিফিকেট ২) ব্যুরোর হালনাগাদ নিবন্ধন সনদ ৩) EU Web Page এর নির্ধারিত ফরম পূরণ; ৪) উপরোক্ত দলিলাদিসহ আবেদনপত্র দাখিল।  প্রাপ্তিস্থান রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
১৫	REX Database এ নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠানসমূহের রপ্তানি সম্পর্কিত দলিলাদি জমা গ্রহণ	অনলাইনে দাখিলের প্রেক্ষিতে।	১) SoO (Statement of Origin) ২) বিল অব লেডিং/এয়ারওয়ে বিল ৩) কমাশিয়াল ইনভয়েজ  প্রাপ্তিস্থান রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন (৩য় তলা), খুলনা।	অনলাইন ২৫০/- টাকা ভ্যাটসহ (সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/অনলাইন পে- মেন্ট/ মোবাইল ব্যাংকিং)	০১(এক) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com

## 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 সময় সভার কার্যবিবরণী	ই-মেইল/হার্ড কপি	মাসিক সময় সভার কার্যবিবরণী  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন(৩য় তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	০২(দুই) কার্যদিবস।	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০২	বার্ষিক কার্যাবলী মুদ্রণের লক্ষ্যে প্রেরণ	ই-মেইল/হার্ড কপি	বার্ষিক কার্যাবলী  প্রাপ্তিস্থান : রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন(৩য় তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস।	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com

## 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/কর্মচারীদের মাসিক বেতন ভাতাদি পরিশোধ	অনলাইন	অনুমোদনের কপি  <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন(৩য় তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের প্রথম কার্যদিবস।	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০২	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অফিস পরিদর্শন	ম্যানুয়ালি	পরিদর্শন কপি <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন(৩য়তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com
০৩	স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ	ম্যানুয়ালি	চাহিদা অনুযায়ী <b>প্রাপ্তিস্থান :</b> রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ৫ কেডিএ বা/এলাকা চেয়ার ম্যানশন(৩য়তলা), খুলনা।	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিকভাবে	জনাব মোহাম্মদ কবির হোসেন খান সহকারী পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো মোবাইল: ০১৬১০৫১১২৪৯ dir_epbkhulna@yahoo.com

## ৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

৫) সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব জিনাত আরা আহমেদ পরিচালক রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো ফোন: ০২৪৭৭৭-২০৪৪৯ মোবাইল: ০১৭১১৯৪৬৭৫৩ dir_epbkhulna@yahoo.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
০২	GRS ফোকালা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	সচিব রগুনি উন্নয়ন ব্যুরো, ঢাকা। ফোন : ০২-৫৫০১৩৪২০ ই-মেইল : secy@epb.gov.bd ওয়েব : www.grs.gov.bd	২০(বিশ) কার্যদিবস
০৩	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(ষাট) কার্যদিবস

## ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক	প্রতিক্ষিত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়;
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরনকৃত আবেদন জমা প্রদান;
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা;
০৩	সাম্বন্ধের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
০৪	অভিযোগ মিথ্যা/হয়রানিমূলক প্রমানিত হলে সেবা প্রার্থীর বিরুদ্ধে আইনগত ব্যবস্থা/জরিমানার বিধান রাখা;