গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ ন্যাশনাল হারবেরিয়াম

www.bnh.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : উদ্ভিদ সংক্রান্ত মৌলিক তথ্য ভান্ডার সমৃদ্ধ করা এবং ভোক্তাদের মধ্যে ইহা ছড়িয়ে দেয়া।

মিশন : দেশের উদ্ভিদ সম্পদের পুঙ্খাণুপুঙ্খ পরীক্ষা-নিরীক্ষা এবং বর্ণনামূলক তালিকা প্রস্তুত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	হারবেরিয়াম পরিদর্শন ও নমুনা পর্যবেক্ষণের অনুমতি প্রদান	হারবেরিয়াম পরিদর্শন/ নমুনা পর্যবেক্ষণের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনুমতিপত্র ইস্যু করে সরাসরি/ ডাক/ ই-মেইল/ ফ্যাক্স ইত্যাদি মারফত জানানো/ পাঠানো হয়।	নির্ধারিত ফরমে অথবা সাদা কাগজে আবেদন (সরাসরি/ই-মেইলে)।	বিনা মূল্যে	২ কার্য দিবস	মো: নাজমুল কবীর সহকারী পরিচালক (প্রশা.) অ.দা. ফোন: ৯০৩০৫১৪ ই-মেইল: bnh_mirpur@ yahoo.com
২।	দেশীয় উদ্ভিদ প্রজাতি সনাক্তকরণ	দেশীয় উদ্ভিদ প্রজাতি সনাক্তকরণের লক্ষ্যে উদ্ভিদ নমুনাসহ নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণপূর্বক পরিচালক/ কিউরেটর বরাবর আবেদন করা হলে ট্যাক্সোনমিক গবেষণার মাধ্যমে নমুনাটি সনাক্ত করার পর সরাসরি/ পত্র/ ই-মেইল/ ফোন/ ফ্যাক্স/ মোবাইল/ এসএমএস ইত্যাদি মারফত গ্রাহককে তাহা জানানো হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে অথবা সাদা কাগজে আবেদন (সরাসরি/ই-মেইলে); ২। উদ্ভিদ প্রজাতির বিভিন্ন অংগের রঙিন ফটোগ্রাফ; এবং ৩। ফুল-ফলসহ পত্র বিন্যাস বুঝা যায় এমন একটি ডাল বা সম্পূর্ণ গাছ (কেবলমাত্র দেশীয় উদ্ভিদ প্রজাতির)।	বিনা মূল্যে	১০ কার্য দিবস	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩।	ভাউচার হারবেরিয়াম নমুনায় অ্যাকসেশন নম্বর প্রদান	উদ্ভিদ নমুনার একটি হারবেরিয়াম শীট ন্যাশনাল হারবেরিয়ামে সংরক্ষণের লক্ষ্যে জমাদানপূর্বক নির্ধারিত ফরমে পরিচালক/ কিউরেটর বরাবর আবেদন করা হলে নমুনাটি পরীক্ষা-নিরীক্ষান্তে অ্যাকসেশন নম্বর প্রদান করা হয় এবং তাহা গ্রাহককে সরাসরি/ পত্র/ ই-মেইল/ ফোন/ ফ্যাক্স/ মোবাইল/ এসএমএস ইত্যাদি মারফত জানানো হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে অথবা সাদা কাগজে আবেদন (সরাসরি/ ই-মেইলে); ২। সঠিকভাবে সনাক্তকৃত এবং ন্যাশনাল হারবেরিয়ামে সংরক্ষিত উদ্ভিদ নমুনার সমমান সম্পন্ন একটি হারবেরিয়াম শীট; এবং ৩। আবেদনে তত্ত্বাবধায়ক প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশ।	বিনা মূল্যে	৭ কার্য দিবস	খন্দকার কামরুল ইসলাম বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ফোন: ৯০২৫৬০৭ এক্স: ১১৩ ই-মেইল: orchidcu.islam@gmail.com
৪।	উদ্ভিদ বৈচিত্র্য বিষয়ক তথ্য এবং বৈজ্ঞানিক পরামর্শ প্রদান	দেশীয় উদ্ভিদ বৈচিত্র্য বিষয়ক তথ্য (যেমন- দেশীয় উদ্ভিদ বৈচিত্র্যের পরিসংখ্যান, প্রাপ্তিস্থান, প্রাপ্যতা, ঔষধি গুণাগুনসহ অন্যান্য ব্যবহার ইত্যাদি) অথবা প্লান্ট ট্যাক্সোনমিক গবেষণার ক্ষেত্রে বৈজ্ঞানিক পরামর্শের জন্য হারবেরিয়ামের পরিচালক/ কিউরেটর বরাবর আবেদন করলে উহা যাচাই-বাছাইপূর্বক সরাসরি/ পত্রযোগে/ ই-মেইল মারফত গ্রাহককে প্রদান করা হয়ে থাকে।	নির্ধারিত ফরমে অথবা সাদা কাগজে আবেদন (সরাসরি/ ই-মেইলে)।	বিনা মূল্যে	৫ কার্য দিবস	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	হারবেরিয়াম টেকনিকস্ এর উপর প্রশিক্ষণ প্রদান	কলেজ-বিশ্ববিদ্যালয়/ গবেষণা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত উদ্ভিদ বিজ্ঞানের ছাত্র-ছাত্রী/ গবেষকদের হারবেরিয়াম টেকনিকস্ বিষয়ে প্রশিক্ষণের জন্য হারবেরিয়াম কিউরেটর বরাবর আবেদন করলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উপযুক্ত সময়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	অফিসিয়াল প্যাডে প্রতিষ্ঠান প্রধান/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষরিত আবেদনপত্র।	বিনা মূল্যে	৩ কার্য দিবস	
২।	উদ্ভিদ শ্রেণীতত্ত্ব বিষয়ে উচ্চতর গবেষণায় সহায়তা প্রদান	উদ্ভিদ শ্রেণীতত্ত্ব বিষয়ে উচ্চতর গবেষণায় ন্যাশনাল হারবেরিয়ামের লজিস্টিকস্ ব্যবহার করে এবং বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তাদের সাথে যৌথভাবে কাজ করতে আগ্রহী প্রতিষ্ঠান পরিচালক বরাবর আবেদন করলে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে গবেষণায় সহায়তা প্রদান করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে অথবা সাদা কাগজে আবেদন (সরাসরি/ ই-মেইলে); এবং ২। উদ্ভিদ শ্রেণীতত্ত্ব বিষয়ে উচ্চতর গবেষণায় আগ্রহী শিক্ষা/গবেষণা প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশ।	বিনা মূল্যে	৩ কার্য দিবস	খন্দকার কামরুল ইসলাম বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ফোন: ৯০২৫৬০৭ এক্স: ১১৩ ই-মেইল: orchidcu.islam@gmail.com

