**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

www.ptd.gov.bd

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)**

# ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সাশ্রয়ী, সার্বজনীন এবং নির্ভরযোগ্য টেলিযোগাযোগ ও ডাক সেবা।

মিশন: প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন, আন্তর্জাতিক মানের টেলিযোগাযোগ ও ডাক সেবা নিশ্চিতকরণ এবং ডিজিটাল জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি বিনির্মাণ।

# ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

## ২.১) নাগরিক সেবা (এ বিভাগ হতে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয় না)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা-মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স ইস্যু/নবায়নের পূর্বানুমোদন। | বিটিআরসি হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ অনুযায়ী লাইসেন্স ইস্যু/নবায়নের পূর্বানুমোদন প্রদান। | ক) বিটিআরসি’র প্রস্তাব, প্রতিবেদন খ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্রসহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।প্রাপ্তিস্থান: বিটিআরসি ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস। | এম. রায়হান আখতারসিনিয়র সহকারী সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৪৮sas5.mopt@gmail.com |
| ২ | টেলিযোগাযোগ সেবা ও ট্যারিফের পূর্বানুমোদন। | বিটিআরসি হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ অনুযায়ী বিভিন্ন ধরণের সেবা/ট্যারিফের পূর্বানুমোদন প্রদান। | ক) বিটিআরসি’র প্রস্তাবখ) সেবা প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।প্রাপ্তিস্থান: বিটিআরসি ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ২০ (বিশ) কার্যদিবস। |
| ৩ | টেলিযোগাযোগ লাইসেন্সধারী প্রতিষ্ঠানের শেয়ার হস্তান্তর/মালিকানা পরিবর্তনের পূর্বানুমোদন। | বিটিআরসি হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ অনুযায়ী পূর্বানুমোদন প্রদান। | ক) বিটিআরসি’র প্রস্তাব, প্রতিবেদনখ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র, বোর্ড সভার রেজুলেশনগ) শেয়ার গ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের বায়োডাটা এবং অঙ্গীকার-নামাসহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস। |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৪ | রাজস্ব খাতে পদ সৃজন। | অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, অর্থ-বিভাগের ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও বাস্তবায়ন অনুবিভাগের সম্মতি এবং প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্য-ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদন-ক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে অধিদপ্তরের প্রস্তাবখ) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপিগ) আর্থিক সংশ্লেষঘ) পদ সৃজনের যৌক্তিকতাঙ) পদের দায়িত্ব ও কর্তব্যচ) নিয়োগ বিধিপ্রাপ্তিস্থান: জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ০৬ (ছয়) মাস | মুহাম্মদ আবদুল হান্নানউপসচিবডাক-১+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৫০hannan13th@gmail.com |
| ৫ | পদ স্থায়ীকরণ। | অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ-বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রযোজ্য-ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদন-ক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে ডাক অধিদপ্তরের প্রস্তাব খ) পদ সৃজনের সরকারী আদেশগ) পদ সৃজনের পর পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ প্রাপ্তিস্থান: জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৬ | সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইভুক্তকরণ। | অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ-বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রযোজ্য-ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদন-ক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) ডাক অধিদপ্তরের প্রস্তাবখ) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতিগ) অর্থ বিভাগের সম্মতিঘ) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | মুহাম্মদ আবদুল হান্নানউপসচিবডাক-১+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৫০hannan13th@gmail.com |
| ৭ | অর্জিত ছুটি। | আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ([আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2015/05/Financial-and-Administrative-power-of-Officers.pdf) নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি করা হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) ডাক অধিদপ্তরের সুপারিশ ও প্রস্তাবগ) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদনপ্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ডাক-এর কার্যালয়। | বিনামূল্যে | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস |
| ৮ | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি। | আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি ও বিনোদন-ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি করা হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ও পূর্ববর্তী ছুটির মঞ্জুরি-পত্রখ) ডাক অধিদপ্তরের সুপারিশ ও প্রস্তাবগ) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদনপ্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ডাক-এর কার্যালয়। | বিনামূল্যে | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৯ | চাকরি স্থায়ীকরণ। | প্রস্তাব পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন-ক্রমে সরকারী আদেশ জারি করা হয়।  | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) বিভাগীয় পরীক্ষা পাসের গেজেটগ) প্রশিক্ষণ সমাপ্তিকরণ সনদঘ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর) | বিনামূল্যে | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস | মুহাম্মদ আবদুল হান্নানউপসচিবডাক-১+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৫০hannan13th@gmail.com |
| ১০ | পিআরএল মঞ্জুর। | প্রস্তাব পাওয়ার পর নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন-ক্রমে সরকারী আদেশ জারি করা হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) এসএসসি সনদপত্রগ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্রঘ) ডাক অধিদপ্তরের সুপারিশ | বিনামূল্যে | ৩ (তিন) কার্যদিবস |
| ১১ | সাধারণ/স্মারক ডাকটিকিটের অনুমোদন। | বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ ডাক অধিদপ্তর হতে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধান অনুসরণে ডাক অধিদপ্তরের মতামতের ভিত্তিতে স্মারক ডাকটিকিট প্রকাশের প্রশাসনিক অনুমোদন প্রদান করা হয়। | ক) বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠান হতে আবেদন।খ) ডাক অধিদপ্তরের মতামত সম্বলিত পত্র।গ) ব্যয়ের খাতপ্রাপ্তিস্থান: ডাক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কার্যদিবস | সোহেলী শিরীন আহমেদযুগ্ম-সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৪৯post2@ptd.gov.bd |
| ১২ | এজেন্সি সার্ভিসের কমিশন এবং নতুন এজেন্সি সার্ভিস সংক্রান্ত কার্যাবলী। | ডাক অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব দাখিলের পর অর্থ বিভাগের সম্মতির জন্য প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়। অর্থ বিভাগের সম্মতি পাওয়া গেলে এজেন্সি সার্ভিসের কমিশন এবং নতুন এজেন্সি সার্ভিসের অনুমোদন প্রদান করা হয়। | ক) ডাক অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত মতামত সম্বলিত আবেদন।খ) অর্থ বিভাগের সম্মতি পত্র। | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কার্যদিবস |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১৩ | নতুন ডাকঘর স্থাপন ও বিদ্যমান ডাকঘরের মান উন্নয়ন। | ডাক অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব দাখিলের পর অর্থ বিভাগের সম্মতির জন্য পত্র প্রেরণ করা হয়। অর্থ বিভাগের সম্মতি পাওয়া গেলে পত্র জারির মাধ্যমে অনুমোদন প্রদান করা হয়। | ক) ডাক অধিদপ্তরের প্রস্তাব।খ) যৌক্তিকতাগ) আর্থিক সংশ্লেষ। | বিনামূল্যে | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস | সোহেলী শিরীন আহমেদযুগ্ম-সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৪৯post2@ptd.gov.bd |
| ১৪ | অভ্যন্তরীণ ডাক সার্ভিস সম্পর্কিত আইন বিধি, নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধন। | ডাক অধিদপ্তর হতে অভ্যন্তরীণ ডাক সার্ভিস সম্পর্কিত আইন বিধি, নীতিমালা সংশোধন সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়সমূহের মতামত প্রাপ্তির পর তা ভেটিং এর জন্য আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয় প্রেরণ করা হয়। আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ভেটিং এর পর গেজেট/এসআরও জারির জন্য বিজি প্রেসে পত্র প্রেরণ করা হয়। | ক) ডাক অধিদপ্তরের প্রস্তাব   | বিনামূল্যে | ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস |
| ১৫ | মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন সকল দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাবতীয় মামলা/মোকদ্দমা পরিচালনা।  | বিভিন্ন আদালত হতে রিট মামলা/কনটেম্পট মামলা এ বিভাগে প্রাপ্তির পর তা এ বিভাগের অধীনস্থ অধিদপ্তর/সংস্থাকে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্রের মাধ্যমে অনুরোধ জানানো হয়।  | ক) আদালত হতে প্রাপ্ত মামলার আর্জি ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।খ) দপ্তর/ সংস্থার জবাব | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১৬ | ডাক অধিদপ্তরের যানবাহন অকেজো ঘোষণা/ক্রয়/মেরামত/যন্ত্রপাতি সংগ্রহ; সংরক্ষণ ও ভবন/অন্যান্য সম্পদ নিলামে বিক্রয় । | ডাক অধিদপ্তর হতে এ সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রাপ্তির পর তা পরীক্ষান্তে সরকারি বিধি বিধান অনুসরণ করে অনুমোদন প্রদান করা হয়।  | ক) ডাক অধিদপ্তরের প্রস্তাব ও কনডেমনেশন কমিটির রিপোর্ট।খ) ডাক অধিদপ্তরের যানবাহন সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীর সুপারিশ-পত্র। | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | সোহেলী শিরীন আহমেদযুগ্ম-সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৪৯post2@ptd.gov.bd |
| ১৭ | টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর (ডট)-এর কাঠামো নির্ধারণ, রাজস্ব খাতে পদ সৃষ্টি, পদ সংরক্ষণ,পদ স্থানান্তর/বিলুপ্তি এবং লোকবল উদ্ধৃত্তকরণ/ আত্তীকরণ । | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, অর্থ বিভাগের ব্যয় নিয়ন্ত্রণ ও বাস্তবায়ন অনুবিভাগের সম্মতি এবং প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ ও প্রযোজ্য-ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুমোদন গ্রহণ-ক্রমে প্রজ্ঞাপন/জিও জারি | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত “ছক” মোতাবেক অধিদপ্তর কর্তৃক প্রস্তাব। খ) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামো।গ) আর্থিক সংশ্লেষ। | বিনামূল্যে | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস | বেগম ফারাহ গুল নিঝুমসিনিয়র সহকারী সচিব (কোম্পানী-১)+৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৫২*company1@ ptd.gov.bd* |
| ১৮ | টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর (ডট)-এর বিসিএস (টেলিকম) ক্যাডারভুক্ত ও ক্যাডার বহির্ভূত প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের জ্যেষ্ঠতা তালিকা প্রণয়ন ও চাকরির তথ্যাবলী সংরক্ষণ।  | ১) অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত জ্যেষ্ঠতা তালিকা যাচাই বাছাই করে খসড়া তালিকা ওয়েব সাইটে প্রকাশ।২) আপত্তি গ্রহণ।৩) চূড়ান্ত তালিকা প্রণয়ন। | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ছকমোতাবেক চাকুরীর তথ্য। | বিনামূল্যে | ২১ (একুশ) |
| ১৯ | টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের পদোন্নতি, চলতি দায়িত্ব এবং অতিরিক্ত দায়িত্ব প্রদান। | ১) অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব বিভাগীয় পদোন্নতি কমিটির সুপারিশ ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন-ক্রমে প্রজ্ঞাপন জারি।  | ক) অধিদপ্তর কর্তৃক প্রস্তাব।খ) পদ শূন্যতার বিবরণ। | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস |
| ২০ | ব্যান্ডউইডথ,আইআরইউ লীজ/বিক্রি-এর অনুমোদন | ক) ব্যান্ডউইডথ,আইআরইউ লীজ/বিক্রি সংক্রান্ত বিএসসিসিএল কর্তৃপক্ষ-এর প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণের মাধ্যমে অনুমোদনের ব্যবস্থা করা হয়। | ক) বিএসসিসিএল-এর পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাবখ) প্রস্তাবিত মূল্যের যৌক্তিকতাপ্রাপ্তিস্থান: বিএসসিসিএল-এর ওয়েবসাইট। | বিনামূল্যে | ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস | শেখ রিয়াজ আহমেদউপ-সচিবকোম্পানী-২+৮৮০ ২ ৯৫৭৩৫৪৩*company-2@ ptd.gov.bd* |
| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ২১ | উন্নয়ন প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ও কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন | ১. এ বিভাগের আওতাভুক্ত প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/ সংস্থা সমূহের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে উন্নয়ন প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ও কর্ম পরিকল্পনা বিষয়ে তথ্য-উপাত্ত/ অগ্রগতি প্রতিবেদন সংগ্রহ এবং প্রতিবেদন প্রণয়ন।২. অনুমোদিত প্রতিবেদন কার্যক্রম বিভাগ/ আইএমইডিতে প্রেরণ। | দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ছকে প্রস্তাব প্রেরণ। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ পরিকল্পনা কমিশন/ অর্থ বিভাগ এবং অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস | ১.মোঃ আব্দুল মান্নানসহকারী প্রধান০১৫৫০১৫৩৬২১mannan.socdu@yahoo.com২. নাজমুন আরা সুলতানাসহকারী প্রধান০১৭১১৭৩৬১২০nazmun\_sust@yahoo.com |
| ২২ | দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রকল্প গ্রহণ/প্রাক মূল্যায়ন এবং অনুমোদন | ১. দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক নির্দিষ্ট ছক অনুযায়ী প্রকল্প প্রস্তাব।২. প্রকল্প যাচাই/ প্রাক মূল্যায়ন সভা অনুষ্ঠান।৩. পরিকল্পনা কমিশনে (বৈদেশিক সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগে) প্রস্তাব প্রেরণ। | দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ছকে প্রস্তাব প্রেরণ। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ পরিকল্পনা কমিশন/ অর্থ বিভাগ এবং অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস |
| ২৩ | দপ্তর /অধিদপ্তর/ সংস্থার উন্নয়ন প্রকল্পের অধীনে পদ সৃজন/সংরক্ষণ সংক্রান্ত কার্যাবলী প্রক্রিয়াকরণ | ১. দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক নির্দিষ্ট ছকে অর্থ-বিভাগের জনবল কমিটির সভায় উপস্থাপনের নিমিত্ত প্রস্তাব প্রেরণ।২. জনবল কমিটির সুপারিশ এর প্রেক্ষিতে অনুমোদিত প্রকল্পের পদ সৃজন/ সংরক্ষণ বিষয়ে সরকারি আদেশ জারি। | দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ছকে প্রস্তাব প্রেরণ। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ পরিকল্পনা কমিশন/ অর্থ বিভাগ এবং অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কার্যদিবস |
| ২৪ | দপ্তর /অধিদপ্তর/ সংস্থার উন্নয়ন প্রকল্পের তহবিল অবমুক্তকরণ | দপ্তর /অধিদপ্তর/ সংস্থার চাহিদার প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট অর্থ বছরের বাজেট বরাদ্দ অনুযায়ী অর্থ অবমুক্ত করণের সরকারি আদেশ জারি। | উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থ অবমুক্তি সংক্রান্ত নির্দেশিকার সংলগ্নী-৪, ৫ সহ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার আবেদন।প্রাপ্তিস্থান: অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কার্য দিবস |
| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ২৫ | বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন | অর্থ বিভাগ কর্তৃক বাজেট বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়। | দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দের চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস | মোসাঃ ইসমত আরা জাহানযুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)+৮৮০ ২ ৯৫১১০৪৩dsismat@gmail.comতাছলিমা খাতুনসহকারী সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৮৫০০৮ |
| ২৬ | সচিবালয়ে কর্মরত সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও বিভিন্ন দপ্তর/ অধিদপ্তর/ সংস্থায় কর্মরত কর্মকর্তাদের স্থায়ী/ অস্থায়ী প্রবেশপত্র প্রদান-এর প্রস্তাব স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। | ব্যক্তির/ উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন পাওয়ার পর পরীক্ষান্তে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ আবেদনপত্র প্রেরণ এবং স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাস ইস্যুর পর আবেদনকারীকে প্রদান। | ১) স্থায়ী পাসের ক্ষেত্রে:ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রস্তাবখ) আবেদনকারীর যোগদানপত্রের পৃষ্ঠাঙ্কন কপি গ) ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি২) অস্থায়ী পাসের ক্ষেত্রে:ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন খ) ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের অনুরোধপত্রগ) ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কার্যদিবস |
| ২৭ | সরকারি হিসাব কমিটি, অনুমতি হিসাব কমিটির চাহিদা মোতাবেক কার্যক্রম। | জাতীয় সংসদ সচিবালয় হতে পত্র প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা বরাবর জবাব চেয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়। সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা হতে জবাব পাওয়ার পর যাচাই পূর্বক মতামত সহ অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হয়। সরকারি হিসাব সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত মোতাবেক কার্যক্রম গ্রহণ।  | ক) জাতীয় সংসদ  সচিবালয়  কর্তৃক জারিকৃত নোটিশ ।খ) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা  হতে প্রাপ্ত অডিট আপত্তির  জবাব । | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস | মোঃ: সুলতান আহমেদ,সহকারী সচিব,ফোন : ৯৫৮৫০০৭।audit2@ptd.gov.bd |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রএবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ২৮ |  ত্রি-পক্ষীয় সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ। |  দপ্তর/সংস্থা হতে অডিট আপত্তির কার্যপত্র প্রাপ্তির পর সভার তারিখ নির্ধারণ পূর্বক অডিট অধিদপ্তরসহ সংশ্লিষ্ট অফিসকে অবহিত করা হয় । নির্ধারিত তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ। | ক) দপ্তর/সংস্থার ত্রি-পক্ষীয়  সভার কার্যপত্রখ) সভার নোটিশগ) সভার কার্যবিবরণী | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | মোঃ: সুলতান আহমেদ,সহকারী সচিব,ফোন : ৯৫৮৫০০৭।audit2@ptd.gov.bd |
| ২৯ | সাধারণ, অগ্রিম ও খসড়া নিরীক্ষা আপত্তি নিষ্পত্তি।  | অডিট অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত সাধারণ ও অগ্রিম আপত্তিসমূহের জবাব চেয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা বরাবর পত্র প্রেরণ করা হয়। জবাব প্রাপ্তির পর পরীক্ষা-নিরীক্ষা পূর্বক আপত্তিসমুহ নিষ্পত্তির সুপারিশ করে অডিট অধিদপ্তরে পত্র প্রেরণ।  | ক) অডিট অধিদপ্তর হতে  প্রাপ্ত পত্র। খ) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা  হতে প্রাপ্ত জবাব (প্রমাণকসহ) । | বিনামূল্যে | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা-মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | সচিবালয়ে প্রবেশের জন্য যানবাহনের স্টিকার প্রদান। | ব্যক্তির/ উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন পাওয়ার পর পরীক্ষান্তে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ আবেদনপত্র প্রেরণ এবং স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক স্টিকার ইস্যুর পর আবেদনকারীকে প্রদান। | ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশে [নির্ধারিত ফরমে আবেদন](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2013/11/%E0%A6%AC%E0%A6%BE%E0%A6%82%E0%A6%B2%E0%A6%BE%E0%A6%A6%E0%A7%87%E0%A6%B6-%E0%A6%B8%E0%A6%9A%E0%A6%BF%E0%A6%AC%E0%A6%BE%E0%A6%B2%E0%A7%9F%E0%A7%87%E0%A6%B0-%E0%A6%85%E0%A6%B8%E0%A7%8D%E0%A6%A5%E0%A6%BE%E0%A7%9F%E0%A7%80-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%B6%E0%A6%AA%E0%A6%A4%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A7%87%E0%A6%B0-%E0%A6%9C%E0%A6%A8%E0%A7%8D%E0%A6%AF-%E0%A6%86%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf) খ) ব্যবহারকারী কর্মকর্তার সচিবালয়ে প্রবেশ পাসের ফটোকপিগ) চালকের ড্রাইভিং লাইসেন্স এর সত্যায়িত কপিঘ) চালকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি(যদি থাকে)ঙ) যানবাহনের ব্লু-বুক-এর সত্যায়িত কপি | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কার্যদিবস | তাছলিমা খাতুনসহকারী সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৮৫০০৮ |
| ২ | বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন | অর্থ বিভাগ কর্তৃক বাজেট বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়। | ক) দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দের চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস | (মোসাঃ ইসমত আরা জাহান)যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)+৮৮০ ২ ৯৫১১০৪৩dsismat@gmail.com |
| ৩ | বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন | উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ-পূর্বক বিভাগের ওয়েব সাইটে প্রকাশ।  | ক) পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে খ) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস |
| ৪ | পদ সৃজন | বিদ্যমান বিধি/ বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ-বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্য-ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদন-ক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে প্রস্তাবখ) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপিগ) আর্থিক সংশ্লেষ | বিনামূল্যে | ০৬ (ছয়) মাস |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা-মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৫ | জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডই ভুক্তকরণ | বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ-বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতিখ) অর্থ বিভাগের সম্মতিগ) অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ কর্তৃক বেতন স্কেল নির্ধারণ (জনবলের ক্ষেত্রে)ঘ) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | (মোসাঃ ইসমত আরা জাহান)যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)+৮৮০ ২ ৯৫১১০৪৩dsismat@gmail.com |
| ৬ | অর্জিত ছুটি | আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ([আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2015/05/Financial-and-Administrative-power-of-Officers.pdf) নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) [নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2013/11/%E0%A6%85%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9C%E0%A6%BF%E0%A6%A4-%E0%A6%9B%E0%A7%81%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%B0-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: এ বিভাগের হিসাব সেল।গ) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: এ বিভাগের হিসাব সেল।  | বিনামূল্যে | (ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস(খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ০৭ (সাত) কার্যদিবস |
| ৭ | অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) | আবেদন পাওয়ার পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি করা হয়।(খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) [নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2013/11/%E0%A6%85%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9C%E0%A6%BF%E0%A6%A4-%E0%A6%9B%E0%A7%81%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%B0-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: এ বিভাগের হিসাব সেল। গ) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: এ বিভাগের হিসাব সেল। ঘ) ব্যক্তিগত কারণে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-১, এ বিভাগ) | বিনামূল্যে | (ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস(খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ০৭ (সাত) কার্যদিবস |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা-মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৮ | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি | আবেদন পাওয়ার পর চিত্ত বিনোদন-ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি। | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) [নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2013/11/%E0%A6%85%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%9C%E0%A6%BF%E0%A6%A4-%E0%A6%9B%E0%A7%81%E0%A6%9F%E0%A6%BF%E0%A6%B0-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%A4%E0%A6%BF%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে),প্রাপ্তিস্থান: এ বিভাগের হিসাব সেল। গ) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) | বিনামূল্যে | (ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ০৩ (তিন) কার্যদিবস(খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস | (মোসাঃ ইসমত আরা জাহান)যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)+৮৮০ ২ ৯৫১১০৪৩dsismat@gmail.com |
| ৯ | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি | আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ([আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2015/05/Financial-and-Administrative-power-of-Officers.pdf)সরকারী আদেশ জারি করা হয়। | ক) [নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2013/11/%E0%A6%9C%E0%A6%BF%E0%A6%AA%E0%A6%BF%E0%A6%8F%E0%A6%AB-%E0%A6%85%E0%A6%97%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%BF%E0%A6%AE-%E0%A6%97%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%B9%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf), গেজেটেড/নন-গেজেটেড) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য) | বিনামূল্যে | (ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস(খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস |
| ১০ | চাকরি স্থায়ীকরণ | আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন-ক্রমে সরকারী আদেশ জারি করা হয়।  | ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্রখ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর) | বিনামূল্যে | (ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস(খ) ১ম / ২য় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ০৭ (সাত) কার্যদিবস |
| ১১ | এ বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ | প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক গৃহনির্মাণ ঋণ মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনখ) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্রগ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস |  |
| ১২ | এ বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম | প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদনখ) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা।গ) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীরনামা। | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস |
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা-মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১৩ | এ বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম | প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়। | ১। সাদা কাগজে আবেদন২। আবেদনকারীর ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা। | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | (মোসাঃ ইসমত আরা জাহান)যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)+৮৮০ ২ ৯৫১১০৪৩dsismat@gmail.com |
| ১৪ | এ বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/ অধিদপ্তরের কোটাভূক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ | সরকারী বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে বরাদ্দপত্র ইস্যু করা হয়। | ক) সরকারী বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে আবেদন।খ) মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র(প্রাপ্তি স্থান: স্ব স্ব দপ্তরের হিসাব শাখা) | বিনামূল্যে | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ১৫ | আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা | সমন্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। | ক[) সমন্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪](http://mha.gov.bd/wp-content/uploads/2015/10/%E0%A6%B8%E0%A6%B0%E0%A6%95%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A7%80-%E0%A6%9F%E0%A7%87%E0%A6%B2%E0%A6%BF%E0%A6%AB%E0%A7%8B%E0%A6%A8-%E0%A6%A8%E0%A6%BF%E0%A6%B0%E0%A7%8D%E0%A6%A7%E0%A6%BE%E0%A6%B0%E0%A6%BF%E0%A6%A4-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE.pdf) এর নির্ধারিত ছকে আবেদন। | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস | তাছলিমা খাতুনসহকারী সচিব+৮৮০ ২ ৯৫৮৫০০৮ |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

২.৪.১ বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)

২.৪.২ ডাক অধিদপ্তর

২.৪.৩ বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড (বিটিসিএল)

২.৪.৪ টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

২.৪.৫ টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

২.৪.৬ বাংলাদেশ সাবমেরিন কেবল কোম্পানী লিমিটেড (বিএসসিসিএল)

২.৪.৭ টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড (টেশিস)

২.৪.৮ বাংলাদেশ কেবল শিল্প লিমিটেড (বাকেশি)

২.৪.৯ বাংলাদেশ কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ

\*আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক সংযুক্ত।

**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 কর্মকর্তানাম ও পদবি: (মোসাঃ ইসমত আরা জাহান)যুগ্ম-সচিবটেলিফোন: +৮৮০ ২ ৯৫৭৪৪৪৯ইমেইল:dsismat@gmail.comওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২ | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)* অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ,৫ নম্বর গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।www.grs.gov.bd | ৯০ (নব্বই) কার্যদিবস |

**৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| ক্রমিক নং | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| ১ | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত নির্ভুল প্রস্তাব প্রেরণ |
| ২ | যথাসময়ে সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে এ বিভাগকে অবহিত করা |