

# রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো কুমিল্লা

## 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)
০১.	Certificate of Origin( CoO) Form বিক্রয়।	ম্যানুয়াল	১. সরাসরি/আবেদনপত্র।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	নগদ ২০০/= (দুইশত) টাকা	১ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০২.	বাণিজ্য সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ক) চাহিদানুযায়ী তথ্য প্রদান। খ) হার্ডকপি ও সফটকপি আকারে তথ্য প্রদান। গ) প্রয়োজনীয় আলোচনা ও পরামর্শ প্রদান। ঘ) Online এ তথ্য প্রদান	১. সরাসরি/আবেদনপত্র/ই-মেইল  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	সেবা বিনামূল্যে	সাপ্তাহিক ও সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত অফিস কার্যদিবসের মধ্যে।	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০৩.	আমদানীকারক/রপ্তানীকারকসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুসারে বাণিজ্য তথ্য সরবরাহ।	ক) ই-মেইল বা পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্যের আদান/ প্রদান। খ) চাহিদাকৃত তথ্য সংগ্রহ।	ক) সংশ্লিষ্ট পত্র/ই-মেইল। খ) সংগৃহীত তথ্য।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো	বিনামূল্যে	সরাসরি ১ কর্মদিবস  আবেদনের ভিত্তিতে ৩ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা

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)
		গ) তথ্যসমূহ প্রেরণের জন্য অনুমোদন গ্রহন ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে প্রেরণ।	বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো			মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪

০৪.	নন-টেবুটাইল <b>Certificate of Origin (CoO)</b> সনদ পণ্যের ইস্যুকরণ (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co	ম্যানুয়ালি	(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২). কমাশিয়াল ইনভয়েন্স; (৩). বিল অব এক্সপোর্ট; (৪). বিল অব লেডিং; (৫). বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬). অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা	টঃ ৭০০/-  নগদ	১ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০৫.	নন-টেবুটাইল <b>Certificate of Origin (SoO)</b> সনদ পুনঃ পণ্যের ইস্যুকরণ (GSP,SAPTA,APTI,Cina CO Annexi III)	ম্যানুয়ালি	(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২)কমাশিয়াল ইনভয়েন্স; (৩) বিল অব এক্সপোর্ট; (৪) বিল অব লেডিং; (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে )।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর	টঃ ১৫০০/-  নগদ	১ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০৬.	নন-টেবুটাইল <b>Certificate of Origin (SoO)</b> সনদ ডুপ্লিকেট পণ্যের ইস্যুকরণ (GSP,	ম্যানুয়ালি	(১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন; (২). পূরণকৃত জিএসপি ফরম; (৩). কমাশিয়াল ইনভয়েন্স; (৪). বিল অব এক্সপোর্ট;	টঃ ১৫০০/-  নগদ	২ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার ,

	SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. & Chili Co.		(৫). বিল অব লেডিং; (৬). বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৭). পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি; (৮). থানায় জিডি কপি; (৯) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প অঙ্গীকারনামা; (১০) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা			কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০৭.	<b>সিইও</b> <b>Certificate of Origin (CoO) সনদ</b> <b>ইস্যুর</b> <b>(GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. &amp; Chili Co</b>	ম্যানুয়ালি	(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম; (২). কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স; (৩). বিল অব এক্সপোর্ট; (৪). বিল অব লেডিং; (৫). বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি; (৬). অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	টঃ ৫০০/- নগদ	১ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪

০৮.	<p>টেবুটাইল পণ্যের  <b>Certificate of Origin (SoO) সনদ পুনঃ ইস্যুকরণ</b>  <b>(GSP, SAPTA, APTI, Cina CO Annexi III)</b></p>	ম্যানুয়ালি	<p>(১) পূরণকৃত সংশ্লিষ্ট ফরম;  (২) কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স;  (৩) বিল অব এক্সপোর্ট;  (৪) বিল অব লেডিং;  (৫) বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি;  (৬) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে )।</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b>  রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো  বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা</p>	টাক ১৫০০/- নগদ	১ কর্মদিবস	<p><b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b>  সহকারী পরিচালক  রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো  বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার ,  কুমিল্লা  মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪</p>
০৯.	<p>টেবুটাইল পণ্যের  <b>Certificate of Origin (SoO) সনদ ডুপ্লিকেট ইস্যুকরণ</b> (GSP, SAFTA, APTA, SAPTA, CHINA Co. Annex-111, DFTP, Korea Co. &amp; Chili Co.</p>	ম্যানুয়ালি	<p>(১) ডুপ্লিকেট ইস্যুর আবেদন;  (২). পূরণকৃত জিএসপি ফরম;  (৩). কমার্শিয়াল ইনভয়েন্স;  (৪). বিল অব এক্সপোর্ট;  (৫). বিল অব লেডিং;  (৬). বাংলাদেশ ব্যাংক ইএক্সপি;  (৭). পত্রিকায় হারানো বিজ্ঞপ্তি;  (৮). থানায় জিডি কপি;  (৯) ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প অঙ্গীকারনামা;  (১০) অন্যান্য দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b>  রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো  বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা</p>	টাক ১৫০০/- নগদ	২ কর্মদিবস	<p><b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b>  সহকারী পরিচালক  রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো  বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার ,  কুমিল্লা  মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪</p>

১০.	খ) নন-টেক্সটাইল রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানসমূহের অর্থবছর ভিত্তিক নিবন্ধন নবায়ন;	অনলাইন	<p>(১). প্রতি বছরের ৩০ জুন পর্যন্ত নবায়ন ফি-১১৫০/- (ব্যাংক/অনলাইন পে-মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং)</p> <p>(২). ড্রেড লাইসেন্স;</p> <p>(৩). ই আর সি;</p> <p>(৪). বিজিএমইএ/বিকেএমইএ/বিটিএ মএ/এসোসিয়েশন এর সদস্য সনদ;</p> <p>(৫). ১ কপি ছবি।</p> <p>(৬). পূর্ববর্তী ১ বছরের ইপিবি সনদ।</p> <p>(৭) অনলাইন আবেদন।</p> <p>(৮) ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি।</p> <p>(৯). টিন রেজিস্ট্রেশন সনদের কপি।</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা</p>	প্রতি বছরের জন্য টাকা ১১৫০/- ( সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/অনলাইন পে- মেন্ট/মোবাইল ব্যাংকিং)	৫ কর্মদিবস	<p><b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪</p>
১১.	নিয়মিত তথ্য প্রদান	ম্যানুয়ালি /অন-লাইন	<p>তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী আবেদন।</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা</p>	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	<p><b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট , রামমালা রোড, রাণীর বাজার , কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪</p>

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	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
<b>তথ্য ও প্রকাশনা বিভাগ</b>						
০১.	মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী	ই-মেইল/হার্ড কপি	মাসিক সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০২.	বার্ষিক কার্যাবলী মুদ্রণের লক্ষ্য প্রেরণ	ই-মেইল/হার্ড কপি	বার্ষিক কার্যাবলী  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	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
০১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীর মাসিক বেতন ভাতাদি পরিশোধ	ম্যানুয়ালি	অনুমোদনের কপি  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের প্রথম কার্যদিবস।	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অফিস পরিদর্শন	ম্যানুয়ালি	পরিদর্শনের কপি  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪
০৩.	স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ	ম্যানুয়ালি	চাহিদা অনুযায়ী  <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪

### 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)	<b>জনাব এএইচএম এরশাদুর রহমান</b> সহকারী পরিচালক রপ্তানি উন্নয়ন ব্যুরো বিসিক গেইট, রামমালা রোড, রাণীর বাজার, কুমিল্লা মোবাইল: +৮৮০১৯১২৮৫৬৮৬৪	৩০ কার্যদিবস
২.	GRS ফোকাল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপপরিচালক ফোনঃ ৮১৮০০৯৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dd-admin@epb.gov.bd">dd-admin@epb.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	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: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস

### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত 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/হয়রাগিমূলক প্রমাণিত হলে সেবা প্রার্থীর বিরুদ্ধে আইনগত ব্যবস্থা/জরিমানার বিধান রাখা।