

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প : শিল্প-সংস্কৃতি ঋদ্ধ সৃজনশীল মানবিক বাংলাদেশ।

১.২ অভিলক্ষ্য :

জাতীয় সংস্কৃতি ও কৃষ্টির উন্নয়ন, সাংস্কৃতিক ঐতিহ্য সংরক্ষণ ও প্রসারের মাধ্যমে সকল মানুষের জন্য শিল্প সংস্কৃতির আবহ তৈরি করে শিল্প-সংস্কৃতি ঋদ্ধ সৃজনশীল মানবিক বাংলাদেশ গঠন।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	জাতীয় নাট্যশালা মিলনায়তন বরাদ্দ	পূর্ববর্তী মাসের ১-৭ তারিখের মধ্যে আবেদন করতে হয়। আবেদন যাচাইয়ের পর হল বরাদ্দ কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে চূড়ান্ত অনুমোদন।	মহাপরিচালক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অথবা একাডেমির ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয়। নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগের দাপ্তরিক অফিস কক্ষ নং-৫০৭ (লিফটের ৪) জাতীয় নাট্যশালা ভবন	জাতীয় নাট্যশালার মূল হল নাটকের দলের জন্য ১শিফ্ট ভাড়া =৫,৭৫০ টাকা (ভ্যাটসহ), এক্সপেরিমেন্টাল হল =৩,৪৫০ টাকা, স্টুডিও হল =২,৩০০ টাকা এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান/সংগঠনের জন্য মূল হল ১শিফট ভাড়া =২৩,০০০ টাকা (ভ্যাটসহ)	১২	পরিচালক নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ ফোন: ৯৫৮১৯৯৪ dirdf@shilpakala.gov.bd  আলি আহমেদ উপ পরিচালক (নাটক) ০১৭২০১৭২৪২৬ mukultheatre@gmail.com  চাকলাদার মোস্তফা আল মাসউদ সহকারী পরিচালক(চলচ্চিত্র) ফোন: ০১৭১৮১৪৩৬৩৯ mashud.sumon@gmail.com
২.	জাতীয় নাট্যশালা মহড়া কক্ষ ও প্রশিক্ষণ কক্ষ, সভা কক্ষ বরাদ্দ	১-২০ তারিখের মধ্যে আবেদন করতে হবে। তিন শিফটে বরাদ্দ দেওয়া হয়। সকাল ৯টা - দুপুর ১টা; বিকাল ২টা - সন্ধ্যা ৬টা;	ঐ	মহড়া কক্ষ ও প্রশিক্ষণ কক্ষ সকাল ও বিকাল ১ শিফট ভাড়া ৩৪৫/- (ভ্যাটসহ) এবং সন্ধ্যার শিফট ভাড়া =৪৬০/-	৭	পরিচালক নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ ফোন: ৯৫৮১৯৯৪ dirdf@shilpakala.gov.bd

