

রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো

বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট, বিশ্বরোড, সিলেট

www.epb.gov.bd

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)
রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো, শাখা কার্যালয়, সিলেট						
১.	চাহিদানুযায়ী বাণিজ্য সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	অনলাইন (ই-মেইল, টেলিফোন ইত্যাদি)/ অফলাইনে (পত্র যোগাযোগ/স্বশরীরে) প্রয়োজনীয় আলোচনা/ পরামর্শ/তথ্য প্রদান।	প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস (সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	মোহাম্মদ আঃ হালিম সহকারী পরিচালক (মূল পদ-প্রদর্শনী কর্মকর্তা) মোবাইল: +৮৮-০১৯১৩৩৭৫২৬৪ ই-মেইল: epb.sylhetbd@gmail.com
২.	Certificate of Origin (COO) ফরম বিক্রয়।	ম্যানুয়াল/ অনলাইন	১. প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন; ২. শিপিং বিলের কপি; ৩. বিল অব এক্সপোর্ট কপি; ৪. ইএক্সপি কপি। আবেদন ফর্মের লিংক: https://epb.gov.bd/pages/forms প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট	টা. ৩৪৫/- (১৫% ভ্যাটসহ) টা. ২৩০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (চায়না সিও) অনলাইন ব্যাংকিং/পে-স্লিপের মাধ্যমে জমাকরণঃ হিসাব নম্বর: ১৫০৩২০২৪১৭০৩১০০১ হিসাবের নাম: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ব্যাংক: ব্র্যক ব্যাংক পিএলসি (যে কোন শাখা)	০১ কার্যদিবস	-ঐ-

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)
৩.	Certificate of Origin (COO) সনদ ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-III, DFTP, Korea CO, Chili CO etc.) (টেক্সটাইল ও নন টেক্সটাইল পণ্য)	ম্যানুয়াল/সরাসরি আবেদন	১. পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট সিও ফরম; ২. কমাশিয়াল ইনভয়েস; ৩. বিল অব এক্সপোর্ট; ৪. বিল অব লেডিং/ এয়ারওয়ে বিল/ট্রাক চালান; ৫. ইএক্সপি; ৬. অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো শাখা কার্যালয়, সিলেট বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট	টা. ৮০৫/- (১৫% ভ্যাটসহ) (নন-টেক্সটাইল) টা. ৬৯০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল) টা. ৫৭৫/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল -কোরিয়ান সিও) অনলাইন ব্যাংকিং/পে-স্লিপের মাধ্যমে জমাকরণঃ হিসাব নম্বর: ১৫০৩২০২৪১৭০৩১০০১ হিসাবের নাম: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ব্যাংক: ব্র্যক ব্যাংক পিএলসি (যে কোন শাখা)	০১ কার্যদিবস	-ঐ-
৪.	Certificate of Origin (COO) সনদ পুনঃ ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-III, DFTP, Korea CO, Chili CO etc.) (টেক্সটাইল ও নন টেক্সটাইল পণ্য)	ম্যানুয়াল/সরাসরি আবেদন	১. পূর্বে ইস্যুকৃত সংশ্লিষ্ট সিও সনদ; ২. পূরণকৃত নতুন সিও ফরম; ৩. কমাশিয়াল ইনভয়েস; ৪. বিল অব এক্সপোর্ট; ৫. বিল অব লেডিং/ এয়ারওয়ে বিল/ট্রাক চালান; ৬. ইএক্সপি; ৭. অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো শাখা কার্যালয়, সিলেট বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট	টা. ২৫৩০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (নন-টেক্সটাইল পণ্য) টা. ৩৪৫০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল পণ্য) টা. ৩৫৬৫/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল পণ্য) (জিএসপি) অনলাইন ব্যাংকিং/পে-স্লিপের মাধ্যমে জমাকরণঃ হিসাব নম্বর: ১৫০৩২০২৪১৭০৩১০০১ হিসাবের নাম: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ব্যাংক: ব্র্যক ব্যাংক পিএলসি (যে কোন শাখা)	০১ কার্যদিবস	-ঐ-
৫.	Certificate of Origin (COO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA CO, Annex-III, DFTP, Korea CO, Chili CO etc.) (টেক্সটাইল ও নন টেক্সটাইল পণ্য)	ম্যানুয়াল/সরাসরি আবেদন	১. ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; ২. পূরণকৃত COO ফরম; ৩. কমাশিয়াল ইনভয়েস; ৪. বিল অব এক্সপোর্ট; ৫. বিল অব লেডিং/ এয়ারওয়ে বিল/ট্রাক চালান; ৬. ইএক্সপি; ৭. পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; ৮. থানায় জিডি কপি; ৯. ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল	টা. ২৫৩০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (নন-টেক্সটাইল পণ্য) টা. ৩৪৫০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল পণ্য) টা. ৩৫৬৫/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল পণ্য) (জিএসপি) অনলাইন ব্যাংকিং/পে-স্লিপের মাধ্যমে জমাকরণঃ হিসাব নম্বর: ১৫০৩২০২৪১৭০৩১০০১ হিসাবের নাম: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ব্যাংক: ব্র্যক ব্যাংক পিএলসি (যে কোন শাখা)	০১ কার্যদিবস	-ঐ-

