



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ চা বোর্ড  
ওয়েবসাইট: teaboard.gov.bd



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

**রূপকল্প (Vision):** দেশের অভ্যন্তরীণ চাহিদা মিটিয়ে রপ্তানীর জন্য অধিক চা উৎপাদন।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** চা বাগানের চা চাষযোগ্য জমি চিহ্নিতকরণপূর্বক এর সর্বোচ্চ ব্যবহার করা, ক্ষুদ্র চা চাষে উৎসাহ প্রদান, চায়ের উৎপাদন বৃদ্ধি ও মানোন্নয়ন, চায়ের অভ্যন্তরীণ চাহিদা পূরণ ও চা রপ্তানির হারানো ঐতিহ্য পুনরুদ্ধার।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি				সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)				(৬)	(৭)
১	চা ব্যবসার জন্য খুচরা-পাইকারী, বিডার, ব্রেন্ডার এবং ব্রোকার লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	অনলাইন	১) খুচরা-পাইকারী ২) বিডার ৩) ব্রেন্ডার ৪) ব্রোকার  প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তথ্যের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন/ <a href="https://tealicense.com.bd/">https://tealicense.com.bd/</a> - তে ভিজিট করুন।	ব্যবসার ধরণ	রেজি: ফি (টাকা)	নবায়ন ফি (টাকা)	নবায়ন না করা হলে প্রতি বছর অতিরিক্ত ফি (টাকা)	পূর্ণাঙ্গ আবেদন পত্র পাওয়ার পর লাইসেন্সের ধরণভেদে ৩-১৫ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মুহাম্মদ মদহুল কবীর চৌধুরী পদবি: উপ-পরিচালক (বাণিজ্য)(ভা:)। ফোন: ০১৮১৮৭৩৭০৬২ ০৩১-২৫৮৪৭২৪ ইমেইল: madhulchy@gmail.com
				পাইকারী ও খুচরা	২,৫০০	১,০০০	২৫০		
				বিডার	১০,০০০	৫,০০০	৫০০		
				ব্রেন্ডার	২০,০০০	১০,০০০	১,০০০		
				ব্রোকার	২৫,০০০	১২,৫০০	২,৫০০		
				বি:দ্র: ১. প্রতি বছর ৩০ শে জুন তারিখের মধ্যে নবায়ন করা না হলে অতিরিক্ত ফি প্রযোজ্য হবে।					

