

ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (টিসিবি)
ক্যাম্প অফিস, বগুড়া।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

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 প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	ডিলার নিয়োগ চুক্তিপত্র সম্পাদন	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদনের পর উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প ২ (দুই) বছরের জন্য চুক্তি করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) জামানত বাবদ ৩০,০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ। ২) লাইসেন্স ফি বাবদ ৬০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমাদানের রশিদ। ৩) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প	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 ৬০০০/- (ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান। ৩) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@tcb.gov.bd
২	ডিলার চুক্তিপত্র নবায়ন	চুক্তিপত্রের মেয়াদান্তে ডিলার কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে চুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) আবেদন পত্র। ২। নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ। ৩) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প।	সেবার মূল্য: ৬,৩০০/- (ছয় হাজার তিনশত) টাকা পরিশোধ পদ্ধতি: ১) নবায়ন ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান। ২) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@tcb.gov.bd

৩	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ৭,৭২,৩৩১ জন নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দ প্রদান।	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে টিসিবি'র পণ্য বরাদ্দ দেয়ার নিমিত্ত প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির পর পত্র মারফত সকল জেলা এবং উপজেলা প্রশাসনকে জানিয়ে দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১) প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন পত্র।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে।	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@tcb.gov.bd
৪	পণ্য ডেলিভারী	জেলা প্রশাসন কর্তৃক ইসুকৃত ডিওর প্রেক্ষিতে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: জেলা প্রশাসন কর্তৃক ইসুকৃত ডিওর কপি	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	ডিলার কর্তৃক ডিও দাখিলের সাথে সাথে	মোঃ হুমায়ুন কবির, সীট মুদ্রাঙ্করিক কাম-কম্পিউটার অপারেটর, মোবাঃ ০১৭৮৪-৪৩৯৮৬৪
৫	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 কাগজপত্রঃ ১) স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তির ৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@tcb.gov.bd
৬	বিল প্রদান	সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে অনুমোদন প্রাপ্তির পর অর্থ ও হিসাব শাখা হতে তহবিল প্রাপ্তির পর।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১) ঠিকাদার কর্তৃক দাখিলকৃত বিল। ২) অফিস প্রধান কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন পত্র। ৩) প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন পত্র।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@tcb.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	বিদ্যুৎ, টেলিফোন, ইন্টারনেট ও অন্যান্য বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১) সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কার্যদিবস	পঞ্চু চন্দ্র রায়, অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক ফোনঃ ০১৭৬০-৮১১৮১৫৮

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 পদবী ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	অর্জিত ছুটি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর অফিস প্রধানের সুপারিশ ক্রমে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটে (tcb.gov.bd) ফরম সেবা বক্সে পাওয়া যাবে।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbocbgr@tcb.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্র. নং.	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	কর্মকর্তার নাম: প্রতাপ কুমার, যুগ্ম পরিচালক (অফিস প্রধান), টিসিবি ক্যাম্প অফিস, বগুড়া। মোবাঃ ০১৭১৯-২০৩০২৬, ই-মেইলঃ tcbochgr@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: টিসিবিপ্রধান 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	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