

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ স্টেশনারী অফিস
মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর
ওয়েবসাইট : www.bso.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন : মান সম্মত কাগজ, মুদ্রণ সামগ্রী ও স্টেশনারী দ্রব্য চাহিদা অনুযায়ী সংগ্রহ ও সরবরাহ ।

মিশন : স্বচ্ছ ও প্রতিযোগিতামূলক ক্রয় কার্যক্রমের মাধ্যমে ন্যয্যে মূল্যে মানসম্মত কাগজ, মুদ্রণ সামগ্রী, স্টেশনারী দ্রব্য ও মেশিনারীজ ক্রয় ও সরবরাহ নিশ্চিতকরণ ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি: স্বচ্ছ, জবাবদিহিতামূলক ও দুর্নীতিমুক্ত সেবা প্রদানে আমরা বদ্ধপরিকর ।

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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	ঠিকাদারের বিল প্রদানের মনজুরী প্রস্তাব প্রেরণ	মালামাল পরিদর্শন কমিটির প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর বি এস ও অফিস থেকে এ প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়	মালামাল প্রেরণের চালানের ৬ কপি এবং গ্রহণের ৬ কপি, কার্যদেশের ও চুক্তি পত্রের কপি ; প্রাপ্তি স্থান: সংগ্রহ শাখা	বিনামূল্যে	পরিদর্শন প্রতিবেদন প্রাপ্তির ৫ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব মো. আতিকুল ইসলাম, সহকারী পরিচালক(সংগ্রহ) ফোন:০২-৮৮৯১১৯৪ মোবাইল:০১৬১১০৪৮৫৬৮
২	ঠিকাদার কর্তৃক সরবরাহকৃত মালামাল পরিদর্শন	বি এস ও অফিস কর্তৃক পরিদর্শনের ব্যবস্থা করা হবে ।	মালামাল ও চালান প্রাপ্তির পর: সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার ও সংগ্রহ শাখা	বিনামূল্যে	মালামাল ও চালান প্রাপ্তির ৩ দিনের মধ্যে	
৩	ঠিকাদারের জামানত ফেরত প্রদান	ঠিকাদারের আবেদন ক্রমে	সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে	
৪	ঠিকাদারের কার্যসমাপ্তি প্রতিবেদন প্রদান	ঠিকাদারের আবেদন ক্রমে	সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরে সম্পাদিত কাজের কার্যাদেশ ও বিল গ্রহণের মনজুরী পত্রের কপি সহ আবেদন, প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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	প্রেসসমূহে কাগজ ও মুদ্রণ সামগ্রি সরবরাহ	প্রেস সমূহ থেকে চাহিদা প্রাপ্তির মাধ্যমে	স্ব স্ব প্রেস	বাৎসরিক বাজেট বরাদ্দ থেকে মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে	মালামাল মজুদ ও বাজেট বরাদ্দ সাপেক্ষে ৩ দিনের মধ্যে	
২	আঞ্চলিক অফিস সমূহে কাগজ ও স্টেশনারী সামগ্রি সরবরাহ	আঞ্চলিক অফিস সমূহ থেকে চাহিদা প্রাপ্তির মাধ্যমে	স্ব স্ব আঞ্চলিক অফিস	বাৎসরিক বাজেট বরাদ্দ থেকে মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে	মালামাল মজুদ ও বাজেট বরাদ্দ সাপেক্ষে ৩ দিনের মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: জনাব মোহাম্মদ সাদেক হাসান সহকারী পরিচালক(সংগ্রহ) ফোন:০২-৮৮৯১৩৭৫ মোবাইল:০১৯১২২৩৫০৮
৩	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে কার্ট্রিজ কাগজ সরবরাহ	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে কার্ট্রিজ কাগজের চাহিদা প্রাপ্তির পর	স্ব স্ব জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র	কার্ট্রিজ কাগজ বিক্রির পর ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে	মালামাল মজুদ সাপেক্ষে প্রতিনিধি আগমনের দিন সাথে সাথে	
৪	চাহিদা প্রদানকারী অফিসকে নাদাবী প্রদান	সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে চাহিদা প্রেরণ করতে হবে	স্ব স্ব অফিসের অফিসিয়াল চাহিদা পত্র	বিনা মূল্যে	চাহিত মালামাল মজুদ না থাকলে পত্র প্রাপ্তির ৩ কার্য দিবসের মধ্যে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য বেং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের মাসিক বেতন প্রদান	হিসাব শাখা কর্তৃক মাস শেষে প্রদান করা হয়	বেতন বিল প্রস্তুত করে দাখিল করতে হয় , প্রাপ্তি স্থান: হিসাব শাখা	১০ টাকা রাজস্ব টিকিটের বিনিময়ে	প্রতি মাসের ৩ তারিখের মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জিপিএফ তহবিল থেকে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদন প্রাপ্তির পর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও জিপি এফ এ জমাকৃত অর্থের হিসেব বিবরণী, প্রাপ্তি স্থান: হিসাব শাখা ও প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় , জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৫ কার্যদিবসের মধ্যে	

৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর পেনশন আবেদন নিষ্পত্তি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন প্রাপ্তির পর	<p>সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. পি আর এল গমনের আদেশের কপি ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম ৩. অফিস কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যায়ন পত্র ৪. শেষ বেতনের প্রত্যায়ন পত্র ৫. না-দাবী প্রত্যায়ন পত্র ৬. আবেদন কারীর নমণা স্বাক্ষর/ ৫ আঙুলের ছাপ ৭. প্রাপ্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারীর ঘোষণাপত্র ৮. জাতীয়তার সনদপত্র ৯. চাকরীবহি ১০. সরকারী বাসভবনে বসবাস করলে বাসা হস্তান্তরের প্রত্যায়নপত্র <p>প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন শাখা ও সংশ্লিষ্ট কর্মচারী</p>	বিনামূল্যে	আবেদন ও কাগজপত্র সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	<p>জনাব মোহাম্মদ সাদেক হাসান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা(অ.দা.) ফোন:০২-৮৮৯১৩৭৭ মোবাইল:০১৯১২২৩৫০৮</p>
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর পারিবারিক পেনশন আবেদন নিষ্পত্তি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পরিবারের কোনো সদস্যের আবেদন প্রাপ্তির পর	<ol style="list-style-type: none"> ১. পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. মৃত্যু সনদ পত্র ৩. পেনশন পরিশোধের আদেশ বহি -৫৮৮ ৪. ওয়ারিশগণ কর্তৃক ক্ষমতা প্রদানের সনদপত্র ৫. উত্তরাধিকার সনদ ও ননম্যারেজ সনদপত্র ৬. জাতীয়তার সনদপত্র ৭. শেষ বেতনের সনদপত্র ৮. ৫ আঙুলের ছাপ ও নমুণা স্বাক্ষর ৯. ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ১০. জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি 	বিনামূল্যে	আবেদন ও কাগজপত্র সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	<p>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: জনাব মোহাম্মদ সাদেক হাসান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা(অ.দা.) ফোন:০২-৮৮৯১৩৭৭</p>

৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদন প্রাপ্তির পর	নৈমিত্তিক ছুটির ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন অন্যান্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	আবেদন ও কাগজপত্র সঠিক থাকলে আবেদন প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে	মোবাইল:০১৯১২২৩৫০৮
---	--	--	---	------------	---	-------------------

২.৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগকরণ । তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করণ ।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি : মো. হামিদুল হক(উপসচিব) উপ-পরিচালক ফোন :০২-৮৮৯১৭১৮ ই-মেইল:hamid18th@gmail.com	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কার্যদিবসের মধ্যে

২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আবেদন করণ: নাম ও পদবী: জনাব এ, কে, এম, মানজুরুল হক মহাপরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর ফোন: ০২-৮৮৯১২৫১ ই- মেইল :manzur1957@yahoo.com	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কার্যদিবসের মধ্যে
---	--	---	--

২.৫) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরম সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা