

ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
আঞ্চলিক কার্যালয়
রংপুর।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ কতিপয় নিত্য প্রয়োজনীয় পণ্যের বাজারমূল্য 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 প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১	ডিলার নিয়োগের আবেদনপত্র দাখিল।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই-বাছাই পূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের প্রেক্ষিতে ডিলার নিয়োগ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: টিসিবি'র ডিলার নিয়োগের বিজ্ঞপ্তির পর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত সকল কাগজপত্র সত্যায়িত করে দাখিল করতে হয়ঃ (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র (http://www.tcb.gov.bd/site/forms/2573fdd7-891a-4d5a-b0ee-5ca5682043e9) (২) ট্রেড লাইসেন্স (প্রকৃত মুদি দোকানদার/ব্যবসায়ী) এর সত্যায়িত ফটোকপি। (৩) দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। (৪) এনআইডি কার্ডের সত্যায়িত ফটোকপি। (৫) আয়কর সনদের সত্যায়িত ফটোকপি। (৬) ব্যাংক সলভেন্সীর মূল কপি। (৭) দোকান ভাড়ার দলিল/ মালিকানা দাখিলার সত্যায়িত ফটোকপি। (৮) আবেদনকারীর দোকানে কমপক্ষে ৩ থেকে ৪ মেঃ টন মালামাল গুদামজাত করার জায়গা থাকতে হবে। প্রাপ্তিস্থান: আবেদন ফরম টিসিবি'র ওয়েবসাইটে	সেবার মূল্য: আবেদনের সময় ফি বাবদ ৫,০০০/ (পাঁচ হাজার) টাকা পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য।	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ হতে ৭০ (সত্তর) কর্মদিবসের মধ্যে আবেদনপত্রের তথ্যাদি যাচাইয়ের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ। সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের মতামত প্রাপ্তির ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে যোগ্য আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানকে ডিলার নিয়োগের অনুমোদন পত্র সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় বরাবরে প্রেরণ করা হয় এবং অনুলিপির মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে	মোঃ গোলাম খোরশেদ অতিরিক্ত পরিচালক সিএমএস ও বিওবি শাখা, টিসিবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৫৭৫৭৭২৭২০ ফোন নম্বর-+৮৮-০২-৮১৮০০৬২ ই-মেইল-tcbcocms@tcb.gov.bd

			(www.tcb.gov.bd) ফরমের সেবা বঞ্চে রয়েছে।		জানানো হয়।	
২	ডিলার নিয়োগের চুক্তিপত্র সম্পাদন।	উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প 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 ষ্টাম্প।	সেবার মূল্য: ৩৬,০০০/- (ছত্রিশ হাজার) টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: ১। জামানত বাবদ ৩০,০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা এবং লাইসেন্স ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান ৩। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প দাখিলের ০২ কর্মদিবস।	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbnrg@tcb.gov.bd
৩	ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন।	চুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে ডিলার কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- জমা প্রদানের রশিদ। গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প।	সেবার মূল্য: ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: ১। নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- ব্যাংকে জমা প্রদান (দুই বছরের জন্য) ২। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স নবায়ন ফি জমা প্রদানের ০২ কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbnrg@tcb.gov.bd
৪	ডিলারদের জামানত ফেরত	ডিলার কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-শাখা কর্তৃক অর্থ স্থানান্তর সাপেক্ষে জামানত ফেরত দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) ডিলার কর্তৃক সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	প্রধান কার্যালয় হতে অর্থ স্থানান্তরের পর ০৩ কর্ম দিবস।	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbnrg@tcb.gov.bd
৫	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ০১ (এক) কোটি ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ০১ (এক) কোটি নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন পত্র।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে।	সংশ্লিষ্ট জেলার অথোরাইজড অফিসার।

৬	পণ্য গ্রহণ ও বিতরণ পদ্ধতি	মাসিক পণ্য সরবরাহের বরাদ্দপত্র অনুমোদনের প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) প্রধান কার্যালয় হতে পণ্য সরবরাহের বরাদ্দ প্রদানের অনুমতি পত্র পাওয়া সাপেক্ষে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে।	প্রযোজ্য নয়।	মোঃ মেহেদী হাসান সাঁট-লিপিকার/গুদাম কর্মকর্তা মোবাইলঃ ০১৮১০-৫৯৬০২৭
---	---------------------------	---	--	---------------------------------	----------------------	--

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	ভাড়া চুক্তি নবায়ন	চুক্তির মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে উভয় পক্ষের আলোচনা সাপেক্ষে অস্থায়ী ভাড়া চুক্তি নামা নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প	সেবার মূল্য: ৩০০/- টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প পরিশোধ পদ্ধতি: ৩০০/- টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ক্রেয়	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে ০৩ কর্মদিবস মধ্যে।	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbnrg@tcb.gov.bd
২	বিদ্যুৎ, টেলিফোন, মোবাইল এবং ইন্টারনেট সংক্রান্ত বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির পর ০৩ কর্মদিবস।	মোঃ আতিকুর রহমান অফিস সহকারী মোবাইলঃ ০১৭০১-০০৭৪২৩ ইমেইল: tcbnrg@tcb.gov.bd
৩	লেবার হ্যান্ডলিং বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে হিসাব শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন ও তহবিল স্থানান্তর সাপেক্ষে ০৩ কর্মদিবস মধ্যে বিল পরিশোধ করা হয়।	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbnrg@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)
	বিভিন্ন প্রকার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	বিভিন্ন শাখা হতে প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তি টিসিবি'র ওয়েবসাইটের (www.tcb@tcb.gov.bd) নোটিশ বোর্ডে 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 কর্মদিবস	মোঃ হাবিবুর রহমান সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) মোবাইলঃ ০১৭২২-৮০৯৮৭৬ ইমেইল: tcbctg@tcb.gov.bd

৩) 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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	কর্মকর্তার নাম: মোঃ আবুল হাসনাত চৌধুরী পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) সাচিবিক অনুবিভাগ অফিস: টিসিবি প্রধান কার্যালয়, টিসিবি ভবন, ১ কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭২-২৪৮৮৯০ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৮১৮০০৬০ ই-মেইলঃ tcbsecretary@tcb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcb.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জিন্নাত রেহানা পদবি: যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১ অধিশাখা) অফিস: প্রশাসন অনুবিভাগ, বাণিজ্য মন্ত্রণালয় ই-মেইল: js.admn1@mincom.gov.bd ফোন (অফিস): +৮৮ ০২ ৯৫১৪১৪৪ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১১০০৫৬৪৬	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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত 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	স্বয়ং সম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল