

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কৃষি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ গম ও ভুট্টা গবেষণা ইনস্টিটিউট
www.bwmri.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন - খাদ্য ও পুষ্টি নিরাপত্তা অর্জনে গম ও ভুট্টার জাত ও প্রযুক্তি উদ্ভাবন।

মিশন -

১. ফসলের জার্মপ্লাজম সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও উন্নয়ন, সংকরায়ন, মূল্যায়ন এবং জাত অবমুক্তিকরণ;
২. সাধারণ পরিবেশসহ তাপ, লবণাক্ততা, জলবদ্ধতা ও খরা সহনশীল গম ও ভুট্টার জাত উদ্ভাবন;
৩. উন্নত ও আধুনিক উৎপাদন প্রযুক্তি উদ্ভাবন;
৪. কৃষি যন্ত্রপাতি ও শস্য সংগ্রহোত্তর প্রযুক্তি উদ্ভাবন;
৫. উদ্ভাবিত জাত, উৎপাদন প্রযুক্তি ইত্যাদির আর্থ-সামাজিক বিশ্লেষণ;
৬. উদ্ভাবিত জাতসমূহের প্রজনন বীজ ও মান সম্পন্ন বীজ উৎপাদন;
৭. প্রযুক্তি হস্তান্তরের জন্য প্রশিক্ষণ, উপযোগিতা পরীক্ষণ, কর্মশালা, মাঠ দিবস ইত্যাদির আয়োজনসহ বৈজ্ঞানিক প্রকাশনা প্রকাশ;
৮. মানব সম্পদ উন্নয়ন, প্রশাসনিক ও আর্থিক ব্যবস্থাপনা;
৯. কৃষি বিষয়ক ই-তথ্য সেবা প্রদান;
১০. আন্তর্জাতিক ও দেশীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে গবেষণা ও প্রশিক্ষণ বিষয়ে সংযোগ স্থাপন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিডল্লিউএমআরআই উদ্ভাবিত কৃষি প্রযুক্তি সম্পর্কিত লিফলেট ও বুকলেট বিতরণ	<ul style="list-style-type: none">নির্ধারিত চাহিদা পত্রে আবেদন প্রাপ্তি।বিতরণ।	<ul style="list-style-type: none">চাহিদা পত্র।সম্পাদনা ও প্রকাশনা শাখা, প্রশিক্ষণ ও যোগাযোগ উইং।	বিনামূল্যে (স্টক থাকা সাপেক্ষে)	১ কার্যদিবস	ড. সালাহুউদ্দিন আহমেদ মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ভুট্টা প্রজনন বিভাগ ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পরিকল্পনা, প্রশিক্ষণ ও প্রযুক্তি হস্তান্তর উইং ০১৭১৫২১৩৭৬৮ su_ahmed66@yahoo.com
২।	ই-কৃষি: বিডল্লিউএমআরআই কর্তৃক উদ্ভাবিত কৃষি প্রযুক্তি সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর	<ul style="list-style-type: none">ওয়েবসাইট ও মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে প্রশ্ন প্রাপ্তি।	<ul style="list-style-type: none">www.bwmri.gov.bd & Facebook	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ড. মো. মাহফুজ বাজ্জাজ, প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞানী কর্তৃক উত্তর প্রস্তুত। উত্তর Upload করা/ ফিরতি ম্যাসেজ 				কৃষিতত্ত্ব বিভাগ +৮৮০১৭১৬১৩৪৭৩৩ mbazzaz72@yahoo.com
৩।	ফসলের রোগবালাই সনাক্তকরণ এবং প্রতিকারমূলক পরামর্শ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> নমুনাসহ আবেদন। রোগবালাই সনাক্তকরণ। ফলাফল ও পরামর্শ প্রদান। 	<ul style="list-style-type: none"> উদ্ভিদ রোগতত্ত্ব বিভাগ 	বিনামূল্যে	সমস্যাভেদে ১-৭ কার্যদিবস	ড. মোঃ মোশাররফ হোসেন মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ রোগতত্ত্ব বিভাগ, +৮৮০১৭১০৬৯০৩২০ mosharrafbari@gmail.com
৪।	উদ্যোগী কৃষকের মাঠ পরিদর্শন	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ/প্রত্র/ইমেইল/টেলিফোনে অনুরোধ প্রাপ্তি মাঠ পরিদর্শন পরামর্শ প্রদান 	<ul style="list-style-type: none"> বিডব্লিউএমআরআই ওয়েব সাইট, মোবাইল ফোন 	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ড. মো. মাহফুজ বাজাজ, প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা কৃষিতত্ত্ব বিভাগ +৮৮০১৭১৬১৩৪৭৩৩ mbazzaz72@yahoo.com
৫।	গম ও ভুট্টার পোকামাকড় শনাক্তকরণ এবং প্রতিকারমূলক পরামর্শ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> নমুনাসহ আবেদন। পোকামাকড় শনাক্তকরণ। ফলাফল ও পরামর্শ প্রদান। 	-	বিনামূল্যে	সমস্যাভেদে ১-৭ কার্যদিবস	ড. মো. মোস্তাফিজুর রহমান শাহ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা কীটতত্ত্ব বিভাগ, +৮৮০১৭১২৫৬১৫৯২ mostafiz.wrc@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	প্রজনন ও মানসম্পন্ন বীজ সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> চাহিদা প্রাপ্তি। বীজ উৎপাদন। বীজ বিতরণ। 	-	সরকার নির্ধারিত মূল্য (নগদ)	মৌসুম ভিত্তিক	ড. মোসাঃ মাসুমা আখতার প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা, কৌলিসম্পদ ও বীজ বিভাগ +৮৮০১৭১৫২০৫১৪৪ masuma_73@yahoo.com
২।	জাতীয় ও আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানকে ফসলের জাত ও উৎপাদন প্রযুক্তি সম্পর্কে তথ্য প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর। চাহিদা ভিত্তিক তথ্য প্রদান। 	-	বিনামূল্যে	৭কার্যদিবস	ড. মোঃ আব্দুল হাকিম প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা গম প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭১১৭৮৮১৫৩ hakimbwmri@gmail.com
৩।	পোস্ট-গ্রাজুয়েট ও পিএইচডি ছাত্রদের	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট বিশ্ববিদ্যালয়ের ডীন এর 	-	বিনামূল্যে	কাজের ধরণ	ড. গোলাম ফারুক

