

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসারের কার্যালয়
আত্রাই, নওগাঁ।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. মিশন ও ভিশন

মিশনঃ সরকারি অর্থ পরিশোধে কার্যকর পূর্ব-নিরীক্ষা সম্পাদন এবং গুনগত মানসম্পন্ন হিসাব প্রতিবেদন প্রণয়নের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহযোগিতা প্রদান।

ভিশনঃ সরকারি আর্থিক ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি শক্তিশালীকরণে অবদান রাখা।

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 সময়সীমা (কার্যদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	পেনশনারের লাইভ ভেরিফিকেশন	live verification Apps./ web camera/Fingir print	পেনশনারকে স্বশরীরে এনআইডি কার্ডসহ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার নিকট হাজির হতে হবে।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atrainuao@cga.gov.bd
২.	পারিবারিক পেনশন নিষ্পত্তি	পেমেন্ট অথরিটি 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	১০ দিন	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atrainuao@cga.gov.bd
৩.	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি	পেমেন্ট অথরিটি 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	৭দিন	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atrainuao@cga.gov.bd
৪.	অনুদান, ঋণ ও অগ্রিম এবং বিভিন্ন আর্থিক মঞ্জুরীপত্রের বিপরীতে অথরিটি ইস্যু।	পেমেন্ট অথরিটি ইস্যু	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরীপত্র	বিনা মূল্যে	৭দিন	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atrainuao@cga.gov.bd

২.২ দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
--------------	-----------	--------------------	---	-----------------------	------------------------------	---------------------------

				পরিশোধ পদ্ধতি	(কার্যদিবস)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বেতন বিল নিষ্পত্তি (২৫ তারিখের মধ্যে দাখিল সাপেক্ষে)	১। কর্মকর্তা বেতন বিল নিষ্পত্তি ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (EFT) পদ্ধতি ব্যবহার। ২। অন্যান্য ক্ষেত্রে Advice 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	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
২	জিপিএফ অগ্রিম/চূড়ান্ত পরিশোধ, গৃহ নির্মাণসহ অন্যান্য অগ্রিম ও ভ্রমণ ভাতা বিল নিষ্পত্তি	Advice ইস্যু করণ।	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	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
৩	জিপিএফ ব্যালেন্স হস্তান্তর ও পে স্লিপ ইস্যু	এলপিসি/পে-স্লিপ ইস্যু	বদলী/কর্মস্থল হতে ছাড়পত্রের কপি।	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবসের মধ্যে	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
৪	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি	Advice ইস্যু করণ।	১। সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। ২। নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবসের মধ্যে	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
৫	বেতন নির্ধারণণ, সার্ভিস বহি ও পেনশন নিষ্পত্তি	১। বেতন নির্ধারণী পত্র ইস্যু। ২। সার্ভিস বহি প্রতিস্থাপনকরণ। ৩। পেনশনের ক্ষেত্রে Advice ইস্যু।	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	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
৬	জিপিএফ একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	একাউন্টস স্লিপ ইস্যু	১। ব্যাংক চালানের মূল কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ২। নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	১ জুলাই হতে ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭ ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd
৭	মাসিক পেনশন	ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (EFT) পদ্ধতি ব্যবহার।	১। ডি হাসফ। ২। বিল ফরম। ৩। আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	উপজেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, আত্রাই, নওগাঁ। মোবাঃ ০১৩১৮৩৮০৬১৮ টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৮৪৮১৭

			৪। নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।			ই-মেইল: atraiuao@cga.gov.bd

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্রম সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১।	স্বয়ংসম্পূর্ণ ফরম/ছক/আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২।	সরকারী 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 করণঃ

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস টেলিঃ ০২৫৮৮৮৮৫৫৬৫৮ ওয়েব পোর্টালঃ www.dca.rajshahidiv.gov.bd	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা ইম ও পদবি হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ, ফোন ০২৮৩১২৪১৩ ওয়েব পোর্টালঃ www.cga.gov.bd	
৩	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) <ul style="list-style-type: none"> সিনিয়র সচিব, অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। (পত্র/ই-মেইল/টেলিফোন অন্য যে কোন মাধ্যমে যোগাযোগ করা যেতে পারে। ওয়েব পোর্টালঃ www.mof.gov.bd 	

(মোঃ সাইদুল ইসলাম)
উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসার
আত্রাই, নওগাঁ।