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
				২. মোবাইল ব্যাংকিং/ অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ফি পরিশোধ করা যায়।		
২	চা রপ্তানি লাইসেন্স প্রদান	সরাসরি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, সেলস চুক্তি, নিলাম থেকে ক্রয় সংক্রান্ত কাগজপত্রাদি।	বিনামূল্যে	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	
৩	চা আমদানি লাইসেন্স প্রদান	সরাসরি	নির্ধারিত ফর্মে আবেদন, আমদানি চুক্তি, আইআরসি, কান্ট্রি অব অরিজিন	কনসাইনমেন্ট প্রতি আবেদন ফি ৫০০/- টাকা বাংলাদেশ চা বোর্ড এর অনুকূলে ডিপি/পে অর্ডার প্রেরণ করতে হবে।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	
৪	এক্স-গার্ডেন সেল এর আওতায় চা বিক্রয়ের জন্য অনুমতি প্রদান	সরাসরি	আবেদন পত্র, সর্বশেষ নিলাম পর্যন্ত ব্রোকার কর্তৃক নিলামে বিক্রয় প্রতিবেদন, উৎপাদনের তথ্য, ব্যাংকের অনাপত্তিপত্র এবং ইতিপূর্বে এক্স-গার্ডেন সেলের আওতায় বিক্রয়ের অনুমতিপ্রাপ্ত চায়ের ভ্যাট চালান।	বিনামূল্যে	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	
৫	বাগান হতে সরাসরি চা রপ্তানির অনুমতি প্রদান	সরাসরি	রপ্তানি চুক্তিপত্রের কপিসহ আবেদন পত্র, চুক্তিকৃত চায়ের প্রতিষ্ঠিত ব্রোকার কর্তৃক প্রদত্ত ভেলুয়েশন প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	
৬	চা ওয়্যারহাউজের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	সরাসরি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ড্রেড লাইসেন্স, ভ্যাট, টিআইএন, ব্যাংক সলভেন্সি সার্টিফিকেট, ফায়ার সার্টিফিকেট, গুদাম ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা জমির মালিকানার ক্ষেত্রে দলিলপত্রাদি	নিবন্ধন ফি ৭৫,০০০/- নবায়ন ফি ১৫,০০০/- বাংলাদেশ চা বোর্ড এর অনুকূলে ডিডি/পে অর্ডার প্রেরণ করতে হবে	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ১৫(পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	
৭	চা বিপণন সংক্রান্ত সাধারণ তথ্য সরবরাহ	সরাসরি	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	ক) টেলিফোন/ইমেইলে তাৎক্ষণিকভাবে খ) লিখিতভাবে চাহিদাপত্র পাওয়ার ০৩(তিন)কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মুহাম্মদ মদহুল কবীর চৌধুরী পদবি: উপ-পরিচালক (বাণিজ্য)(ভাঃ) ফোন: ০১৮১৮৭৩৭০৬২ ০৩১-২৫৮৪৭২৪ ইমেইল: madhulchy@gmail.com
৮	চা বাগানের মালিকানা হস্তান্তরে বোর্ডের অনুমতি প্রদান, বাগানের জমির ইজারা সম্পাদন/নবায়ন	সরাসরি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন/ওয়েবসাইট দেখুন	বিনামূল্যে	মোট ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিষয়ে সুপারিশ প্রদান, নতুন চা বাগান প্রতিষ্ঠার জন্য জমি বরাদ্দের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করা					নাম: মো: দিদারুল মওলা পদবি: ডুমি নিয়ন্ত্রণ কর্মকর্তা ফোন: ০১৭১৭৬২০৮৯৯ ইমেইল: di dar cox@gmail.com
৯	চা বাগান/ক্ষুদ্রায়তন চা বাগান নিবন্ধীকরণ	সরাসরি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন/ওয়েবসাইট দেখুন	বিনামূল্যে	সুপারিশসহ আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	
১০	সরকারের ভর্তুকি মূল্যের সার চা বাগানের অনুকূলে বরাদ্দের সুপারিশ	সরাসরি	পদ্ধতি সংক্রান্ত তথ্য উপাত্ত	বাগান কর্তৃক বিএডিসি এবং বিসিআইসি কে সারের মূল্য পরিশোধ করা হয়। চা বোর্ডের আর্থিক সংশ্লেষ নাই।	মোট ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মুনির আহমদ পদবি: উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা) ফোন: ০১৭১১০৫৫০৫৫ ০৩১-৬৮২৩৪৭ ইমেইল: <a href="mailto:btbplanning@gmail.com">btbplanning@gmail.com</a>
১১	চা বাগানের (রোপনকৃত/প্রাকৃতিক) বনজ সম্পদ কর্তন/অপসারণের সুপারিশ	সরাসরি	চা বোর্ডের ওয়েবসাইটের নির্ধারিত আবেদন ফরম	বাগান কর্তৃক বন বিভাগের মাধ্যমে নির্ধারিত রেভিনিউ সরকারি কোষাগারে জমা করা হয়। চা বোর্ডের আর্থিক সংশ্লেষ নাই।	মোট ৪৫(পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	
১২	চা কারখানা নিবন্ধন ও নবায়ন	সরাসরি	চা বোর্ডের ওয়েবসাইটের নির্ধারিত আবেদন ফরম	নিবন্ধন ফি নতুন কারখানার ক্ষেত্রে ৫,০০০ টাকা এবং চা বাগানে বিদ্যমান কারখানার ক্ষেত্রে ১,০০০ টাকা এবং প্রতিবছর নবায়ন ফি ১,০০০ টাকা। প্রতি বছর ৩০ জুন তারিখের মধ্যে নবায়ন করতে হবে। বাংলাদেশ চা বোর্ড এর অনুকূলে ডিডি/পে-অর্ডার প্রেরণ করতে হয়।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মুনির আহমদ পদবি: উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা) ফোন: ০১৭১১০৫৫০৫৫ ০৩১-৬৮২৩৪৭ ইমেইল: <a href="mailto:btbplanning@gmail.com">btbplanning@gmail.com</a>

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩.	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	নাম: লুৎফুন নাহার, উপসচিব পদবি: সচিব (ভারপ্রাপ্ত), বাংলাদেশ চা বোর্ড মোবাইল: ০১৮১৮২৭২৪১৮ ফোন: ০৩১-৬৮২০৯৬ ইমেইল: secretarybtb1@gmail.com ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মেজর জেনারেল মো: আশরাফুল ইসলাম, এনডিসি, পিএসসি পদবি: চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ চা বোর্ড ফোন: ০৩১-৬৮২৭১২ ইমেইল: chairmanbtb@gmail.com ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস