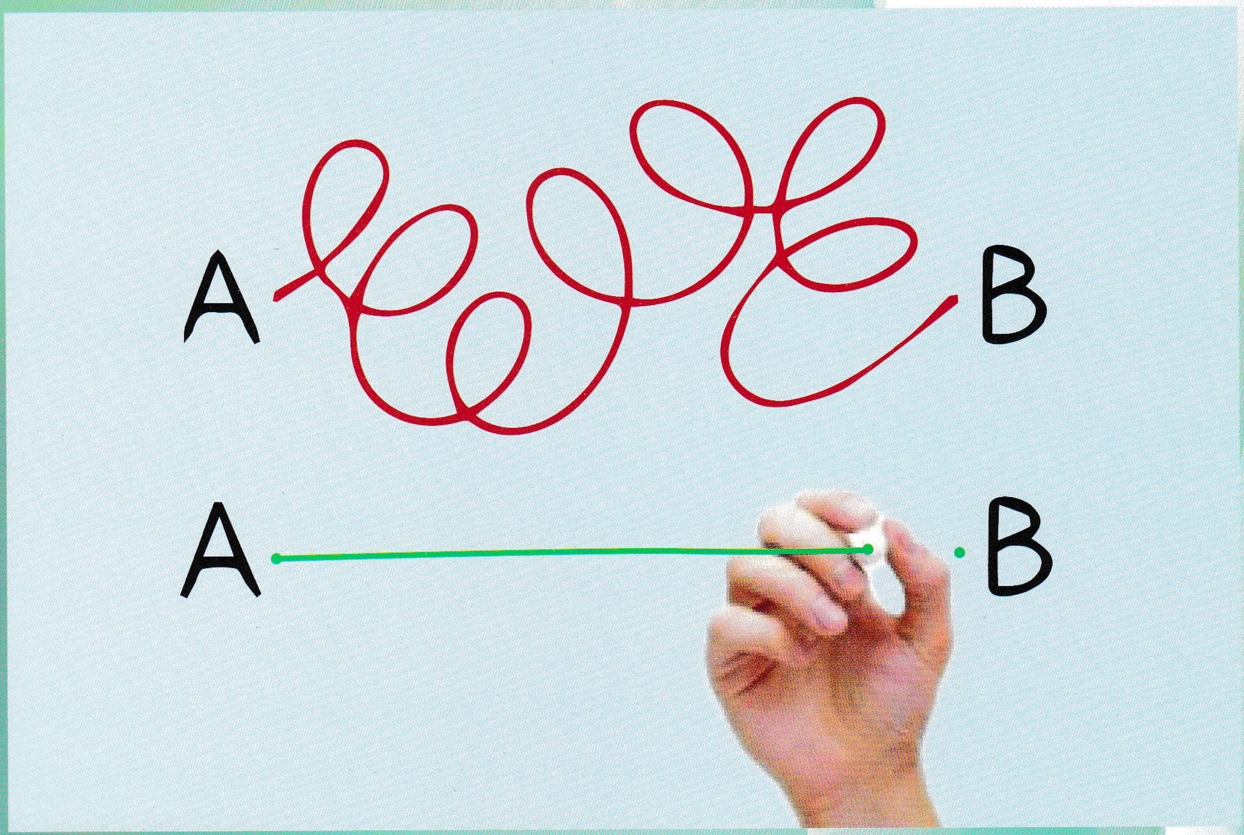
সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত পণ্যের গুণগত মানসনদ (সার্টিফিকেশন মার্কস লাইসেন্স) প্রদান/নবায়ন



বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন (বিএসটিআই)

সহযোগিতায় : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

১৯৮৫ সালে বাংলাদেশ সরকারের জারীকৃত অধ্যাদেশ ৩৭ (The Bangladesh Standards and Testing Institution Ordinance, 37 of 1985)-এর মাধ্যমে সেন্ট্রাল টেস্টিং ল্যাবরেটরি (CTL) এবং বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস ইন্সটিটিউশন (BDSI)-কে একীভূত করে শিল্প মন্ত্রণালয়ের অধীনে স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন (BSTI) প্রতিষ্ঠিত হয়। পরবর্তীতে ১৯৯৫ সালে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীনস্ত কৃষি পণ্য বিপণন ও শ্রেণীবিন্যাস পরিদপ্তরটিও (Department of Agricultural Grading and Marketing) বিএসটিআই'র সঙ্গে একীভূত হয়।

দেশের মান নিয়ন্ত্রণকারী একমাত্র প্রতিষ্ঠান হিসেবে বিএসটিআই'র মূল দায়িত্ব হচ্ছে :

ক) দেশে উৎপাদিত শিল্পপণ্য, বৈদ্যুতিক ও প্রকৌশল পণ্য, খাদ্য ও কৃষিজাত পণ্যের প্রক্রিয়া ও পরীক্ষণ পদ্ধতির জাতীয় মান প্রণয়ন।

খ) প্রণীত মানের ভিত্তিতে পণ্যসামগ্রীর গুণগত মান পরীক্ষণ/বিশ্লেষণ এবং পণ্যের গুণগত মানের নিশ্চয়তা বিধান।

গ) দেশে ব্যবসা-বাণিজ্যের ক্ষেত্রে মেট্রিক পদ্ধতির প্রচলন, বাস্তবায়নসহ ওজন ও পরিমাপের সঠিকতা তদারকি ও নিশ্চিতকরণ।

সুষ্ঠুভাবে এ সকল কর্মকাণ্ড সম্পাদনের মাধ্যমে দেশে শিল্পের বিকাশ, মানসম্পন্ন পণ্য উৎপাদন এবং পণ্যমানকে বর্তমান মুক্তবাজার অর্থনীতির প্রতিযোগিতায় উপযোগী করে তোলা বিএসটিআই'র লক্ষ্য। এ লক্ষ্যকে সামনে রেখে অবাধ বাণিজ্যের পরিবেশে পণ্যমানকে আন্তর্জাতিক বাজারের উপযোগী করে তুলতে বিএসটিআই কাজ করে যাচ্ছে।
এরই ধারাবাহিকতায় সরকার অদ্যাবধি গেজেট নোটিফিকেশনের মাধ্যমে জনগুরুত্বপূর্ণ বিবেচনায় ১৫৪টি পণ্যের অনুকূলে সার্টিফিকেশন মার্কস (সিএম) লাইসেন্স গ্রহণ ব্যতীত উক্ত পণ্যসমূহ বিক্রি, বিতরণ ও বাণিজ্যিক বিজ্ঞাপন প্রচার নিষিদ্ধ ঘোষণা করেছে।

সিএম লাইসেন্স গ্রহণের নিমিত্ত -

ক) আবেদনকারী গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রজ্ঞাপিত বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত কোন পণ্যের অনুকূলে সিএম লাইসেন্স গ্রহণ/নবায়নের জন্য আবেদনপত্র দাখিল করেন।

খ) নির্ধারিত ফরমে সরাসরি এবং অনলাইনে আবেদনপত্র দাখিল করা যায়।

গ) পরিচালক (সিএম)/উপ-পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে পরিদর্শনকারী কর্মকর্তা/ফিল্ড অফিসার (সিএম) সরেজমিন কারখানা পরিদর্শন করেন। খাদ্যপণ্যের ক্ষেত্রে কারখানার স্বাস্থ্য ও পরিবেশগত অবস্থা (বাংলাদেশ মান বিডিএস ৮২২:২০১২, Code of Practice on food processing unit) উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানের সংশ্লিষ্ট পণ্যের গুণগত মাননিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রভৃতি বিষয়ে পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক প্রতিষ্ঠানের উপযুক্ত প্রতিনিধি ও বিএসটিআই'র পরিদর্শনকারী কর্মকর্তার যৌথ স্বাক্ষরে নমুনা সিল করা হয় এবং সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রতিবেদন দাখিল করা হয়।

ঘ) দাখিলকৃত প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর স্বাক্ষরে প্রতিষ্ঠান বরাবর নমুনা জমাদানপত্র প্রদান করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান উক্ত সিলকৃত নমুনা যথাযথ পরীক্ষণ ফিসহ বিএসটিআই/বিএসটিআই'র মনোনীত পরীক্ষাগারে জমাদান করে।

ঙ) সিলকৃত নমুনাটি সংশ্লিষ্ট পণ্যের বাংলাদেশ মান অনুযায়ী পরীক্ষান্তে উক্ত মানের সমপর্যায়ের প্রতীয়মান হলে সহকারী পরিচালক (সিএম) তাঁর সুপারিশসহ উপ-পরিচালক (সিএম)-এর মাধ্যমে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন করেন যা মহাপরিচালকের চূড়ান্ত অনুমোদন প্রাপ্তির পর বিধি অনুযায়ী ফি আদায়ান্তে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন করা হয়ে থাকে।

চ) বিএসটিআই'র ৫ টি আঞ্চলিক অফিস হতে লাইসেন্স প্রদান/নবায়নের ক্ষেত্রে অনুরূপ কার্যক্রম পরিচালিত হয়।

২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং

২.১ নাগরিক সেবার বিবরণ সংবলিত প্রোফাইল (বিদ্যমান পদ্ধতি)

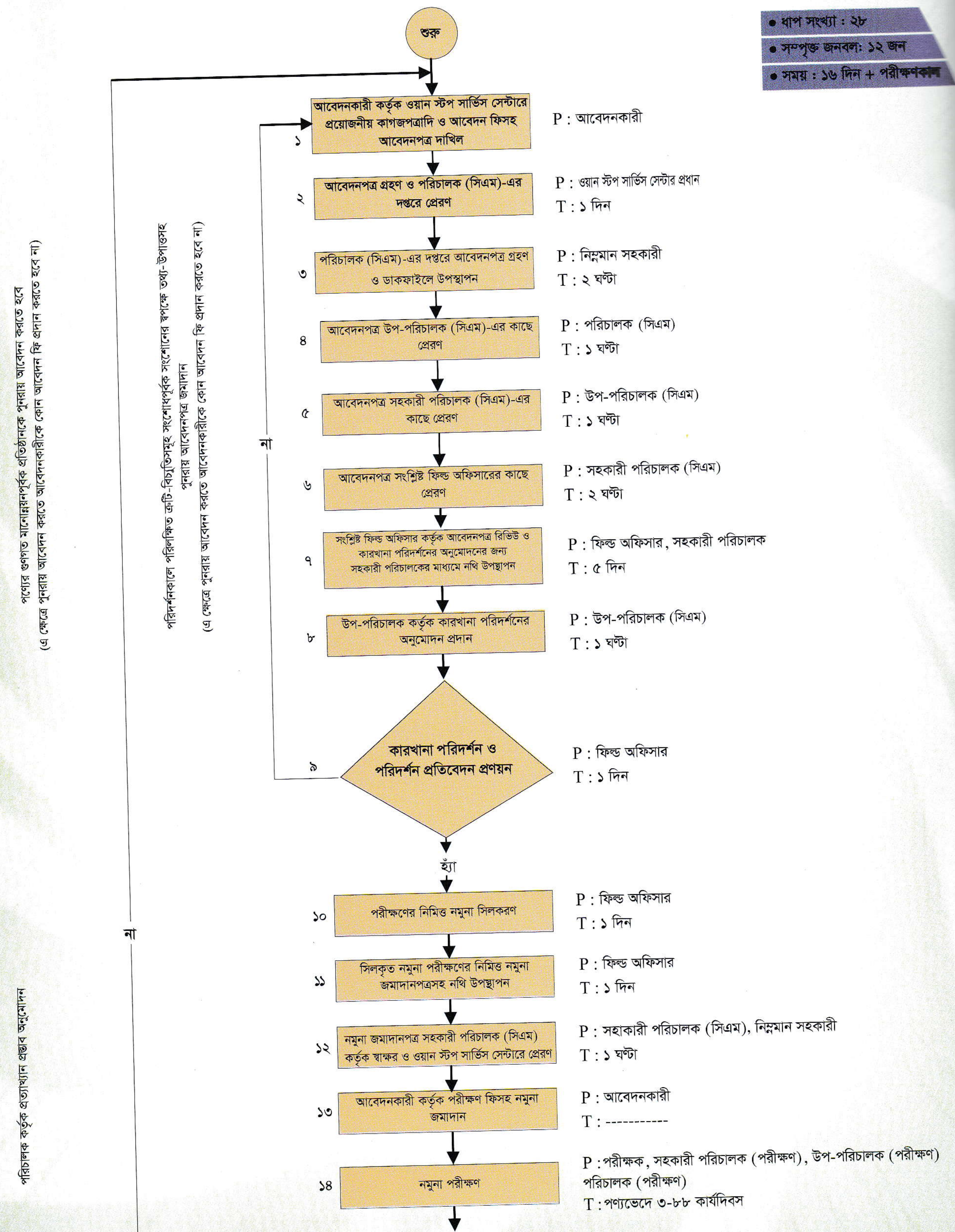
সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী		সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিএসটিআই'র প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ও ৫ টি বিভাগীয় শহর (চট্টগ্রাম, রাজশাহী, খুলনা, সিলেট ও বরিশাল)-এ অবস্থিত আঞ্চলিক অফিসসমূহ।	প্রধান কার্যালয়ের ক্ষেত্রে	আঞ্চলিক অফিসসমূহের ক্ষেত্রে	বিএসটিআই'র প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ও ৫ টি বিভাগীয় শহরে অবস্থিত আঞ্চলিক অফিসসমূহ	* সর্বোচ্চ ১৬ কর্মদিবস + প... পরীক্ষণ সময় * বাধ্যতামূলক মানসনদের আও... ১৫৪টি পণ্যের মধ্যে ৫৮টি খা... খাদ্যজাত পণ্য। অবশিষ্ট ৯৬টি ... রসায়ন, প্রকৌশল, ইলেট্রিক... ইলেকট্রনিক্স এবং টেক্সটাইল প... অধিকাংশ পণ্যেরই লাই... প্রদান/নবায়ন কার্যক্রম সর্বোচ্চ ... কর্মদিবস + পণ্যভেদে পরীক্ষণ স... মধ্যে সম্পন্ন করা হয়। * কিছু সংখ্যক রসায়ন, প্রকৌশ... ইলেট্রিক্যাল ও ইলেকট্রনিক্স প... পরীক্ষণের ক্ষেত্রে সময় বে... প্রয়োজন হয়। * চূড়ান্ত লাইসেন্স প্রদান/নব... কার্যক্রম সেবাগ্রহণকারীর যথাস... ফি প্রদানের ওপর নির্ভরশীল। * বিস্তারিত তথ্যের জ... বিএসটিআই'র ওয়েবসাই... www.bsti.gov.bd দেখুন।
	মহাপরিচালক পরিচালক (সিএম) উপ-পরিচালক (সিএম) সহকারী পরিচালক (সিএম) ফিল্ড অফিসার (সিএম)	পরিচালক/আঞ্চলিক অফিস প্রধান উপ-পরিচালক (সিএম) সহকারী পরিচালক (সিএম) ফিল্ড অফিসার (সিএম)		

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	আবেদনকারী বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত কোন পণ্যের অনুকূলে সিএম লাইসেন্স গ্রহণ/নবায়নের জ... আবেদনপত্র দাখিল করেন। নির্ধারিত ফরমে সরাসরি এবং অনলাইনে আবেদনপত্র দাখিল করা যায়। পরিদর্শনক... কর্মকর্তা/ফিল্ড অফিসার (সিএম), পরিচালক (সিএম)/উপ-পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে সরেজমিন কারখা... পরিদর্শন করেন। কারখানার স্বাস্থ্য ও পরিবেশগত অবস্থা বাংলাদেশ মানের সমপর্যায়ের হলে প্রতিষ্ঠানের উপযু... প্রতিনিধি ও বিএসটিআই'র পরিদর্শনকারী কর্মকর্তার যৌথ স্বাক্ষরে নমুনা সিল করা হয় এবং পরিদর্শন প্রতিবেদন সহকা... পরিচালক (সিএম)-এর কাছে দাখিল করা হয়। দাখিলকৃত প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে সহকারী পরিচাল... (সিএম)-এর স্বাক্ষরে প্রতিষ্ঠান বরাবর নমুনা জমাদানপত্র প্রদান করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান উক্ত সিলকৃত নমু... যথাযথ পরীক্ষণ ফিসহ বিএসটিআই/বিএসটিআই'র মনোনীত পরীক্ষাগারে জমাদান করেন। সিলকৃত নমুনা বাংলাদেশ মান অনুযায়ী বিএসটিআই/বিএসটিআই'র মনোনীত পরীক্ষাগারে পরীক্ষান্তে

	সমপর্যায়ের প্রতীয়মান হলে সহকারী পরিচালক (সিএম) তাঁর সুপারিশসহ উপ-পরিচালক (সিএম)-এর মাধ্যমে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন করেন যা মহাপরিচালকের চূড়ান্ত অনুমোদন প্রাপ্তির পর বিধি অনুযায়ী ফি আদায়ান্তে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন করা হয়। **আঞ্চলিক অফিস হতে লাইসেন্স প্রদান/নবায়নের ক্ষেত্রে :** আবেদনকারী বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত কোন পণ্যের অনুকূলে সিএম লাইসেন্স গ্রহণ/নবায়নের জন্য আবেদনপত্র দাখিল করেন। নির্ধারিত ফরমে সরাসরি এবং অনলাইনে আবেদনপত্র দাখিল করা যায়। পরিচালক/আঞ্চলিক অফিস প্রধান/উপ-পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে সরেজমিন কারখানা পরিদর্শন করে কারখানার স্বাস্থ্য ও পরিবেশগত অবস্থা বাংলাদেশ মানের সমপর্যায়ের হলে ফিল্ড অফিসার (সিএম) পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক নমুনা সিল করেন এবং সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রতিবেদন দাখিল করেন। দাখিলকৃত প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর স্বাক্ষরে প্রতিষ্ঠান বরাবর নমুনা জমাদানপত্র প্রদান করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান উক্ত সিলকৃত নমুনা যথাযথ পরীক্ষণ ফিসহ বিএসটিআই/বিএসটিআই'র মনোনীত পরীক্ষাগারে জমাদান করে। সংগৃহীত নমুনা সংশ্লিষ্ট পণ্যের বাংলাদেশ মান অনুযায়ী বিএসটিআই/বিএসটিআই'র মনোনীত পরীক্ষাগারে পরীক্ষান্তে উক্ত মানের সমপর্যায়ে প্রতীয়মান হলে সহকারী পরিচালক (সিএম) তাঁর সুপারিশসহ উপ-পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন করেন যা সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের পরিচালক/আঞ্চলিক অফিস প্রধানের চূড়ান্ত অনুমোদন প্রাপ্তির পর বিধি অনুযায়ী ফি আদায়ান্তে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন করা হয়ে থাকে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলী	হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স, প্রিমিসেস লাইসেন্স (খাদ্যপণ্যের ক্ষেত্রে), টিআইএন সনদ, ট্রেড মার্ক রেজিস্ট্রেশন এবং কারখানার স্বাস্থ্য ও পরিবেশগত অবস্থা সংশ্লিষ্ট বাংলাদেশ মানের সমপর্যায়ের নিশ্চিতকরণসহ সংশ্লিষ্ট পণ্যের গুণগত মান পরীক্ষণের যথাযথ ব্যবস্থা থাকতে হবে।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	▪ নির্ধারিত আবেদনপত্র ▪ আবেদন ফি বাবদ ১০০০.০০ টাকা (নতুন)/৫০০.০০ টাকা (নবায়ন) ▪ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি ▪ প্রিমিসেস লাইসেন্স (খাদ্যপণ্যের ক্ষেত্রে) ▪ টিআইএন সনদের সত্যায়িত কপি ▪ ট্রেডমার্ক রেজিস্ট্রেশন সনদের সত্যায়িত কপি ▪ পরিবেশ ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ▪ জেলা প্রশাসক কার্যালয় প্রদত্ত ইট পোড়ানোর সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ▪ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অফিস প্রদত্ত সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ▪ প্রসেস ফ্লো ডায়াগ্রাম ▪ উৎপাদন কাজে ব্যবহৃত যন্ত্রপাতির তালিকা ▪ ল্যাবে কর্মরত কেমিস্ট/কোয়ালিটি কন্ট্রোল কর্মকর্তার পূর্ণ জীবনবৃত্তান্ত ▪ মূসক সংক্রান্ত তথ্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ▪ ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রের ক্যালিব্রেশন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ▪ মানসম্মত লেবেল ▪ বিনিয়োগ বোর্ড/বিসিকের নিবন্ধন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * পণ্যভেদে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তারতম্য রয়েছে।
প্রয়োজনীয় ফি/ ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত উৎপাদন তথ্যের ভিত্তিতে বছরে ০.১০% হারে (ফলজাতীয় পণ্য ব্যতীত) সর্বনিম্ন ১,৮৭৫.০০ টাকা হতে সর্বোচ্চ ১৫,০০,০০০.০০ টাকা পর্যন্ত মার্কিং ফি প্রযোজ্য। ফলজাতীয় পণ্যের ক্ষেত্রে দাখিলকৃত উৎপাদন তথ্যের ভিত্তিতে বছরে ০.০৭% হারে সর্বনিম্ন ১,২৫০.০০ টাকা হতে সর্বোচ্চ ১০,০০,০০০.০০ টাকা পর্যন্ত মার্কিং ফি প্রযোজ্য। পণ্যভেদে পরীক্ষণ ফি ভিন্ন ভিন্ন। * বিস্তারিত তথ্যের জন্য বিএসটিআই'র ওয়েবসাইট www.bsti.gov.bd দেখা যেতে পারে।
সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি/ নীতিমালা	বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন অধ্যাদেশ ১৯৮৫; (সংশোধিত আইন), ২০০৩।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	মহাপরিচালক, বিএসটিআই এবং পরিচালক (প্রশাসন), বিএসটিআই, ঢাকা।

২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত পণ্যের গুণগত মানসনদ (সার্টিফিকেশন মার্কস লাইসেন্স) প্রদান/নবায়ন



ধাপ	কার্যক্রম	P	T
১৫	সংশ্লিষ্ট পরীক্ষাগার হতে নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন পরিচালকের দপ্তরে প্রেরণ	পরিচালক (পরীক্ষণ), এলডিএ/ইউডিএ	১ দিন
১৬	পরিচালকের দপ্তরে পরীক্ষণ প্রতিবেদন গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন	এলডিএ/ইউডিএ, পরিচালক (সিএম)-এর কার্যালয়	২ ঘণ্টা
১৭	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালকের কাছে প্রেরণ	পরিচালক (সিএম)	২ ঘণ্টা
১৮	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালকের কাছে প্রেরণ	উপ-পরিচালক (সিএম)	২ ঘণ্টা
১৯	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ	সহকারী পরিচালক (সিএম)	১ দিন
২০	পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালকের কাছে উপস্থাপন	ফিল্ড অফিসার	১ দিন
২১	সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক বরাবর উপস্থাপন	সহকারী পরিচালক (সিএম)	২ ঘণ্টা
২২	সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন	উপ-পরিচালক (সিএম)	২ ঘণ্টা
২৩	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনুযায়ী সন্তোষজনক?	পরিচালক	২ ঘণ্টা
	হ্যাঁ		
২৪	মহাপরিচালকের দপ্তরে নথি উপস্থাপন	এলডিএ/ইউডিএ	১ দিন
২৫	মহাপরিচালকের অনুমোদন গ্রহণ	মহাপরিচালক	১ ঘণ্টা
২৬	বিল প্রণয়ন	সহকারী পরিচালক (সিএম), ফিল্ড অফিসার	১ দিন
২৭	বিল পরিশোধ	আবেদনকারী	-----------
২৮	লাইসেন্স প্রদান	পরিচালক (সিএম)	১ দিন
	শেষ		

৩. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

৩.১ বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত পণ্যের সার্টিফিকেশন মার্কস (সিএম) লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন প্রক্রিয়ার বিদ্যমান ধাপ

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	আবেদনকারী কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি ও আবেদন ফিসহ আবেদনপত্র দাখিল
২	আবেদনপত্র গ্রহণ ও পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ
৩	পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে আবেদনপত্র গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন
৪	আবেদনপত্র উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
৫	আবেদনপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
৬	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ
৭	সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসার কর্তৃক আবেদনপত্র রিভিউ ও কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদনের জন্য নথি উপস্থাপন
৮	উপ-পরিচালক কর্তৃক কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদন
৯	কারখানা পরিদর্শন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়ন
১০	পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা সংগ্রহ
১১	সংগৃহীত নমুনা পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা জমাদানপত্রসহ নথি উপস্থাপন
১২	নমুনা জমাদানপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম) এর স্বাক্ষরে ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ
১৩	আবেদনকারী কর্তৃক পরীক্ষণ ফিসহ নমুনা জমাদান
১৪	নমুনা পরীক্ষণ
১৫	সংশ্লিষ্ট পরীক্ষাগার হতে নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ
১৬	পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে পরীক্ষণ প্রতিবেদন গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন
১৭	পরীক্ষণ প্রতিবেদন উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
১৮	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
১৯	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ
২০	পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালকের কাছে উপস্থাপন
২১	সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন
২২	সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন
২৩	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনুযায়ী সন্তোষজনক হলে পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ [সন্তোষজনক না হলে পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক প্রত্যাখ্যানপত্র প্রণয়ন ও উপ-পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরপূর্বক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর প্রেরণ।]
২৪	মহাপরিচালকের দপ্তরে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন অনুমোদনের নিমিত্ত নথি প্রেরণ
২৫	মহাপরিচালক কর্তৃক অনুমোদন
২৬	ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক মার্কিং ফি'র বিল প্রণয়ন ও সহকারী পরিচালকের স্বাক্ষরে প্রণীত বিল ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ
২৭	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে বিল পরিশোধ
২৮	পরিচালক (সিএম) কর্তৃক লাইসেন্সে স্বাক্ষরদান এবং লাইসেন্স প্রদান

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	কার্য/দায়িত্ব (Action)
মহাপরিচালক	ধাপ-২৫: সার্টিফিকেশন মার্কস লাইসেন্স অনুমোদন ও পরিচালক (সিএম) বরাবর নথি প্রেরণ
পরিচালক (সিএম)	ধাপ-৪: আবেদনপত্র উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ ধাপ-১৭: পরীক্ষণ প্রতিবেদন উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ ধাপ-২৩: পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনুযায়ী সন্তোষজনক হলে পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ [সন্তোষজনক না হলে ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক প্রত্যাখ্যানপত্র প্রণয়ন ও উপ-পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরপূর্বক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান] ধাপ-২৮: লাইসেন্সে স্বাক্ষরদান এবং লাইসেন্স প্রদান
পরিচালক (পরীক্ষণ)	ধাপ-১৪: নমুনা পরীক্ষণ ধাপ-১৫: নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ
উপ-পরিচালক (সিএম)	ধাপ-৫: আবেদনপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ ধাপ-৮: কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদন প্রদান ধাপ-১৮: পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ ধাপ-২২: সহকারী পরিচালকের সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন ধাপ-২৩: পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে প্রত্যাখ্যানপত্রে স্বাক্ষরপূর্বক আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদান
সহকারী পরিচালক (সিএম)	ধাপ-৬: আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ ধাপ-১২: নমুনা জমাদানপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ ধাপ-১৯: পরীক্ষণ প্রতিবেদন ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ ধাপ-২১: সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন ধাপ-২৬: প্রণীত বিল ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ
ফিল্ড অফিসার	ধাপ-৭: আবেদনপত্র রিভিউ ও কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদনের জন্য নথি উপস্থাপন ধাপ-৯: কারখানা পরিদর্শন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়ন ধাপ-১০: পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা সংগ্রহ ধাপ-১১: সংগৃহীত নমুনা পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা জমাদানপত্রসহ নথি উপস্থাপন ধাপ-১২: নমুনা জমাদানপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ ধাপ-২০: পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন উপস্থাপন ধাপ-২৬: মার্কিং ফি'র বিল প্রণয়ন ও প্রণীত বিলে সহকারী পরিচালকের কাছে স্বাক্ষরের জন্য প্রেরণ
অফিস সহকারী ও অফিস সহায়ক	ধাপ-২: আবেদনপত্র গ্রহণ ও পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ (ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার) ধাপ-৩: পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে আবেদনপত্র গ্রহণ ও উপস্থাপন (পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তর) ধাপ-১৫: সংশ্লিষ্ট পরীক্ষাগার হতে নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ [পরিচালক (পরীক্ষণ)-এর দপ্তর] ধাপ-১৬: পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে পরীক্ষণ প্রতিবেদন গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তর] ধাপ-২৪: মহাপরিচালকের দপ্তরে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন অনুমোদনের নিমিত্ত নথি প্রেরণ (মহাপরিচালকের দপ্তর)
ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার (টিম)	ধাপ-১: আবেদনকারী কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে আবেদনপত্র ফিসহ গ্রহণ ধাপ-১২: নমুনা জমাদানপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে গ্রহণ ধাপ-২৭: সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে বিল গ্রহণ ধাপ-২৮: পরিচালক (সিএম) কর্তৃক স্বাক্ষরিত লাইসেন্স আবেদনকারীকে প্রদান

৩.৩ সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়নের ক্ষেত্রে যে সকল কাগজপত্র দাখিল করতে হয়

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়

- নির্ধারিত আবেদনপত্র
- ট্রেড লাইসেন্সের কপি
- ই-টিআইএন সনদের কপি
- ট্রেডমার্ক রেজিস্ট্রেশন সনদের/আবেদনের কপি
- বিনিয়োগ বোর্ডে নিবন্ধনের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- পরিবেশ ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- জেলা প্রশাসক কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ইট পোড়ানোর সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অফিস প্রদত্ত সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- প্রসেস ফ্লো ডায়াগ্রাম
- উৎপাদন কাজে ব্যবহৃত যন্ত্রপাতির তালিকা
- নিজস্ব ল্যাবরেটরিতে পরীক্ষণ কাজে ব্যবহৃত যন্ত্রপাতির তালিকা
- ল্যাবে কর্মরত কেমিস্ট/কোয়ালিটি কন্ট্রোল কর্মকর্তার পূর্ণ-জীবনবৃত্তান্ত
- মূসক সংক্রান্ত তথ্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- ওজন ও পরিমাপ যন্ত্রের ক্যালিব্রেশন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- মানসম্মত লেবেল (ওজন ও পরিমাপ বিধিমালা-২০০৭ অনুযায়ী প্রণীত)

*** পণ্যভেদে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তারতম্য রয়েছে ।

৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির অসুবিধাসমূহ

ক) সেবার ধাপ বেশি।

খ) বিএসটিআই হতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর বিলপত্র ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়। প্রায়ই প্রতিষ্ঠানসমূহ যথাসময়ে বিল না পাওয়ায় সময়মত সিএম ফি পরিশোধ করতে পারে না বিধায় বিল সংক্রান্ত তথ্যপ্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে বিএসটিআই'তে আসতে হয়।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিশ্লেষণ