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		সন্ধ্যা ৬ টা - রাত ৯টা পর্যন্ত।		সভা কক্ষ সকাল, বিকাল ও সন্ধ্যা ১শিফট ভাড়া ৩৪৫/-		আলি আহমেদ উপ পরিচালক (নাটক) ০১৭২০১৭২৪২৬ mukultheatre@gmail.com
৩.	জাতীয় নাট্যশালা সেমিনার কক্ষ বরাদ্দ	সেমিনার কক্ষ সকাল ৯ টা-দুপুর ২টা এবং বিকাল ৩টা - রাত ১০টা পর্যন্ত দুই শিফটে বরাদ্দ প্রদান করা হয়। নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগের সুপারিশের প্রেক্ষিতে চূড়ান্ত অনুমোদন।	ঐ	সেমিনার কক্ষের ১শিফট ভাড়া নাটকের দলের জন্য =৪,০২৫/- (ভ্যাটসহ) এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য =১১৫০০/- (ভ্যাটসহ)	৭	পরিচালক নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ ফোন: ৯৫৮১৯৯৪ diridf@shilpakala.gov.bd পূর্ণলাক্ষ চাকমা সেট ডিজাইনার নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ chakma_purna@yahoo.com ০১৭৭৭৬৭৬৯৫৮
৪.	যৌথ অনুষ্ঠান ও উৎসব আয়োজন	নাটক, চারুকলা, সংগীত ও নৃত্য সংক্রান্ত প্রযোজনা নির্মাণ, কর্মশালা, সেমিনার, প্রদর্শনী, স্মরণ অনুষ্ঠান আয়োজনের আবেদনের প্রেক্ষিতে যৌথ অনুষ্ঠান আয়োজন করা হয়।	বিভাগের দাপ্তরিক অফিস সংশ্লিষ্ট বিভাগ। বাশিএ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১৫	পরিচালক সংশ্লিষ্ট বিভাগ info@shilpakala.gov.bd
৫.	যাত্রাদল নিবন্ধন, যাত্রা কর্মশালা ও প্রদর্শনী আয়োজন	যাত্রাপালা, দল নিবন্ধন, কর্মশালা, সেমিনার ও বিশেষ অনুষ্ঠান আয়োজন ইত্যাদি	ঐ	নিবন্ধন ফি ৫০০০ টাকা এবং নবায়ন ফি ২৫০০ টাকা	বছরে একবার	পূর্ণলাক্ষ চাকমা সেট ডিজাইনার ফোন: ০১৭৭৭৬৭৬৯৫৮ chakma_purna@yahoo.com
৬.	জাতীয় সংগীত ও নৃত্যকলা কেন্দ্র মিলনায়তন ও মহড়াকক্ষ বরাদ্দ প্রদান।	একাডেমির মাপরিচালক বরাবর সাদাকাগজে অথবা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করার পর প্রাপ্যতা সাপেক্ষে বরাদ্দ দেওয়া হয়। ১ম শিফট: সকাল ৯টা-বেলা ২টা ২য় শিফট: বিকাল ৪টা- রাত ১০টা	মহাপরিচালক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অথবা একাডেমির ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয়।	সাংস্কৃতিক সংগঠনের জন্য প্রতি শিফট ৮০০০ টাকা সাংস্কৃতিক সংগঠন ব্যতীত প্রতি শিফট ১২,০০০ টাকা। সকল ভাড়ার সাথে ১৫% ভ্যাট এবং ফেরতযোগ্য জামানত ৩০০০ টাকা।	১০	মোঃ আসফ-উদ-দৌলা কালচারাল অফিসার প্রশাসন (সংস্থাপন) ০১৭২৫২৩৫৭৮৫ asafvista@gmail.com
৭.	জাতীয় চিত্রশালার মিলনায়তন, গ্যালারী ও প্লাজা বরাদ্দ প্রদান।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদন করার পর সকাল ৯- বেলা ২টা এবং বিকাল ৩টা থেকে রাত ৯টা পর্যন্ত দুই শিফটে	মহাপরিচালক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অথবা একাডেমির ওয়েবসাইটে	সাংস্কৃতিক প্রতিষ্ঠানের জন্য মিলনায়তন প্রতি শিফট ৯২০০ টাকা (ভ্যাটসহ)। অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রতি শিফট	১০	এ এম মোস্তাক আহমেদ উপ-পরিচালক চারুকলা বিভাগ

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		বরাদ্দ দেওয়া হয়।	মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয়।	১৩,৮০০ টাকা (ভ্যাটসহ)। প্রতি ক্ষেত্রে ফেরতযোগ্য জামানত ৩০০০ টাকা। চিত্রশালা প্লাজা সাংস্কৃতিক সংগঠনের জন্য প্রতি শিফট ১১৫০০ টাকা (ভ্যাটসহ) জামানত ৩০০০ টাকা। অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য চিত্রশালা প্লাজা প্রতি শিফট ১৭২৫০ টাকা (ভ্যাটসহ)। জামানত ১০,০০০ টাকা। ১নং প্রদর্শনী গ্যালারী ১০০০০টাকা। ২,৩,৪,৫ ও ভাস্কর্য গ্যালারি ৮০০০টাকা এবং অস্ট্রাগোনাল গ্যালারি ৬০০০টাকা প্রতিদিন সকল ক্ষেত্রে জামানত প্রদান করতে হবে।		০১৭১২৩৭১৪৩৮ mostak303@gmail.com  শাহীন রেজা রাসেল সহকারী পরিচালক (গ্যালারী) চারুকলা বিভাগ 01781622626  রাহিমা বেগম মঞ্চ ব্যবস্থাপক মিলনায়তন ও মঞ্চ ব্যবস্থাপনা শাখা, 01745771910 Jhumu.audry@gmail.com com
৮.	গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগের গ্রন্থাগার।	জনসাধারণের জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে সংরক্ষিত প্রকাশনাসমূহ ও দৈনিক পত্রিকা পাঠকের জন্য উন্মুক্ত	জাতীয় সঙ্গীত ও নৃত্যকলা ভবনের ৩য় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	সুতনুকা হক লাইব্রেরিয়ান গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগ ০১৮১৯২২৭৭৭৮ sutnokhoque01@gmail.com  রিফাত ফারহানা সহকারী পরিচালক (গবেষণা) গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগ। 01758669954
৯.	শিল্প-সংস্কৃতি বিষয়ক গ্রন্থ, ষান্মাসিক 'শিল্পকলা' এবং ইংরেজি জার্নাল প্রকাশ ও বিক্রয়।	মুদ্রিত গ্রন্থ বিক্রয় ও বিতরণ	একাডেমির প্রকাশনা বিক্রয় কেন্দ্র	গ্রন্থে মুদ্রিত মূল্য ক্যাশ ম্যামোর মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য	তাৎক্ষনিক	রিফাত ফারহানা সহকারী পরিচালক (গবেষণা) গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগ। 01758669954
১০.	শিল্প সংস্কৃতি বিষয়ক গবেষণাধর্মী পান্ডুলিপি সংগ্রহ ও সংরক্ষণ	সংরক্ষিত পান্ডুলিপি পর্যালোচনার মাধ্যমে চূড়ান্ত করে প্রকাশনা করা হয়	সহকারী পরিচালক (গবেষণা)-এর অফিস কক্ষ (প্রশিক্ষণ ভবনের ৩য় তলা)	বিনামূল্যে	নিয়মিত	রিফাত ফারহানা সহকারী পরিচালক (গবেষণা) গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগ। 01758669954

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা (কার্যদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১১.	বিল প্রদান	চেক ইস্যু	সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ, ক্রয় ইত্যাদি ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের বিল অথবা আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	০৭	মো. শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা উপবিভাগ) ০১৮১৯৪২৯২৯২ shohidddf@gmail.com
১২.	শিল্প ও সংস্কৃতি সংগঠনের অনুদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই বাছাই করে চূড়ান্ত অনুমোদনের পর চেক ইস্যু	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০	ঐ
১৩.	জামানত ফেরত	অনুষ্ঠানের শেষে হল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনাপত্তি পত্র সাপেক্ষে চেক ইস্যু	জমা রশিদ, প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	১০	ঐ
১৪.	চালান প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট বিলের কপি	বিনামূল্যে	০৭	ঐ

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	জেলা ও উপজেলা শিল্পকলা একাডেমির বার্ষিক বরাদ্দ ও ব্যায় বিভাজন প্রেরণ	প্রতি অর্থ বছরে জেলা ও উপজেলা শিল্পকলা একাডেমির ব্যায় বিভাজনসহ বার্ষিক বরাদ্দের চেক প্রেরণ করা হয়।	অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা উপবিভাগ, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমি	প্রযোজ্য নয়	অর্থ বছরের ১ম কোয়ার্টার	মো: শহিদুল ইসলাম উপপরিচালক অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা উপ বিভাগ ০১৮১৯৪২৯২৯২ shohidddf@gmail.com
২.	জেলা শিল্পকলা একাডেমির কর্মকর্তা কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, শিক্ষা ছুটি, বহিবাংলাদেশ ছুটি প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রশাসন বিভাগ থেকে পত্র জারি করা হয়।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদনপত্র	প্রযোজ্য নয়	১০	সচিব, বাশিএ 02223384617 secretary@shilpakala.gov.bd
৩.	জেলা শিল্পকলা একাডেমিতে কর্মরত প্রশিক্ষকদের সম্মানী প্রদান	প্রতি বছর জেলা শিল্পকলা একাডেমির চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রশিক্ষকদের সম্মানী চেকের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।	জেলা শিল্পকলা একাডেমি থেকে অগ্রীম সম্মানীবিল মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	অর্থ বছরের ১ম কোয়ার্টার	পরিচালক প্রশিক্ষণ বিভাগ 01552312542 dirt@shilpakala.gov.bd
৪.	জেলায় সাধারণ সঙ্গীত, উচ্চঙ্গ সঙ্গীত, সাধারণ নৃত্য, উচ্চঙ্গ নৃত্য, চান্দুকলা, নাটক ও তালযন্ত্র বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন।	জেলা শিল্পকলা একাডেমির চাহিদার প্রেক্ষিতে ঢাকা থেকে প্রশিক্ষক প্রেরণ করা	জেলা শিল্পকলা একাডেমি থেকে প্রশিক্ষক চেয়ে মহাপরিচালক বরাবর আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	১৫দিন	পরিচালক প্রশিক্ষণ বিভাগ 01552312542 dirt@shilpakala.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরিন সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুর আদেশ জারি	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আসফ-উদ-দৌলা কালচারাল অফিসার প্রশাসন (সংস্থাপন) asafvista@gmail.com ০১৭২৫২৩৫৭৮৫
২.	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	মঞ্জুর আদেশ জারি	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জান্নাতুল ফেরদৌস কালচারাল অফিসার প্রশাসন বিভাগ jfakhi@gmail.com ০১৭১৭৬০৩৪৬৮
৩.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুর আদেশ জারি	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আসফ-উদ-দৌলা কালচারাল অফিসার প্রশাসন (সংস্থাপন) asafvista@gmail.com ০১৭২৫২৩৫৭৮৫
৪.	সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি	১. কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	প্রযোজ্য নয়	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মো. আরজু পারভেজ সহকারী সচিব (সংস্থাপন) প্রশাসন বিভাগ arzoperves75@gmail.com ০১৭১২৫২৪২৮৩
৫.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	প্রবিধানমালা অনুযায়ী সন্তোষজনকভাবে চাকরির শিক্ষানবিশকাল সমাপ্ত হওয়ার পর প্রশাসনিক আদেশ জারি	পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো. আরজু পারভেজ সহকারী সচিব (সংস্থাপন) প্রশাসন বিভাগ arzoperves75@gmail.com ০১৭১২৫২৪২৮৩
৬.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী অদেশ জারি	১. নির্ধারিত ফরমে অবেদন অনুযায়ী ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থেও হিসাব বিবরণীর মূলকপি (আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা) ০১৮১৯৪২৯২৯২ shohidddf@gmail.com
৭.	বেতন বিল নিষ্পত্তি	সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে প্রেরণ এবং চেক ইস্যু	সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল।(২৫ তারিখের মধ্যে দাখিল সাপেক্ষে)	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১ম কর্মদিবসের	এ

