

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission):

রূপকল্প (Vision): ব্যয় সাশ্রয়ী, স্বচ্ছ, জবাবদিহিতাপূর্ণ আর্থিক প্রশাসন।

অভিলক্ষ্য (Mission): সরকারি সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে আর্থিক ব্যবস্থাপনা স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠাপূর্বক প্রতিষ্ঠানসমূহকে ব্যয় সাশ্রয়ী দক্ষ প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়।

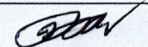
২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের অধীন বিভিন্ন অধিদপ্তর, পরিদপ্তর ও সংস্থার প্রকৌশলীগণের নিরীক্ষা ছাড়পত্র প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/প্রকৌশলীগণের চাকুরী বিবরণীসহ গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের প্রশাসন শাখা-৭ এর পত্র প্রাপ্তির পর এ পরিদপ্তরের নিরীক্ষা শাখায় রক্ষিত রেকর্ডপত্র যাচাই করে নিরীক্ষা ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/প্রকৌশলীগণের চাকুরি বিবরণীসহ গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের প্রশাসন শাখা-৭ এর পত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দুরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com

(Signature)

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর (৩ দিন পর্যন্ত)	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি।	(১) সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০১(এক) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবদুল হক সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) দূরালাপনি: ৫৫১০০৪৬৬ ই-মেইল: abdulhoquebabul@gmail.com
২	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর (৩ দিনের অতিরিক্ত এবং কর্মস্থল ত্যাগসহ ছুটি)	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি।	(১) সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০২(দুই) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৩	অর্জিত ছুটি	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি।	((১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (২) আইবাস++ হতে অর্জিত ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে। প্রাপ্তি স্থান: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ও আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৪	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	((১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; (২) আইবাস++ হতে অর্জিত ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে। প্রাপ্তি স্থান: সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ও আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৫	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	(ক) 'বাংলাদেশ সরকারি চাকরি (শ্রান্তি ও বিনোদন ভাতা) বিধিমালা, ১৯৭৯' অনুসরণ।	(১) সাদা কাগজে আবেদন; (২) আইবাস++ হতে অর্জিত ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com



ক্রম:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		(খ) আবেদন পাওয়ার পর উপরিউক্ত বিধিমালা অনুযায়ী প্রাপ্যতা সাপেক্ষে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন গ্রহণপূর্বক ভাতাসহ শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরীর অফিস আদেশ জারি।	<u>প্রাপ্তি স্থান:</u> সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ও আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।			
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি।	(১) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯) আবেদন (গেজেটেড/নন-গেজেটেড); (২) আইবাস++ হতে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূলকপি (চীফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত); <u>প্রাপ্তি স্থান:</u> সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ও আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয় এর নিকট হতে।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৭	পিআরএল মঞ্জুরী প্রদান	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি।	(১) সাদা কাগজে আবেদন; (২) আইবাস++ হতে অর্জিত ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে (চীফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত); <u>প্রাপ্তি স্থান:</u> সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ও আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৮	পেনশন মঞ্জুরী প্রদান	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি।	(১) নির্ধারিত ফরমে (পেনশন ফরম ২.১, সংযোজনী-৪) আবেদন (গেজেটেড/নন-গেজেটেড)। <u>প্রাপ্তি স্থান:</u> প্রশাসন শাখা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক দূরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com
৯	অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১। সাদা কাগজে আবেদন; ২। সম্পত্তি ক্রয়ের চুক্তিপত্র;	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব এস, এম, নিয়ামুল পারভেজ পরিচালক

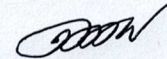
ক্রম:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	গণপূর্ত মন্ত্রণালয় এর কর্মকর্তা/কর্মচারীর গৃহ-নির্মাণ, গৃহ-মেরামত, মোটর সাইকেল, বাইসাইকেল, মোটরকার, কম্পিউটার ইত্যাদির অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান	সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদানের জন্য প্রেরণ।	৩। বেতনের প্রত্যয়নপত্র; ৪। নির্ধারিত ফরম (পুরণকৃত) প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন শাখা, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।			দুরালাপনি: ৯৫১২৩২২ ই-মেইল: niamul30audit@gmail.com

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্তকরণ:

এ পরিদপ্তরের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান না থাকায় প্রযোজ্য নয়।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান (নিরীক্ষা ছাড়পত্র প্রদানের ক্ষেত্রে গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের প্রশাসন শাখা- ০৭ হতে প্রেরিত পত্রের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/প্রকৌশলীর চাকুরী বিবরণী প্রেরণ করা)।
০২	সকল সেবার ক্ষেত্রে কোন প্রকার ফিস পরিশোধ করা প্রয়োজন নেই।
০৩	প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবা হওয়ায় মোবাইল মেসেজ/ইমেইল প্রয়োজন নেই।
০৪	সকল সেবার ক্ষেত্রে কোন প্রকার সাক্ষাতের প্রয়োজন নেই।
০৫	অनावश्यक ফোন/তদবির না করা।



৫) কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখকরণ:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আবদুল হক সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫১০০৪৬৬ ইমেইল: abdulhoquebabul@gmail.com ওয়েব: www.doia.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মিজ্ মোসাঃ ফেরদৌসী বেগম অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অনুবিভাগ-১) ফোন: ০২-৫৫১০০৫২০ ইমেইল: addlsecadmin1@mohpw.gov.bd ওয়েব: www.mohpw.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

মোঃ আবদুল হক
২৯/০৪/২০২৪
মোঃ আবদুল হক
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
অভ্যন্তরীণ নিরাপত্তা পরিদপ্তর
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।