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	গবেষণা কাজে সহায়তা	মাধ্যমে আবেদন। ● অনুমতি প্রদান। ● গবেষণার জন্য মাঠ এবং ল্যাবরেটরী সুবিধা প্রদান।			সাপেক্ষে ০১-১২ মাস	মহাপরিচালক মোবাইল: +৮৮০১৭২৫৪৪৪৫৫৫ ই-মেইল: dg.bwmri@gmail.com
৪।	জার্মপ্লাজম বিতরণ	● যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন। ● আবেদন অনুমোদন। ● জার্মপ্লাজম প্রদান।	-	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	ড. মোঃ আব্দুল হাকিম প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা গম প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭১১৭৮৮১৫৩ hakimbwmri@gmail.com
৫।	মলিকুলার ফিংগার প্রিন্টিং	● যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন। ● আবেদন অনুমোদন। ● ল্যাবরেটরীতে বিশ্লেষণ। ● ফলাফল প্রদান।	-	কেমিক্যালস এর মূল্য প্রদান সাপেক্ষে	৩০ কার্যদিবস	মো. ফরহাদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ, +০১৭১৯৬৬৬৬৯৩৩, farhadnabin@gmail.com
৬।	প্রশিক্ষার্থীদের ভবন ব্যবহার	● সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন। ● অনুমতি প্রদান।		নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	৫ কার্যদিবস	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com
৭।	সেমিনার রুম ব্যবহার	● সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন। ● অনুমতি প্রদান।	-	নির্ধারিত ভাড়া	৫ কার্যদিবস	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com
৮।	অতিথিশালা ব্যবহার	● সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন। ● অনুমতি প্রদান।	-	নির্ধারিত ভাড়া প্রদান সাপেক্ষে	১-৫ কার্যদিবস	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা (বিজ্ঞানী/কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য)

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ছুটি মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। অনুমোদন। আদেশ জারি। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিডব্লিউএমআরআই ওয়েব সাইট 	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ড. মো. আবু জামান সরকার, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) +৮৮০১৭১২৫৫০০১১ zsarker65@gmail.com
২।	পদোন্নতি	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে তথ্য সংগ্রহ। বাছাই কমিটির সুপারিশ। Board of Management এর অনুমোদন। অফিস আদেশ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিডব্লিউএমআরআই ওয়েব সাইট 	বিনামূল্যে	(পদ খালি থাকা সাপেক্ষে)	মো. মিজানুর রহমান (প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৩।	বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধির তারিখ অনুসারে অফিস আদেশ জারি।	-	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	মো. মিজানুর রহমান (প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৪।	অবসর উত্তর ছুটি, ভাতাদি ও সুবিধাদি প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন। অফিস আদেশ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিএআরআই ওয়েব সাইট 	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মো. মিজানুর রহমান (প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৫।	টাইম স্কেল/সিলেকশন গ্রেড প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন। অফিস আদেশ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিএআরআই ওয়েব সাইট 	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মো. মিজানুর রহমান (প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৬।	চাকুরি স্থায়ীকরণ	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন। অনুমোদন ও অফিস আদেশ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন। উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিএআরআই ওয়েব সাইট 	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	মো. মিজানুর রহমান (প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৭।	বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে 	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	মো. মিজানুর রহমান

ক্র.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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		<ul style="list-style-type: none"> • অনুমোদন ও আদেশ জারি 	আবেদন। <ul style="list-style-type: none"> • উপ-পরিচালক (প্রশাসন), বিডব্লিউএমআরআই ওয়েব সাইট			(প্রশাসনিক কর্মকর্তা অ.দা) +৮৮০১৭১৮৮৮০১৯০
৮।	বাসা বরাদ্দ	<ul style="list-style-type: none"> • নির্ধারিত ফরমে আবেদন • কমিটির সুপারিশ • কর্তৃপক্ষের অনুমোদন • অফিস আদেশ 	<ul style="list-style-type: none"> • নির্ধারিত ফরমে আবেদন। 	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	ড. মো. আবু জামান সরকার, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) +৮৮০১৭১২৫৫০০১১ zsarker65@gmail.com
৯।	জরুরী চিকিৎসা সেবা	<ul style="list-style-type: none"> • ব্যক্তিগত ভাবে উপস্থিতি • চিকিৎসক কর্তৃক রোগ নির্ণয়। • পরীক্ষা-নিরীক্ষা (প্রয়োজনে) • ব্যবস্থাপত্র প্রদান 	-	বিনামূল্যে	সরাসরি	ডাঃ মো. আমিনুর ইসলাম মেডিকেল অফিসার +৮৮০১৭১৫২০৪২১৫
১০।	যানবাহন এবং কৃষি যন্ত্রপাতির রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত	<ul style="list-style-type: none"> • চাহিদাসহ আবেদন। • অনুমোদন। • সেবা প্রদান। 	-	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ড. মো. মোস্তাফিজুর রহমান শাহ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা কীটতত্ত্ব বিভাগ, +৮৮০১৭১২৫৬১৫৯২ mostafiz.wrc@gmail.com
১১।	গেস্ট হাউজ ব্যবহার	নির্ধারিত রেজিস্টারে নাম লিপিবদ্ধ করণ (সীট খালি থাকা সাপেক্ষে)	<ul style="list-style-type: none"> • গেস্ট হাউজ 	নির্ধারিত ভাড়া প্রদান সাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com
১২।	প্রশিক্ষণ ভবন ব্যবহার	নির্ধারিত রেজিস্টারে নাম লিপিবদ্ধ করণ (সীট খালি থাকা সাপেক্ষে)	<ul style="list-style-type: none"> • প্রশিক্ষণ ভবন 	নির্ধারিত ভাড়া প্রদান সাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com
১৩।	সেমিনার রুম ব্যবহার	<ul style="list-style-type: none"> • সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন। • অনুমতি প্রদান। 	-	নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	৫ কার্যদিবস	আসগার আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা উদ্ভিদ প্রজনন বিভাগ +৮৮০১৭৪৪৮৩৮৯৯১, asgar.gene@gmail.com

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসমত্বুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে 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 (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: ড. সালাহুদ্দিন আহমেদ মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ভুট্টা প্রজনন বিভাগ ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পরিকল্পনা, প্রশিক্ষণ ও প্রযুক্তি হস্তান্তর উইং ০১৭১৫২১৩৭৬৮ su_ahmed66@yahoo.com	৩০ কার্য দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ও পদবী: ড. গোলাম ফারুক, মহাপরিচালক মোবাইল: +৮৮০১৭২৫৪৪৪৫৫৫ ই-মেইল: dg.bwmri@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: www.bwmri.gov.bd	২০ কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	কৃষি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম ও পদবী : সচিব, কৃষি মন্ত্রণালয় ফোন : +৮৮০২৯৫৪০১০০ ইমেইল : secretary@moa.gov.bd ওয়েব : www.moa.gov.bd	৬০ কার্য দিবস

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/ অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/ সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	নির্ধারিত পরিমানে নমুনা প্রদান
৩)	সঠিক সময়ে আবেদন
৪)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৫)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।