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	আবেদনপত্রের সাথে চাওয়া কাগজপত্রাদি সংগ্রহে আবেদনকারীর ভোগান্তি বেশি।
সেবার ধাপ	লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ধাপ বেশি
স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের সাথে সম্পৃক্ত জনবল বেশি
নির্ভরশীলতা	বিএসটিআই হতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর বিলপত্র ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়। প্রায়ই প্রতিষ্ঠানসমূহ যথাসময়ে বিল না পাওয়ায় যথাসময়ে সিএম ফি পরিশোধ করতে পারে না বিধায় বিল সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে বিএসটিআই'তে আসতে হয়।

৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়নের ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা

সমস্যার ক্ষেত্র/ ক্যাটাগরি	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	আবেদনপত্রের সাথে অতিপ্রয়োজনীয় এবং উৎপাদন ও মাননিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাদির সাথে সম্পৃক্ত কাগজপত্রাদি [(ট্রেড লাইসেন্স, ট্রেড মার্ক রেজিস্ট্রেশন, মানসম্মত লেবেল, বিনিয়োগ বোর্ডের নিবন্ধনসনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), প্রসেস ফ্লো ডায়াগ্রাম, উৎপাদন কাজে ও নিজস্ব ল্যাবরেটরিতে পরীক্ষণ কাজে ব্যবহৃত যন্ত্রপাতির তালিকা)] আবেদনকারী কর্তৃক নিশ্চিত করা গেলে এবং অন্যান্য কাগজপত্রাদি কারখানা পরিদর্শনকালে দাখিল করার শর্তে আবেদনপত্র গ্রহণ করা যেতে পারে।	প্রস্তাবিত পদ্ধতি নিশ্চিত করা গেলে আবেদনকারী অপেক্ষাকৃত কম সময়ে, কম ভিজিটে তথা কম খরচে বিএসটিআই'র সেবা গ্রহণের নিমিত্ত আবেদনপত্র দাখিল করতে পারবেন।
সেবার ধাপ	লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ধাপ কমানো যেতে পারে। এ ক্ষেত্রে আবেদনপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার হতে সরাসরি সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালকের কাছে প্রেরণ করা যেতে পারে। কারখানা পরিদর্শনের নিমিত্ত অনুমতি গ্রহণের বিষয়টিও সহকারী পরিচালক পর্যায়েই নিষ্পন্ন করা যেতে পারে। একইসাথে সংশ্লিষ্ট পরীক্ষগার হতে পরীক্ষণ প্রতিবেদন সরাসরি সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালক বরাবর প্রেরণ করা যেতে পারে। এ ক্ষেত্রে প্রচলিত ২৮টি ধাপ হতে ৭টি ধাপ কমে ২১টি ধাপে সেবাপ্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।	TCV (Time, Cost & Visit) উল্লেখযোগ্যভাবে কমবে।
স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ধাপ কমিয়ে স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত জনবলের সংখ্যা হ্রাস করা যেতে পারে।	TCV কমবে।
নির্ভরশীলতা	বিএসটিআই হতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর ডাকযোগে বিল প্রেরণের পাশাপাশি মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে বিল বিষয়ক তথ্য প্রদান করা যেতে পারে।	TCV কমবে।

৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

ক) লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ধাপ কমানো হবে। এ ক্ষেত্রে আবেদনপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার হতে সরাসরি সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালকের কাছে প্রেরণ করা হবে। কারখানা পরিদর্শনের নিমিত্ত অনুমোদন গ্রহণের বিষয়টিও সহকারী পরিচালক পর্যায়েই নিষ্পন্ন করা হবে। এ ক্ষেত্রে প্রচলিত ২৮টি ধাপ হতে ৭টি ধাপ কমে ২১টি ধাপে সেবা প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা যাবে।

খ) বিএসটিআই হতে ডাকযোগে বিল প্রেরণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে বিল বিষয়ক তথ্য প্রদান করা হবে।

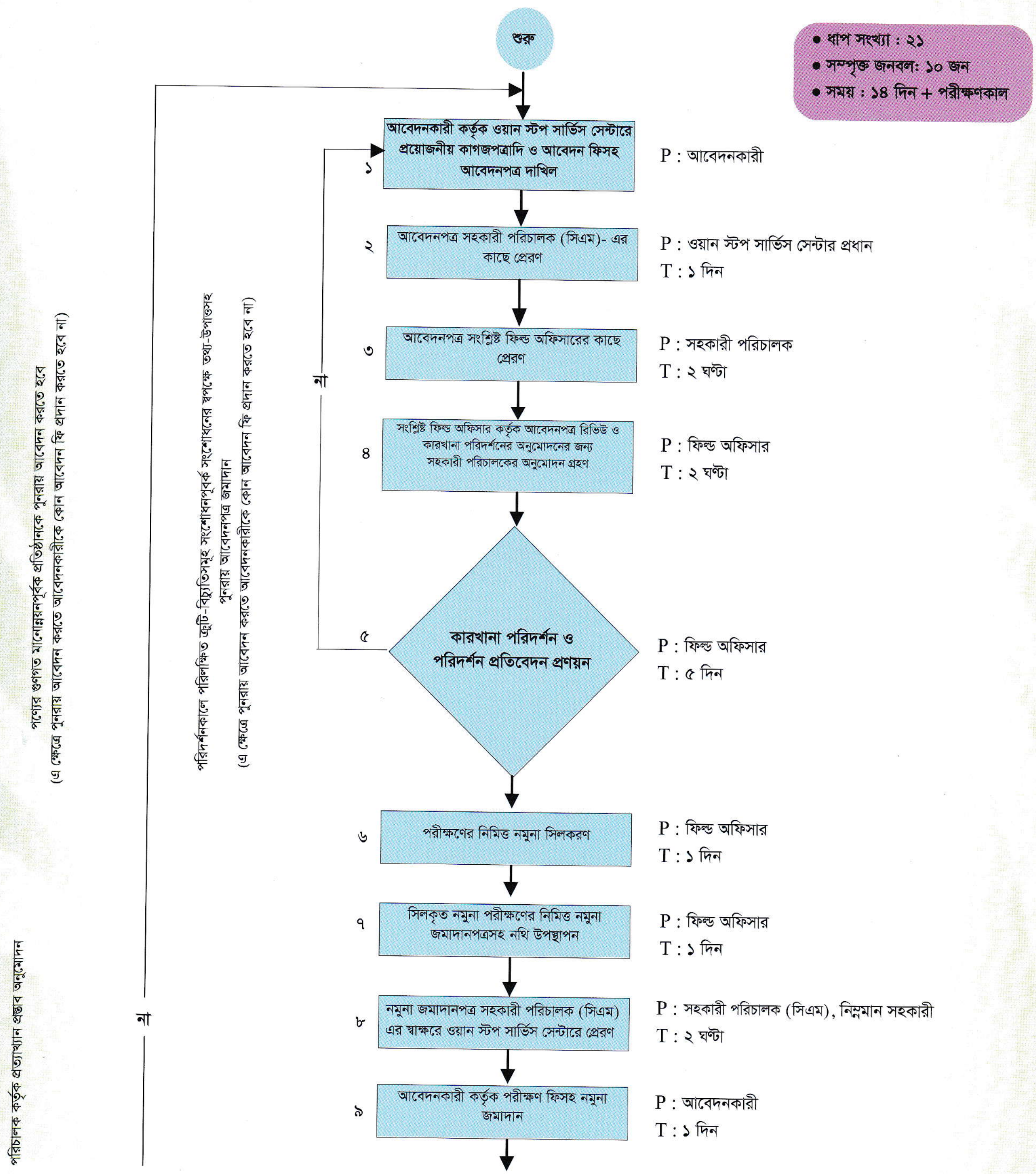
গ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে আবেদনপত্রের সাথে সর্বোচ্চ ৬ ধরণের কাগজপত্র দাখিল করতে হবে।