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)
			স্টাম্পে অঙ্গীকারনামা; ১০. অন্যান্য দলিলাদি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো শাখা কার্যালয়, সিলেট বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট			
৬.	অর্থবছর ভিত্তিক রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিবন্ধন নবায়ন (টেক্সটাইল ও নন টেক্সটাইল পণ্য)	অনলাইন আবেদন	১. আবেদনকারীর ছবি; ২. ট্রেড লাইসেন্স; ৩. ই আর সি; ৪. সংশ্লিষ্ট চেম্বার/সমিতির সদস্য সনদ; ৫. পূর্ববর্তী বৎসরের নিবন্ধন সনদ; ৬. ফায়ার সার্ভিস লাইসেন্স (টেক্সটাইল পণ্য); ৭. ফায়ার ইন্সুরেন্স (টেক্সটাইল পণ্য)। লিংক: www.ems.epb.gov.bd পরিদর্শন ফরম: www.epb.gov.bd	টা. ৩৪৫০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (নন-টেক্সটাইল) টা. ৪৬০০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (নন-টেক্সটাইল) (৩০ জুনের পর বিলম্ব ফিসহ) টা. ৪৬০০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল) টা. ৮০৫০/- (১৫% ভ্যাটসহ) (টেক্সটাইল) (৩০ জুনের পর বিলম্ব ফিসহ) অনলাইন ব্যাংকিং/পে-স্লিপের মাধ্যমে জমাকরণঃ হিসাব নম্বর: ১৫০৩২০২৪১৭০৩১০০১ হিসাবের নাম: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ব্যাংক: ব্র্যক ব্যাংক পিএলসি (যে কোন শাখা)	০৩ কার্যদিবস	-ঐ-
৭.	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের (টেক্সটাইল ও নন-টেক্সটাইল) নতুন নিবন্ধন/নিবন্ধন নবায়ন/ REX System এ নিবন্ধন ও রপ্তানির ক্ষেত্রে monitoring & Verification/নগদ সহায়তার সুপারিশ সনদ ইস্যুকরণ/জাতীয় রপ্তানি ট্রফি প্রদান/সিআইপি কার্ড প্রদান/আন্তর্জাতিক মেলায় অংশগ্রহণ ইত্যাদি সেবার তথ্য সরবরাহ।	স্বশরীরে অফিসে উপস্থিতি অথবা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে যোগাযোগ।	-	বিনামূল্যে	প্রতি কার্যদিবস (সাপ্তাহিক ছুটি/সাধারণ ছুটি/ নির্বাহী আদেশে ছুটির দিন ব্যতীত)	-ঐ-

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)
৮.	নিয়মিত তথ্য প্রদান	অনলাইন/ অফলাইন	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো শাখা কার্যালয়, সিলেট বখত চেম্বার, সোবহানীঘাট বিশ্বরোড, সিলেট	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	-এ-

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 (অনিক)	সচিব (উপসচিব) রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো ফোনঃ +৮৮-৫৫০১৩৪২০ মোবাইল: +৮৮- ০১৭১১১৬৯৬০৩ ইমেইলঃ secy@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 +৮৮-০২৯৫১১০২৮ 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	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪)	অভিযোগ মিথ্যা/হয়রাণিমূলক প্রমাণিত হলে সেবা প্রার্থীর বিরুদ্ধে আইনগত ব্যবস্থা/জরিমানার বিধান রাখা।