



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

#### ১.১ রূপকল্প

শিল্প-সংস্কৃতি ঋদ্ধ স্বজনশীল 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 স্বজনশীল 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
1.	জাতীয় নাট্যশালা মিলনায়তন বরাদ্দ	পূর্ববর্তী মাসের ১-৭ তারিখের মধ্যে আবেদন করতে হয়। হল বরাদ্দ কমিটির সুপারিশের মাধ্যমে মহাপরিচালক চূড়ান্ত অনুমোদন করেন।	মহাপরিচালক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অথবা একাডেমির ওয়েবসাইটে 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/- (ভ্যাটসহ), এক্সপেরিমেন্টাল হল =৩,৪৫০/-, স্টুডিও হল =২,৩০০/- এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান/সংগঠনের জন্য মূল হল ১শিফট ভাড়া =২৩,০০০/- (ভ্যাটসহ)	২৫ দিন	পরিচালক নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ ফোন: ৯৫৮১৯৯৪ ই-মেইল: dirdf@shilpakala.gov.bd

2.	জাতীয় নাট্যশালা মহড়া কক্ষ ও প্রশিক্ষণ কক্ষ, সভা কক্ষ বরাদ্দ	খালি থাকা সাপেক্ষে শিফট অনুযায়ী বরাদ্দ প্রদান করা হয়। সকাল ৯টা - দুপুর ২টা, বিকাল ৩টা - বিকাল ৬টা এবং সন্ধ্যা ৬.৩০টা - রাত ১০টা পর্যন্ত।	ঐ	মহড়া কক্ষ ও প্রশিক্ষণ কক্ষ সকাল ও বিকাল ১ শিফট ভাড়া ৩৪৫/- (ভ্যাটসহ) এবং সন্ধ্যার শিফট ভাড়া =৪৬০/- সভা কক্ষ সকাল, বিকাল ও সন্ধ্যা ১শিফট ভাড়া ৩৪৫/-	৭ দিন	ঐ
3.	জাতীয় নাট্যশালা সেমিনার কক্ষ বরাদ্দ	সেমিনার কক্ষ সকাল ৯-দুপুর ২টা এবং বিকাল ৩ - রাত ১০টা পর্যন্ত দুই শিফটে বরাদ্দ দেওয়া হয়। খালি থাকা সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ঐ	সেমিনার কক্ষের ১শিফট ভাড়া নাটকের দলের জন্য =৪,০২৫/- (ভ্যাটসহ) এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য =১১৫০০/- (ভ্যাটসহ)	৭ দিন	পূর্ণালাক্ষ চাকমা সেট ডিজাইনার ফোন: ০১৭৭৭৬৭৬৯৫৮ chakmas5@gmail.com
4.	জাতীয় নাট্যশালার মিলনায়তন ও মঞ্চ ব্যবস্থাপনা	মূল হল, এক্সপেরিমেন্টাল ও স্টুডিও থিয়েটার হল	কক্ষ নং ৫০২ (লিফটের ৪) জাতীয় নাট্যশালা ভবন, বাশিএ, ঢাকা।	চাহিদা মোতাবেক	৩ দিন	রাহিমা বেগম স্টেজ ম্যানেজার ফোন: ০১৭৪৫৭৭১৯১০ jhumu.audry@gmail.com
5.	নাটক প্রযোজনা, যৌথ অনুষ্ঠান ও উৎস আয়োজন	নাটক প্রযোজনা নির্মাণ, কর্মশালা, সেমিনার, প্রদর্শনী, স্মরণ অনুষ্ঠান বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে যৌথ অনুষ্ঠান আয়োজন করা হয়।	নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগের দাপ্তরিক অফিস কক্ষ নং-৫০৭ (লিফটের ৪) জাতীয় নাট্যশালা ভবন, বাশিএ, ঢাকা।	চাহিদা মোতাবেক	১৫ দিন	পরিচালক নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগ ফোন: ৯৫৮১৯৯৪ ই-মেইল: dirdf@shilpakala.gov.bd
6.	যাত্রাদল নিবন্ধন, যাত্রা কর্মশালা ও প্রদর্শনী আয়োজন	যাত্রাপালা, দল নিবন্ধন, কর্মশালা, সেমিনার ও বিশেষ অনুষ্ঠান আয়োজন ইত্যাদি	ঐ	নিবন্ধন ফি ৫০০০/- এবং নবায়ন ফি ২৫০০/-	বছরে একবার	পূর্ণালাক্ষ চাকমা সেট ডিজাইনার ফোন: ০১৭৭৭৬৭৬৯৫৮ chakmas5@gmail.com
7.	চলচ্চিত্র সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	চলচ্চিত্র নির্মাণ, কর্মশালা আয়োজন, উৎসব ও প্রদর্শনী আয়োজন, গবেষণা ও প্রকাশনা, যৌথ অনুষ্ঠান আয়োজন, স্মরণ অনুষ্ঠান ইত্যাদি	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	সহকারী পরিচালক(চলচ্চিত্র) ফোন: ০১৭১৮১৪৩৬৩৯ mashud.sumon@gmail.com



