



বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা
www.bhtpa.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

অর্থবছর ২০২০-২১

১। ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision): বাংলাদেশে ‘আইটি/হাই-টেক শিল্পের বিকাশ’

অভিলক্ষ্য (Mission):

আইটি/ আইটিইএস শিল্পের অনুকূল আন্তর্জাতিক মানের অবকাঠামো নির্মাণ। আইটি ব্যবসায়ের উপযোগী হাই-টেক পার্ক / সফটওয়্যার পার্ক / সাইন্স পার্ক এবং আইটি ট্রেনিং এন্ড ইনকিউবেশন সেন্টার নির্মাণ। দেশের বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ে ইমার্জিং টেকনোলজি ভিত্তিক বিশেষায়িত ল্যাব স্থাপন। আইটি ব্যবসায়ের উদ্যোক্তা তৈরি, দক্ষ জনবল তৈরি, গবেষণার সুযোগ সৃষ্টি এবং একাডেমিয়ার-ইন্ডাস্ট্রির সেতুবন্ধন তৈরির লক্ষ্যে বিশ্ববিদ্যালয় পর্যায়ে আইটি বিজনেস ইনকিউবেটর নির্মাণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান		সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার [নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল]
১	২	৩	৪		৫	৬	৭
১	বিনিয়োগকারীদের বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত তথ্য দিয়ে সহায়তা প্রদান	১। টেলিফোন /ইমেইলে /হার্ডকপি সরবরাহ	বিনিয়োগকারী কর্তৃক প্রদত্ত- ১। মোবাইল/টেলিফোন নম্বর ২। ইমেইল নম্বর ৩। Facebook, Viber, imo, Whatsapp.	বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক এর ওয়েবসাইট অথবা ওএসএস শাখা	বিনামূল্যে	২৪ ঘন্টা	জনাব নাসির উদ্দিন আহম্মেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446
২	বিনিয়োগকারী/ডেভেলপারদের সাথে সমন্বয়	১। টেলিফোন /ইমেইলে/ পত্র মারফত আবেদন	বিনিয়োগকারী/ডেভেলপার কর্তৃক প্রদত্ত- ১। মোবাইল/টেলিফোন নম্বর ২। ইমেইল নম্বর ৩। Facebook, Viber, imo, Whatsapp.	উপ-পরিচালক (সংগ্রহ) প্রধান কার্যালয়ে সংগ্রহ শাখা	বিনামূল্যে	২৪ ঘন্টা	জনাব মোঃ মাহফুজুল কবির উপ-পরিচালক (সংগ্রহ) mahfuzul@bhtpa.gov.bd ০১৭০৭-১০০৪৪৩
৩	হাই-টেক পার্কসমূহে স্পেস বরাদ্দের আবেদন প্রক্রিয়ায় সহায়তা প্রদান	অনলাইনে/ সরাসরি হার্ডকপি আবেদন গ্রহণ	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। ২। জনবলের তথ্য ৩। ভবিষ্যত কর্ম পরিকল্পনা ৪। বার্ষিক টার্নওভার রিপোর্ট ৫। ট্রেড লাইসেন্স ৬। জাতীয় পরিচয় পত্র ৭। ভ্যাট ও টিন সার্টিফিকেট ৮। অডিট রিপোর্ট	সহকারী পরিচালক (বিনিয়োগ) প্রধান কার্যালয়ে বিনিয়োগ শাখা	বিনামূল্যে	৭ দিন	সহকারী পরিচালক (বিনিয়োগ) shahriar@bhtpa.gov.bd 01716011212
৪	হাই-টেক পার্কসমূহে প্লট বরাদ্দের আবেদন সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	১। টেলিফোন /ইমেইলে/ পত্র মারফত আবেদন	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। ২। জনবলের তথ্য ৩। ভবিষ্যত কর্ম পরিকল্পনা ৪। বার্ষিক টার্নওভার রিপোর্ট ৫। ট্রেড লাইসেন্স ৬। জাতীয় পরিচয় পত্র ৭। ভ্যাট ও টিন সার্টিফিকেট ৮। অডিট রিপোর্ট	উপ-পরিচালক (সংগ্রহ) প্রধান কার্যালয়ে সংগ্রহ শাখা	বিনামূল্যে	৭ দিন	জনাব মোঃ মাহফুজুল কবির উপ-পরিচালক (সংগ্রহ) mahfuzul@bhtpa.gov.bd ০১৭০৭-১০০৪৪৩
৫	বিনিয়োগকারী/বরাদ্দপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহকে পার্কের অভ্যন্তরীণ ইউটিলিটি সেবা প্রদান	১। টেলিফোন / ইমেইলে/ পত্র মারফত আবেদন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫দিন	জনাব নরোত্তম পাল উপ-পরিচালক (ও এন্ড এম) norottom@bhtpa.gov.bd ০১৭১৭৫১৪৮০৬
৬	উৎপাদন পর্যায়ে কীচামাল আমদানী সংক্রান্ত সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি হার্ডকপি/অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। ট্রেড লাইসেন্স এর কপি ১। আমদানী রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট ২। ভ্যাট/ট্যাক্স রেজিস্ট্রেশন লাইসেন্স ৩। অনুমোদিত ডিলারের তথ্য ৩। শুল্ক সংক্রান্ত গেজেটের কপি।	ওএসএস শাখা	বিনামূল্যে	২দিন	জনাব নাসির উদ্দিন আহম্মেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446
৭	বৈদেশিক বিনিয়োগকারীদের লভ্যাংশ বিদেশে স্থানান্তরের বিষয়ে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান	১। সরাসরি হার্ডকপি/অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। আবেদন পত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্র ৩। ভ্যাট ও টিন সার্টিফিকেট ৪। বাৎসরিক টার্নওভার ৫। ব্যাংক স্টেটমেন্ট ৬। উৎপাদিত পণ্যের ধরন ৭। বিএইচটিপিএ-এর অনাপত্তিপত্র	ওএসএস শাখা	বিনামূল্যে	৩০ দিন	জনাব নাসির উদ্দিন আহম্মেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446
৮	ওয়ার্ক পার্মিট	১। অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। পাসপোর্টের কপি (স্ট্যাম্প ও ভিসাসহ) ২। জাতীয় দৈনিকে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রদান ৩। নিয়োগপত্র/ চাকুরির চুক্তির কপি ৪। সকল শিক্ষাগত, পেশাগত, কারিগরি যোগ্যতার ও	ওএসএস শাখা	১০০ ডলার প্রতি জন প্রতিবছর	৭দিন	জনাব নাসির উদ্দিন আহম্মেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার [নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল]
			অভিজ্ঞতার সনদের কপি। ৫। পূর্বের চাকরির অব্যাহতি পত্র ৬। আয়কর সনদ (যদি পূর্বে বাংলাদেশে চাকরি করে থাকেন) ৭। প্রার্থীর ছবি ও স্বাক্ষর ৮। সুরক্ষা সেবা বিভাগের নিরাপত্তা ছাড়া পত্র (যদি পূর্বে বাংলাদেশে চাকরি করে থাকেন)			
৯	প্রজেক্ট রেজিস্ট্রেশন	১। অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্টের কপি ২। মনোনিত প্রতিনিধির জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্টের কপি (যদি থাকে) ৩। প্রতিষ্ঠান প্রধান/ মনোনিত প্রতিনিধির ছবি ও স্বাক্ষর ৪। কোম্পানীর লগো ৫। প্রকল্পের প্রস্তাবনা (৪০০ শব্দের মধ্যে)	ওএসএস শাখা	১০০ হতে ৫০০ মার্কিন ডলার+৫০০ টাকা+ভ্যাট	৭দিন জনাব নাসির উদ্দিন আহমেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446
১০	ভিসা সুপারিশ	১। অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। পাসপোর্টের কপি (কমপক্ষে ৬মাসের ভিসাসহ) ২। বিনিয়োগকারির পক্ষ হতে আমন্ত্রণপত্র ৩। নিয়োগপত্র/ চাকুরির চুক্তির কপি (ই-ভিসার ক্ষেত্রে) ৪। প্রার্থীর ছবি ও স্বাক্ষর	ওএসএস শাখা	৫০০ টাকা+ভ্যাট	২দিন জনাব নাসির উদ্দিন আহমেদ উপ সচিব (ওএসএস) nasir@bhtpa.gov.bd +8801712931446

