

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়

[www.mos.gov.bd](http://www.mos.gov.bd)

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** কার্যকর, নিরাপদ ও ব্যয় সাশ্রয়ী নৌ-পরিবহন ব্যবস্থা।

**মিশন:** সমুদ্র, নৌ ও স্থল বন্দরের আধুনিকায়ন, অভ্যন্তরীণ ও উপকূলীয় নৌ-পথের নাব্যতা সংরক্ষণ এবং মেরিটাইম সেক্টরে দক্ষ জনবল সৃষ্টির মাধ্যমে যাত্রী ও পণ্য পরিবহন নিরাপদ করাসহ বৈদেশিক বাণিজ্যের সম্প্রসারণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র. 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।	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান	আবেদন দাখিলের পর প্রতিবেদন প্রস্তুত করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র	তথ্য প্রদান সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান আইন অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	এক দপ্তর সংশ্লিষ্ট: ২০ কার্যদিবস একাধিক দপ্তর সংশ্লিষ্ট : ৩০ কার্যদিবস	জনাব এস এম শাহ হাবিবুর রহমান হাকিম উপসচিব ফোন : ০১৭১২৩৯৭৯৬১

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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.	নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন সংস্থাসমূহের অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ।	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইল যোগে	১) অডিট আপত্তি ২) চালানের কপি ৩) অন্যান্য প্রামাণিক দলিল	বিনামূল্যে	প্রতি মাসে কমপক্ষে ৩ টি সংস্থার সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে	কাজী নজরুল ইসলাম উপসচিব ফোন: ৯৫৫৯১৯২ মুঠো ফোন : ০১৭১৩৪৭৭৫৪০ ই-মেইল : <a href="mailto:knazislam69@yahoo.com">knazislam69@yahoo.com</a>
২.	মহামান্য হাইকোর্টে দায়েরকৃত রীট মামলার নিষ্পত্তির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সংস্থা সমূহকে অবহিত করণ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইল যোগে	১) মহামান্য হাইকোর্টের সুপ্রীম কোর্ট বিভাগ হতে প্রাপ্ত পত্র	বিনামূল্যে	রীট মামলার বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে সংস্থাসমূহকে অবহিতকরণ।	কাজী নজরুল ইসলাম উপসচিব ফোন: ৯৫৫৯১৯২ মুঠো ফোন : ০১৭১৩৪৭৭৫৪০ ই-মেইল : <a href="mailto:knazislam69@yahoo.com">knazislam69@yahoo.com</a>
৩.	মন্ত্রণালয়ের মধ্যমেয়াদি বাজেট কাঠামো প্রণয়ন ও হালনাগাদকরণ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইল যোগে	১) অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্র অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট ও নৌপম'র বাজেট শাখা	বিনামূল্যে	বাৎসরিক	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>

৪.	মন্ত্রণালয়ের অনুন্নয়ন ও উন্নয়ন ব্যয়ের প্রাক্কলন ও প্রক্ষেপণ প্রস্তুতকরণ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র এবং ই-মেইল যোগে	১) অর্থ বিভাগের পরিপত্র ২) অর্থ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত ফরম ৩) প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র ৪) যৌক্তিকতা সম্পর্কিত তথ্য/দলিল প্রাপ্তিস্থান : অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট ও নৌপম'র বাজেট শাখা	বিনামূল্যে	পরিপত্র-১ ও ২ এর নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>
৫.	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করণ।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ ৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>
৬.	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করণ।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন ৩) অনুমোদিত TO&E-এর কপি ৪) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ ৫) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬) ** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>
৭.	আইএমও'র বাজেট বরাদ্দ ও চাঁদা প্রদান	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে।	১) IMO'র নির্ধারিত চাঁদার চাহিদাপত্র,  প্রাপ্তিস্থান : MOS, DOS ও পত্র/ই-মেইল	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>

৮.	পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধিঅনুসরণে বিধান/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করণ। প্রশাসনিক উন্নয়ন কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্যক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জ্ঞাপণ।	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি ৩) আর্থিক সংশ্লেষ সংক্রান্ত প্রস্তাব ৪) নিয়োগ বিধি ৫) TO&E ৬) পদসৃজনের আদেশ ৭) যৌক্তিকতা	বিনামূল্যে	৬ মাস	<b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৪৬০৭২ ই-মেইল : <a href="mailto:anwarsaspd@yahoo.com">anwarsaspd@yahoo.com</a>  <b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব এ.টি.এম. আজহারুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ৯৫৪০৫১৬ ই-মেইল : <a href="mailto:sas.tc@mos.gov.bd">sas.tc@mos.gov.bd</a>  <b>চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b> জনাব মোঃ আবদুস ছাত্তার যুগ্মসচিব ফোন : ৯৫১৫১৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:sattarnet552@gmail.com">sattarnet552@gmail.com</a> <b>মংলা বন্দর কর্তৃপক্ষ</b> জনাব এ.টি.এম. আজহারুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ০১৭৩২৫২৭১৭০ ই-মেইল : <a href="mailto:azharul16299@gmail.com">azharul16299@gmail.com</a> <b>জাহাজ শাখার জন্য</b> জনাব মোঃ মুহিদুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৫০৭৮৬ ই-মেইল : <a href="mailto:muhidul islam@yahoo.com">muhidul islam@yahoo.com</a>  <b>পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b> ড. এ কে এম আজাদুর রহমান উপসচিব ফোন : ৯৫৪৫৬৬৪
৯.	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	বিদ্যমান বিধি-বিধান অনুসরণে/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জ্ঞাপণ।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) ০৩ বছর পদ সংরক্ষণের সরকারি আদেশ	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	
১০.	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি-বিধান অনুসরণে/জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	

১১.	জনবল/সরঞ্জামাদি TO&E ভুক্তকরণ	বিদ্যমান বিধি-বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জ্ঞাপণ।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পূর্বের TO&E	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	ই-মেইল : <a href="mailto:azadurh@gmail.com">azadurh@gmail.com</a> ই-মেইল : <a href="mailto:dnag১১@gmail.com">dnag১১@gmail.com</a>  <b>বাংলাদেশ শিপিং কর্পোরেশন এর জন্য</b> জনাব মো: নজরুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ৯৫৭৬৫০০ ই-মেইল : <a href="mailto:nazrulsr১১৬৮@gmail.com">nazrulsr১১৬৮@gmail.com</a>
১২.	সাংগঠনিক কাঠামো হালনাগাদকরণ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে।	১) বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামো ২) নিয়োগ বিধি ৩) আর্থিক সংশ্লেষ ৪) যৌক্তিকতা ৫) পদ সৃজনের আদেশ	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	<b>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ এর জন্য</b> জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫১৪৪৭৬ ই-মেইল : <a href="mailto:munnasyera@gmail.com">munnasyera@gmail.com</a>
১৩.	নিয়োগবিধি, চাকুরী প্রবিধানমালা প্রণয়ন/সংশোধন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) প্রণয়ন : সমজাতীয় দপ্তরের নিয়োগ বিধি।  সংশোধন : বিদ্যমান নিয়োগবিধি ও প্রস্তাবিত নিয়োগবিধির তুলনামূলক চিত্র	বিনামূল্যে	৩ মাস	<b>জাতীয় নদীরক্ষা কমিশন এর জন্য</b> কাজী নজরুল ইসলাম উপসচিব ফোন: ৯৫৫৯১৯২ মুঠো ফোন : ০১৭১৩৪৭৭৫৪০ ই-মেইল : <a href="mailto:knazislam৮৯@yahoo.com">knazislam৮৯@yahoo.com</a> <b>মেরিন একাডেমি এর জন্য</b>  বেগম রেবেকা সুলতানা উপসচিব ফোন : ৯৫৪০২১৯ ই-মেইল : <a href="mailto:sasad২@mos.gov.bd">sasad২@mos.gov.bd</a> <b>ন্যাশনাল মেরিটাইম ইন্সটিটিউট এর জন্য</b> বেগম রেবেকা সুলতানা উপসচিব ফোন : ৯৫৪০২১৯

১৪.	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন যন্ত্রপাতি নৌযান কনডেমনেশন ঘোষণা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর মোটরযান, নৌযান, কম্পিউটার ও অফিসে ব্যবহৃত অন্যান্য যন্ত্রপাতি একেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব ২) মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন যন্ত্রপাতি একেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে তথ্যাদি ৩) বিআরটিএ'র প্রতিবেদন/সুপারিশ	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	ই-মেইল : <a href="mailto:sasad@mos.gov.bd">sasad@mos.gov.bd</a>
১৫.	আইন/বিধি প্রণয়ন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) নির্দেশনা ২) খসড়া আইন বিধি ৩) কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	৬ মাস	
১৬.	ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ২) প্রস্তাব/দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ ৩। সংস্থা প্রধানের সুপারিশ ৪) বিতরণকৃত আরএফপি এবং দরদাতা কর্তৃক পূরণকৃত আরএফপি ডকুমেন্ট এর ছয়ালিপি (পরামর্শক সেবা গ্রহণের জন্য) এবং বিজ্ঞপ্তিকৃত ও দরদাতা কর্তৃক পূরণকৃত টেন্ডার ডকুমেন্ট এর ছয়ালিপি (পূর্ত ও পণ্য ক্রয়ের চুক্তি অনুমোদনের জন্য)	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	

১৭.	অনুমোদিত/সংশোধিত অননুমোদিত/এডিপিতে অন্তর্ভুক্ত নয় এমন প্রকল্পের বরাদ্দ বিভাজন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারির মাধ্যমে	১) এডিপি বরাদ্দের বিভাজন [প্রাপ্তিস্থান- অর্থ অবমুক্তি ও ব্যবহার নির্দেশিকার সংলগ্নী- ৩০, ৪৫, ৪ এবং ৫]।	বিনামূল্যে	<u>অনুমোদিত প্রকল্প :</u> ৭ কার্যদিবস <u>সংশোধিত</u> <u>অননুমোদিত/এডিপি</u> <u>বর্হিত্ত প্রকল্পের জন্য :</u> ২৫ কার্যদিবস (অর্থ বিভাগ ও পরিকল্পনা কমিশনের সম্মতিসহ)	সংস্থার নাম : বিআইডব্লিউটিসি, পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ, মেরিন একডেমী, ন্যাশনাল মেরিটাইম ইনস্টিটিউট এবং সমুদ্র পরিবহন অধিদপ্তর  জনাব মো: উবায়দুল হক উপপ্রধান, ফোন : ৯৫১৪৪৭৬ ই-মেইল : <a href="mailto:ubaidul3@yahoo.com">ubaidul3@yahoo.com</a>
১৮.	স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার প্রকল্পের অর্থছাড়	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) পুনর্ভরণ সংক্রান্ত ছক ২) DSL পরিশোধ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র ৩) অর্থ ব্যবহার ও অবমুক্তি নির্দেশিকার সংলগ্নী ৪ ও ৫ ৪) ব্যাংক স্টেটমেন্ট	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস (১ম ও ২য় কিস্তি) ১০ কার্যদিবস (৩য় ও ৪র্থ কিস্তি)  <u>এডিপি বর্হিত্ত প্রকল্প</u> <u>এবং সকল কিস্তির অর্থ</u> <u>এককালীন ছাড়ে : ২৫</u> <u>কার্যদিবস (অর্থ বিভাগ</u> <u>ও পরিকল্পনা কমিশনের</u> <u>সম্মতিসহ)</u>	সংস্থার নাম : চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ শিপিং কর্পোরেশন, বিআইডব্লিউটিএ এবং নদী রক্ষা কমিশন বেগম সীমা রানী ধর, সিনিয়র সহকারী প্রধান ফোন : ৯৫৪০২৫৪ ই-মেইল : <a href="mailto:simadhar3@gmail.com">simadhar3@gmail.com</a>
১৯.	প্রকল্পের জনবল নির্ধারণ	অর্থ বিভাগের জনবল কমিটির সুপারিশ অগ্রায়ন	১) জনবল নির্ধারণ সংক্রান্ত অর্থবিভাগের ছকে তথ্য  ২) সংস্থার অরগানোগ্রাম  ৩) ডিপিপি ৭ সেট [প্রাপ্তিস্থান : সংশ্লিষ্ট সংস্থা, অর্থ অবমুক্তি ও ব্যবহার নির্দেশিকার সংলগ্নী]	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