৮.	জিপি এফ অগ্রিম/চড়াপ্ত পরিশোধ, গহনিমণিসহ অন্যান্য অগ্রিম ও ভ্রমণ ভাতা বিল নিষ্পত্তি	চেক ইস্যু	সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল	বিনা মূল্যে	মধ্যে ০৭	ঐ
৯.	সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি।	চেক ইস্যু	১. সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল।	বিনা মূল্যে	০৭	ঐ
১০.	বেতন নির্ধারন, সার্ভিস বহি	১.বেতন নির্ধারনী পত্র ইস্যু ২.সার্ভিস বহি প্রতিস্বাক্ষরকরণ	১. আবেদনপত্র ২. পূরণকৃত সরকার নির্দেশিত ফরম/ছক ৩. সার্ভিস বহি	বিনা মূল্যে	১০	ঐ
১১.	পে স্লিপ ইস্যু	এলপিসি/পে-স্লিপ ইস্যু	বদলী/কর্মস্থল হতে ছাড়পত্রের কপি	বিনা মূল্যে	০৭	ঐ
১২.	জিপিএফ একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	সংয়ক্রিয়	বিনা মূল্যে	১লা জুলাই থেকে ৩১ জুলাই	ঐ
১৩.	পেনশন	চেক ইস্যু ও ব্যাংকে অর্থরিটি ইস্যু	১.ডি হাফস ২.বিল ফরম ৩.আবেদনপত্র(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনা মূল্যে	১০	ঐ
১৪.	আয়কর সংক্রান্ত প্রত্যায়ন	প্রত্যায়নপত্র	সংয়ক্রিয়	বিনা মূল্যে	১লা জুলাই থেকে ৩০ আগস্ট	ঐ
১৫.	অগ্রিমের সমন্বয়	যাচাই বাছাই এর মাধ্যমে	অগ্রিমের বিলভাউচার	বিনা মূল্যে	১০	ঐ

### ৩. সেবা গ্রহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল বার্তা/ই-মেইলে প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবিবর না করা
৬.	প্রয়োজন মতো তথ্যাদি প্রদান করা।

## 8. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ	নিষ্পত্তির সময়সীমা	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	৩০ কার্যদিবস	জি এম জাকির হোসেন উপসচিব (চলতি দায়িত্ব) প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২২২৩৩৫৫৭৩৪ মোবাইল: ০১৭১২১৪৯৭২১ <a href="mailto:gprogramofficer@gmail.com">gprogramofficer@gmail.com</a> <a href="http://www.shilpakala.gov.bd">www.shilpakala.gov.bd</a>
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	২০ কার্যদিবস	নামঃ হাসনা জাহান খানম পদবিঃ অতিরিক্ত সচিব কার্যালয়ঃ প্রশাসন শাখা, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৩৩৯০৬৬৫ (অফিস) মোবাইলঃ ০১৭১২৫৪৭১২৫ ইমেইলঃ <a href="mailto:js_admin@moca.gov.bd">js_admin@moca.gov.bd</a> <a href="http://www.moca.gov.bd">www.moca.gov.bd</a>