

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): দ্রুত ও উন্নত সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সরকারি, আধা-সরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় মুদ্রণ চাহিদা পূরণ।

অভিলক্ষ (Mission): আধুনিক যন্ত্রপাতির ব্যবহারে ও দক্ষ জনবল তৈরির মাধ্যমে লক্ষ্য অর্জন।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

#### 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।	গণসুনানী গ্রহণ	দাপ্তরিক বিষয়ে কারও কোন অভিযোগ থাকলে তা নিষ্পত্তির জন্য উপপরিচালকের অফিসকক্ষে গণসুনানী গ্রহণ করা হয়।	১। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। এবং ২। উপপরিচালক বাংলাদেশ সরকারী মুদ্রণালয়।	বিনামূল্যে	প্রতিমাসের ১৩ ও ২৮ তারিখে বেলা ১১ হতে ১২ টা পর্যন্ত (নির্ধারিত তারিখে অফিস বন্ধ থাকলে পরবর্তী কার্যদিবস) গণসুনানী গ্রহণ করা হয়।	(মোঃ তাজিম-উর-রহমান) উপপরিচালক(উপসচিব) ফোনঃ ০২-৫৮১৫১৯০১ ই-মেইলঃ dd.bgpress@dpp.gov.bd
২।	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৪ ও ৮ নং ধারা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদনের শ্রেণিক্রমে।	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন <a href="https://moi.gov.bd">https://moi.gov.bd</a> এবং সহকারী পরিচালক (প্রেস) বাংলাদেশ সরকারী মুদ্রণালয়।	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd ও আবু ফাহাদ মোঃ সোহাগ সহকারী পরিচালক (প্রেস) অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ adl@dpp.gov.bd

## 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	ওয়েবসাইট ও বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস	বিনামূল্যে/মূল্যধরিত চালান/চেকের মাধ্যমে	০৭ দিনের মধ্যে	মোঃ হেলাল উদ্দিন সুলতানী শাখা প্রধান (কম্পিউটার গেজেট) মোবাঃ ০১৮৩৩-০৯২৯৭৬ ই-মেইলঃ .....
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।	মূল্য খরচ ক্রসড/চেকের মাধ্যমে	চাহিত সময়সীমার মধ্যে	মোঃ শহিদুল ইসলাম ম্যানেজার (গোপনীয়) মোবাঃ ০১৫২১-২৫৬০২৯ ই-মেইলঃ shahiduldpp68@gmail.com
৩।	বিভিন্ন সরকারি অফিসের যাবতীয় ফরম মুদ্রণ ও বার্ষিক প্রতিবেদন মুদ্রণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস।	বিনামূল্যে	নিয়মিত সরবরাহ করা হয়ে থাকে।	পুনিং সুপারভাইজার মোঃ আলী হোসেন (চলতি দায়িত্ব) ফোনঃ ০২-৫৮১৫১৬৯৮ মোবাঃ ০১৭৪৩-১২২৭৮১ ই-মেইলঃ alihossainbgp.inf@gmail.com
৪।	সরকারের চাহিদানুসারে বাজেট বক্তৃতা ও বাজেট ডকুমেন্টস এর যাবতীয় মুদ্রণ কাজ।	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	বিজি প্রেস/জাতীয় সংসদ ভবন।	বিনামূল্যে	০৭ থেকে ১৫ দিনের মধ্যে	
৫।	নির্বাচন কমিশনের ব্যালট পেপার মুদ্রণ কাজ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	নির্বাচন কমিশনারের কার্যালয়।	বিনামূল্যে	চাহিত সময়সীমার মধ্যে	
৬।	কম্পিউটার ও অডিট জেনারেলের বার্ষিক প্রতিবেদন।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	কম্পিউটার ও অডিটর জেনারেলের কার্যালয়।	বিনামূল্যে	চাহিত সময়সীমার মধ্যে	
৭।	সরকারি, আধা-সরকারি, স্বায়ত্ত শাসিত সংস্থার বিভিন্ন আইন এবং ম্যানুয়েল মুদ্রণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরাসরি গ্রহণ।	১। সংশ্লিষ্ট কার্যালয় ২। বাংলাদেশ ফরম ও প্রকাশনা অফিস।	বিনামূল্যে ও নগদ অর্থের বিনিময়ে	তাঁদের চাহিদানুসারে সরাসরি গ্রহণ করে থাকেন।	





