



ইস্টার্ন টিউবস লিমিটেড
(বাংলাদেশ ইস্পাত ও প্রকৌশল করপোরেশন, শিল্প মন্ত্রণালয়)
৩৭৪, তেজগাঁও শিল্প এলাকা ঢাকা -১২০৮



সিটিজেন চার্টার

১.০ ভিশন ও মিশন :

ভিশন: ইস্টার্ন টিউবস লিমিটেডকে দেশের অন্যতম শীর্ষস্থানীয় বিদ্যুৎ সশ্রয়ী ফ্লোরেসেন্ট টিউব লাইট, সিএফএল বাব এবং এলইডি বাব ও টিউব লাইট উৎপাদন ও বিপণনকারী প্রতিষ্ঠানে উন্নীতকরণ।

মিশন: উৎপাদন ও বিপণনে উৎকর্ষতা বৃদ্ধি, টেকসই উন্নত প্রযুক্তির যন্ত্রপাতি ব্যবহার, নিরবিচ্ছিন্ন উন্নয়ন ও দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে ইস্টার্ন টিউবস লিমিটেডকে প্রতিযোগিতা সক্ষম ও লাভজনক প্রতিষ্ঠানে পরিনতকরণের মাধ্যমে দেশের বিদ্যুৎ সশ্রয়, আমদানি নির্ভরতা কমানো এবং অর্থনৈতিক উন্নয়নে ভূমিকা পালন করা।

২.১ নাগরিক সেবা						
ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১।	সশ্রয়ী মূল্যে গুণগত ও আইএসও মানসম্মত লাইট ফ্রেতা সাধারণের নিকট সরবরাহ করা।	নির্দিষ্ট শোরুম হতে সরাসরি মূল্য প্রদানের মাধ্যমে ক্রয়।	ওয়েবসাইট/প্রতিষ্ঠান/ শোরুম হতে পণ্যের মূল্য সংগ্রহ	ওয়েবসাইট/প্রদর্শিত মূল্য তালিকায় প্রদর্শিত মূল্য পণ্য সরবরাহ কালীন সময়ে নগদ প্রদান	মূল্য প্রদান সাপেক্ষে শোরুমে মজুদ থাকা পণ্য তাৎক্ষণিক সরবরাহ।	বাণিজ্যিক বিভাগীয় প্রধান, ইটিএল বাণিজ্যিক কর্মকর্তা, ইটিএল ফোন- ০১৮৯৬০৩০৪৩৫ ইমেইল: easterntubes@yahoo.com ওয়েব সাইট : etl.gov.bd
২।	ফ্রেতা/নাগরিক এর নিকট বিক্রিত পণ্যের বিক্রয়োত্তর সেবা প্রদান।	ওয়ারেন্টির মেয়াদ কালীন সময়ে ত্রুটিযুক্ত পণ্য জমা দিয়ে ওয়ারেন্টি নীতিমালার আওতায় পণ্য গ্রহণ।	ক্রয়কৃত পণ্যের ওয়ারেন্টির মেয়াদ থাকার প্রমাণক যাচাই সাপেক্ষে ইটিএল হতে সরাসরি সেবা প্রদান।	ওয়ারেন্টির মেয়াদ থাকা সাপেক্ষে সমপূর্ণ ফ্রি	৫ কার্য দিবস	বাণিজ্যিক বিভাগীয় প্রধান, ইটিএল বাণিজ্যিক কর্মকর্তা, ইটিএল ফোন- ০১৮৯৬০৩০৪৩৫ ইমেইল: easterntubes@yahoo.com ওয়েব সাইট : etl.gov.bd
২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
১।	দেশীয় বাজারে ইস্টার্ন টিউবস লিঃ-এ উৎপাদিত আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন, বিদ্যুৎ সশ্রয়ী বৈদ্যুতিক বাব সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠান ও ডিলার বৃন্দের নিকট পৌঁছে দেয়া।	পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রেঃ (ক) সরাসরি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরবরাহ (খ) নির্ধারিত ডিলারগণের মাধ্যমে সরবরাহ	পণ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রেঃ (ক) ওয়েব সাইট বা প্রতিষ্ঠান হতে কোটেশন/মূল্য সংগ্রহ (খ) প্রতিষ্ঠানে চাহিদা পত্র/ওয়ার্ক অর্ডার পেশ	পণ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রেঃ (ক) কোটেশন/দরপত্রের মাধ্যমে সংগ্রহকৃত পণ্য মূল্য ৬(ছয়) মাস পর্যন্ত বলবৎ (খ) নগদ/ব্যাংক(চেক/ পে-অর্ডার/ডিডি)	ভান্ডারে মজুদ থাকা সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ১৫ দিনের মধ্যে সরবরাহ	বাণিজ্যিক বিভাগীয় প্রধান, ইটিএল বাণিজ্যিক কর্মকর্তা, ইটিএল ফোন- ০১৮৯৬০৩০৪৩৫ ইমেইল: easterntubes@yahoo.com ওয়েব সাইট : etl.gov.bd
২।	প্রতিষ্ঠান এর নিকট বিক্রিত পণ্যের বিক্রয়োত্তর সেবা প্রদান।	ওয়ারেন্টির মেয়াদ কালীন সময়ে ত্রুটিযুক্ত পণ্য জমা দিয়ে ওয়ারেন্টি নীতিমালার আওতায় পণ্য গ্রহণ।	ক্রয়কৃত পণ্যের ওয়ারেন্টির মেয়াদ থাকার প্রমাণক যাচাই সাপেক্ষে ইটিএল হতে সরাসরি সেবা প্রদান।	ওয়ারেন্টির মেয়াদ থাকা সাপেক্ষে সমপূর্ণ ফ্রি	৭ কার্য দিবস	বাণিজ্যিক বিভাগীয় প্রধান, ইটিএল বাণিজ্যিক কর্মকর্তা, ইটিএল ফোন- ০১৮৯৬০৩০৪৩৫ ইমেইল: easterntubes@yahoo.com ওয়েব সাইট : etl.gov.bd

৩.০ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলেই মুক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ইটিএল	৩ দিন
২) জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রশাসন বিভাগীয় প্রধান ইটিএল	৩ দিন