

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়  
হিসাব ভবন  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।  
[www.cga.gov.bd](http://www.cga.gov.bd)



নং-০৭.০৩.০০০০.০০১.৪৫.৩৪২.২১, ৭০৫  
বরাবর

তারিখ: ২৮/০৩/২০২২ খ্রি।

সিনিয়র সচিব  
অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, প্রশাসন-২ অধিশাখা]

বিষয়ঃ সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ সম্পর্কে অবগতকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি সদয় দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার গত ২৮/০৩/২০২২ খ্রি. তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে। বিষয়টি সদয় অবগতির জন্য সিটিজেন চার্টার এর হালনাগাদের তালিকা আদিষ্ট হয়ে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ ০৬ পাতা।

  
২৮/০৩/২২

(এস.এম. নিয়ামুল পারভেজ)  
উপহিসাব মহানিয়ন্ত্রক (প্রশাসন-১)

ফোন: ৮৩৯২৬১৪।

তারিখ: ১০/৩/২০২২ খ্রি।

নং-০৭.০৩.০০০০.০০১.৪৫.৩৪২.২১

অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

১. বাংলাদেশের কম্পিউটার এন্ড অডিটর জেনারেল, অডিট ভবন, ৭৭/৭, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।
২. [দৃষ্টি আকর্ষণঃ অতিরিক্ত উপমহাহিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রক (প্রশাসন)]
৩. অতিরিক্ত সিজিএ (প্রশাসন), সিজিএ কার্যালয়, হিসাব ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।
৪. চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার (সকল)।
৫. অতিরিক্ত সিজিএ (হিসাব ও পদ্ধতি), সিজিএ কার্যালয়, হিসাব ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।
৬. সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিজিএ কার্যালয়, হিসাব ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০। (ওয়েবসাইটে প্রচারের অনুরোধসহ)।
৭. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস (সকল)
৮. উপহিসাব মহানিয়ন্ত্রক (সকল)।
৯. পিএস টু সিজিএ।
১০. ডিস্ট্রিক্ট একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার (সকল)।
১১. উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার (সকল)।
১২. অফিস কপি।

(মো: আনোয়ারুল ইসলাম)  
নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (প্রশাসন-১)  
ফোনঃ ৪৮৩১৭৭৭১।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
(Citizen's Charter)

সর্বশেষ হালনাগাদ: ২৮/০৩/২০২২ খ্রি:

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়  
অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০  
[www.cga.gov.bd](http://www.cga.gov.bd)

## হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

১.১। রূপকল্প (Vision) : সরকারি আর্থিক ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি আধুনিক ও শক্তিশালী করে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় অবদান রাখা।

১.২। অভিলক্ষ্য (Mission) : সরকারি অর্থ পরিশোধে কার্যকর পূর্ব-নিরীক্ষা সম্পাদন এবং ডিজিটাইজেশন এর মাধ্যমে গুনগত মানসম্পন্ন হিসাব প্রতিবেদন প্রণয়ন করে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহযোগিতা প্রদান।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১। নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্ববোচ্চ সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	পারিবারিক পেনশন নিষ্পত্তি	চেক ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ যথাযথভাবে পূরণকৃত সরকার নির্দেশিত ফরম/ছক/আবেদন ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	০৭	১. চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার ..... ফোন: ..... ২. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস, ঢাকা (ফোন ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন ৬৫৬০৫১), রাজশাহী (ফোন ০৭২১৭৭১৪৬৯), খুলনা (ফোন ০৪১৭৬০০৬২), সিলেট (ফোন ০৮২১৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন ০৪৩১৬৪০০৬), রংপুর (ফোন ০৫২১৫৬৬১৭) ময়মনসিংহ (ফোন ০৯১৫৪৩০০) ৩. জেলা একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার (ফোন .....) ৪. উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (ফোন .....)
২.	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি।	চেক ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	০৭	ঐ
৩.	অনুদান, ঋণ ও অগ্রিম এবং বিভিন্ন আর্থিক মঞ্জুরীপত্রের বিপরীতে অথরিটি ইস্যু	অথরিটি ইস্যু	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরীপত্র	বিনা মূল্যে	০৫	ঐ

## ২.২। দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	বেতন বিল নিষ্পত্তি (২০-২৫ তারিখে দাখিল সাপেক্ষে)	১. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন বিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (EFT) পদ্ধতি ব্যবহার ২. অন্যান্য ক্ষেত্রে চেক ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১ম কর্মদিবসের মধ্যে	১. চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার ..... ফোন: ..... ২. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস, ঢাকা (ফোন ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন ৬৫৬০৫১), রাজশাহী (ফোন ০৭২১৭৭১৪৬৯), খুলনা (ফোন ০৪১৭৬০০৬২), সিলেট (ফোন ০৮২১৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন ০৪৩১৬৪০০৬), রংপুর (ফোন ০৫২১৫৬৬১৭) ময়মনসিংহ (ফোন ০৯১৫৪৩০০) ৩. জেলা একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার (ফোন .....) ৪. উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (ফোন .....)
২.	জিপিএফ অগ্রিম/চূড়ান্ত পরিশোধ, গৃহ নির্মাণসহ অন্যান্য অগ্রিম ও ভ্রমণ ভাতা বিল নিষ্পত্তি	চেক ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৩.	জিপিএফ ব্যালেন্স হস্তান্তর ও পে-স্লিপ ইস্যু	এলপিসি/পে-স্লিপ ইস্যু	বদলী/কর্মস্থল হতে ছাড়পত্রের কপি (অনলাইন কপি এবং হার্ডকপি)	বিনা মূল্যে	০৫ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৪.	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি	চেক ইস্যু	১. সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৫.	বেতন নির্ধারণ, সার্ভিস বহি ও পেনশন নিষ্পত্তি	১. বেতন নির্ধারণী পত্র ইস্যু ২. সার্ভিস বহি প্রতিস্বাক্ষরকরণ ৩. পেনশনের ক্ষেত্রে (EFT করণ)	১. আবেদনপত্র ২. যথাযথভাবে পূরণকৃত সরকার নির্দেশিত ফরম/ছক ৩. সার্ভিস বহি ৪. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে	বিনা মূল্যে	১০ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৬.	জিপিএফ একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	১. ব্যাংক চালানোর মূল কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ২. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে	বিনা মূল্যে	১জুলাই হতে ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে	ঐ
৭.	মাসিক পেনশন	EFT করণ	১. ডি হাফস ২. বিল ফরম	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ০৭	ঐ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			৩. আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৪. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে		কর্মদিবসের মধ্যে	

## ২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	স্বীয় কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল হিসাবরক্ষণ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়োগ/বদলীর বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	অফিস আদেশ জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ৩. সংশ্লিষ্টের আবেদনপত্র	বিনা মূল্যে	১০ কর্মদিবস	হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ ফোন:
২.	সিজিএ অফিস এবং এর অধীনস্থ অফিসসমূহের সকল কর্মচারী ও ২০-৬ষ্ঠ গ্রেড পর্যন্ত কর্মকর্তাদের পিআরএল, সজ্ঞানিরোধ ছুটি ও বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর (২০-১০ম গ্রেড পর্যন্ত), পেনশন ও জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের মঞ্জুরী প্রদান (২০ গ্রেড- ৬ষ্ঠ গ্রেড পর্যন্ত)।	অফিস আদেশ জারী	ঐ	বিনা মূল্যে	১০ কর্মদিবস	ঐ
৩.	সিজিএ অফিসসহ ডিএএফও এবং ইউএও অফিসসমূহের বাজেট প্রাক্কলন তৈরী, বাজেট পুনঃবন্টন ও হিসাব সংরক্ষণ	অফিস আদেশ জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	বিনা মূল্যে	অর্থ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	ঐ
৪.	প্রজাতন্ত্রের বার্ষিক উপযোজন হিসাব ও বার্ষিক আর্থিক হিসাব প্রণয়ন পূর্বক নিরীক্ষা প্রত্যয়নের জন্য অডিটর জেনারেলের নিকট উপস্থাপন।	উপযোজন হিসাব ও আর্থিক হিসাব প্রণয়ন	সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র	বিনা মূল্যে	পরবর্তী অর্থ বছরের ৩১ শে জানুয়ারীর মধ্যে	ঐ
৫.	সিভিল, ডিফেন্স ও রেলওয়ে একাউন্টস সমন্বিত করে প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব প্রণয়ন।	প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব প্রণয়ন	সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
৬.	সরকারি আর্থিক বিধি-বিধানের ব্যাখ্যা প্রদান।	অফিস আদেশ জারী	১. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ২. সংশ্লিষ্টের আবেদনপত্র	বিনা মূল্যে	১ মাস	ঐ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৭.	সিজিএ অফিস এবং অধীনস্থ অফিসসমূহে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত/প্রাপ্ত অভিযোগের সুষ্ঠু ও নিরপেক্ষ তদন্তের ব্যবস্থা করা।	অফিস আদেশ জারী সংশ্লিষ্টের	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ৩. আবেদনপত্র/অভিযোগনামা ৪. মিডিয়া রিপোর্ট	বিনা মূল্যে	১ মাস	ঐ
৮.	কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত শৃংখলামূলক কেসসমূহ বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ।	অফিস আদেশ জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. আবেদনপত্র/অভিযোগনামা	বিনা মূল্যে	বিধি মোতাবেক	ঐ
৯.	অধীনস্থ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঋণ ও অগ্রিমের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও মঞ্জুরীর জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ।	পত্র জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ৩. সংশ্লিষ্টের আবেদনপত্র	বিনা মূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
১০.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্ম-দক্ষতা উন্নয়নে অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রশিক্ষণ প্রদান		বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	যথাসময়ে স্বয়ংসম্পূর্ণ ফরম/ছক/আবেদনপত্র জমা প্রদান
২)	সরকারি আর্থিক বিধি-বিধান ও যথার্থতার মানদণ্ড অনুসরণ

## ৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO)</b> নাম ও পদবী : ক্রমিক নং- ১ ও ২ এ বর্ণিত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে- <b>হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ</b> ফোন: ৪৮৩১২৪১৩ ইমেইল: <a href="mailto:cgabd@cga.gov.bd">cgabd@cga.gov.bd</a> ক্রমিক নং- ৩ ও ৪ এ বর্ণিত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে-ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস, ঢাকা (ফোন ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন ৬৫৬০৫১), রাজশাহী (ফোন ০৭২১৭৭১৪৬৯), খুলনা (ফোন ০৪১৭৬০০৬২), সিলেট (ফোন ০৮২১৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন ০৪৩১৬৪০০৬), রংপুর (ফোন ০৫২১৫৬৬১৭) ময়মনসিংহ (ফোন ০৯১৫৪৩০০) ওয়েব পোর্টাল : <a href="http://www.cga.gov.bd">www.cga.gov.bd</a>	
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>আপিল কর্মকর্তা</b> নাম ও পদবী : <b>হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ</b> ফোন: ৪৮৩১২৪১৩ ইমেইল: <a href="mailto:cgabd@cga.gov.bd">cgabd@cga.gov.bd</a> ওয়েব পোর্টাল : <a href="http://www.cga.gov.bd">www.cga.gov.bd</a>	
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<b>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>সিনিয়র সচিব, অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  (পত্র/ইমেইল/টেলিফোন অন্য যে কোন মাধ্যমে যোগাযোগ করা যেতে পারে।  ওয়েব পোর্টাল : <a href="http://www.mof.gov.bd">www.mof.gov.bd</a> </li> </ul>	