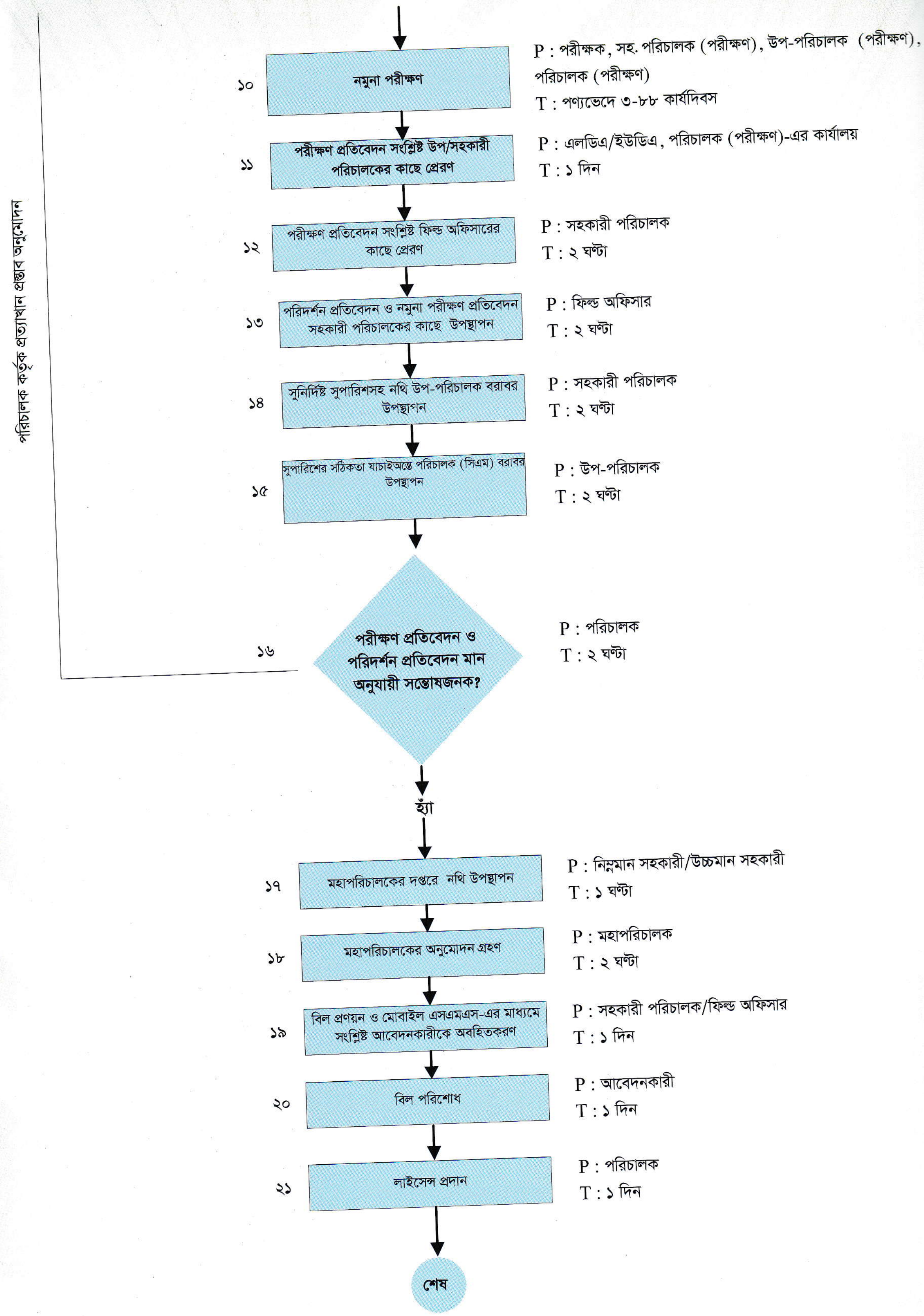
৪.৩ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা

'জনগণের দোরগোড়ায় সেবা' এ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে বিএসটিআই হতে সার্টিফিকেশন মার্কস (সিএম) লাইসেন্স বিষয়ক সেবা প্রদান কার্যক্রমকে অধিকতর সহজিকরণের নিমিত্ত ইতোমধ্যেই বিশ্বব্যাংকের আওতাধীন আইএফসি'র সহযোগিতায় সার্টিফিকেশন মার্কস কার্যক্রম অটোমেশনের আওতায় আনয়নের কার্যক্রম চলমান রয়েছে যা দ্রুততম সময়ে বাস্তবায়ন করা গেলে সেবাগ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান তৃণমূল পর্যায়ে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (UDC) হতে বা ঘরে বসেই বিএসটিআই'র সিএম লাইসেন্স বিষয়ক সেবা গ্রহণ করতে পারবে।

৪.৪ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত পণ্যের গুণগত মানসনদ (সার্টিফিকেশন মার্কস লাইসেন্স) প্রদান/নবায়ন




১০
নমুনা পরীক্ষণ
P : পরীক্ষক, সহ. পরিচালক (পরীক্ষণ), উপ-পরিচালক (পরীক্ষণ), পরিচালক (পরীক্ষণ)
T : পণ্যভেদে ৩-৮৮ কার্যদিবস
১১
পরীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট উপ/সহকারী পরিচালকের কাছে প্রেরণ
P : এলডিএ/ইউডিএ, পরিচালক (পরীক্ষণ)-এর কার্যালয়
T : ১ দিন
১২
পরীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ
P : সহকারী পরিচালক
T : ২ ঘণ্টা
১৩
পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালকের কাছে উপস্থাপন
P : ফিল্ড অফিসার
T : ২ ঘণ্টা
১৪
সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক বরাবর উপস্থাপন
P : সহকারী পরিচালক
T : ২ ঘণ্টা
১৫
সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন
P : উপ-পরিচালক
T : ২ ঘণ্টা
পরিচালক কর্তৃক প্রত্যাখান প্রস্তাব অনুমোদন
১৬
পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনুযায়ী সন্তোষজনক?
P : পরিচালক
T : ২ ঘণ্টা
হ্যাঁ
১৭
মহাপরিচালকের দপ্তরে নথি উপস্থাপন
P : নিম্নমান সহকারী/উচ্চমান সহকারী
T : ১ ঘণ্টা
১৮
মহাপরিচালকের অনুমোদন গ্রহণ
P : মহাপরিচালক
T : ২ ঘণ্টা
১৯
বিল প্রণয়ন ও মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে অবহিতকরণ
P : সহকারী পরিচালক/ফিল্ড অফিসার
T : ১ দিন
২০
বিল পরিশোধ
P : আবেদনকারী
T : ১ দিন
২১
লাইসেন্স প্রদান
P : পরিচালক
T : ১ দিন
শেষ

৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

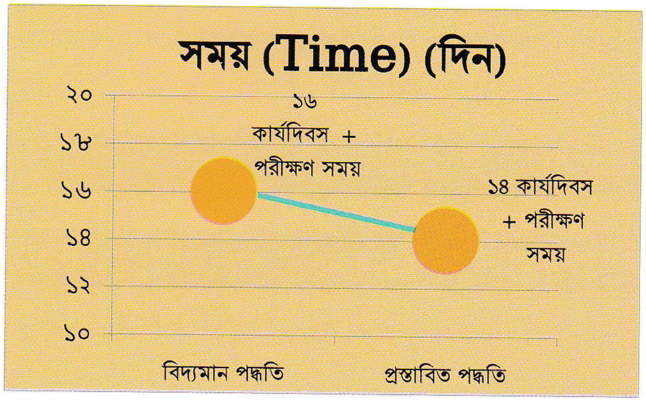
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১	আবেদনকারী কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি ও আবেদন ফিসহ আবেদনপত্র দাখিল	১	আবেদনকারী কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে সর্বোচ্চ ৬ ধরণের কাগজপত্রাদি ও আবেদন ফিসহ আবেদনপত্র দাখিল
২	আবেদনপত্র গ্রহণ ও পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
৩	পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে আবেদনপত্র গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
৪	আবেদনপত্র উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
৫	আবেদনপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ	২	ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার হতে আবেদনপত্রটি সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
৬	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ	৩	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ
৭	সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসার কর্তৃক আবেদনপত্র রিভিউ ও কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদনের জন্য নথি উপস্থাপন	৪	সংশ্লিষ্ট ফিল্ড অফিসার কর্তৃক আবেদনপত্র রিভিউ ও কারখানা পরিদর্শনের প্রস্তুতি গ্রহণ
৮	উপ-পরিচালক কর্তৃক কারখানা পরিদর্শনের অনুমোদন প্রদান		প্রয়োজন নেই
৯	কারখানা পরিদর্শন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়ন	৫	কারখানা পরিদর্শন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রণয়ন
১০	পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা সংগ্রহ	৬	পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা সংগ্রহ
১১	সংগৃহীত নমুনা পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা জমাদানপত্রসহ নথি উপস্থাপন	৭	সংগৃহীত নমুনা পরীক্ষণের নিমিত্ত নমুনা জমাদানপত্রসহ নথি উপস্থাপন
১২	নমুনা জমাদানপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম) এর স্বাক্ষরে ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ	৮	নমুনা জমাদানপত্র সহকারী পরিচালক (সিএম) এর স্বাক্ষরে ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ
১৩	আবেদনকারী কর্তৃক পরীক্ষণ ফিসহ নমুনা জমাদান	৯	আবেদনকারী কর্তৃক পরীক্ষণ ফিসহ নমুনা জমাদান
১৪	নমুনা পরীক্ষণ	১০	নমুনা পরীক্ষণ
১৫	সংশ্লিষ্ট পরীক্ষাগার হতে নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
১৬	পরিচালক (সিএম)-এর দপ্তরে পরীক্ষণ প্রতিবেদন গ্রহণ ও ডাকফাইলে উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
১৭	পরীক্ষণ প্রতিবেদন উপ-পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
১৮	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ	১১	পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালক (সিএম)-এর কাছে প্রেরণ
১৯	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ফিল্ড অফিসারের কাছে প্রেরণ	১২	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ফিল্ড অফিসার এর কাছে প্রেরণ
২০	পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালকের কাছে উপস্থাপন	১৩	পরিদর্শন প্রতিবেদন ও নমুনা পরীক্ষণ প্রতিবেদন সহকারী পরিচালকের কাছে উপস্থাপন
২১	সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন	১৪	সুনির্দিষ্ট সুপারিশসহ নথি উপ-পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন
২২	সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন	১৫	সুপারিশের সঠিকতা যাচাইঅন্তে পরিচালক (সিএম) বরাবর উপস্থাপন

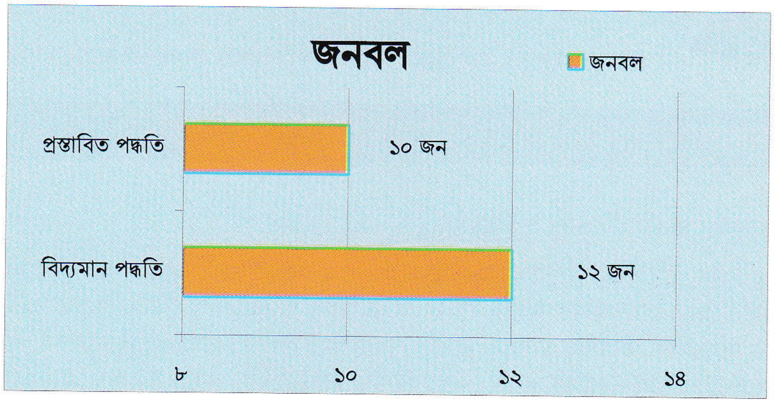
২৩	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনুযায়ী সন্তোষজনক হলে পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ [সন্তেষজনক না হলে পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক প্রত্যাখ্যানপত্র প্রণয়ন ও উপ-পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরপূর্বক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর প্রেরণ]	১৬	পরীক্ষণ প্রতিবেদন ও পরিদর্শন প্রতিবেদন মান অনু সন্তোষজনক হলে পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ [সন্তোষজনক না হ পরিচালক (সিএম)-এর অনুমোদনক্রমে ফিল্ড অফিস সহকারী কর্তৃক প্রত্যাখ্যানপত্র প্রণয়ন ও উপ-পরি কর্তৃক স্বাক্ষরপূর্বক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বরাবর প্রেরণ]
২৪	মহাপরিচালকের দপ্তরে সিএম লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন অনুমোদনের নিমিত্ত নথি প্রেরণ	১৭	মহাপরিচালকের দপ্তরে সিএম লাইসে প্রদান/নবায়ন অনুমোদনের নিমিত্ত নথি প্রের
২৫	মহাপরিচালক কর্তৃক অনুমোদন	১৮	মহাপরিচালক কর্তৃক অনুমোদন
২৬	ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক মার্কিং ফি'র বিল প্রণয়ন ও সহকারী পরিচালকের স্বাক্ষরে প্রণীত বিল ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে প্রেরণ	১৯	ফিল্ড অফিসার/অফিস সহকারী কর্তৃক মার্কি ফি'র বিল প্রণয়ন ও সহকারী পরিচাল স্বাক্ষরে প্রণীত বিল ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টা প্রেরণ
২৭	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে বিল পরিশোধ	২০	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ওয়ান স্টপ সার্ভি সেন্টারে বিল পরিশোধ
২৮	পরিচালক (সিএম) কর্তৃক লাইসেন্সে স্বাক্ষরদান এবং লাইসেন্স প্রদান	২১	পরিচালক (সিএম) কর্তৃক লাইসেন্সে স্বাক্ষরদা এবং লাইসেন্স প্রদান

৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	সর্বোচ্চ ১৬ কার্যদিবস + পরীক্ষণ সময় বিদ্যমান পদ্ধতিতে সিএম লাইসেন্স গ্রহণের ক্ষেত্রে আবেদনপত্র দাখিলের পর থেকে সিএম লাইসেন্স প্রাপ্তির পূর্ব পর্যন্ত সর্বোচ্চ ১৬ কার্যদিবস + পরীক্ষণ সময় প্রয়োজন হয়।	সর্বোচ্চ ১৪ কার্যদিবস + পরীক্ষণ সময় প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে সিএম লাইসেন্স প্রাপ্তির ক্ষেত্রে পরীক্ষণ সময় বাদে সর্বোচ্চ ১৪ কার্যদিবস প্রয়োজন হবে।
খরচ (Cost)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন আবেদনকারীকে ৫ বার বিএসটিআইতে যাতায়াত বাবদ অর্থ খরচ করতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে সিএম লাইসেন্স গ্রহণের ক্ষেত্রে একজন আবেদনকারীকে ৪ বার ভিজিট করতে হবে। এতে একবার যাতায়াতের খরচ কমবে।
ভিজিট (Visit)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন আবেদনকারীকে অন্তত ৫ বার বিএসটিআইতে ভিজিট করতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে একজন আবেদনকারীকে ৪ বার বিএসটিআইতে ভিজিট করতে হবে।
ধাপ (Steps)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ২৮ টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ৭ টি ধাপ হ্রাস পেয়ে ২১টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হবে।
জনবল (HR)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১২ জন কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োজিত থাকেন।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ১০ জনের মাধ্যমে কার্যাদি সম্পন্ন হবে।
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে বিএসটিআই'র প্রধান কার্যালয়সহ ৫টি আঞ্চলিক অফিস হতে সেবা পাওয়া যায়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে বিএসটিআই'র প্রধান কার্যালয়সহ ৫টি আঞ্চলিক অফিস হতে সেবা পাওয়া যাবে।

৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা





৫.৪ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়িত হলে তা একাধিক সুফল বয়ে আনতে পারে। বিদ্যমান পদ্ধতিতে পরীক্ষণ সময় বাদে ১৬ কার্যদিবস প্রয়োজন হয় যা প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ১৪ কার্যদিবস করা হয়েছে। তাছাড়া প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ভিজিট হ্রাসের প্রস্তাব করা হয়েছে। এতে সেবাগ্রহণকারীর সময় ও খরচ হ্রাস পাবে এবং অন্যান্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে সেবাগ্রহণে আগ্রহী করে তুলবে। কম সময়ে, কম ভিজিটে ও কম খরচে সেবাগ্রহণ নিশ্চিত করা গেলে জনগণের দোরগোড়ায় সেবাপ্রদানের সরকারি অঙ্গীকার বাস্তবায়ন নিশ্চিত হবে।

৬. বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

৬.১ পলিসি সাপোর্ট, প্রশাসনিক, প্রশিক্ষণ, আর্থিক, অবকাঠামো ও অন্যান্য

❖ **পলিসি সাপোর্ট**

সেবা সহজিকরণ প্রস্তাবটি বাস্তবায়নের নিমিত্ত আলাদা কোন পলিসি সাপোর্টের প্রয়োজন নেই।

❖ **প্রশাসনিক**

প্রস্তাবিত সেবা সহজিকরণ বাস্তবায়নের নিমিত্ত আবেদনপত্র গ্রহণ, ধাপ কমানো এবং বিএসটিআই হতে ডাকযোগে বিল প্রেরণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে বিল প্রেরণ বিষয়ক প্রয়োজনীয় প্রশাসনিক আদেশ গত ২৯-০৯-২০১৬ তারিখে জারি করা হয়।

❖ **প্রশিক্ষণ**

সহজিকরণ প্রস্তাবনাসমূহ বাস্তবায়নে বিএসটিআই নিজ উদ্যোগে অভ্যন্তরীণভাবে সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

❖ **আর্থিক**

সেবা সহজিকরণ প্রস্তাবনাসমূহ বাস্তবায়নে উল্লেখযোগ্য কোন আর্থিক বরাদ্দের প্রয়োজন পড়বে না।

❖ **অবকাঠামো**

বিএসটিআই'র বিদ্যমান অবকাঠামোতেই এই প্রস্তাবিত সেবা সহজিকরণ বাস্তবায়ন সম্ভব।

৬.২ অন্যান্য প্রস্তাবনা

বিএসটিআই'র সার্টিফিকেশন মার্কস (সিএম) অটোমেশন :

'জনগণের দোরগোড়ায় সেবা' এ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে বিএসটিআই হতে সিএম বিষয়ক সেবাপ্রদান কার্যক্রমকে অধিকতর সহজিকরণের নিমিত্ত ইতোমধ্যেই বিশ্বব্যাংকের আওতাধীন আইএফসি'র সহযোগিতায় সার্টিফিকেশন মার্কস কার্যক্রম অটোমেশনের আওতায় আনয়নের কার্যক্রম চলমান রয়েছে। এই অটোমেশন কার্যক্রমে আবেদপত্র জমাদানসহ সিএম লাইসেন্স প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অটোমেটেড/অনলাইন সার্ভিস গ্রহণ, সরকারি ফি জমাদানের ক্ষেত্রে ই-পেমেন্টের সুবিধা প্রদান করার বিষয়টি বিবেচনা করা হচ্ছে যা বাস্তবায়িত হলে সেবাগ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান তৃণমূল পর্যায়ে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (UDC) হতেই বা ঘরে বসেই বিএসটিআই'র সিএম লাইসেন্স বিষয়ক সেবাগ্রহণ করতে পারবে। এ ক্ষেত্রে সেবাগ্রহণকারী ব্যক্তির Time, Cost ও Visit আরও কমে আসবে।

৭. অফিস স্মারক

বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন

মান ভবন
১১৬/ক, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮

নথি নং: ৩৬.০৫.০০০.০৩.৪৫.১০১.২০১৬/৭৯৫(১১) তারিখ: ২৯-০৯-২০১৬

অফিস স্মারক

গত ১৬-০৬-২০১৬ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মহোদয়ের সভাপতিত্বে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের অগ্রগতি ও বাস্তবায়ন পরিকল্পনা বিষয়ক একটি পর্যালোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় মহাপরিচালক মহোদয় বাধ্যতামূলক মানসনদের আওতাভুক্ত পণ্যের গুণগত মানসনদ প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ ও এর বাস্তবায়ন এর লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত পরিকল্পনা উপস্থাপন করেন :

(ক) লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ধাপ কমানোর নিমিত্ত লাইসেন্স প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে আবেদনপত্র ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার হতে সরাসরি সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালকের নিকট প্রেরণ করা।

(খ) কারখানা পরিদর্শনের নিমিত্ত অনুমোদন গ্রহণের বিষয়টি উপ-পরিচালক/সহকারী পরিচালক পর্যায়েই নিষ্পন্ন করা।

(গ) বিএসটিআই হতে ডাকযোগে বিল প্রেরণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে বিল বিষয়ক তথ্য প্রদান করা।

২। প্রস্তাবিত সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ ও এর বাস্তবায়ন পরিকল্পনার অংশ হিসেবে গত ১ আগস্ট ২০১৬ তারিখ হতে পাইলট আকারে ঢাকা মহানগরীর সবুজবাগ থানার বেকারি পণ্যসামগ্রী (বিস্কুট, পাউরুটি, কেক, চানাচুর ইত্যাদি) উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের মধ্যে বিএসটিআই'র সিএম লাইসেন্স বিষয়ক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে একটি কমিটি গঠন করা হল :

ক্র নং	কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম ও পদবি	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল
০১	জনাব মোঃ আরাফাত হোসেন সরকার সহকারী পরিচালক সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।	০১৭১৫০২৩৫৮৯	mahs.bsti@gmail.com
০২	জনাব মোঃ রাশেদ আল মামুন ফিল্ড অফিসার সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।	০১৯৭০০৭০৭০০	rashed.bsti@gmail.com
০৩	জনাব এ, কে,এম ফয়জুর রহমান ডাটা এন্ট্রি অপারেটর সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।	০১৬৭০৮০৪৭৩০	himel_ewu@yahoo.com

৩। বিএসটিআই হতে সিএম লাইসেন্স বিষয়ক সেবা সহজিকরণের নিমিত্ত মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক উপস্থাপিত বর্ণিত পরিকল্পনা অনুযায়ী পণ্যের মানসনদ প্রদান ও নবায়নের সময়সীমাসহ সেবা প্রদানের ধাপ এবং জনবলের সম্পৃক্ততা কমিয়ে আনার লক্ষ্যে আগামী ৩১ ডিসেম্বর ২০১৬ তারিখ হতে সারাদেশে প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে সেবা প্রদান বাস্তবায়ন করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

উল্লেখ্য এ বিষয়ে মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন রয়েছে।

(আ,ন,ম, আসাদুজ্জামান)
উপ-পরিচালক (প্রশাসন-১)

বিতরণ (কার্যার্থে) :

১। জনাব মোঃ আরাফাত হোসেন সরকার
সহকারী পরিচালক
সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।

২। জনাব মোঃ রাশেদ আল মামুন
ফিল্ড অফিসার
সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।

৩। জনাব এ, কে,এম ফয়জুর রহমান
ডাটা এন্ট্রি অপারেটর
সিএম উইং, বিএসটিআই, ঢাকা।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি :

১। মহাপরিচালক, বিএসটিআই, ঢাকা।

২। পরিচালক (সিএম), বিএসটিআই, ঢাকা।

৩। **পরিচালক/উপ-পরিচালক ও আঞ্চলিক অফিস প্রধান**
বিএসটিআই আঞ্চলিক অফিস
রাজশাহী/খুলনা/চট্টগ্রাম/বরিশাল/সিলেট — প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ

৪। সহকারী পরিচালক (হিসাব ও অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা), বিএসটিআই, ঢাকা।

৮. সংক্ষিপ্ত রূপ

BSTI : Bangladesh Standards & Testing Institution.

CM : Certification Marks.

UDA : Upper Division Assistant.

LDA : Lower Division Assistant.