

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ কাস্টমস এক্সাইজ ভ্যাট ও ট্রেনিং একাডেমি
সাগরিকা রোড, চট্টগ্রাম।
www.cevta.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১। রূপকল্প (Vision):

রাজস্ব প্রশাসনে পরোক্ষ কর আদায়ে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একমাত্র প্রশিক্ষণ কেন্দ্র হওয়ায় মানব সম্পদ উন্নয়নে এ দপ্তরের রূপকল্প নিম্নরূপ:

- ১) একটি স্থায়ী অনুমদ গঠন;
- ২) খ্যাতিসম্পন্ন ও আন্তর্জাতিক মানের প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান হিসাবে স্বীকৃতি লাভ;
- ৩) WCO এর স্বীকৃতি লাভ;
- ৪) প্রতিবেশী ও প্রাচ্যের উন্নত দেশের কাস্টমস প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের মানে উন্নীতকরণ;

০২। অভিলক্ষ্য (Mission) :

রাজস্ব কার্যক্রমের গতিশীলতা এবং স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রশিক্ষিত মানব সম্পদ অনস্বীকার্য। এ লক্ষ্যে এদপ্তর প্রতিনিয়ত প্রশিক্ষণ দানে সচেষ্ট যার কর্মপরিকল্পনা নিম্নরূপ :

ক) স্বল্প মেয়াদী (Short Term) :

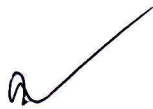
- বছরের শুরুতেই প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার তৈরি ও বাস্তবায়ন।
- প্রশাসনিক স্টাফদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ ও প্রশিক্ষণ শিক্ষাক্রম প্রণয়ন।
- সিপাইদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ ও প্রশিক্ষণ শিক্ষাক্রম প্রণয়ন।
- সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ শিক্ষাক্রম পরিমার্জন।
- রাজস্ব কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাকরণ ও প্রশিক্ষণ শিক্ষাক্রম প্রণয়ন।
- সহকারী কমিশনারদের প্রশিক্ষণ শিক্ষাক্রম পরিমার্জন।
- উপ-কমিশনারদের রিফ্রেশার্স কোর্স আয়োজন।
- যুগ্ম/অতিরিক্ত কমিশনারদের রিফ্রেশার্স কোর্স আয়োজন।
- কমিশনারদের রিফ্রেশার্স কোর্স আয়োজন।

খ) মধ্য মেয়াদী (Mid Term) :

- নিয়মিত পদোন্নতি পরীক্ষার আয়োজন (কর্মচারীদের জন্য)।
- রিফ্রেশার্স কোর্স আয়োজন।
- মানব সম্পদ উন্নয়ন ও পরিকল্পনা তৈরি ও প্রস্তুতি।
- দেশের অভ্যন্তরে অবস্থিত অন্যান্য সমমানের প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের সাথে তথ্য বিনিময়।
- বিদেশে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণলব্ধ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অন্যদের সাথে বিনিময়ের লক্ষ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ।

গ) দীর্ঘ মেয়াদী (Long Term) :

- প্যারেডগ্রাউন্ড আধুনিকায়ন।
- মেডিকেল সেন্টারকে আধুনিকায়নকরা।
- বিভিন্ন ভবনে ইউটিলিটি সুবিধাসহ পানি বিদ্যুতের সার্বক্ষণিক ব্যবস্থা।
- একাডেমির অভ্যন্তরে গভির নলকূপ স্থাপন।
- দুটি বাস ও ৪টি কোস্টার TO & E - তে অন্তর্ভুক্তকরণ।
- প্রশাসনিক ভবন, ডরমিটরি, আবাসিক ভবন, সীমানা প্রাচীর, ড্রেনের সিস্টেম, সোয়ারেজ ইত্যাদি অবকাঠামো সংস্কার।
- অবকাঠামোগত উন্নয়নের জন্য মাষ্টার প্লান তৈরি।



২। সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষণ উপকরণ সরবরাহ (ব্যাগ, বই, কলম, হ্যান্ডআউট)	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের মনোনয়ন আদেশ	রাজস্ব বাজেট	প্রশিক্ষণ আদেশ	সংশ্লিষ্ট কোর্স কো- অর্ডিনেটর
২	সার্টিফিকেট ইস্যু	সরাসরি	নির্ধারিত ফরম, প্রশাসনিক ভবন, একাডেমি	রাজস্ব বাজেট	কোর্স সমাপ্তির দিন	সংশ্লিষ্ট কোর্স কো- অর্ডিনেটর
৩	ডরমিটার সুবিধা	লিখিত আবেদনের ভিত্তিতে(প্রশিক্ষণার্থী ও অতিথি)	নির্ধারিত ফরম, প্রশাসনিক ভবন, একাডেমি	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি	প্রশিক্ষণ চলাকালীন(প্রশিক্ষণার্থী), অতিথি(চাহিদা মোতাবেক)	ডরমিটারী তত্ত্বাবধায়ক-১ ডরমিটারী তত্ত্বাবধায়ক-২
৪	হল রুম, শ্রেণী কক্ষ ভাড়া	লিখিত আবেদনের ভিত্তিতে	প্রশাসনিক ভবন	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি	চাহিদা অনুযায়ী	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন অগ্রিম/ লোন মঞ্জুরী	আবেদন সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট সরকারী অফিস আদেশ	রাজস্ব বাজেট	আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন	উপ-পরিচালক (অর্থ)
২	টি এ/ডিএ, প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুরী	অফিস আদেশ অনুসারে	সংশ্লিষ্ট সরকারী অফিস আদেশ	রাজস্ব বাজেট	আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন	উপ-পরিচালক (অর্থ)
৩	শিক্ষাসফর অনুমোদন	অফিস আদেশ অনুসারে	অফিস আদেশ	রাজস্ব বাজেট	অনুমোদিত সময়সীমা	উপ-পরিচালক (প্রশিক্ষণ)
৪	বিভিন্ন ছুটি মঞ্জুরী	আবেদন সাপেক্ষে	অফিস আদেশ	প্রাধিকার অনুযায়ী	আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৫	দক্ষতা সীমার আবেদন মঞ্জুরী	আবেদন সাপেক্ষে	পে-স্কেল এর সংশ্লিষ্ট আদেশ	প্রাধিকার অনুযায়ী	আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৬	পিআরএল/ল্যাম্পঘাট সংক্রান্ত আবেদন মঞ্জুরী	আবেদন ও অফিস আদেশ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট সরকারী অফিস আদেশ	প্রাধিকার অনুযায়ী	আবেদনের তারিখ হতে ৭ দিন	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডরমিটরী সুবিধা	আবেদন সাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম, প্রশাসনিক ভবন	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি	প্রশিক্ষণ চলাকালীন প্রশিক্ষণার্থী অতিথি (চাহিদা মোতাবেক)	ডরমেটরি তত্ত্বাবধায়ক
২	ক্যাফিটেরিয়া	চাহিদা মোতাবেক	ডরমেটরির তত্ত্বাবধায়কের সহিত যোগাযোগ	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি	প্রশিক্ষণ চলাকালীন প্রশিক্ষণার্থী অতিথি (চাহিদা মোতাবেক)	ডরমেটরি তত্ত্বাবধায়ক
৩	মসজিদ	কর্মকর্তা, প্রশিক্ষণার্থী, প্রশিক্ষক ও অতিথি'র জন্য উন্মুক্ত	একাডেমির মসজিদ	ফ্রি	চাহিদা অনুযায়ী	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৪	লাইব্রেরি	কর্মকর্তা, প্রশিক্ষণার্থী, প্রশিক্ষক ও অতিথি'র জন্য উন্মুক্ত	পরিচয় পত্র, লাইব্রেরিয়ান এর সহিত যোগাযোগ (প্রশাসনিক ভবনের নীচ তলা)	ফ্রি	চাহিদা অনুযায়ী	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৫	ইন্টারনেট	সীমিত ব্যবহারকারী	পরিচয়পত্র/অফিস আদেশ	ফ্রি	প্রত্যেক কর্মদিবস	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৬	পরিবহন	কর্মকর্তা ও প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য গাড়ীর ব্যবস্থা করা	পরিচয়পত্র/অফিস আদেশ	কর্মকর্তা : সরকার নির্ধারিত ফি প্রশিক্ষণার্থী : ফ্রি	কর্মকর্তা প্রত্যেক কর্মদিবস প্রশিক্ষণার্থী (প্রশিক্ষণ চলাকালীন)	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
৭	ইনডোর ও আউটডোর গেম	কর্মকর্তা ও প্রশিক্ষণার্থী ও অতিথি'র চাহিদা অনুযায়ী	পরিচয়পত্র	ফ্রি	চাহিদা অনুযায়ী	উপ-পরিচালক (প্রশাসন)

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : প্রযোজ্য নয়।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS) নাম ও পদবি : উত্তম চাকমা, সহকারী পরিচালক ফোন : ০৩১-৭৫১৬২০ ই-মেইল : Uttamchakma47@gmail.com ওয়েব সাইট : www.cevta.gov.bd	১ সপ্তাহ
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা : সৈয়দ গোলাম কিবরীয়া নাম ও পদবি : সৈয়দ গোলাম কিবরীয়া, মহাপরিচালক ফোন : ০৩১-৭৫১৭২০ ই-মেইল : bcta2010@yahoo.com ওয়েব সাইট : www.cevta.gov.bd	২ সপ্তাহ
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা GRS পদ্ধতি : অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিক্রিয়া/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	সিটিউল অনুযায়ী প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে নিয়মিত উপস্থিত থাকা
২	সদাচরণ, প্রশিক্ষণে মনোযোগসহ প্রশিক্ষণার্থীদের প্রতি সহযোগিতামূলক মনোভাব পোষণ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা : প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সমঝোতা/চুক্তি মোতাবেক সাক্ষাতের সময় নির্ধারণ করা হয়।
৪	ক্লাসরুম, একাডেমির ক্যাম্পাস, ডরমেটরি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখতে সহযোগিতা করা
৫	একাডেমির ক্যাম্পাসের সার্বিক পরিবেশ ও শৃঙ্খলা বজায় রাখতে সহযোগিতা করা।
৬	একাডেমির নিয়মকানুন যথাযথভাবে মেনে চলা