

ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর।
সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ কতিপয় নিত্যপ্রয়োজনীয় 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 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 নিয়োগ চুক্তিপত্র সম্পাদন।	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনের পর উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে ২ (দুই) বছরের জন্য চুক্তি করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) জামানত বাবদ ৩০,০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ ২) লাইসেন্স ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমাদানের রশিদ ৩) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প।	সেবার মূল্য: ৩৬,৩০০/- (ছেত্রিশ 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/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd
২.	ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন।	চুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে ডিলার কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে ডিলারশীপ চুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) সাদা কাগজে আবেদন। ২) নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ। গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প।	সেবার মূল্য: ৬,৩০০/- (ছয় হাজার তিনশত) টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: ১। নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান (দুই বছরের জন্য) ২। ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd

৩.	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ৪,৯৪,৪২১ (চার লক্ষ চুরানব্বই হাজার চারশত একুশ) নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দপত্র জারী	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ৪,৯৪,৪২১ (চার লক্ষ চুরানব্বই হাজার চারশত একুশ) নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন পত্র।	সেবার মূল্য: বরাদ্দকৃত পণ্যের নির্ধারিত মূল্য। পরিশোধ পদ্ধতি: টিসিবি'র নির্ধারিত ব্যাংকে পণ্যের মূল্য জমা প্রদান।	টিসিবি'র নির্ধারিত ব্যাংকে টাকা নিশ্চিত হওয়ার সাথে সাথে।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd
৪.	ডিলারদের জামানত ফেরত	ডিলার কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা হতে তহবিল প্রাপ্তির পর।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৩(তিন) কর্মদিবস।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd

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.	পানি, বিদ্যুৎ, টেলিফোন, মোবাইল এবং ইন্টারনেট সংক্রান্ত বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অত্র কার্যালয় হতে বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

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.	অর্জিত ছুটি/অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর অফিস প্রধানের সুপারিশক্রমে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ টিসিবি'র ওয়েবসাইটে (www.tcb.gov.bd) ফরম সেবা বক্সে পাওয়া যাবে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩(তিন) কার্যদিবস।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd

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)
২.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে আর্থিক অনুমোদনের আবেদন।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী আবেদন পাওয়ার পর প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ টিসিবি'র ওয়েবসাইটে (www.tcb.gov.bd) ফরম সেবা বক্সে পাওয়া যাবে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩(তিন) কার্যদিবস।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd
৩.	কল্যাণ তহবিল হতে আর্থিক সহায়তা গ্রহণ	আবেদন পাওয়ার পর প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র খ) আবেদনকৃত সেবার প্রমাণকপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ টিসিবি'র ওয়েবসাইটে (www.tcb.gov.bd) ফরম সেবা বক্সে পাওয়া যাবে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩(তিন) কার্যদিবস।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@tcb.gov.bd
৪.	গৃহনির্মাণ ঋণ, গৃহ মেরামত, মোটরযান ক্রয় অগ্রিম, কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম ও কল্যাণ ঋণ মঞ্জুর।	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র। (খ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা (গ) গৃহনির্মাণ ঋণ, গৃহ মেরামত এর ক্ষেত্রে যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটে(www.tcb@tcb.gov.bd) ফরম সেবা বক্সে পাওয়া যাবে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩(তিন) কার্যদিবস।	মোঃ মাহমুদুল হাসান সহকারী পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৮৩৭-০০৩৯২৪ ই-মেইল: tcbdinj@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।

ক্রঃ 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 মাহমুদুল হাসান পদবি: সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান) অফিস: টিসিবি ক্যাম্প অফিস, দিনাজপুর রোড, দশমাইল, কাহারোল, দিনাজপুর। মোবাইলঃ +৮৮০১৫১৫-২১১২২৭০ ই-মেইলঃ tcbdnj@tcb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcb.gov.bd	৩০ দিন
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি 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। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১২-২৪৮৮৯০ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৮১৮০০৬০ 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

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.	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল

