ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ কতিপয় নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের বাজার মূল্য স্থিতিশীল রাখতে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

মিশনঃ নির্দিষ্ট কিছু সংখ্যক নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের আপদকালীন মজুদ গড়ে তুলে প্রয়োজনীয় সময়ে ভোক্তা সাধারণের নিকট তা সরবরাহ করার মাধ্যমে দ্রব্যমূল্য স্থিতিশীল রাখতে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডিলার নিয়োগের চুক্তিপত্র সম্পাদন।	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনের পর উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্পে ২ (দুই) বছরের জন্য চুক্তি করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) জামানত বাবদ ৩০,০০০ /- (ত্রিশ হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ। খ) লাইসেন্স ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমাদানের রশিদ। গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্প।	**সেবার মূল্য:** ৩৬,৩০০/-(ছত্রিশ হাজার তিনশত) টাকা। **পরিশোধ পদ্ধতি:** ১। জামানত বাবদ ৩০,০০০ /-(ত্রিশ হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান ২। লাইসেন্স ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান ৩। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্প দাখিলের ০২ কর্মদিবসের মধ্যে।	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd
২	ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন।	চুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে ডিলার কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) নবায়ন বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমাদানের রশিদ। গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প।	**সেবার মূল্য:** ৬,৩০০/- (ছয় হাজার তিনশত) টাকা। **পরিশোধ পদ্ধতি:** ১) নবায়ন ফি বাবাদ ৬০০০/-(ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান ২। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০২ কর্মদিবস	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd
৩	ডিলারদের জামানত ফেরত	ডিলার কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা হতে তহবিল প্রাপ্তির পর জামানত ফেরত দেয়া হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) ডিলার কর্তৃক সাদা কাগজে লিখিত আবেদন।	**সেবার মূল্য:** বিনামূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	অর্থ স্থানান্তরের পর ০৩ (তিন) কর্মদিবস।	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ০১(এক) কোটি নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যে বরাদ্দপত্র জারী।	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ০১ (এক) কোটি নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারে নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন পত্র। খ) টিসিবি প্রধান কার্যালয় কর্তৃক অনুমোদন পত্র।	**সেবার মূল্য**: বিনামূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে।	সংশ্লিষ্ট জেলার অথোরাইজড অফিসার।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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	বিদ্যুৎ, মোবাইল, ইন্টারনেট ও অন্যান্য বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব -০১ শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	**সেবার মূল্য**: বিনামূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির পর ০৩ (তিন) কর্মদিবস	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd
২	লেবার হ্যান্ডলিং ও শ্রমিক ঠিকাদারের বিল প্রদান।	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	**সেবার মূল্য**: বিনামূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবস	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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	বিভিন্ন প্রকার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	বিভিন্ন শাখা হতে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি টিসিবি'র ওয়েবসাইটের (www.tcb@tcb.gov.bd নোটিশ বোর্ডের প্রকাশ করা হয়।	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** ক) বিভিন্ন শাখা হতে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি **প্রাপ্তিস্থান:** টিসিবি প্রধান কার্যালয় /আঞ্চলিক কার্যালয়ের শাখাসমূহ।	**সেবার মূল্য:** বিনামূল্যে **পরিশোধ পদ্ধতি:** প্রযোজ্য নয়	০১ (এক) কর্মদিবস	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা	শতদল মন্ডল সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, বরিশাল মোবাঃ ০১৯৯৪৯২১৮০৬ ইমেইলঃ tcbbsl@tcb.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	কর্মকর্তার নাম: মোঃ আবুল হাসনাত চৌধুরী পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) সাচিবিক অনুবিভাগ অফিস: টিসিবি প্রধান কার্যালয় , টিসিবি ভবন, ১ কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইল +৮৮০১৭২-২৪৮৮৯০ টেলিফোনঃ+৮৮০২৮১৮০০৬০ ই- মেইলঃ tcbsecretary@tcb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcb.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) দিন