

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

নিরাপদ ও বিশ্বমানের সিকিউরিটি ও নন-সিকিউরিটি ডকুমেন্টস মুদ্রণ ও সরবরাহ নিশ্চিত করণ।

মিশনঃ

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠা করে সরকারি সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে অপেক্ষাকৃত কম সময়ে অধিক উৎপাদনক্ষম আধুনিক মুদ্রণ প্রতিষ্ঠানে পরিণত করে মুদ্রণ চাহিদা যথাসময়ে সরবরাহ করে সরকারের ভাবমূর্তি সমুন্নত রাখা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৪ ও ৮নং ধারা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে।	কাগজপত্র নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান ওয়েবসাইটঃ www.erd.gov.bd	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব সুমন চন্দ্র ভৌমিক সহকারী পরিচালক (প্রেস) ফোন-২২৬৬০৩৯২৪ ই-মেইল: adpro.bso@dpp.gov.bd
২।	গণশুনানি গ্রহণ	দাপ্তরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে কারও কোনো অভিযোগ থাকলে তা নিষ্পত্তির জন্য উপপরিচালকের অফিস কক্ষে গণশুনানি গ্রহণ করা হয়।	কাগজপত্র আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের প্রথম মঙ্গলবার দুপুর ১২.০০ টায় গণশুনানি গ্রহণ করা হয়। মাসের প্রথম মঙ্গলবার সরকারি ছুটি থাকলে দ্বিতীয় মঙ্গলবার গণশুনানি হবে।	জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন উপপরিচালক ফোন-২২৬৬০৩৯৩৪ ই-মেইল: dd.bsp@dpp.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের চেক	মুদ্রণ ও সরবরাহের মাধ্যমে	<u>কাগজপত্র</u> মুদ্রণ কার্যাদেশ <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সিজিএ, সিজিডিএফ, রেলওয়ে	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন উপপরিচালক ফোন- ২২৬৬০৩৯৩৪ ই-মেইল-dd.bsp@dpp.gov.bd
২।	বিভিন্ন ব্যাংক সমূহের চেক	ঐ	<u>কাগজপত্র</u> মুদ্রণ কার্যাদেশ <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সোনালী ব্যাংক, কৃষি ব্যাংক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	মুদ্রণ খরচ। চেকের মাধ্যমে	৬০ কার্যদিবস	ঐ
৩।	বাংলাদেশ ডাক বিভাগের বিভিন্ন মূল্যমানের পোস্টাল অর্ডার;	ঐ	<u>কাগজপত্র</u> মুদ্রণ কার্যাদেশ <u>প্রাপ্তিস্থান</u> বাংলাদেশ ডাকবিভাগ	বিনামূল্যে	চাহিত সময় সীমার মধ্যে	ঐ
৪।	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস কর্তৃক কার্যারোপিত বিভিন্ন প্রকার ফরম	ঐ	<u>কাগজপত্র</u> মুদ্রণ কার্যাদেশ <u>প্রাপ্তিস্থান</u> বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস	বিনামূল্যে	চাহিত সময় সীমার মধ্যে	ঐ
৫।	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সার্টিফিকেট ও মার্কশিট	ঐ	<u>কাগজপত্র</u> মুদ্রণ কার্যাদেশ <u>প্রাপ্তিস্থান</u> বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিকেল বিশ্ববিদ্যালয়, চট্টগ্রাম বিশ্ববিদ্যালয়, উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা শিক্ষা বোর্ড, রাজশাহী শিক্ষা বোর্ড, কুমিল্লা শিক্ষা বোর্ড, বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড, হোমিওপ্যাথিক শিক্ষা বোর্ড।	মুদ্রণ খরচ। চেকের মাধ্যমে	৩০ কার্যদিবস	ঐ

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬।	প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তরের বিভিন্ন মূল্যমানের প্রবেশ টিকেট	মুদ্রণ ও সরবরাহের মাধ্যমে	কাগজপত্র মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রাপ্তিস্থান প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	চাহিতসময়সীমার মধ্যে	জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন উপপরিচালক ফোন- ২২৬৬০৩৯৩৪ ই-মেইল-dd.bsp@dpp.gov.bd
৭।	জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের বিভিন্ন কর আদায়ের রশিদ	ঐ	কাগজপত্র মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রাপ্তিস্থান জাতীয় রাজস্ব বোর্ড	বিনামূল্যে	চাহিতসময়সীমার মধ্যে	ঐ
৮।	নির্বাচন কমিশনের ব্যালট পেপার ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের ডকুমেন্টস্	ঐ	কাগজপত্র মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রাপ্তিস্থান নির্বাচন কমিশন, বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা সিটি করপোরেশন, সমুদ্র পরিবহন অধিদপ্তর, নাবিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, চট্টগ্রাম, খাদ্য অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	ঐ

২.৩)অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	১০-২০ গ্রেডের কর্মচারীদের পদোন্নতি	প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	কাগজপত্র সার্ভিস বই, এসি আর ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সিকিউরিটি অফিসার (স্টোরস) ফোন- ২২৬৬০৩৯২৩ ই-মেইল-sos.bsp@dpp.gov.bd

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	১০-২০ গ্রেডের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকরি স্থায়ীকরণ-এর প্রস্তাব প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	<u>কাগজপত্র</u> সার্ভিস বই, এসিআর, পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট ইত্যাদি <u>প্রাপ্তিস্থান</u> এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	৩-৭ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ শাহ আলম সিকিউরিটি অফিসার (স্টোরস) ফোন- ২২৬৬০৩৯২৩ ই-মেইল-sos.bsp@dpp.gov.bd
৩।	গৃহনির্মাণ/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাই কেল অগ্রিম ঋণ	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে।	<u>কাগজপত্র</u> আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদিসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারী	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ
৪।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ১ম ও ২য় ফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরি ও চূড়ান্ত উত্তোলন	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে	<u>কাগজপত্র</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র, একাউন্ট শ্লিপ ইত্যাদি। <u>প্রাপ্তিস্থান</u> (১) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী (২) এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	ঐ
৫।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ৩য় ও অফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরি	প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	<u>কাগজপত্র</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র, একাউন্ট শ্লিপ ইত্যাদি। <u>প্রাপ্তিস্থান</u> (১) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী (২) এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	ঐ
৬।	নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, প্রসূতি ছুটি, সজ্ঞানিরোধ ছুটি এবং শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	<u>কাগজপত্র</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারী	বিনামূল্যে	২-৭ কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ
৬.১।	নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, প্রসূতি ছুটি, সজ্ঞানিরোধ ছুটি এবং শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে মঞ্জুর করা হয়।	<u>কাগজপত্র</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সংশ্লিষ্ট কর্মচারী	বিনামূল্যে	২-৭ কার্যদিবসের মধ্যে	কারিগরি কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটির ক্ষেত্রে জনাব সুমন চন্দ্র ভৌমিক, সহকারী পরিচালক (প্রেস) ফোন নং- ২২৬৬০৩৯২৪ ই-মেইল-adpro.bso@dpp.gov.bd এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে জনাব মোঃ শাহ আলম সিকিউরিটি অফিসার (স্টোরস) ফোন- ২২৬৬০৩৯২৩ ই-মেইল-sos.bsp@dpp.gov.bd

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	কাগজপত্র ১. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনপত্র ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম ৩. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. চাকরি হতে অবসর গ্রহণের নোটিশ ৫. পিআরএল মঞ্জুরির পত্র ৬. প্রত্যাশিত শেষ বেতনের সনদ (ইএলপিসি) ৭. না-দাবি পত্র ৮. আবেদনকারীর নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙুলের ছাপ ৯. প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারের ঘোষণাপত্র ১০. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ১১. সার্ভিস বই ১২. সরকারি বাসায় বসবাস করলে বাসা হস্তান্তরের প্রত্যয়নপত্র। প্রাপ্তিস্থান (১) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী (২) এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ শাহ আলম সিকিউরিটি অফিসার (স্টোরস) ফোন- ২২৬৬০৩৯২৩ ই-মেইল-sos.bsp@dpp.gov.bd
৮।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি	প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	কাগজপত্র ১. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর বৈধ উত্তরাধিকারীর আবেদনপত্র ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম ৩. মৃত্যু সনদ ৪. পেনশন পরিশোধের আদেশ বই ৫. উত্তরাধিকার সনদ ও নন-ম্যারিজ সনদপত্র ৬. উত্তরাধিকারীগণ কর্তৃক ক্ষমতা প্রদানের সনদ ৭. উত্তরাধিকারীগণের পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৮. আবেদনকারীর নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙুলের ছাপ ৯. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। প্রাপ্তিস্থান (১) সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বৈধ উত্তরাধিকারী (২) এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ

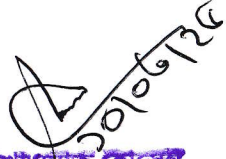
৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন উপপরিচালক ফোন-৫৫০৩০০২৩ ই-মেইল-dd.bsp@dpp.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর ফোন-৮৮-০২-৮৮৯১২৫২ ই-মেইল-director@dpp.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণকেন্দ্র মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা


মোঃ সাখাওয়াত হোসেন
(উপসচিব)
উপপরিচালক
বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।