গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মুখ্য পরিদর্শকের কার্যালয়
পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর
বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়
www.dgjute.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: টেকসই প্রতিযোগিতাসক্ষম পাটখাত ।

মিশন: আইন, বিধি ও নীতিমালা প্রয়োগ, বাস্তবায়ন এবং পাটচাষী, পাটকল ও ব্যবসায়ীদেরকে সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে পাটজাত পণ্যের ব্যবহার বৃদ্ধি।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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)
১	**পাটের ডিলারঃ** **ক)** পাটের ডিলার অব জুট (গুদাম ব্যতিত) লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন **খ)** পাটের ডিলার অব জুট (গুদাম সুবিধাসহ) লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	লাইসেন্স প্রত্যাশী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল, ফ্যাক্স, ডাকযোগে এবং সরাসরি অধিদপ্তরে আবেদন দাখিলের পর পাট আইন, ২০১৭ এবং দি জুট (লাইসেন্সিং এন্ড এনফোর্সমেন্ট) বিধিমালা, ১৯৬৪ (সময় সময় জারিকৃত সংশোধনীসহ) অনুসরণে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপনের পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স মঞ্জুরী/ নবায়ন করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩. কপি পাসফোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি। ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩.কপি পাসফোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি, ৪. গুদাম ব্যবহারের ঘোষণা পত্র। **নির্ধারিত আবেদন ফরম মুখ্য পরিদর্শক কার্যালয় থেকে বিনা মুল্যে পাওয়া যাবে। তাছাড়া পাট অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট থেকেও ডাউনলোড করে সংগ্রহ করা যাবে।**	**ক)** ৫০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ ১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ ১৪৪১২৯৯** **খ)** ২,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ ১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ ১৪৪১২৯৯**	১. আবেদন সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে। ২. আবেদন সঠিক না থাকলে ঘাটতি কাগজ সরবরাহের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে মোবাইল, টেলিফোন, ই-মেইল অথবা লিখিতপত্র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীকে অবহিত করা হবে।	মহি উদ্দিন আহাম্মদ ভূঁঞা মুখ্য পরিদর্শক পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর মোবাইলঃ ০১৮১২৩৮৫০৮৫

২	**পাটজাত পণ্যের ডিলারঃ** **ক)** পাটজাত পণ্যের ডিলার (কার্পেট ব্যতিত) লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন **খ)** পাটজাত পণ্যের ডিলার (কার্পেট) লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন **গ)** পাটপণ্য লেমিনেটিং/ প্রতিষ্ঠান লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	লাইসেন্স প্রত্যাশী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল, ফ্যাক্স, ডাকযোগে এবং সরাসরি অধিদপ্তরে আবেদন দাখিলের পর পাট আইন, ২০১৭ এবং দি জুট (লাইসেন্সিং এন্ড এনফোর্সমেন্ট) বিধিমালা, ১৯৬৪ (সময় সময় জারিকৃত সংশোধনীসহ) অনুসরণে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপনের পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স মঞ্জুরী/ নবায়ন করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩. ট্রেড লাইসেন্স (ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা/সিটি করপোরেশন), ৪. নাগরিকত্ব সনদপত্র। ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩. ট্রেড লাইসেন্স(ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা/ সিটি করপোরেশন), ৪. ব্যবসা পরিচালনার বিস্তারিত ঠিকানা, ৫. নাগরিকত্ব সনদপত্র, ৬. ব্যাংক সলভেন্সি সার্টিফিকেট। ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩. ট্রেড লাইসেন্স(ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা/ সিটি করপোরেশন), ৪. ব্যবসা পরিচালনার বিস্তারিত ঠিকানা, ৫. নাগরিকত্ব সনদপত্র, ৬. ব্যাংক সলভেন্সি সার্টিফিকেট। **নির্ধারিত আবেদন ফরম মুখ্য পরিদর্শক কার্যালয় থেকে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। তাছাড়া পাট অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট থেকেও ডাউনলোড করে সংগ্রহ করা যাবে।**	**ক)** ৭৫০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ** **১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ** **১৪৪১২৯৯** **খ)** ৩,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ** **১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ** **১৪৪১২৯৯** **গ)** ৬,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ** **১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ** **১৪৪১২৯৯**	১. আবেদন সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে। ২. আবেদন সঠিক না থাকলে ঘাটতি কাগজ সরবরাহের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে মোবাইল, টেলিফোন, ই-মেইল অথবা লিখিতপত্র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীকে অবহিত করা হবে।	মহি উদ্দিন আহাম্মদ ভূঁঞা মুখ্য পরিদর্শক পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর মোবাইলঃ ০১৮১২৩৮৫০৮৫
৩	**কাঁচা বেলার লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন**	লাইসেন্স প্রত্যাশী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল, ফ্যাক্স, ডাকযোগে এবং সরাসরি অধিদপ্তরে আবেদন দাখিলের পর পাট আইন, ২০১৭ এবং দি জুট (লাইসেন্সিং এন্ড এনফোর্সমেন্ট) বিধিমালা, ১৯৬৪ (সময় সময় জারিকৃত সংশোধনীসহ) অনুসরণে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপনের পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩ .ব্যাংক সলভেন্সি সার্টিফিকেট, ৪. সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়িক সংগঠনের হালনাগাদ সদস্য সনদপত্র, ৫. করদাতার সনাক্তকরণ নম্বর (টিআইএন), ৬. পরিবারের প্রাপ্ত বয়স্ক সদস্যদের নাম , স্থায়ী বাসস্থান ও জাতীয়তা, ৭. আবেদনকারী স্থাবর সম্পদের অবস্থান, বিবরণ ও মূল্য, ৮. গুদাম ব্যবহারের ঘোষণা পত্র। **নির্ধারিত আবেদন ফরম মুখ্য পরিদর্শক কার্যালয় থেকে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। তাছাড়া পাট অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট থেকেও ডাউনলোড করে সংগ্রহ করা যাবে।**	৬,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ** **১৪১০৩০১১২১৯২৯** **অর্থনৈতিক কোডঃ** **১৪৪১২৯৯**	আবেদন সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে। ২. আবেদন সঠিক না থাকলে ঘাটতি কাগজ সরবরাহের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে মোবাইল, টেলিফোন, ই-মেইল অথবা লিখিতপত্র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীকে অবহিত করা হবে।	মহি উদ্দিন আহাম্মদ ভূঁঞা মুখ্য পরিদর্শক পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর মোবাইলঃ ০১৮১২৩৮৫০৮৫

		মঞ্জুরী/ নবায়ন করা হয়।				
৪	**আড়তদার লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন**	লাইসেন্স প্রত্যাশী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল, ফ্যাক্স, ডাকযোগে এবং সরাসরি অধিদপ্তরে আবেদন দাখিলের পর পাট আইন, ২০১৭ এবং দি জুট (লাইসেন্সিং এন্ড এনফোর্সমেন্ট) বিধিমালা, ১৯৬৪ (সময় সময় জারিকৃত সংশোধনীসহ) অনুসরণে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপনের পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স মঞ্জুরী/ নবায়ন করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩.সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়িক সংগঠনের হালনাগাদ সদস্য সনদপত্র, ৪. পরিবারের প্রাপ্ত বয়স্ক সদস্যদের নাম , স্থায়ী বাসস্থান ও জাতীয়তা, ৫. গুদাম ব্যবহারের ঘোষণা পত্র, ৬. ব্যবসা পরিচালনার বিস্তারিত ঠিকানা। **নির্ধারিত আবেদন ফরম মুখ্য পরিদর্শক কার্যালয় থেকে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। তাছাড়া পাট অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট থেকেও ডাউনলোড করে সংগ্রহ করা যাবে।**	৩,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ ১৪১০৩০১১২১৯২৯ অর্থনৈতিক কোডঃ ১৪৪১২৯৯**	আবেদন সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে। ২. আবেদন সঠিক না থাকলে ঘাটতি কাগজ সরবরাহের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে মোবাইল, টেলিফোন, ই-মেইল অথবা লিখিতপত্র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীকে অবহিত করা হবে।	মহি উদ্দিন আহাম্মদ ভূঁঞা মুখ্য পরিদর্শক পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর মোবাইলঃ ০১৮১২৩৮৫০৮৫
৫.	**প্রেস মালিক (কাঁচা প্রেস) লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন**	লাইসেন্স প্রত্যাশী ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ই-মেইল, ফ্যাক্স, ডাকযোগে এবং সরাসরি অধিদপ্তরে আবেদন দাখিলের পর পাট আইন, ২০১৭ এবং দি জুট (লাইসেন্সিং এন্ড এনফোর্সমেন্ট) বিধিমালা, ১৯৬৪ (সময় সময় জারিকৃত সংশোধনীসহ) অনুসরণে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপনের পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স মঞ্জুরী/ নবায়ন করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ২. জাতীয়তা সনদপত্র, ৩. ট্রেড লাইসেন্স (ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা/ সিটি করপোরেশন), ৪. প্রেসের বর্ণনা ও মালিকানা দলিল। **নির্ধারিত আবেদন ফরম মুখ্য পরিদর্শক কার্যালয় থেকে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। তাছাড়া পাট অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট থেকেও ডাউনলোড করে সংগ্রহ করা যাবে।**	৬,০০০/- টাকা এ চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদানের মূল কপি। **প্রাতিষ্ঠানিক কোডঃ ১৪১০৩০১১২১৯২৯ অর্থনৈতিক কোডঃ ১৪৪১২৯৯**	আবেদন সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে। ২. আবেদন সঠিক না থাকলে ঘাটতি কাগজ সরবরাহের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে মোবাইল, টেলিফোন, ই-মেইল অথবা লিখিতপত্র মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ীকে অবহিত করা হবে।	মহি উদ্দিন আহাম্মদ ভূঁঞা মুখ্য পরিদর্শক পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর মোবাইলঃ ০১৮১২৩৮৫০৮৫

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	প্রযোজ্যক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময় উপস্থিত থাকা
৪)	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সামাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপপরিচালক (পাট) ফোনঃ ৯৫৬৬৮৭২ ওয়েবঃ www.dgjute.gov.bd	০৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক (পাট) ফোনঃ ৯৫৫৩৮৪৬	০৭(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৯০(নব্বই) কার্যদিবসের মধ্যে

মুখ্য পরিদর্শক
পাট অধিদপ্তর, চাঁদপুর