২০.	উন্নয়ন প্রকল্প অনুমোদন এর নিমিত্ত পরিকল্পনা কমিশনে অগ্রায়ন	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনুমোদন আদেশ জারির মাধ্যমে।	১) যথাযথভাবে প্রণীত ডিপিপি (সবুজ পাতায় অন্তর্ভুক্ত প্রকল্প) : জনবল সংক্রান্ত তথ্য, ভূমি অধিগ্রহণ থাকলে ডিসি অফিসের প্রাক্কলন, সমীক্ষার প্রয়োজন হলে সমীক্ষা প্রতিবেদন, প্রকল্প যাচাই কমিটির সভার সিদ্ধান্তে প্রতিফলন ইত্যাদিসহ।	বিনামূল্যে	১৫ দিন
২১.	কারিগরি সহায়তা/প্রকল্প অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনুমোদন আদেশ জারির মাধ্যমে।	১) যথাযথভাবে প্রণীত টিপিপি, পরামর্শ সেবা থাকলে তার ToR, অর্থায়নের উৎস সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট তথ্য, উন্নয়ন সহযোগীর সাথে সম্পাদিত চুক্তির কপি এবং এসপিইসি সভার সিদ্ধান্তের প্রতিফলন।	বিনামূল্যে	৭ কোটি টাকা পর্যন্ত : ২৫ কার্যদিবস ৭ কোটি টাকার উর্ধ্বে : ১০ কার্যদিবস (পরিকল্পনা কমিশনের অনুমোদনসহ)
২২.	প্রকল্পের যানবাহন ক্রয়ে অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল যোগে	১) অনুমোদিত ডিপির সংশ্লিষ্ট অংশের ছায়ািলিপি ২) বরাদ্দ বিভাজনে সংস্থান থাকতে হবে।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস
২৩.	প্রকল্প পরিচালক নিয়োগ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল যোগে	১) অনুমোদিত ডিপির সংস্থান অনুযায়ী প্রস্তাব করতে হবে। ২) প্রস্তাবিত ব্যক্তির বিরুদ্ধে বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত তথ্য দিতে হবে। ৩) প্রস্তাবিত ব্যক্তির প্রকল্প মেয়াদ পর্যন্ত চাকুরী থাকতে হবে।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস

২৪.	উন্নয়ন প্রকল্পের পদ সৃষ্টি ও সংরক্ষণ	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল যোগে	১) অনুমোদিত ডিপিপির সংশ্লিষ্ট অংশের ছায়ালিপি ২) বরাদ্দ বিভাজনে অর্থের সংস্থান থাকতে হবে।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস
২৫.	অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক অনুমোদনপত্র জারি	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল যোগে	১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস
২৬.	পরামর্শক সেবা গ্রহণ এবং পূর্ত ও পণ্য ক্রয়ের চুক্তি অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র/ইমেইল যোগে	১) অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ২) প্রস্তাব/দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ ৩) সংস্থা প্রধানের সুপারিশ ৪) বিতরণকৃত আরএফপি এবং দরদাতা কর্তৃক পূরণকৃত আরএফপি ডকুমেন্ট এর ছায়ালিপি (পরামর্শক সেবা গ্রহণের জন্য) এবং বিজ্ঞপ্তিকৃত ও দরদাতা কর্তৃক পূরণকৃত টেন্ডার ডকুমেন্ট এর ছায়ালিপি (পূর্ত ও পণ্য ক্রয়ের চুক্তি অনুমোদনের জন্য)	বিনামূল্যে	মাননীয় মন্ত্রীর ক্ষেত্রে ৭ কার্যদিবস সিসিজিপিএর ক্ষেত্রে ১৫ কার্যদিবস

