

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ কতিপয় নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের বাজার মূল্য স্থিতিশীল রাখতে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

মিশনঃ নির্দিষ্ট কিছু সংখ্যক নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের আপদকারী মজুদ গড়ে তুলে প্রয়োজনীয় সময়ে ভোক্তা সাধারণের নিকট তা সরবরাহ করার মাধ্যমে দ্রব্যমূল্য স্থিতিশীল রাখতে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

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 (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	তথ্য প্রদান	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য প্রদান	নাগরিক সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদন প্রাপ্তির পর চাহিত তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তার চাহিত মাধ্যমে (ভেকসোথ বা ই-মেইল) তথ্য প্রদান করা হয়; তবে চাহিত তথ্য অন্য শাখা সংশ্লিষ্ট থাকলে তথ্য সংগ্রহপূর্বক প্রদান করা হয় (তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উল্লিখিত নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটের (www.icbd.gov.bd) তথ্য অধিকার সেবা বক্সে রয়েছে।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী পাতা প্রতি ০২ (দুই) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ। ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে কোড নং ১-৩৩০১-০০০১-১৮০৭ এ জমা প্রদান করতে হবে।	(ক) অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ (বিশ) কর্মদিবস। (খ) অনুরোধকৃত তথ্যের সাথে একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সাথে সংশ্লিষ্টতা থাকলে অনধিক ৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস।	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhk@tcb.gov.bd
২	ক্রয়ের বিভিন্ন চুক্তিপত্র স্বাক্ষর	NOA জারীর পর সরবরাহকারী কর্তৃক প্রদত্ত ৩০০ টাকার স্ট্যাম্পে চুক্তি করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) NOA ইস্যু/জারীর অফিস আদেশ খ) সরবরাহকারী কর্তৃক প্রদত্ত ৩০০ টাকার নন-জুভিনিয়ার স্ট্যাম্প। প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ের সেবা সংশ্লিষ্ট শাখা।	বিনামূল্যে	NOA ইস্যু/জারীর ২৮ (আটশ) দিনের মধ্যে	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhk@tcb.gov.bd
৩	বিল প্রদান	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা কর্তৃক বিল প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সরবরাহকারী কর্তৃক দাখিলকৃত বিল ভাউচার খ) টিসিবি প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ের উক্ত সেবা সংশ্লিষ্ট শাখার প্রত্যয়নপত্র।	বিনামূল্যে	বিল প্রাপ্তির ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhk@tcb.gov.bd

Kamshor2120

Bilal

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	জামানত ক্ষেত্র	সরবরাহকারীর আবেদনের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক জামানত ক্ষেত্র প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	কার্য সম্পাদনের ১ বছর পর বিল প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ হায়াতুল কবির টেলিফোনঃ +৮৮ ০১১১-০৮৫২৯৬ ইমেইলঃ tcbdhk@tcb.gov.bd
৫	ক) পিএস রিলিজ খ) টেন্ডার সিকিউরিটি ক্ষেত্র	সরবরাহকারী কর্তৃক দাবিলকৃত বিল প্রাপ্তির পর পিএস রিলিজ কনসিটের সিদ্ধান্ত মোতাবেক আমদানি শাখা হতে পিএস রিলিজ করা হয়। মূল্যায়ন কমিটি কর্তৃক দরপত্র মূল্যায়নের পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে টেন্ডার সিকিউরিটি ক্ষেত্রত দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদন পত্র (নির্ধারিত কোন ফরমেট নেই)	বিনামূল্যে	১. মূল্যায়ন কমিটির প্রতিবেদন অনুমোদনের পর। ২. রেসপনসিভ সর্বনিম্ন দরদাতার ক্ষেত্রে মুক্তি স্বাক্ষরের পর।	মোঃ রাশেদুল ইসলাম সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ +৮৮ ০১৫৫৪-৫৪০৪৭ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২-৮৮৯১৬৪৮ ইমেইলঃ tcbdhk@tcb.gov.bd
৬	ভিগার নিয়োগের মুক্তিপত্র সম্পাদনা।	উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প ২ (দুই) বছরের জন্য মুক্তি করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) জামানত বাবদ ৩০,০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ খ) লাইসেন্স ফি বাবদ ১০,০০০/- (দশ হাজার) জমা প্রদানের রশিদ গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প।	৩০০/- (তিনশত) টাকা।	ভিগার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্টাম্প দাবিলের ০৩ কর্মদিবস	মোঃ হায়াতুল কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮ ০১১১-০৩০০৪২৫ ফোনঃ +৮৮ ০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইলঃ tcbdhk@tcb.gov.bd
						আসমা আক্তিজ্ঞ অনাসারী অফিস সহকারী কাম-ফিশ্চাল্টার- মুদ্রাস্কারিক টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮ ০১১১-৫৩৩৩২৩৩ ফোনঃ +৮৮ ০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইলঃ asmaararansari@gmail.com

Kam 25/12/20

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১)	১)	২)	৩)	৪)	৫)	৬)	৭)
৮	জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন।	মুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র আবেদনের ভিত্তিতে জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) নবায়ন ফি রাবদ ১০,০০০/- জমা প্রদানের রশিদ।	১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকা।	জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র ফি জমা প্রদানের ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhkc@tc.gov.bd অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার-মুদ্রাকারিক টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ই-মেইল: asmazanzansari@gmail.com	
৯	জিলা প্রশাসনের মাধ্যমে জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন।	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জিলা প্রশাসনের মাধ্যমে জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) রাগিঞ্জা মহাশয় কর্তৃক অনুমোদন পত্র।	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhkc@tc.gov.bd	
১০	জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন।	জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) জিলাস্বামীপ মুক্তিপত্র নবায়ন পত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ কর্মদিবস।	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ফোন: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮ ই-মেইল: tcbdhkc@tc.gov.bd কনি আক্তার অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার-মুদ্রাকারিক মোবাইল: +৮৮০২-৮৮২১৬৬৮৮	

Kamran 2020

Bar

WMA

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	ভাড়া চুক্তি নবায়ন	(৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ৬০০ টাকার নন জুজিশিয়াল স্ট্যাম্প	৬০০ টাকার নন জুজিশিয়াল স্ট্যাম্প	মুক্তিকৃত সময় অতিবাহিত হওয়ার ৩০ দিন পূর্বে	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিনিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০১৭১৬-৩০০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮২২৬৪৮ ই-মেইল: icbdhik@tcb.gov.bd
২	ভেদ, গ্যাব, পানি, বিদ্যুৎ, টেলিকমেন, যোবাইক এবং ইন্টারনেট সংক্রান্ত বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	-	বিল প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস	কলি আক্তার অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইল: +৮৮০১৭১৪২৬৭৯৭২
৩	লেবার স্ট্যান্ডার্ডিং বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	-	প্রধান কার্যালয় হতে বরাদ্দপত্র প্রাপ্তি	কলি আক্তার অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইল: +৮৮০১৭১৪২৬৭৯৭২
৪	জিয়ারদের পণ্য বিতরণ	বরাদ্দ পত্রের আলোচনা (ডিও)	বরাদ্দের কপি	বাংকের মাধ্যমে	সাপেক্ষা নির্ধারিত তারিখ	৩৪৪, ২৩০ ও দাপা, উত্তরা গুদাম কর্মকর্তাগণ।

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	করার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	কর্মকর্তার নাম: মোঃ আবুল হাসিনাত চৌধুরী পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) অফিস: টিনিসিবি প্রধান কার্যালয়, টিনিসিবি ভবন, ১ কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮ ০১৭১২২৪৮৮৯০ টেলিফোন: +৮৮ ০২ ৮২৮০০৬০ ই-মেইল: tcbsecretary@tcb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcb.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অপিল কর্মকর্তা	নাম: জিন্নাত রেহানা পদবি: মুখ্যসচিব (প্রশাসন-১ অধিশাখা) অফিস: প্রশাসন অনুবিভাগ, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়	২০ দিন

Kamrul Hossain

			ই-মেইল: jsadmin1@mincom.gov.bd ফোন (অফিস): +৮৮ ০২ ৯৫৯৪৯৪৪ মোবাইল: +৮৮ ০১৭১১০০০৫৬৪৬	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে কার্য হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) দিন

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিনিধিত্বকাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল

Kamrul 21/2/20



