



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সর্বশেষ হালনাগাদ: ২৩/১০/২০২৩ খ্রি:

১.১। **বূপকল্প (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 ডিজিটালাইজেশন এর মাধ্যমে গুণগত মানসম্পন্ন হিসাব প্রতিবেদন প্রণয়ন করে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহযোগিতা প্রদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

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, পদবী, মোবাইল ও ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	পারিবারিক পেনশন নিষ্পত্তি	কার্যক্রম	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র সহ যথাযথভাবে পূরণকৃত সরকার নির্দেশিত ফরম/ছক/আবেদন ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৯	উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসার মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৮০৭৫৩ (ফোনঃ- ০২৪৭৭৭৩০৭১২)
২।	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি।	কার্যক্রম	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র সহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৭	ঐ
৩।	অনুদান, ঋণ ও অগ্রিম এবং বিভিন্ন আর্থিক মঞ্জুরীপত্রের বিপরীতে অথরিটি ইস্যু	অথরিটি ইস্যু	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরীপত্র	বিনামূল্যে	৫	ঐ

২.২) দাপ্তরিক 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, পদবী, মোবাইল ও ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	বেতন বিল নিষ্পত্তি (২৫ তারিখে দাখিল সাপেক্ষে)	১. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন বিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার পদ্ধতি ব্যবহার ২. অন্যান্য ক্ষেত্রে এ্যাডভাইজ ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১। পরবর্তী মাসের ১ম কর্মদিবসের মধ্যে ২। অন্যান্য ক্ষেত্রে দাখিলের ৩ কর্মদিবসের মধ্যে।	উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসার মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৮০৭৫৩ (ফোনঃ- ০২৪৭৭৭৩০৭১২)
২।	জিপিএফ অগ্রিম/চূড়ান্ত পরিশোধ, গৃহ নির্মানসহ অন্যান্য অগ্রিম ও ভ্রমন ভাতা বিল নিষ্পত্তি	এ্যাডভাইজ ইস্যু	১. সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম বা ছক হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ

	জিপিএফ ব্যালেন্স হস্তান্তর ও পে-স্লিপ ইস্যু	এলপিসি/পে-স্লিপ ইস্যু	বদলী/কর্মস্থল হতে ছাড়পত্রের কপি (অনলাইন কপি এবং হার্ডকপি)	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
	সরবরাহ ও সেবা মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ ইত্যাদি খাতসহ উন্নয়ন খাতের বিল নিষ্পত্তি।	বিল পাশ	১. সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
৫।	বেতন নির্ধারন সার্ভিস বহি ও পেনশন নিষ্পত্তি।	১. বেতন নির্ধারনী পত্র ইস্যু ২. সার্ভিস বহি প্রতিস্বাক্ষরকরণ ৩. আনুতোষিক ও পেনশনের ক্ষেত্রে (উৎসঃকরণ)	১. আবেদন পত্র ২. যথাযথভাবে পূরণকৃত সরকার নির্দেশিত ফরম/ছক ৩. সার্ভিস বহি ৪. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ
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।	বিনামূল্যে	১ জুলাই হতে ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে	ঐ
৭।	মাসিক পেনশন	EFT করণ	১. ডি হাফস ২. বিল ফরম ৩. আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৪. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা: প্রযোজ্য নয়।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রযোজ্য নয়।

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ-
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 অফিস প্রধান এর নিকট লিখিত অভিযোগ দিতে পারেন। মোবাইলঃ ০১৩১৮৩৮০৭৫৩



মদন কুমার দাস
উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
রূপসা, খুলনা।