

ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারমূল্য স্থিতিশীল রাখা।

মিশনঃ নির্দিষ্ট কিছু সংখ্যক নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের আপদকালীন মজুদ গড়ে তুলে দ্রব্যমূল্য স্থিতিশীল রাখা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. 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	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে	ক) জনসংযোগ শাখা/ তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা খ) তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে	বিনামূল্যে অ অনুরোধ প্রাপ্তির অনধিক ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস।	অনুরোধ প্রাপ্তির ৭ (সাত) কার্যদিবস অ অনুরোধ প্রাপ্তির অনধিক ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস।	জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির, উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী ও চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব ফোন: ৮৮-০২-৮১৮০০৫৮ ইমেইল: tcb@tcb.gov.bd এবং সংশ্লিষ্ট শাখার ক্ষেত্রে প্রত্যেক শাখা প্রধানগণ।
২	ক) ক্রয়ের কার্যাদেশ প্রদান	সরাসরি	প্রশাসন/আমদানি/প্রকৌশল/সিএমএস ও বিওবি শাখা	বিনামূল্যে	সিডিউলের শর্ত মোতাবেক	সিএমএস ও বিওবিঃ মোঃ শেখাবুর রহমান, প্রধান কর্মকর্তা, ফোন নম্বর-৮১৮০০৬২ ই-মেইল- cocms@tcb.gov.bd
	খ) ক্রয়ের বিভিন্ন চুক্তিপত্র স্বাক্ষর	সরাসরি	সিএমএস ও বিওবি/প্রকৌশল/আমদানি/প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	পিএস পাওয়ার পর ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	প্রকৌশলঃ কাজী মাহফুজুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী, ফোন: ৯১১৩৭৫৪ আমদানিঃ মোঃ আবুল হাসনাত চৌধুরী উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী, টেলিফোনঃ ০২-৯১৪১৪০০ ইমেইলঃ tcbseimport@tcb.gov.bd প্রশাসনঃ জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন উপ-সচিব (প্রশাসন ও সংস্থাপন) টেলিফোনঃ ৮৮-০২-৯১৪১২৭৭ ই-মেইলঃ tcb@tcb.gov.bd

ক্র. 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)
৩	বিল প্রদান	সরাসরি	প্রশাসন/আমদানি/প্রকৌশল/সিএমএস ও বিওবি/শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির ০২ কার্যদিবস	মোঃ সোহাবুর রহমান উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী টেলিফোনঃ ৮১৮০০৬৯-৭১ ইমেইলঃ tcbdseacc1@tcb.gov.bd
৪	জামানত ফেরত	সরাসরি	প্রশাসন/আমদানি/প্রকৌশল/সিএমএস ও বিওবি/শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির ০২ কার্যদিবস	ইমেইলঃ tcbdseacc1@tcb.gov.bd
৫	টিসিবি'র খুচরা বিক্রয় কেন্দ্রের মাধ্যমে পণ্য বিক্রয়	সরাসরি	টিসিবি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়	পণ্যের নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	টিসিবি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়ের অফিস প্রধানগণ।
৬	ক) পিএস রিলিজ	সরাসরি	আমদানি শাখা	বিনামূল্যে	পণ্য প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে	মোঃ শেখাবুর রহমান, প্রধান কর্মকর্তা (বাণিজ্যিক) টেলিফোনঃ ৮৮-০২-৮১৮০০৭৪ ইমেইলঃ tcbcoimport@tcb.gov.bd
	খ) আর্নেস্ট মানি ফেরত	সরাসরি	আমদানি শাখা	বিনামূল্যে	১. নন-রেসপনসিভ (অসফল) দরদাতার ক্ষেত্রে মূল্যায়ণ কমিটির সভার পর ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে ২. রেসপনসিভ দরদাতার ক্ষেত্রে চুক্তি স্বাক্ষরের পর ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে	শাহিদ ইবনে মিরাজ উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী টেলিফোনঃ ৮৮-০২-৮১৮০০৭১ এক্সটেনশন নং-১৫৭ ইমেইলঃ tcbdseimport@tcb.gov.bd
৭	ডিলার নিয়োগের আবেদনপত্র দাখিল।	সরাসরি	আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান নিম্নোক্ত কাগজপত্র/তথ্যসহ চেয়ারম্যান, টিসিবি বরাবরে সরাসরি/আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক এর মাধ্যমে/ টিসিবি'র সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়ের মাধ্যমে চেয়ারম্যান টিসিবি বরাবর আবেদনপত্র দাখিল করতে পারেন। (১) ট্রেড লাইসেন্স (প্রকৃত মুদি দোকানদার/ব্যবসায়ী)। (২) দুই কপি সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজের ছবি। (৩) ন্যাশনাল আইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি। (৪) আয়কর সনদ পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। (৫) ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট। (৬) দোকান ভাড়ার দলিল/ মালিকানা দাখিলার	অনুমোদনের পর “ ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ” এর নামে জামানত বাবদ ১৫,০০০ /- (পনের হাজার) টাকার ব্যাংক ড্রাফট/ পে-অর্ডার জমা দিতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে আবেদনপত্রের তথ্যাদি যাচাইয়ের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ। সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের মতামত প্রাপ্তির পর যোগ্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে ডিলার নিয়োগের অনুমোদন পত্র সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় বরাবরে প্রেরণ করা হয় এবং অনুলিপি মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে জানানো হয়। জেলা প্রশাসকের মতামত প্রাপ্তির পর ০৭ (সাত) দিন।	মোঃ শেখাবুর রহমান প্রধান কর্মকর্তা (সিএমএস ও বিওবি), ফোন নম্বর-৮১৮০০৬২ ই-মেইল- tcbcocms@tcb.gov.bd

