

**বাংলাদেশ বনশিল্প উন্নয়ন কর্পোরেশন**  
ইস্টার্ন উড ওয়ার্কস  
১৮৫/এ, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা - ১২০৮

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)**

(১) ভিশন ও মিশন : বিএফআইডিসি'র ভিশন ও মিশন বাস্তবায়ন।

(২) প্রতিশ্রুত সেবা :

**[২.১] নাগরিক সেবা :**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)	সদর দপ্তরের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) বিশিউক, ইস্টার্ন উড ওয়ার্কস ১৮৫/এ, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা।
২.	তথ্য অধিকার আইন	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেক্ট্রনিক বা ই-মেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি, ই-মেইল, ওয়েবসাইট বা ফোনে তথ্য প্রদান করা হবে। (সদর দপ্তরের অনুমতিক্রমে)	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	নিয়মানুযায়ী ফি	নিয়মানুযায়ী/ আইনে বর্ণিতমতে	নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব) বিশিউক, ইস্টার্ন উড ওয়ার্কস ১৮৫/এ, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা।
৩.	আসবাবপত্র তৈরীর মালামাল ও উপকরণ সংগ্রহ	পিপিআর অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	১। নির্ধারিত সিডিউল-এ কর্তৃপক্ষ বরাবরে আবেদন ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল	পিপিআর অনুযায়ী	১৪ দিন	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
৪.	আসবাবপত্র বিক্রয়	স্পেসিফিকেশন অনুযায়ী গুণগতমান অক্ষুন্ন রেখে যথাসময়ে সরবরাহ	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ গোলাম ফারুক প্রধান সহকারী
৫.	বিক্রয়োত্তর সেবা	০১ বছরের ওয়ারেন্টিসহ ত্রুটি বিচ্যুতি দূরীকরণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস	মোঃ গোলাম ফারুক প্রধান সহকারী
<b>অভ্যন্তরীণ সেবা :</b>						
৬.	কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটি	১. স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী করা। ২. ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদন (যথাযথ কর্তৃপক্ষ সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. বিদেশে কোন কর্মশালা বা সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে আমন্ত্রণপত্র (প্রয়োজ্যক্ষেত্রে)। ৩. অর্জিত (বহিঃ বাংলাদেশ) ছুটির ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ ৪. বিগত ১(এক) বছরে বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী। ৫. চিকিৎসা সনদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। ৬. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল করা।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
৭.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি, ল্যাম্প গ্র্যান্ট, অবসর ও পি আর এল এবং আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি।	১. নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্য তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুরি। ২. আবেদন পর্যালোচনা পূর্বক ল্যাম্প গ্র্যান্ট, অবসর ও পি আর এল মঞ্জুরি। ৩. নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনা পূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনা মূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
৮.	ইউনিটের যানবাহন মেরামত	বিএফআইডিসি/সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
৯.	শ্রমিকদের পদোন্নতি	বিএফআইডিসি/সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনা মূল্যে	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১০.	২৫ লক্ষ টাকার নীচে টেন্ডার মূল্যায়ন ও অনুমোদন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিপিআর অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

১১.	চাহিত স্টেশনারী ও অফিস সরঞ্জামাদি সরবরাহ	চাহিদানুযায়ী মালামাল স্থিতি সাপেক্ষে প্রত্যয়নসহ আবেদন অনুমোদনের পর সরবরাহকরণ	১. নির্ধারিত ফরমে চাহিদা প্রেরণ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১২.	বিভিন্ন কাজের বিল প্রদান	বিল সংশ্লিষ্ট আর্থিক স্থিতিসহ আবেদন অনুমোদন ও আদেশ জারি।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব)
১৩.	গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট খাতে স্থিতিসহ প্রত্যয়ণ, আবেদন অনুমোদন ও জারিকরণ।	১. নির্ধারিত ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব)
১৪.	যানবাহনের জ্বালানী ব্যবস্থাপনা এবং ফিটনেস, ট্যাক্স টোকেন নবায়ন।	সংশ্লিষ্ট খাতে স্থিতিসহ প্রত্যয়ণ, আবেদন অনুমোদন ও জারিকরণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১৫.	অগ্রিম মঞ্জুর ও সমন্বয়	সংশ্লিষ্ট খাতে স্থিতিসহ প্রত্যয়ণ, আবেদন অনুমোদন ও জারিকরণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব)
১৬.	প্রশিক্ষণ আয়োজন	চাহিদানুযায়ী পূর্বাপর তথ্যের প্রত্যয়নসহ প্রশিক্ষণ আয়োজনের আদেশজারি	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রকাশিত কর্মপরিকল্পনা	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১৭.	অকোজো মালামাল বিক্রয়/বিনষ্টকরণ	মালামালের তালিকা যথাযথতা পর্যালোচনাপূর্বক অনুমোদনের পর ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
১৮.	উৎসাহ বোনাস প্রদান	আর্থিক স্থিতিসহ নিয়ম অনুযায়ী অনুমোদনের ব্যবস্থাগ্রহণ ও অবহিতকরণ	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব)
১৯.	নিরীক্ষা আপত্তির জবাব প্রদান	আপত্তি সমূহের জবাব সংগ্রহ/ প্রদান করে অনুমোদনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	নাজির হোসেন সহকারী ব্যবস্থাপক (হিসাব)
২০.	বিভাগীয় মামলাকরণ ও নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশ করা	বিএফআর্ডিসি'র চাকুরী প্রবিধানমালা ১৯৮৯ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	-	-	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
২১.	আদালতের মামলা নিষ্পত্তি	বিজ্ঞ কৌশলী/আদালতের সহিত যোগাযোগের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল	-	নিয়মানুযায়ী	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
২২.	ব্যবহার অনুযোগী জ্বালানী কাঠ, রদা কাঠের উচ্চিষ্ট অংশ এবং কাঠের ভূমি বিক্রয়	পিপিআর অনুযায়ী	১। যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন। ২। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল।	-	নিয়মানুযায়ী	প্রদীপ কুমার শর্মা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
২৩.	আসবাবপত্র তৈরীকরণ	উৎপাদন আদেশ অনুযায়ী	-	-	সিয়মানুযায়ী	মোঃ শফিকুল ইসলাম সহকারী ব্যবস্থাপক (মাঠ)