8.	ইন্টারন্যাশনাল ডিজিটাল কালচারাল আর্কাইভ পরিচালনা	চলচ্চিত্র ও নাকট সংক্রান্ত জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সংগ্রহ পরিদর্শন জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত	নাট্যকলা ও চলচ্চিত্র বিভাগের দাপ্তরিক অফিস কক্ষ নং-৫০৭ (লিফটের ৪) জাতীয় নাট্যশালা ভবন, বাশিএ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	সহকারী পরিচালক (চলচ্চিত্র) ও গঠিত কমিটি ফোন: ০১৭১৮১৪৩৬৩৯ <b>mashud.sumon@gmail.com</b>
9.	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 ওয়েবসাইটে মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয়।	সাংস্কৃতি প্রতিষ্ঠানের জন্য ভাড়া প্রতি শিফট ৮০০০/- সাংস্কৃতিক প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠান প্রতি শিফট ১২,০০০/- সকল ভাড়ার সাথে ১৫% ভ্যাট এবং ফেরতযোগ্য জামানত ৩০০০/- পরিশোধযোগ্য মহড়া কক্ষ সকাল শিফট: ৫০০/- বিকাল শিফট: ৬০০/-	১০ দিন।	জনাব মো. আতিকুর রহমান কনজারভেটিং অফিসার, লাইট অ্যান্ড সাউন্ড। মিলনায়তন ও মঞ্চ ব্যবস্থাপনা শাখা, প্রশাসন বিভাগ ফোন ঃ 01912599107
10.	জাতীয় চিত্রশালার মিলনায়তন, গ্যালারী ও প্লাজা বরাদ্দ প্রদান।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদন করার পর প্রাপ্যতা সাপেক্ষে বরাদ্দ দেওয়া হয়। সকাল ৯- বেলা ২টা এবং বিকাল ৩টা থেকে রাত ৯টা পর্যন্ত দু'টি শিফট	মহাপরিচালক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অথবা একাডেমির ওয়েবসাইটে মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয়।	সাংস্কৃতিক প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রতি শিফট ৯২০০/- (ভ্যাটসহ) অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রতি শিফট ১৩,৮০০/- (ভ্যাটসহ) প্রতি ক্ষেত্রে জামানত ৩০০০/- সাংস্কৃতিক প্রতিষ্ঠানের জন্য চিত্রশালা প্লাজা ৬৯০০/- (ভ্যাটসহ) জামানত ৩০০০/- অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের জন্য চিত্রশালা প্লাজা ১৭২৫০/- (ভ্যাটসহ)। জামানত ১০,০০০/- প্রদর্শনী গ্যালারীর ধরণ অনুযায়ী ৬০০০-৮০০০/- টাকা সকল ক্ষেত্রে জামানত প্রদান করতে হবে।	১০ দিন।	শাহীন রেজা রাসেল সহকারী পরিচালক (গ্যালারী) <b>01781622626</b>



11.	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমীর গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগের গ্রন্থাগার।	জনসাধারণের জন্য	অফিস চলাকালীন সময়ে সকলের জন্য উন্মুক্ত বিধায় আবেদনের প্রয়োজন হয় না।	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়।	রিফাত ফারহানা সহকারী পরিচালক (গবেষণা) গবেষণা ও প্রকাশনা বিভাগ।
12.	৬৩টি জেলায় সাধারণ সঙ্গীত, উচ্চ সঙ্গীত, সাধারণ নৃত্য, উচ্চ সঙ্গীত, চারুকলা, তালযন্ত্র বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন।	সংশ্লিষ্ট পত্রিকা ও প্রেস বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে নোটিস প্রদান করা হয়	কর্মশালার জন্য বিভাগীয় ফরম প্রদান ও সনদপত্র বিতরণ। সংশ্লিষ্ট জেলা শিল্পকলা একাডেমি	মাসিক বেতন: ভর্তি ফি:	১৫দিন অথবা ৭দিন	পরিচালক প্রশিক্ষণ বিভাগ
13.	শিল্প-সংস্কৃতি বিষয়ক গ্রন্থ, ষাণ্মাসিক ‘শিল্পকলা’, দ্ব্যয়রষট্‌দশধষ’ ইংরেজি জার্নাল প্রকাশ ও বিক্রয়।	মুদ্রিত গ্রন্থ	প্রকাশনা বিক্রয় কেন্দ্র বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমি	গ্রন্থে মুদ্রিত মূল্য ক্যাশমেমোর মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য	নিয়মিত	পরিচালক প্রকাশনা ও বিক্রয় বিভাগ
14.	শিল্প সংস্কৃতি বিষয়ক গবেষণাধর্মী পান্ডুলিপি সংগ্রহ ও সংরক্ষণ	সংরক্ষিত পান্ডুলিপি হতে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ	সহকারী পরিচালক (গবেষণা)-এর অফিস কক্ষ (প্রশিক্ষণ ভবনের ৩য় তলা)	বিনামূল্যে	নিয়মিত	সহকারী পরিচালক (গবেষণা)-এর অফিস কক্ষ(প্রশিক্ষণ ভবনের ৩য় তলা)
15.	বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমির গ্রন্থাগার পরিচালনা	সংরক্ষিত প্রকাশনাসমূহ ও দৈনিক পত্রিকা পাঠকের জন্য উন্মুক্ত রাখা।	জাতীয় সঙ্গীত ও নৃত্যকলা ভবনের ৩য় তলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	বেগম সুতনুকা হক লাইব্রেরিয়ান ০১৮১৯২২৭৫৭৮ Sutanuka.haque01@gmail.com
16.	ভবনের যাবতীয় রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত কাজ	লিফট, এসি, জেনারেটর ইলেকট্রিক ও সিভিল কাজ	ঐ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	সচিব, বাংলাদেশ শিল্পকলা একাডেমি, সেগুনবাগিচা, রমনা, ঢাকা।



## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

1.	জেলা শিল্পকলা একাডেমির বরাদ্দ ও ব্যয় বিভাজন নির্দেশনা প্রদান					
2.	জেলা শিল্পকলা একাডেমির প্রশিক্ষন সম্মানী প্রদান					
3.	জেলা শিল্পকলা একাডেমির প্রশিক্ষক নিয়োগ ও নবায়ন					
4.						
5.						
6.						

## ২.৩ অভ্যন্তরিন সেবা

7.	অর্জিত ছুটি	মঞ্জুর আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)
8.	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	মঞ্জুর আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)
9.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মঞ্জুর আদেশ জারি	১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, বাশিএ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)



10.	সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরি	অর্থ বিভাগ কর্তক জারীকৃত আদেশ মোতাবেক ডিপিসি'র সুপারিশ অনুযায়ী আদেশ জারি	1. ১১তম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী 2. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)
11.	চাকুরি স্থায়ীকরণ	সরকারি আদেশ জারি	1. ১০ম হতে ২০তম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের আবেদন অনুযায়ী 2. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)
12.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী অদেশ জারি	১. নির্ধারিত ফরমে অবেদন অনুযায়ী ২. সাধারণ ভবিষ্য সর্বশেষ জমাকৃত অর্থেও হিসাব বিবরণীর মূলকপি (আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য) ৩. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মো: শহিদুল ইসলাম উপ-পরিচালক (অর্থ, হিসাব ও পরিকল্পনা)

### ৩. সেবা গ্রহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবদন সংশিষ্ট 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/তদবির না করা
৬.	প্রয়োজনতম 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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে			তিন মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে			এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে			তিন মাস