ক্র. 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)
			সত্যায়িত ফটোকপি। (৭) আবেদনকারীর দোকানে কমপক্ষে ৩ থেকে ৪ মেঃ টন পণ্য-সামগ্রী গুদামজাত করার মত জায়গা থাকতে হবে।			
৮	ডিলার নিয়োগের চুক্তিপত্র সম্পাদন।	সরাসরি	৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে ২ (দুই) বছরের জন্য চুক্তিপত্র সম্পাদিত হয়।	৩০০/- (তিনশত) টাকা।	ডিলার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল স্টাম্প দাখিলের সাথে সাথে।	টিসিবি'র সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়ের অফিস প্রধানগণ। www.tcb.gov.bd
৯	ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন।	সরাসরি	চুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে ডিলার কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে।	৩০০/- (তিনশত) টাকা।	ডিলার কর্তৃক আবেদন দাখিলের পর ০১ (এক) দিন।	ঐ

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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	বাজার দর প্রকাশ	সরাসরি	বাজার তথ্য শাখা এবং টিসিবি'র ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	প্রতি দিন (সাধারণ ও নির্বাহী আদেশে ছুটি ব্যতীত)	মোঃ শাহিদ ইবনে মিরাজ, উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী টেলিফোনঃ ৮৮-০২- ৮১৮০০৭১ ইমেইলঃ tcbdseimport@tcb.gov.bd
২	ডিলারদের অনুকূলে টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দ প্রদান।	(ক) ডিলারদের অনুকূলে টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দ দেয়ার নিমিত্ত আঞ্চলিক কার্যালয় সমূহকে অনুমোদন প্রদান। (খ) ডিলারদের অনুকূলে টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দ দেয়ার এসএমএস প্রেরণ।	বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে টিসিবি প্রধান কার্যালয়।	বিনামূল্যে	(ক) বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) দিনের মধ্যে। (খ) এসএমএস এর মাধ্যমে ০১ (এক) দিনের মধ্যে।	মোঃ শেখাবুর রহমান প্রধান কর্মকর্তা (সিএমএস ও বিওবি), ফোন নম্বর-৮১৮০০৬২, ই-মেইল-tcbcooms@tcb.gov.bd
৩	ডিলারদের অনুকূলে টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী	সরাসরি	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) দিনের মধ্যে।	টিসিবি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়ের অফিস প্রধানগণ।

ক্র. 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)
৪	ডিলারদের জামানত ফেরত	সরাসরি	সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ কার্যদিবস।	মোঃ সোহাবুর রহমান উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী টেলিফোনঃ ৮১৮০০৬৯-৭১ ইমেইলঃ tcbdseacc1@tcb.gov.bd
৫	ভাড়া চুক্তি নবায়ন	চুক্তির মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে উভয় পক্ষের আলোচনা সাপেক্ষে অস্থায়ী ভাড়া চুক্তিনামা নবায়ন করা হয়	প্রকৌশল শাখা	-	চুক্তিকৃত সময় অতিবাহিত হওয়ার এক মাস পূর্বে	কাজী মাহফুজুর রহমান, নির্বাহী প্রকৌশলী, ফোন: ৯১১৩৭৫৪ ইমেইল:ekmr8880@gmail.com
৬	তেল, গ্যাস, পানি, বিদ্যুৎ, টেলিফোন, মোবাইল এবং ইন্টারনেট সংক্রান্ত বিল প্রদান	সরাসরি	প্রশাসন/প্রকৌশল শাখা হতে বিল প্রাপ্তির পর অর্থ ও হিসাব-১ শাখা	-	বিল প্রাপ্তির পর ১দিন	মোঃ সোহাবুর রহমান উপ-উর্ধ্বতন কার্যনির্বাহী টেলিফোনঃ ৮১৮০০৬৯-৭১ ইমেইলঃ tcbdseacc1@tcb.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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	অবসরোত্তর ছুটি মঞ্জুর	সরাসরি	ছুটি ভোগের ০১ মাস পূর্বে আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	আবেদনপ্রাপ্তির ০১ মাসের মধ্যে	জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন উপ-সচিব(প্রশাসন ও সংস্থাপন) টেলিফোনঃ ৮৮-০২-৯১৪১২৭৭ ই-মেইলঃ tcbds@tcb.gov.bd
২	পেনশন প্রদানে সুবিধার্থে অফিসারগণের অডিট আপত্তি/ আইনগত মতামত/ আইন কোষের ক্লিয়ারেন্স/ অফিস প্রধানের ক্লিয়ারেন্স প্রদান।	চিঠি/নথিপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহ হতে অনাপত্তি/নাদাবীপত্র পাওয়ার পর।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১৫(পনের) দিন।	জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন উপ-সচিব(প্রশাসন ও সংস্থাপন) টেলিফোনঃ ৮৮-০২-৯১৪১২৭৭ ই-মেইলঃ tcbds@tcb.gov.bd

ক্র. 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)
৪	নিয়োগ, পদোন্নতি, চাকুরী নিয়মিতকরণ	চাহিদা পাওয়ার পর টিসিবি'র প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী গঠিত কমিটির সুপারিশের আলোকে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মির্জা আলী আশরাফ সচিব টেলিফোনঃ ৮১৮০০৬০ ই-মেইলঃ tcbsecretary@tcb.gov.bd
৫	অর্জিত ছুটি/অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	ট্রাস্টি বোর্ডের সভার সুপারিশ সাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	সুপারিশ প্রাপ্তির ০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	ঐ
৭	কল্যাণ তহবিল হতে আর্থিক সহায়তা গ্রহণ	কল্যাণ তহবিলের গঠনতন্ত্র মোতাবেক।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	(ক) জরুরী ০১ কার্যদিবস (খ) সাধারণ ০১ মাস	ঐ
৮	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সম্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী	সম্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ঐ
৯	গৃহনির্মাণ ঋণ, গৃহ মেরামত, মোটরযান ক্রয় অগ্রিম, কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম ও কল্যাণ ঋণ মঞ্জুর।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক ঋণদান কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে টিসিবি'র পর্যদের অনুমোদন সাপেক্ষে।	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (খ) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র (গ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা (ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ঐ
১০	বিভিন্ন প্রকার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	সরাসরি	বিভিন্ন শাখা হতে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার ০১ দিন পর	ঐ
১১	স্থানীয়/বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে	প্রশিক্ষণ কেন্দ্র/প্রতিষ্ঠান হতে প্রস্তাব পত্র মোতাবেক	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	ঐ
১২	চিকিৎসা সেবা	খন্ডকালীন চিকিৎসক কর্তৃক	প্রেসক্রিপশন মোতাবেক	বিনামূল্যে	সপ্তাহে ০৩ দিন	খন্ডকালীন চিকিৎসক

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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মির্জা আলী আশরাফ সচিব টেলিফোনঃ ৮১৮০০৬০ ই-মেইলঃ tcbsecretary@tcb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcb.gov.bd	০১ মাস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	চেয়ারম্যান, টিসিবি	০১ মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/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	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল