



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শহীদ আবদুর রব সেরনিয়াবাত টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ  
বস্ত্র অধিদপ্তর, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়  
বরিশাল



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

#### ১. ভিশন(Vission) ও মিশন(Mission):

বুপকল্প (Vission): মানসম্পন্ন দক্ষ বস্ত্র প্রকৌশলী তৈরিকরণ।

অভিলক্ষ্য(Mission): মানসম্মত শিক্ষা প্রদান তথা তাত্ত্বিক ও ব্যবহারিক উভয় বিষয়েরই সকল উপাদানের যথাযথ ব্যবহার ও সমন্বয়ের মাধ্যমে দক্ষ বস্ত্র প্রকৌশলী তৈরি নিশ্চিতকরণ।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

##### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	তথ্য প্রদান	অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ কার্য দিবস	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	১. ফরম “ক” ২. বিস্তারিত তথ্যের জন্য- <a href="http://www.infocom.gov.bd">www.infocom.gov. bd</a>	বিনামূল্যে	নামঃএম.এম.আয়ুব হসাইন (তথ্য কর্মকর্তা) মোবাঃ +৮৮-০১৭১২৮৩৩৩০৯ ইমেইল: <a href="mailto:ayub.jpi@gmail.com">ayub.jpi@gmail.com</a>
০২	অনলাইন তথ্য সেবা	২৪ ঘন্টা	অনলাইন	<a href="http://www.sarstec.com">www.sarstec.com</a>	বিনামূল্যে	-

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
০১	বিএসসি/ডিপ্লোমা ইন টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কোর্সে ভর্তি	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে জানানো হয়	বস্ত্র অধিদপ্তর কর্তৃক অনলাইনে	সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটের মাধ্যমে (www.dot.g ov.bd)	অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত	মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর ও আহ্বায়ক, কেন্দ্রীয় ভর্তি কমিটি	
০২	রেজিস্ট্রেশন করণ এবং পরীক্ষা গ্রহণ	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে জানানো হয়	প্রয়োজনীয় ফিসহ কাগজপত্র জমাদানের মাধ্যমে	রেজিস্ট্রার অফিসও পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক দপ্তর	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত (বিএসসি)/ বাকাশিবো কর্তৃক নির্ধারিত (ডিপ্লোমা)	মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ +৮৮-০১৯৩৯৭৮১০৯১, +৮৮-০১৭৮৭১১০৫০৫	
০৩	পরীক্ষার ফলাফল		বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয়ের ওয়েবসাইট।	www.butex. edu.bd		মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ +৮৮-০১৯৩৯৭৮১০৯১, +৮৮-০১৭৮৭১১০৫০৫	
০৪	আইডি কার্ড	১. নতুন কার্ড ইস্যু	আবেদন করার ৭ কার্যদিবসের মধ্যে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি	নির্ধারিত ফি প্রদানের মাধ্যমে	মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ +৮৮-০১৯৩৯৭৮১০৯১, +৮৮-০১৭৮৭১১০৫০৫
		২. হারিয়ে গেলে	আবেদন করার ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি ও প্রয়োজনীয় তথ্য প্রমান	জরিমানা প্রদানের মাধ্যমে	মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ +৮৮-০১৯৩৯৭৮১০৯১, +৮৮-০১৭৮৭১১০৫০৫
০৫	সনদ বিতরণ	১. বিএসসি/ ডিপ্লোমা ইন টেক্সটাইল	আবেদন প্রাপ্তির ১২ ঘণ্টার মধ্যে (বিশ্ববিদ্যালয়/ বোর্ড কর্তৃক প্রাপ্তি সাপেক্ষ)	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	পরীক্ষার প্রবেশ পত্র	বিনামূল্যে	মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ +৮৮-০১৯৩৯৭৮১০৯১, +৮৮-০১৭৮৭১১০৫০৫
		২. উচ্চ শিক্ষার জন্য সুপারিশ পত্র	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	অধ্যক্ষের অনুমতিক্রমে সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে	সকল শিক্ষা সনদের মূল কপিসহ প্রার্থীর কলেজে উপস্থিতি	বিনামূল্যে	অধ্যক্ষ/সংশ্লিষ্ট শিক্ষক ফোনঃ ০৪৩১-৬৩৬৫৯ ইমেইলঃ arstec_barisal@y ahoo.com
		৩. অ্যাপিয়ার্ড সার্টিফিকেট	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	স্বহস্তে আবেদনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	অধ্যক্ষ অত্র কলেজ ফোনঃ ০৪৩১-৬৩৬৫৯ ইমেইলঃ

							arstec_barisal@yahoo.com
		৪. সাময়িক সনদ	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	সকল ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট ও আইডি কার্ডের মূল কপি জমাদানের মাধ্যমে	জরুরী ভিত্তিতে মূল্য-সাধারণ মূল্য	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয় ফোনঃ +৮৮- ০২ ৯১১ ৪২৬০
		৫. প্রশংসাপত্র ও চারিত্রিক সনদ	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	অধ্যক্ষ অত্র কলেজ ফোনঃ ০৪৩১-৬৩৬৫৯ ইমেইলঃ arstec_barisal@yahoo.com
০৬	ছাত্র-ছাত্রীদের বৃত্তি প্রদান	অফিস চলাকালীন নির্ধারিত কার্যদিবসে	মেধাক্রম অনুসারে ও সংশ্লিষ্ট ক্লাসের উপস্থিতি			বিনামূল্যে	মোঃ আনোয়ার হোসেন রেজিস্ট্রার মোবাঃ ০১৯৩৯৭৮১০৯১
০৭	লাইব্রেরী সেবা ( বই ও পত্রিকা পাঠ এবং বই উত্তোলন)	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	আইডি কার্ড প্রদর্শন ও লাইব্রেরী কার্ড জমাদান	আইডি কার্ড ও লাইব্রেরী কার্ড		বিনামূল্যে	রেজা মোঃ ফারুক লাইব্রেরিয়ান মোবাঃ ০১৭১২৭৮৪৭১৮
০৮	হোস্টেল সেবা	সিট শূন্য থাকা সাপেক্ষে যেকোন কার্যদিবসে	লিখিত আবেদনের মাধ্যমে	মেধা ও দূরত্ব		নির্ধারিত ফি জমাদানের মাধ্যমে	এম.এম.আয়ুব হসাইন (হল সুপার, ছাত্র হোস্টেল) মোবাঃ +৮৮-০১৭১২৮৩৩৩০৯ অসীমা মল্লিক (হল সুপার, ছাত্রী হোস্টেল) মোবাঃ +৮৮-০১৭১৮৪৪৫৭২১
০৯	রেজিস্ট্রেশন কার্ড/প্রবেশপত্র/নম্বরপত্র (হারিয়ে গেলে)	অফিস চলাকালীন নির্ধারিত কার্যদিবসে	রেজিস্ট্রার অফিসে আবেদনের মাধ্যমে	জিডি/পত্রিকা বিজ্ঞপ্তি ও নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে		নির্ধারিত ফি জমাদানের মাধ্যমে	বাংলাদেশ টেক্সটাইল বিশ্ববিদ্যালয়/কারিগরি শিক্ষা বোর্ড
১০	ওয়াইফাই সেবা	অফিস চলাকালীন যেকোন কার্যদিবসে	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	কলেজ ক্যাম্পাসের মধ্যে		বিনামূল্যে	মোঃ আলমগীর হোসেন কম্পিউটার অপারেটর মোবাঃ ০১৭১৬০৩৮৩৯৩

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় গ. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
২	শ্রান্তি ও চিত্ত্বিনোদন ছুটি	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আবেদন পাওয়ার পর চিত্ত্বিনোদন ভাতা বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় গ. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।

৩	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরি	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রনালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ( আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নংS- ২৬৩৯) গেজেটেড/নন- গেজেটেড প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় খ. সাধারণ ভবিষ্যত তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য। প্রাপ্তিস্থান-হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক,বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৪	কর্মকর্তাদের গৃহনির্মাণ ঋণ এর সুপারিশ	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রনালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক গৃহনির্মাণ ঋণ সুপারিশ বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকায় প্রেরণ করা হবে।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. যে জমিতে গৃহনির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র গ. ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা ঘ. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক,বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৫	কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রীম এর সুপারিশ	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রনালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রীম মঞ্জুরির সুপারিশ বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকায় প্রেরণ করা হবে।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা গ. মোটরসাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গিকারনামা	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক,বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।
৬	কর্মচারীদের কম্পিউটারক্রয় অগ্রীম এর সুপারিশ	বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়/বস্ত্র মন্ত্রনালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মাধ্যমে	প্রচলিত বিধি বিধান অনুসরণপূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রীম মঞ্জুরির সুপারিশ বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকায় প্রেরণ করা হবে।	ক. সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ. ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গিকারনামা গ. কম্পিউটার ক্রয়ের ভাউচার	বিনামূল্যে	দশম ও তদূর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক,বস্ত্র অধিদপ্তর এবং অন্যান্যদের ক্ষেত্রে অত্র কলেজের অধ্যক্ষ মহোদয়।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৪) 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 সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক), অধ্যক্ষ	নাম ও পদবিঃ জনাব ইঞ্জিঃ মোঃ আবদুল কাদের বেপারী, অধ্যক্ষ, শহীদ আবদুর রব সেরনিয়াবাত টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, বরিশাল। মোবাইল নং : +৮৮ ০১৭২৭৯৬৪৩০৩ ফোনঃ +৮৮ ০৪৩১-৬৩৬৫৯ ইমেইলঃarstec_barisal@yahoo.com Website: www.sarstec.com	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর	নাম ও পদবিঃ জনাব মোঃ নুরুজ্জামান, মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব), বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-৪৮১১৮৬৯২ Website: www.dot.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়	নাম ও পদবিঃ জনাব মো. আবদুল মান্নান, সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয় ফোনঃ+৮৮০২২২৩৩৫৬৫৪৪ ইমেইলঃ sectext@gmail.com Website: www.motj.gov.bd	৩ মাস