

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সরকারি মুদ্রণালয়
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।
www.bgpress.gov.bd

ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ দ্রুত ও উন্নত সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সরকারি, আধা-সরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় মুদ্রণ চাহিদা পূরণ।

মিশনঃ আধুনিক যন্ত্রপাতির ব্যবহারে ও দক্ষ জনবল তৈরির মাধ্যমে লক্ষ্য অর্জন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	গণশুনানী	প্রতিমাসের ১৩ ও ২৯ তারিখে	ডিডি মহোদয়ের অফিস কক্ষ	ফি-ছাড়া	বেলা ১১ হতে ১২ টা পর্যন্ত	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com

বিঃ দ্রঃ নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে।

উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সাপ্তাহিক ও অতিরিক্ত গেজেট মুদ্রণ (সরকারি, আধাসরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থার)	ইন্টারনেট/ডাকযোগে/সরাসরি	ওয়েব সাইট ও বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস	ফি-ছাড়া/ফি-বাবদ	০৭ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
২।	বিভিন্ন শিক্ষাবোর্ড, জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়, উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, ইসলামিক বিশ্ববিদ্যালয় এ গোপনীয় মুদ্রণ কাজ।	নিজ নিজ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরবরাহ দেয়া হয়ে থাকে।	ফি-বাবদ	১ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩।	বিভিন্ন সরকারি অফিসের যাবতীয় ফরম মুদ্রণ ও বার্ষিক প্রতিবেদন মুদ্রণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস।	ফি-ছাড়া	নিয়মিত সরবরাহ করা হয়ে থাকে।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
৪।	সরকারের চাহিদানুসারে বাজেট বক্তৃতা ও বাজেট ডকুমেন্টস এর যাবতীয় মুদ্রণ কাজ।	ঐ	বিজি প্রেস/জাতীয় সংসদ ভবন।	ফি-ছাড়া	০৭ থেকে ১৫ দিনের মধ্যে	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
৫।	নির্বাচন কমিশনের ব্যলট পেপার মুদ্রণ কাজ।	ঐ	নির্বাচন কমিশনারের কার্যালয়।	ফি-ছাড়া	নির্বাচন কমিশনের বেঁধে দেয়া সময়ের মধ্যে।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
৬।	কম্প্যুট্রোলার ও অডিট জেনারেলের বার্ষিক প্রতিবেদন।	ঐ	কম্প্যুট্রোলার ও অডিটর জেনারেলের কার্যালয়।	ফি-ছাড়া	তাঁদের বেঁধে দেয়া সময়ের মধ্যে।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
৭।	সরকারি, আধা-সরকারি, স্বায়ত্ত শাসিত সংস্থার বিভিন্ন আইন এবং ম্যানুয়েল মুদ্রণ।	ঐ	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়	ফি-ছাড়া	তাঁদের চাহিদানুসারে তাঁরা সরাসরি গ্রহণ করে থাকেন।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com

বিঃ দ্রঃ ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা।
উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাহরণকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান End user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে।	সংস্থাপন/রেকর্ড শাখা।	ফি-ছাড়া	আবেদন প্রাপ্তির ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com
২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জিপিএফ তহবিল থেকে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি।	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে।	সংস্থাপন/ফান্ড শাখা	ফি-ছাড়া	আবেদন মতে।	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক (উপপরিচালক) ফোনঃ ৯১১৭৪১৫ ই-মেইলঃ malek3166@hotmail.com

বিঃ দ্রঃ অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর, দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্যশাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্তসেবা।

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: মোঃ আব্দুল মালেক, উপপরিচালক ফোন: ৯১১৭৪১৫ ইমেইল malek3166@hotmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক	
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির 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।	
৫।	

বিঃ দ্রঃ সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয়ে সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।