

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গভর্নমেন্ট প্রিন্টিং প্রেস
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮
gpppress.gov.bd/gpp

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): আধুনিক মুদ্রণ যন্ত্রপাতির ব্যবহার এবং যুগোপযোগী কর্মপরিকল্পনা ও কর্মপরিবেশ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সরকারি মুদ্রণ চাহিদা পূরণ;

অভিলক্ষ (Mission):

- ক. আধুনিক মুদ্রণ যন্ত্রপাতি সংগ্রহ ও ব্যবহারের মাধ্যমে আধুনিক প্রেস প্রতিষ্ঠা করা;
খ. সরকারের চাহিদা অনুযায়ী মান সম্পন্ন মুদ্রণ সামগ্রী উৎপাদন ও নির্ধারিত সময়ে সরবরাহ করা;
গ. বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর, দপ্তর, সংস্থা ও সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জনগুরুত্বপূর্ণ কাজ জরুরি ভিত্তিতে সম্পাদন নিশ্চিত করা;
ঘ. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২৬-২৬; এবং
ঙ. পরিবেশ বান্ধব এবং সৌহার্দপূর্ণ কর্মপরিবেশ সৃজন

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/উৎপাদন	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বার্ষিক প্রতিবেদন, স্ট্যান্ডার্ড ও নন-স্ট্যান্ডার্ড ফরম ও রাজস্ব আদায় সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রকার ফরম/রেজিস্টার মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিসের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত পুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd
২.	বিভিন্ন ধরনের স্টেশনারি দ্রব্যাদি (যেমন: ফাইল কভার, নোটসীট প্যাড, ফাইল ফ্লাপস, স্লিপ প্যাড, ফাইল বোর্ড, বিভিন্ন প্রকার খাম, বিভিন্ন প্রকার ফরম, নোটসীট প্যাড ইত্যাদি) মুদ্রণ ও সরবরাহ	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিসের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত পুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
৩.	হাইকোর্টের দৈনিক মামলার কার্যতালিকা (কজলিস্ট) মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি হাইকোর্ট বিভাগের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	হাইকোর্ট বিভাগ কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত পুফ কপি	বিনামূল্যে	১-২ দিন	
৪.	হাইকোর্টের ডেথ রেফারেন্স মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি হাইকোর্ট বিভাগের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	হাইকোর্ট বিভাগ কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের ড্রেসিং পেপার	বিনামূল্যে	১৫-২৭ দিন	
৫.	হাইকোর্টের ওয়াল ক্যালেন্ডার, কার্ড ক্যালেন্ডার, ফাইল কভার, ফাইল বোর্ড, প্রধান বিচারপতি/বিচারপতিদের বিভিন্ন প্রকার দাওয়াত কার্ড মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিসের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	হাইকোর্ট বিভাগ কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত পুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/উৎপাদন	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
৬.	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রশ্ন তালিকা মুদ্রণ ও সরবরাহ	সরাসরি বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি	বিনামূল্যে	১ দিন	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd
৭.	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রশ্নোত্তর মুদ্রণ ও সরবরাহ	সরাসরি বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি	বিনামূল্যে	১-২ দিন	
৮.	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের কার্যপ্রণালী মুদ্রণ ও সরবরাহ	সরাসরি বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	১-২ দিন	
৯.	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের সংসদ বিতর্ক মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১০.	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির রিপোর্ট মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদ সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১১.	ডায়েরি, ক্যালেন্ডার ইত্যাদি মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিসের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১২.	জাতীয় সংসদ নির্বাচনসহ স্থানীয় সরকারের বিভিন্ন প্রকার নির্বাচনের ব্যালট পেপার মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি নির্বাচন কমিশন সচিবালয়ের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১৩.	সরাসরি নির্বাচন কমিশন সচিবালয়ের চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন প্রকার ফরম, প্যাকেট, পরিচয়পত্র, স্টিকার, পোস্টার, পরিপত্র ও নির্বাচন পরিচালনা সংক্রান্ত ম্যানুয়েল ইত্যাদি মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	সরাসরি নির্বাচন কমিশন সচিবালয়ের প্রতিনিধির মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন সচিবালয় কর্তৃক কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১৪.	সরকারি আধা-সরকারি স্বায়তশাসিত প্রতিষ্ঠানসমূহের বিভিন্ন আইন, বিধি ও ম্যানুয়েল ইত্যাদি মুদ্রণ, বীধাই ও সরবরাহ	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিসের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়	কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	
১৫.	বাজেট ও অডিট	বাজেট প্রণীত ও অডিট আপত্তির জবাবের প্রতিবেদন প্রেরণ	কার্যাদেশে বর্ণিত কাজের হার্ডকপি ও সফটকপি এবং অনুমোদিত চূড়ান্ত প্রুফ কপি	বিনামূল্যে	প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	

৯

অত্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/উৎপাদন	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের দরপত্র মূল্যায়ন কমিটি, মেশিনের স্পেসিফিকেশন ও চাহিদা নিরূপণ কমিটিতে প্রতিনিধি প্রেরণ	প্রতিনিধির যোগদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd
২.	প্রেসে বহিরাগতদের প্রবেশের অনুমতি প্রদান	আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তির অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব	
৩.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরি	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরি আদেশ জারি	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল (খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী (প্রদান হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রদত্ত)	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
৪.	ছুটি নগদায়ন সুবিধা	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় হতে চেকের মাধ্যমে প্রদান	১। আবেদনপত্র ২। প্রশাসন শাখা হতে ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক নগদায়নের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	
৫.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	পত্র জারির মাধ্যমে	১। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী সচিবালয় কর্তৃক আবেদন ২। প্রশাসন শাখা কর্তৃক ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক মঞ্জুরির সুপারিশ	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব	মোসা: দেলোয়ারা পারভীন ম্যানেজার (প্রেস-প্রশাসন) ফোন: ০১৭৩২৬৫৭০৩৫ E-mail: delowaraparvin51@gmail.com
৬.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ, মোটর গাড়ী, মোটর সাইকেল অগ্রীম মঞ্জুর	নীতিমালা অনুযায়ী অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরি পত্র জারির মাধ্যমে	১। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী সচিবালয় কর্তৃক আবেদনপত্র ২। প্রশাসন শাখা কর্তৃক পরীক্ষা- নিরীক্ষা করে অগ্রিম মঞ্জুরের সুপারিশ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd
৭.	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ মঞ্জুর)	পত্র জারির মাধ্যমে	১। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী সচিবালয় কর্তৃক আবেদন ২। প্রশাসন শাখা হতে ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক (নিজ অথবা পরিবারের পোষ্যদের চিকিৎসা ও ধর্মীয় সফর) ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	
৮.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পি.আর. এল মঞ্জুরি	সরকারি বিধি অনুযায়ী	১। আবেদন ২। আবশ্যিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
৯.	কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	মন্ত্রণালয়ের নির্দেশ জারি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদির ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	
১০.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	সরকারি বিধি অনুযায়ী	১। কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২। পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা অনুযায়ী আবশ্যিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd

১। আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা):

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪)	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
৫)	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

২। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি:

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তির কর্মকর্তা	মো: মনিরুজ্জামান পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬ মোবা: ০১৯১৪২২৭১১০ director.gpp@dpp.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	(GRS) ফোকাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	পরিচালক মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর মোবা: ০১৮১৮২৭৩২৫২ director@dpp.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ কর্মদিবস



মো: মনিরুজ্জামান

পরিচালক (উপসচিব)

ফোন: ০২২২৬৬০৩২১৬

dd.gpp@dpp.gov.bd