বি.দ্র. ১। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। সাদা কাগজে পরিচালক বরাবর আবেদনপত্র; ২। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। **প্রাপ্তিস্থান** হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	৫ কার্য দিবস	মোঃ নাজমুল কবীর সহকারি পরিচালক (প্রশা.) অ.দা. ফোন: ৯০৩০৫14 ই-মেইল: bnh_mirpur@yahoo.com
২।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। সাদা কাগজে পরিচালক বরাবর আবেদনপত্র; ২। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। **প্রাপ্তিস্থান** হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	৫ কার্য দিবস	
৩।	বহিঃ বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণপূর্বক নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। সাদা কাগজে পরিচালক বরাবর আবেদনপত্র; ২। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন; ৩। ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র। **প্রাপ্তিস্থান** হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	৭ কার্য দিবস	
৪।	অকেজো যন্ত্রাপাতি ডেড স্টক রেজিষ্টারে অন্তর্ভুক্তকরণ	আবেদন উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর গাড়িসহ যে কোন অকেজো যন্ত্রপাতি স্টোরে জমা করা হয়।	সাদা কাগজে ইনডেন্টিং অফিসার বরাবর আবেদনপত্র।	বিনা মূল্যে	৩ কার্য দিবস	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫।	জিপিএফ ফান্ড হতে লোন প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অফিস আদেশ জারি করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। সাদা কাগজে পরিচালক বরাবর আবেদনপত্র; ২। প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী। **প্রাপ্তিস্থান** হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	১০ কার্য দিবস	মোঃ নাজমুল কবীর সহকারি পরিচালক (প্রশা.) অ.দা. ফোন: ৯০৩০৫১৪ ই-মেইল: bnh_mirpur@yahoo.com
৬।	গাড়ি রিকুইজিশন	আবেদন উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর মৌখিক ভাবে অথবা অনুমোদিত রিকুইজিশন ফরমের অনুলিপি প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। গাড়ির জন্য নির্ধারিত রিকুইজিশন ফরমে পরিচালক বরাবর আবেদনপত্র। **প্রাপ্তিস্থান** ন্যাশনাল হারবেরিয়ামের সহঃ পরিচালকের দপ্তর।	বিনা মূল্যে	১ কার্য দিবস	
৭।	ভান্ডার হতে গবেষণা যন্ত্রপাতি ও সামগ্রী, স্টেশনারিজ ইত্যাদি দ্রব্য উত্তোলন	আবেদন উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর মৌখিক ভাবে অথবা অনুমোদিত রিকুইজিশন ফরমের অনুলিপি প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** ১। ভান্ডার হতে দ্রব্যাদি উত্তোলনের জন্য নির্ধারিত রিকুইজিশন ফরমে ইনডেন্টিং অফিসার বরাবর আবেদনপত্র। **প্রাপ্তিস্থান** ন্যাশনাল হারবেরিয়ামের সহঃ প্রোকিউরমেন্ট কাম স্টোর অফিসারের দপ্তর।	বিনা মূল্যে	১ কার্য দিবস	

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

যেহেতু বাংলাদেশ ন্যাশনাল হারবেরিয়ামের আওতাধীন কোন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা নাই, সেহেতু ন্যাশনাল হারবেরিয়ামের জন্য ইহা প্রযোজ্য নহে।

৩) 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম: সরদার নাসির উদ্দিন পদবি : প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ফোন: ৯০২৫৬০৮ ইমেইল: nsarder@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	৭ কার্য দিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিমল সিংহ যুগ্মসচিব ও পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), বাংলাদেশ ন্যাশনাল হারবেরিয়াম ফোন: ৯০০০৬৭৬ ইমেইল: bnh_mirpur@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	১০ কার্য দিবস
৩।	প্রতিষ্ঠান প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) ● মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা ● জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	রঙিন ফটোগ্রাফ ও ফুল-ফলসহ পত্র বিন্যাস বুঝা যায় এমন একটি ডাল বা সম্পূর্ণ গাছ (কেবলমাত্র দেশীয় উদ্ভিদ প্রজাতির) সংগ্রহ করে সনাক্তকরণের জন্য ন্যাশনাল হারবেরিয়ামে পৌছানো।
২)	অ্যাক্সেশন নম্বর প্রাপ্তির জন্য সঠিকভাবে সনাক্তকৃত উদ্ভিদ নমুনা (ফুল-ফলসহ একটি ডাল বা সম্পূর্ণ গাছ) ভালোভাবে চাপে শুকিয়ে নির্দিষ্ট আকারের হারবেরিয়াম সীটে (৪১ × ২৭ সেমি) গ্লু দিয়ে মাউন্ট করে ও প্রয়োজনীয় তথ্যসমেত লেবেল যুক্ত করে ভাউচার স্পেসিমেন প্রস্তুত করে ন্যাশনাল হারবেরিয়ামে সংরক্ষণের জন্য জমা দেওয়া।
৩)	নির্ধারিত ফরমে চাহিত সকল তথ্য যথাযথভাবে পূরণ করে আবেদন পত্রের সাথে জমা প্রদান।
৪)	সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত দিয়ে সহযোগিতা।
৫)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে 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।