

ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ
আঞ্চলিক কার্যালয়
মৌলভীবাজার।

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 স্ট্যাম্পে 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) লাইসেন্স ফি বাবদ ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকার উপর ১৫% ভ্যাট বাবদ ৯০০/- (নয়শত) টাকার চালানের কপি। ঘ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প।	সেবার মূল্য: ৩৬,০০০/- (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। ভ্যাট বাবদ ৯০০/- (এক নয়শত) টাকা চালানের মাধ্যমে ব্যাংকে জমা। ৪। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প দাখিলের প্রথম কর্মদিবসের মধ্যে	অফিস প্রধান মোবাঃ ০১৭৮১-৭৯৪৫৭৯ ইমেইলঃ tcbsyl@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 স্ট্যাম্প।	সেবার মূল্য: ৬,৩০০/- (ছয় হাজার তিনশত) টাকা। পরিশোধ পদ্ধতি: ১। নবায়ন ফি বাবদ ৬০০০/- (ছয় হাজার) টাকা ব্যাংকে জমা প্রদান ২। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প ক্রয়।	ডিলার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের প্রথম কর্মদিবস	অফিস প্রধান মোবাঃ ০১৭৮১-৭৯৪৫৭৯ ইমেইলঃ tcbsyl@tcb.gov.bd

স্বাক্ষর

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)
৩	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ৪.৬২.৫১৯ (চার লক্ষ বাষট্টি হাজার পাঁচশত উনিশ) 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 প্রশাসন এবং উপজেলা প্রশাসনকে বরাদ্দের অনুমোদন জানিয়ে দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন পত্র।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে।	অফিস প্রধান মোবাঃ ০১৭৮১-৭৯৪৫৭৯ ইমেইলঃ tcbsyl@tcb.gov.bd
৪	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিলারদের অনুকূলে সাশ্রয়ী মূল্যে ৪.৬২.৫১৯ (চার লক্ষ বাষট্টি হাজার পাঁচশত উনিশ) নিম্ন আয়ের 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 ৪.৬২.৫১৯ (চার লক্ষ বাষট্টি হাজার পাঁচশত উনিশ) নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) 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।	অফিস প্রধান মোবাঃ ০১৭৮১-৭৯৪৫৭৯ ইমেইলঃ tcbsyl@tcb.gov.bd
৫	ডি. ও. পত্র প্রদান	সরাসরি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. ব্যাংকে পণ্যের মূল্য জমা প্রদানের রশিদ।	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	অফিস প্রধান মোবাঃ ০১৭৮১-৭৯৪৫৭৯ ইমেইলঃ tcbsyl@tcb.gov.bd

স্বাক্ষর

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)
৬	পণ্য ডেলিভারী	টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয় মৌলভীবাজার কর্তৃক ডি ও প্রেক্ষিতে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১ টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয় মৌলভীবাজারে নির্ধারিত দুইজন স্বাক্ষরকারী কর্তৃক স্বাক্ষরিত ডিওর কপি।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	ডিলার কর্তৃক ডিও নবিলের সাথে সাথে	পদবি কর্মকর্তা/সংরক্ষণ ও বিক্রয়সংস্কারী ফোন: ০১৯০১-০৪৬০২২
৭	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: ক) ডিলার কর্তৃক স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন।	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	অনুমোদন প্রাপ্তির পর ০৩ (তিন) কর্মদিবস।	অফিস প্রধান মোবাইল: ০১৭৮১-৭২৪৪৭৯ ইমেইল: tcbsyl@tcb.gov.bd
৮	বিল প্রদান	সিএমএস ও বিওবি শাখা হতে অনুমোদন প্রাপ্তির পর অর্থ ও হিসাব শাখা হতে তহবিল প্রাপ্তির পর।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: 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) কর্মদিবস	অফিস প্রধান মোবাইল: ০১৭৮১-৭২৪৪৭৯ ইমেইল: tcbsyl@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	বিদ্যুৎ, মোবাইল, ইন্টারনেট ও অন্যান্য বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সংশ্লিষ্ট বিল ডাউচার	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	বিল প্রাপ্তির পর ০৩ (তিন) কর্মদিবস	স্টাফলিপিভাগে কাম কম্পিউটার অপারেটর। মোবাইল: ০১৯৮৮-২৬৩৩৯৭।

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	অর্জিত ছুটি/অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর - ক) কর্মকর্তার ক্ষেত্রে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি। খ) কর্মচারীর ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটে https://tcb.portal.gov.bd/site/page/c0cb1575-c2f6-443a-95c3-dadd95272b2d	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৩ (তিন) কর্মদিবস	অফিস প্রধান মোবাইল: ০১৭৮১-৭২৪৪৭৯ ইমেইল: tcbsyl@tcb.gov.bd

(স্বাক্ষর)

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)
		শ জারি।				নোংরাঃ ০২৭০৫-১৩২৩৩৩ ইমেইলঃ tcb syl@tcb.gov.bd
৫	আবাসিক ও শাস্ত্রিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	আবেদনের প্রেক্ষিতে (সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮ অনুযায়ী) উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবাসিক টেলিফোন প্রাধিকারের ক্ষেত্রেঃ • টিসিবি'র ৩য় ও তদূর্ধ্ব এবং বিভাগীয় প্রধানের ক্ষেত্রে ৪র্থ বেতন গ্রেডের কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটে https://tcb.portal.gov.bd/site/page/c0cb1575-c2f6-443a-95c3-dadd95272b2d	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ কর্মদিবস	টিসিবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পাদিত।
৬	গৃহনির্মাণ ঋণ, গৃহ মেরামত, মোটরযান ঋণ অগ্রিম, কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম ও কল্যাণ ঋণ মঞ্জুর।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক ঋণদান কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে টিসিবি'র পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে ঋণ মঞ্জুর।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র। খ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অক্ষীকারনামা 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	১৫ কর্মদিবস	টিসিবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পাদিত।
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	টিসিবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পাদিত।
৮	স্থানীয়/অন্তঃরাষ্ট্রীয়/বে দেশিক প্রশিক্ষণে মনোনয়ন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) চাহিদা পত্র খ) বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান হতে প্রস্তাব পত্র	সেবার মূল্য: বিনামূল্যে পরিশোধ পদ্ধতি: প্রযোজ্য নয়	০৫ কর্মদিবস	টিসিবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পাদিত।

স্বাক্ষর

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 সর্বাঙ্গত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের স্থান	সমাধানের সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	উর্নবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্মত।	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	উর্নবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্মত।	৩০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উর্নবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্মত।	৩০ (বাড়ি) দিন
		মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	উর্নবি, প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্মত।	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. 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

স্বাক্ষর
৩০/৫/১৪
মোঃ সোহেল রানা
সহকারী পরিচালক (অফিস প্রধান)
উর্নবি, প্রধান কার্যালয়, কোম্পানীগঞ্জ