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ক্ষমতা অনুযায়ী প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	<b>নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার ৩য় ও তদুর্ধ্ব গ্রেডে ভুক্ত কর্মকর্তাদের জন্য</b> জনাব নাহিদ-উল-মোস্তাক সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৫৫৫১ ই-মেইল : <a href="mailto:sas.admins@mos.gov.bd">sas.admins@mos.gov.bd</a> <b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৪৬০৭২ ই-মেইল : <a href="mailto:anwarsaspd@yahoo.com">anwarsaspd@yahoo.com</a> <b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব এ.টি.এম. আজহারুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ৯৫৪০৫১৬ ই-মেইল : <a href="mailto:sas.tc@mos.gov.bd">sas.tc@mos.gov.bd</a> <b>চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b> জনাব মোঃ আবদুস ছাত্তার যুগ্মসচিব ফোন : ৯৫১৫১৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:sattarnet552@gmail.com">sattarnet552@gmail.com</a> <b>মংলা বন্দর কর্তৃপক্ষ</b> জনাব মোঃ আবদুস ছাত্তার শেখ যুগ্মসচিব
২	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি। (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুযায়ী মঞ্জুরি জ্ঞাপণ।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৩) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় ৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকারি/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার ৩য় গ্রেড ও তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	

৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	ফোন : ৯৫৪০৪৪৬ ই-মেইল : <a href="mailto:sattar৫৯৯@gmail.com">sattar৫৯৯@gmail.com</a> <b>জাহাজ শাখার জন্য</b> জনাব মোঃ মুহিদুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৫০৭৮৬ ই-মেইল : <a href="mailto:muhidul islam@yahoo.com">muhidul islam@yahoo.com</a> <b>পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b> ড. এ কে এম আজাদুর রহমান উপসচিব ফোন : ৯৫৪৫৬৬৪ ই-মেইল : <a href="mailto:azadurh@gmail.com">azadurh@gmail.com</a> <b>বাংলাদেশ শিপিং কর্পোরেশন এর জন্য</b> জনাব মো: নজরুল ইসলাম সহকারী সচিব ফোন : ৯৫৭৬৫০০ ই-মেইল : <a href="mailto:nazrulr১১৬৮@gmail.com">nazrulr১১৬৮@gmail.com</a> <b>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ এর জন্য</b> জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫১৪৪৭৬ ই-মেইল : <a href="mailto:munnasyera@gmail.com">munnasyera@gmail.com</a> <b>জাতীয় নদীরক্ষা কমিশন এর জন্য</b> কাজী নজরুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৫৯১৯২ মুঠো ফোন : ০১৭১৩৪৭৭৫৪০ ই-মেইল :
৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) নির্ধারিত ফরমে গেজেটেড/নন-গেজেটেড) ২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী(প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস	
৫	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন (২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৫ বছরের এসিআর এবং ২য়/৩য় শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ৫ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ১০ কর্মদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ১০ কর্মদিবস	
৬	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	
৭	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	১) সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

	নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের কোটাভুক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ	সরকারি বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে বরাদ্দপত্র ইস্যু	১) অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২) মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (প্রাপ্তি স্থানঃ স্ব স্ব দপ্তরের হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	<a href="mailto:knazislam89@yahoo.com">knazislam89@yahoo.com</a> <b>মেরিন একাডেমি এর জন্য</b> বেগম রেবেকা সুলতানা উপসচিব
৮	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের জন্য গৃহ নির্মাণ, ঋণ ও অগ্রিম	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) আবেদন পত্র ২) নির্ধারিত ফরম ৩) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪) Offer Letter	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মো: কুতুব উল আলম, সহকারী সচিব ফোন : ৯৫১৪৮৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:kutub_pabna@yahoo.com">kutub_pabna@yahoo.com</a>
৯	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের জন্য কম্পিউটার ঋণ ও অগ্রিম	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) আবেদন পত্র ২) নির্ধারিত ফরম ৩) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪) Offer Letter	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
১০	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের জন্য মোটরগাড়ি ঋণ ও অগ্রিম	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) আবেদন পত্র ২) নির্ধারিত ফরম ৩) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪) Offer Letter	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
১১	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের জন্য মোটরসাইকেল ঋণ ও অগ্রিম	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) আবেদন পত্র ২) নির্ধারিত ফরম ৩) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ৪) Offer Letter	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
১২	পেনশন দাবী নিষ্পত্তিকরণ	প্রস্তাব ও চাহিদা মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	১) নির্ধারিত আবেদনপত্র ২) ই, এল, পি, সি ৩) পাসপোর্ট সাইজ ছবি (৫ কপি) ৪) নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ ৫) উত্তরাধিকার সনদপত্র ৬) সরকারী বাসায় বসবাসকারীদের সংশ্লিষ্ট সকল নাদাবীপত্র ৭) টেলিফোন নাদাবীপত্র ৮) গৃহনির্মান অগ্রিম/মটরগাড়ী অগ্রিম/মটরসাইকেল অগ্রিম নাদাবীপত্র	বিনামূল্যে	২ মাস	<b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব মোঃ আনোয়ারুল ইসলাম উপসচিব ফোন : ৯৫৪৬০৭২ ই-মেইল : <a href="mailto:anwarsaspd@yahoo.com">anwarsaspd@yahoo.com</a> <b>বিআইডব্লিউটিএ'র জন্য</b> জনাব এ.টি.এম. আজহারুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন : ৯৫৪০৫১৬ ই-মেইল : <a href="mailto:sas.tc@mos.gov.bd">sas.tc@mos.gov.bd</a>

					<p><b>চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b>  জনাব মোঃ আবদুস ছাত্তার  যুগ্মসচিব  ফোন : ৯৫১৫১৮৫  ই-মেইল : <a href="mailto:sattarnet552@gmail.com">sattarnet552@gmail.com</a></p> <p><b>মংলা বন্দর কর্তৃপক্ষ</b>  জনাব এ.টি.এম. আজহারুল ইসলাম  সিনিয়র সহকারী সচিব  ফোন : ০১৭৩২৫২৭১৭০  ই-মেইল : <a href="mailto:azharul16299@gmail.com">azharul16299@gmail.com</a></p> <p><b>জাহাজ শাখার জন্য</b>  জনাব মোঃ মুহিদুল ইসলাম  উপসচিব  ফোন : ৯৫৫০৭৮৬  ই-মেইল :  <a href="mailto:muhidul islam@yahoo.com">muhidul islam@yahoo.com</a></p> <p><b>পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষের জন্য</b>  ড. এ কে এম আজাদুর রহমান  উপসচিব  ফোন : ৯৫৪৫৬৬৪  ই-মেইল : <a href="mailto:azadurh@gmail.com">azadurh@gmail.com</a></p>
					<p><b>বাংলাদেশ শিপিং কর্পোরেশন এর জন্য</b>  জনাব মো: নজরুল ইসলাম  সহকারী সচিব  ফোন : ৯৫৭৬৫০০  ই-মেইল :  <a href="mailto:nazrulsr1968@gmail.com">nazrulsr1968@gmail.com</a></p> <p><b>বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ এর জন্য</b>  জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম  উপসচিব  ফোন : ৯৫১৪৪৭৬  ই-মেইল :  <a href="mailto:munnasyera@gmail.com">munnasyera@gmail.com</a></p>

					<p><b>জাতীয় নদীরক্ষা কমিশন এর জন্য</b>  কাজী নজরুল ইসলাম  উপসচিব  ফোন: ৯৫৫৯১৯২  মুঠো ফোন : ০১৭১৩৪৭৭৫৪০  ই-মেইল :  <a href="mailto:knazislam৮৯@yahoo.com">knazislam৮৯@yahoo.com</a> <b>মেরিন</b>  <b>একাডেমি এর জন্য</b></p> <p>বেগম রেবেকা সুলতানা  উপসচিব  ফোন : ৯৫৪০২১৯  ই-মেইল : <a href="mailto:sasad২@mos.gov.bd">sasad২@mos.gov.bd</a></p> <p><b>ন্যাশনাল মেরিটাইম ইন্সটিটিউট এর জন্য</b>  বেগম রেবেকা সুলতানা  উপসচিব  ফোন : ৯৫৪০২১৯  ই-মেইল : <a href="mailto:sasad২@mos.gov.bd">sasad২@mos.gov.bd</a></p>
--	--	--	--	--	---

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

## ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান 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)	জনাব মোঃ অনল চন্দ্র দাস যুগ্মসচিব ফোন : ৯৫১৫১৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:anoldas@yahoo.com">anoldas@yahoo.com</a>	৩ মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোঃ শাহাদৎ হোসেন অতিরিক্ত সচিব ফোন: ৯৫৪৯১১৫ ই-মেইল: <a href="mailto:hossainsha2008@yahoo.com">hossainsha2008@yahoo.com</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.mos.gov.bd">www.mos.gov.bd</a>	১ মাস
৩.	GRS ফোকাল পয়েন্ট নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৩ মাস