

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়
www.dpp.gov.bd/bspp

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন :

সঠিক কর্মপরিকল্পনা, দক্ষ ব্যবস্থাপনা, অত্যাধুনিক প্রযুক্তি প্রয়োগ ও মানবসম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে মুদ্রণ ও প্রকাশনা কার্যক্রমকে বিশ্বমানে উন্নীত করণসহ গ্রাহক সেবার মান নিশ্চিত করা।

মিশন :

- গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সিকিউরিটি, নন-সিকিউরিটি মুদ্রণ কাজ অত্যন্ত দক্ষতা, বিশ্বস্ততা, দায়িত্বশীলতা ও কঠোর নিরাপত্তার সাথে সম্পাদন করা;
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দপ্তর, সংস্থা ও সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জনগুরুত্বপূর্ণ কাজ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে সম্পাদন করা;
- ওয়েবসাইটে প্রকাশিতব্য Content সমূহ নির্বাচনপূর্বক নিয়মিত Up-Load নিশ্চিত করা;
- মুদ্রণ ও প্রকাশনায় ব্যবহৃত দ্রব্যসামগ্রীর সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করা;
- সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার অধীনস্থ অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য ফরম মুদ্রণ ও সরবরাহ নিশ্চিত করা;
- কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মধ্যে Team Building এর মাধ্যমে সুষ্ঠু কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য

২.১ নাগরিক সেবা

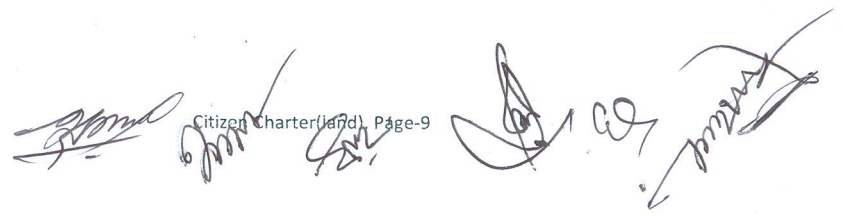
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------|---|---------------------------|--|--------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠানের চেক ; | মুদ্রণ ও সরবরাহের মাধ্যমে | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- সিজিএ, সিজিডিএফ, রেলওয়ে | বিনামূল্যে | ০১(এক) মাস | নামঃ মোঃ আফজাল হোসেন পদবিঃ সিকিউরিটি অফিসার (ষ্টোরস্) ফোন : ৮৮৯১৪৭৬ ইমেইল : hossain_md.afzal@yahoo.com. |
| ২। | বিভিন্ন ব্যাংক সমূহের চেক ; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- সোনালী ব্যাংক | মুদ্রণ খরচ, চেকের মাধ্যমে | ০১(দুই) মাস | |
| ৩। | বাংলাদেশ ডাক বিভাগের বিভিন্ন মূল্যমানের পোষ্টাল অর্ডার ; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- বাংলাদেশ ডাক বিভাগ | বিনামূল্যে | চাহিত সময় সীমার মধ্যে | |
| ৪। | বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস কর্তৃক কার্যারোপিত বিভিন্ন প্রকার ফরম; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস | বিনামূল্যে | চাহিত সময় সীমার মধ্যে | |
| ৫। | বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সার্টিফিকেট ও মার্কশীট ; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিক্যাল বিশ্ববিদ্যালয়, চট্টগ্রাম বিশ্ববিদ্যালয়, উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা শিক্ষা বোর্ড, রাজশাহী শিক্ষা বোর্ড, বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড, হেমিওপ্যাথিক শিক্ষা বোর্ড | মুদ্রণ খরচ, চেকের মাধ্যমে | ০১(এক) মাস | |
| ৬। | প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তরের বিভিন্ন মূল্যমানের প্রবেশ টিকেট ; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- প্রত্নতত্ত্ব অধিদপ্তর | বিনামূল্যে | চাহিত সময় সীমার মধ্যে | |
| ৭। | জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের বিভিন্ন কর আদায়ের রশিদ ; | -এ- | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- জাতীয় রাজস্ব বোর্ড | বিনামূল্যে | চাহিত সময় সীমার মধ্যে | |
| ৮। | নির্বাচন কমিশনের ব্যালট পেপার ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের ডকুমেন্টস্ ; | | মুদ্রণ কার্যাদেশ প্রদান- নির্বাচন কমিশন, বেসরকারী শিক্ষক নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা সিটি করপোরেশন, সমুদ্র পরিবহন অধিদপ্তর, নাবিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, চট্টগ্রাম, খাদ্য অধিদপ্তর | বিনামূল্যে/সেবা নেও মাধ্যমে | ০১(এক) মাস | |

[Handwritten signatures and marks]

[Handwritten mark]

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|--|--------------------------------------|---|--|--------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৯। | বাজেট; | বাজেট প্রস্তুত ও প্রেরণ | বাজেটের পত্র প্রেরণ- প্রধান কার্যালয় | --- | চাহিত সময়সীমার মধ্যে | নামঃ মোঃ আফজাল হোসেন পদবিঃ সিকিউরিটি অফিসার (ষ্টোরস) ফোন : ৮৮৯১৪৭৬ ইমেইল : hossain_md.afzal@yahoo.com. |
| ১০। | অডিট; | আপত্তির জবাবের প্রতিবেদন প্রেরণ | অডিট আপত্তির পত্র প্রেরণ- স্থানীয় ও রাজস্ব অডিট অধিদপ্তর | --- | চাহিত সময়সীমার মধ্যে | |
| ১১। | বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি, টেলিফোন ও জ্বালানী বিল; | বিল প্রস্তুত, প্রেরণ ও চেক প্রদান | বিল প্রদান- বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি, টেলিফোন অফিস ও ফিলিং স্টেশন | --- | ০৩ (তিন) দিন | |
| ১২। | পূর্ত ও বৈদ্যুতিক কার্যাদি; | পত্র আদান/প্রদান | পত্র প্রেরণ- গণপূর্ত সিভিল, ই/এম বিভাগ | --- | ০৫ (পাঁচ) দিন | |
| ১৩। | কে,পি,আই-এ ষাণ্মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ; | প্রতিবেদন প্রেরণ | সার্ভেটিমের প্রতিবেদন প্রেরণ- কে,পি,আই সার্ভেটিম | --- | ০৩ (তিন) দিন | |
| ১৪। | সেপ্টিটাইজড সিকিউরিটি চেক পেপার (সিবিএস-১) ক্রয়/আমদানী; | সিকিউরিটি পেপার ক্রয় | মুদ্রণের চাহিদা পত্র প্রদান- সিজিএ, সিজিডিএফ | ঋণপত্র (এল,সি) এর মাধ্যমে বিদেশ হতে আমদানী | এল,সি খোলার পর ০৩ (তিন) মাস | |
| ১৫। | ১০০% র্যাগ সিকিউরিটি পেপার ক্রয়/আমদানী; | সিকিউরিটি পেপার ক্রয় | মুদ্রণের চাহিদা পত্র প্রদান- বাংলাদেশ ডাক বিভাগ | -ঐ- | এল,সি খোলার পর ০৩ (তিন) মাস | |
| ১৬। | নন-সিকিউরিটি পেপার সংগ্রহ; | নন-সিকিউরিটি ডকুমেন্টস্ মুদ্রণ | মুদ্রণ কার্যাদেশমতে- বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস | প্রধান কার্যালয়ের বাজেট বরাদ্দ পত্র, বাংলাদেশ স্টেশনারী অফিস | ০২ (দুই) দিন | |



| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|---|---|--|-------------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | বিভিন্ন গ্রেডের কর্মচারীদের নিয়োগ; | প্রধান কার্যালয়ের ডিপিসির সুপারিশের মাধ্যমে | জনবলের ছাড়পত্র প্রদান- জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় | --- | ০৪(চার) মাস | নামঃ মোঃ আফজাল হোসেন পদবিঃ সিকিউরিটি অফিসার (ষ্টোরস্) ফোন : ৮৮৯১৪৭৬ ইমেইল : hossain_md.afzal@yahoo.com. |
| ২। | বিভিন্ন গ্রেডের কর্মচারীদের পদোন্নতি; | -এ- | পদোন্নতি প্রাপ্যতা স্বাপেক্ষে- এ মুদ্রণালয় | --- | ০৩(তিন) মাস | |
| ৩। | গৃহনির্মাণ/গৃহমেরামত/মোটরসাইকেল/ কম্পিউটার/বাইসাইকেল অগ্রীম ঋণ; | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | আবেদন পত্র প্রদান- এ মুদ্রণালয়ের কর্মচারী | --- | ০৭(সাত) দিন | |
| ৪। | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী ও চূড়ান্ত উত্তোলন; | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | -এ- | --- | ০৫(পাঁচ) দিন | |
| ৫। | পেনশন ও পি,আর,এল মঞ্জুরী; | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | -এ- | --- | ০১(এক) মাস | |
| ৬। | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও অন্যান্য ছুটি; | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | -এ- | --- | ০৭(সাত) দিন | |
| ৭। | বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি (ইনক্রিমেন্ট); | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রাপ্যতা- এ মুদ্রণালয় | --- | ০৩(তিন) দিন | |
| ৮। | বিভিন্ন গ্রেডের কর্মচারীদের স্থায়ী করণ; | মঞ্জুরী পত্র প্রদান | আবেদন পত্র প্রদান- এ মুদ্রণালয় | --- | ১০(দশ) দিন | |
| ৯। | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ও অধিকাল ভাতার বিল; | বিল প্রস্তুত/প্রেরণ | এ মুদ্রণালয় | --- | ১০(দশ) দিন | |
| ১০। | শ্রান্তিবিনোদন ভাতা, ভবিষ্যতহবিল, দৈনিক শ্রমিক ও অন্যান্য আনুষংগিক বিল; | বিল প্রস্তুত/প্রেরণ | এ মুদ্রণালয় | --- | ০৪(চার) দিন | |
| ১১। | মাসিক খরচের হিসাব ও রাজস্ব প্রাপ্তির হিসাব প্রস্তুত ও প্রেরণ; | খরচের হিসাব, প্রাপ্তি প্রস্তুত/প্রেরণ | এ মুদ্রণালয় | --- | ০৩(তিন) দিন | |
| ১২। | গৃহ নির্মাণ, মটরসাইকেল, জিপি ফান্ড রেজিস্টারে পোষ্টিং | হিসাব প্রাপ্তির পর | এ মুদ্রণালয় | --- | ০৩(তিন) দিন | |
| ১৩। | মুদ্রণ/অফিস কাজে ব্যবহৃত দ্রব্যসামগ্রী সরবরাহ প্রদান; | রিকুইজিশনের মাধ্যমে | রিকুইজিশন প্রদান- এ মুদ্রণালয়ের বিভিন্ন শাখা | --- | প্রতিদিন | |
| ১৪। | মুদ্রিত মালামাল সরবরাহ প্রদান; | সরবরাহের মাধ্যমে | সরবরাহ গ্রহণের লক্ষ্যে ক্ষমতা অর্পণপত্র- বিভিন্ন দপ্তর | --- | প্রতিদিন | |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য

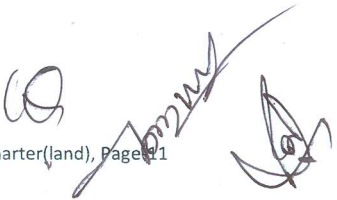
৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|--|
| ১ | স্বংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

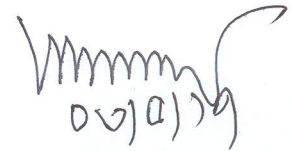
| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|---|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | নাম ও পদবি: জনাব মোস্তফা কামাল উপপরিচালক ফোনঃ ৮৮৯১২১৪ ইমেইল: dd_bspp@yahoo.com ওয়েব : www.dpp.gov.bd/bspp | ৭টি কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: মহাপরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর ফোনঃ ইমেইল: ওয়েব : www.dpp.gov.bd | |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd | |







মোঃ আফজাল হোসেন
সিকিউরিটি অফিসার (স্টোরস)
বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।



মোস্তফা কামাল
উপ-পরিচালক
বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।