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।	১১-২০ ছেডের কর্মচারীদের পদোন্নতি।	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়) প্রস্তাব শ্রেণণের মাধ্যমে।	কাগজপত্র সার্ভিস বই, এসি আর পুলিশ ভেরিফিকেশন ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়ে) প্রস্তাব শ্রেণণের ৯০ কার্যদিবসের মধ্যে।	সামসুন নাহার ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবঃ ০২৫৫২-৪৫৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com
২।	১১-২০ ছেডের কর্মচারীদের ছয়ীকরণ।	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়) প্রস্তাব শ্রেণণের মাধ্যমে	কাগজপত্র সার্ভিস বই, এসি আর, পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট ইত্যাদি। প্রাপ্তিস্থান এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	পদোন্নতি প্রাপ্তির ০১(এক) বৎসর পূর্ণ হওয়ার ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে/নিয়োগ বিধি মোতাবেক।	সামসুন নাহার ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবঃ ০২৫৫২-৪৫৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com
৩।	নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, অসুস্থতাজনিত ছুটি মাতৃকালীন ছুটি, সঙ্গনিরোধ ছুটি, শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুরী, যৌথবিমা ও মেডিকেল বিল শ্রেণণ।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর তিত্তি করে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্রসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট কর্মচারী	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৩-০৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd ও ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবঃ ০২৫৫২-৪৫৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com
৪।	কোর্ট কেইস, মাসিক প্রতিবেদন, গুদ্বাচার ও নৈতিকতা কমিটির সভা, মাসিক সমন্বয় সভার অগ্রগতির প্রতিবেদন।	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়ের) কার্যবিবরণীর আলোকে।	কাগজপত্র সভার কার্যবিবরণী প্রাপ্তিস্থান প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের (প্রধান কার্যালয়ের) নির্দেশনা মোতাবেক।	ম্যানেজার (স্টোর এন্ড কেয়ারটেকিং) মোবাইল নং- ০১৭১৯-৮৩০৮৭৫। ও সামসুন নাহার ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবঃ ০২৫৫২-৪৫৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com
৫।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জিপএফ তহবিল থেকে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি। নমিনি পরিবর্তন বিভিন্ন ঋণের সিডিউল তৈরী, গহনিমাণ, মোটরসাইকেল ও কম্পিউটার ঋণ এর হিসাব বিবরণী প্রধান কার্যালয়/প্রধানহিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার অফিসে শ্রেণণ।	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে।	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট শাখায় (ফান্ড শাখায়)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৩-০৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ডিডি ওর অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ Sad.bgpress@dpp.gov.bd

*(Handwritten signature)*

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)
৬	১। কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রস্তুত। ২। সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের বিল প্রস্তুত। ৩। আয় ব্যয়ের হিসাব প্রদান ও বাজেট প্রস্তুত। কোয়ার্টার বরাদ্দ	১। অনলাইনে ২। ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে	বিল শাখা এ মুদ্রণালয়	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে।	সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ডিডি ওর অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd
৭।	কোয়ার্টার বরাদ্দ	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের (প্রধান কার্যালয়) বাসস্থান বরাদ্দ বিধিমালা, ১৯৯০ অনুযায়ী।	কাগজপত্র কর্মচারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান ১। সংস্থাপন শাখায় ২। এ মুদ্রণালয়।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে।	সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd ও আবু ফাহাদ মোঃ সোহাগ সহকারী পরিচালক (প্রেস) অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ adl@dpp.gov.bd
৮।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরী।	১। সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজীকরণ আদেশ, ২০২০ এর ২.০৬ এর (ক) অনুযায়ী পিআরএল এ গমনের তারিখের পূর্বের চাকুরীকালের ০৩ (তিন) বৎসর এর রিপোর্ট অনুসারে ব্যক্তি পেনশন প্রাপ্য। ২। মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়ে) প্রস্তুত প্রেরণের মাধ্যমে।	কাগজপত্র ১। আবেদনপত্র। ২। পি আর এল গমনের অফিস আদেশ। ৩। পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। ৪। কর্মকর্তা/কর্মচারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ৫। শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র (ELPC)। ৬। না দাবি প্রত্যয়নপত্র। ৭। প্রাপ্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার তালিকায় স্থানীয় চেয়ারম্যান কর্তৃক। ৮। আবেদনকারীর নমুনা স্বাক্ষর পাট আঙ্গুলের ছাপ। ৯। জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। ১০। চাকুরীবাহি। ১১। সরকারী বাসায় বসবাস করলে বাসা হস্তান্তরের প্রত্যয়নপত্র। প্রাপ্তিস্থান ১। পেনশন শাখায় ২। এ মুদ্রণালয়।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি এবং সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস হতে মতামতসহ ই.এল.পি.সি পাওয়ার ১৫ (পনেরো) কার্যদিবসের মধ্যে।	সামসুন নাহার ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবঃ ০১৫৫২-৪৪৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com এবং কল্যাণ কর্মকর্তা মোঃসিদ্দিকুর রহমান বাজেট অফিসার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মোবঃ ০১৭৪৬-০৬০৫৩৪ ও সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ডিডি ওর অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd

স্বাক্ষর: 



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)
৯।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরী।	১। সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজীকরণ আদেশ, ২০২০ এর ২.০৬ এর (ক) অনুযায়ী পিআরএল এ গমনের তারিখের পূর্বের চাকরীকালের ০৩ (তিন) বৎসর এর রিপোর্ট অনুসারে ব্যক্তি পেনশন প্রাপ্য। ২। মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরে (প্রধান কার্যালয়) প্রস্তাব প্রেরণের মাধ্যমে।	<b>কাগজপত্র</b> ১। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর বৈধ উত্তরাধিকারীর আবেদনপত্র। ২। পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। ৩। মৃত্যু সনদ। ৪। উত্তরাধিকার সনদ ও ননম্যারিজ সনদপত্র (৫০ বছরের নিম্ন হলে)। ৫। উত্তরাধিকারীগণ কর্তৃক ক্ষমতা প্রদানের সনদপত্র। ৬। উত্তরাধিকারীগণের স্ট্যাম্প সাইজের ছবি। ৭। আবেদনকারীর নমুনাস্বাক্ষর ও ০৫ (পাঁচ) আঙ্গুলের ছাপ। ৮। জাতীয় সনদপত্রের সত্যায়িত কপি (পেনশন প্রার্থীর ও মৃত কর্মচারীর) <b>প্রাপ্তিস্থান</b> ১। সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বৈধ উত্তরাধিকারীগণ। ২। পেনশন শাখায়।	বিনামূল্যে	১। চাকরিরত অবস্থায় মৃত্যু হলে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি এবং সংশ্লিষ্ট শাখা/অফিস হতে মতামতসহ এল.পি.সি পাওয়ার ১৫(পনেরো) কার্যদিবসের মধ্যে। ২। পেনশন ভোগরত অবস্থায় মৃত্যু হলে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনসহ প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি পাওয়ার ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে।	সামসুন নাহার ম্যানেজার (প্রেস প্রশাসন) (চলতি দায়িত্ব) মোবাঃ ০১৫৫২-৪৫৪৬৮০ ই-মেইল: Samsunnahar640@ gmail.com এবং কল্যান কর্মকর্তা মোঃসিদ্দিকুর রহমান বাজেট অফিসার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মোবাঃ 01786-060538 ও সৈয়দ জাকির হাসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক ডিডি ওর অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোনঃ ০২-৪৮১১৪৪২৮ ই-মেইলঃ sad.bgpress@dpp.gov.bd

৯/১১/২০


(৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবার 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 নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।	(মোঃ তাজিম-উর-রহমান) উপপরিচালক(উপসচিব) ফোনঃ ০২-৫৮১৫১৯০১ ই-মেইলঃ dd.bgpress@dpp.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা।	পরিচালক মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর ফোনঃ +৮৮-০২-৮৮৯১২৫২ ই-মেইলঃ director@dpp.gov.bd	২০ কার্যদিবস

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিহত 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।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

  
০৫/১১/২৪  
(মোঃ তাজিম-উর-রহমান)  
উপপরিচালক (উপসচিব)  
ফোন নং-৫৮১৫১৯০১।  
ই-মেইল: dd.bgpress@gov.bd