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার [নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল]
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি অফিসকে তথ্য প্রেরণ	১। সরাসরি হার্ডকপি/অনলাইনে আবেদন গ্রহণ	১। আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৩দিন	জনাব মো. গোলাম কিবরিয়া জনসংযোগ কর্মকর্তা ০১৭৩৮৩৪৬৪৫৮ pro@bhtpa.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান		সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার [নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল]
১	২	৩	৪		৫	৬	৭
১	চাকরি স্থায়ীকরণ	প্রযোজ্য নয়	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন			নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব হিরণ বড়ুয়া অভি সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন ৮১৮১৭৩৬
২	নতুন সাংগঠনিক কাঠামো প্রণয়ন ও অনুমোদন গ্রহণ		১) মেধা, জ্যেষ্ঠতা, অভিজ্ঞতার সনদ ২) বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৩	পদোন্নতি সংক্রান্ত বিষয়		১) মেধা, জ্যেষ্ঠতা, অভিজ্ঞতার সনদ				
৪	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর		১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র			৭ কার্য দিবস	
৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর		১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র			৭ কার্য দিবস	
৬	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর		১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র			৭ কার্য দিবস	
৭	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল এর অগ্রিম মঞ্জুরি		১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন)	হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৮	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত বিষয়	অফিস আদেশ অনুযায়ী	সহকারী প্রকৌশলী (ই/এম)	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব জিবানুর-বিনতে-জহির সহকারী প্রকৌশলী (ই/এম) ০১৯১২৪৬৩৪৪৮ gibanur@bhtpa.gov.bd	
১১	আইসিটি সংশ্লিষ্ট সিস্টেমের উন্নয়ন ও রক্ষনাবেক্ষন	প্রযোজ্য নহে	মেইনটেন্যান্স শাখা	প্রযোজ্য নহে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব এস.এম. আল-মামুন মেইনটেন্যান্স ইঞ্জি ফোনঃ ৮১৮১১৬০ mamun@bhtpa.gov.bd	
১২	ইলেকট্রিক্যাল/ মেকানিক্যাল যন্ত্রপাতি সংরক্ষণ, মেরামত ও রক্ষনাবেক্ষন	প্রযোজ্য নহে	অপারেশন ও মেইনটেন্যান্স শাখা	প্রযোজ্য নহে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব নরোত্তম পাল উপ-পরিচালক (ও এন্ড এম) norottom@bhtpa.gov.bd ০১৭১৭৫১৪৮০৬	

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ম্যাসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) 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 সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব হোসনে আরা বেগম এনডিসি পদবি: পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) ফোনঃ ৫৫০০৭৩৭৮ ই-মেইলঃ safiqul@bhtpa.gov.bd www.bhtpa.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব হোসনে আরা বেগম এনডিসি পদবি: ব্যবস্থাপনা পরিচালক (সচিব) ফোনঃ ৫৫০০৬৯৫৩ ই-মেইলঃ md@bhtpa.gov.bd www.bhtpa.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	তিন মাস