

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সরকারী আর্থিক ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি শক্তিশালীকরণে অবদান রাখা।

মিশন : সরকারি অর্থ পরিশোধে কার্যকর পূর্ব-নিরীক্ষা সম্পাদন এবং গুণগত মানসম্পন্ন হিসাব প্রতিবেদন প্রণয়নের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহযোগিতা প্রদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ 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.	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	১০	১. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন : ২. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস, ঢাকা (ফোন : ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন : ২৫৫৫৩০১), রাজশাহী (ফোন : ৭৭৫৬৫৮), খুলনা (ফোন : ৭২০৫১০), সিলেট (ফোন : ৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন : ৬৪০০৬) ৩. জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, 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	১. নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, ফোন : ২. নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস এর কার্যালয়, ঢাকা (ফোন : ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন : ২৫৫৫৩০১), রাজশাহী (ফোন : ৭৭৫৬৫৮), খুলনা (ফোন : ৭২০৫১০), সিলেট (ফোন : ৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন : ৬৪০০৬) ৩. জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন : ৪. উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন :

৩.	অনুদান, ঋণ ও অগ্রিম এবং বিভিন্ন আর্থিক মঞ্জুরীপত্রের বিপরীতে অথরিটি ইস্যু	অথরিটি ইস্যু	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরীপত্র	বিনা মূল্যে	০৭	১. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন : ২. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস, ঢাকা (ফোন : ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন : ২৫৫৫৩০১), রাজশাহী (ফোন : ৭৭৫৬৫৮), খুলনা (ফোন : ৭২০৫১০), সিলেট (ফোন : ৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন : ৬৪০০৬) ৩. জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন : ৪. উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন :
----	---	--------------	-----------------------	-------------	----	--

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বেতন বিল নিষ্পত্তি (২৫ তারিখের মধ্যে দাখিল সাপেক্ষে)	১. কর্মকর্তাদের বেতন বিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (EFT) পদ্ধতি ব্যবহার ২. অন্যান্য ক্ষেত্রে চেক ইস্যু	১. সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল ২. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১ম কর্মদিবসের মধ্যে	১. নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, ফোন : ২. নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস এর কার্যালয়, ঢাকা (ফোন : ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন : ২৫৫৫৩০১), রাজশাহী (ফোন : ৭৭৫৬৫৮), খুলনা (ফোন : ৭২০৫১০), সিলেট (ফোন : ৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন : ৬৪০০৬) ৩. জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন : ৪. উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন :
২.	জিপিএফ অগ্রিম/ চূড়ান্ত পরিশোধ, গৃহনির্মাণসহ অন্যান্য অগ্রিম ও ভ্রমণ ভাতা বিল নিষ্পত্তি	চেক ইস্যু	ঐ	বিনা মূল্যে	প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	ঐ

৩.	জিপিএফ ব্যালেন্স স্থানান্তর ও পে-স্লিপ ইস্যু	এলপিসি/ পে স্লিপ ইস্যু	বদলী/কর্মস্থল হতে ছাড়পত্রের কপি	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	এ
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	এ
৫.	বেতন নির্ধারণ, সার্ভিস বহি ও পেনশন নিষ্পত্তি	১. বেতন নির্ধারনী পত্র ইস্যু ২.সার্ভিস বহি প্রতিস্থাপনকরণ ৩.পেনশনের ক্ষেত্রে চেক 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	এ
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	এ
৭.	মাসিক পেনশন	চেক ইস্যু	১. ডি হাফস, ২. বিল ফরম, ৩. আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৪. নির্ধারিত ফরম হিসাব শাখা অথবা অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	বিনা মূল্যে	পরবর্তী মাসের ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	এ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	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	নিয়মিত	হিসাব মহা নিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ ফোন : ৮৩১২৪১৩
২	সিজিএ অফিস এবং এর অধীনস্থ অফিসসমূহের সকল কর্মচারী ও সুপারদের পিআরএল (সিএও অফিস ব্যতীত), সঙ্গনিরোধ ছুটি ও বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর, পেনশন ও জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের মঞ্জুরী প্রদান।	অফিস আদেশ জারী	ঐ	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
৩	সিজিএ অফিসসহ ডিএও এবং ইউএও অফিসসমূহের বাজেট প্রাক্কলন তৈরী, বাজেট পুনঃ বন্টন ও হিসাব সংরক্ষণ।	অফিস আদেশ জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	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	নিয়মিত	ঐ
৫	সিভিল, ডিফেন্স ও রেলওয়ে একাউন্টস সমন্বিত করে প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব প্রণয়ন।	প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব প্রণয়ন	সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
৬	সরকারী আর্থিক বিধি-বিধানের ব্যাখ্যা প্রদান।	অফিস আদেশ জারী	১. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ২. সংশ্লিষ্টের আবেদনপত্র	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
৭	হিসাবরক্ষণ ব্যবস্থার আধুনিকায়ন ও উন্নয়নে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিত করা।	মনিটরিং		বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ

৮	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	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
৯	কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত শৃঙ্খলামূলক কেসসমূহ বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ।	অফিস আদেশ জারী	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. আবেদনপত্র/অভিযোগনামা	বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ
১০	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	নিয়মিত	ঐ
১১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্ম-দক্ষতা উন্নয়নে অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রশিক্ষণ প্রদান		বিনা মূল্যে	নিয়মিত	ঐ

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

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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 করুন :

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO) নাম ও পদবি : ক্রমিক নং ১ ও ২ এ বর্ণিত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে - হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ ফোন : ৮৩১২৪১৩ ইমেইল : cgaicu@finance.gov.bd • ক্রমিক নং ৩ ও ৪ এ বর্ণিত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে - ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস ঢাকা (ফোন : ৯৫৬৮৮১১), চট্টগ্রাম (ফোন : ২৫৫৫৩০১), রাজশাহী (ফোন : ৭৭৫৬৫৮), খুলনা (ফোন : ৭২০৫১০), সিলেট (ফোন : ৭১৪৫৫১), বরিশাল (ফোন : ৬৪০০৬) ওয়েব পোর্টাল : www.cga.gov.bd	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি : হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ ফোন : ৮৩১২৪১৩ ই-মেইল : cga@finance.gov.bd ওয়েব পোর্টাল : www.cga.gov.bd	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • সিনিয়র সচিব, অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (পত্র/ইমেইল/টেলিফোন অন্য যে কোন মাধ্যমে যোগাযোগ করা যেতে পারে।) ওয়েব পোর্টাল : www.mof.gov.bd	