

দ্রোডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশনঃ নিদিষ্ট কিছু সংখ্যক নিতাপ্রয়োজনীয় 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	তথ্য প্রদান	নাগরিক সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদন প্রাপ্তির পর চাহিত তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তার চাহিত মাধ্যমে (অনলাইন বা ই-মেইল) তথ্য প্রদান করা হয়; তবে চাহিত তথ্য অন্য শাখা সংশ্লিষ্ট থাকলে তথ্য সংগ্রহপূর্বক প্রদান করা হয় (তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উল্লিখিত নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি'র ওয়েবসাইটের (www.tcbd.gov.bd) তথ্য অধিকার সেবা বক্সে রয়েছে।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী পাতা প্রতি ০২ (দুই) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ। ট্রেজারি চলানোর মাধ্যমে কোড নং ১-৩৩০১-০০০১-১৮০৭ এ জমা প্রদান করতে হবে।	(ক) অনুপ্রার্থ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ (বিশ) কর্মদিবস। (খ) অনুরোধকৃত তথ্যের সাথে একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সাথে সংশ্লিষ্টতা থাকলে অনধিক ৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস।	স্বঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০২১৬-৩০০৪২৫ ফোনঃ +৮৮০২-৮৮২১৬৪৮ ই-মেইলঃ tcbdhkh@tcb.gov.bd
২	ক্রয়ের বিভিন্ন সুষ্ঠুপত্র স্বাক্ষর	NOA জারীর পর সরবরাহকারী কর্তৃক প্রদত্ত ৩০০ টাকার স্ট্যাম্পে সুষ্ঠু করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) NOA ইস্যু/জারীর অফিস আদেশ খ) সরবরাহকারী কর্তৃক প্রদত্ত ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়ার স্ট্যাম্প। প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ের সেবা সংশ্লিষ্ট শাখা।	বিনামূল্যে	NOA ইস্যু/জারীর ২৮ (অটাইশ) দিনের মধ্যে	স্বঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০২১৬-৩০০৪২৫ ফোনঃ +৮৮০২-৮৮২১৬৪৮ ই-মেইলঃ tcbdhkh@tcb.gov.bd
৩	বিল প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব শাখা কর্তৃক বিল প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সরবরাহকারী কর্তৃক দাখিলকৃত বিল ভাউচার খ) টিসিবি প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ের উক্ত সেবা সংশ্লিষ্ট শাখার প্রত্যয়নপত্র।	বিনামূল্যে	বিল প্রাপ্তির ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে	স্বঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০২১৬-৩০০৪২৫ ফোনঃ +৮৮০২-৮৮২১৬৪৮ ই-মেইলঃ tcbdhkh@tcb.gov.bd

Khan

BK

MN

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সারিভিত্তিক কর্মকর্তা (পেরি, কোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	জামানত ফেরত	সরবরাহকারীর আবেদনের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক জামানত ফেরত প্রদান করা হয়।	প্রাপ্তিস্থান: টিসিবি প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ের সেবা সংশ্লিষ্ট শাখা। প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	কার্য সম্পাদনের ১ বছর পর বিল প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রশাসনিক অর্থ ও হিসাব কলি অফিসার অফিস সারঃ কম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক মোবাইলঃ +৮৮০২৭৯৯২৬৭৯২
৫	ক) পিএস রিজি খ) টেকার সিকিউরিটি ফেরত	সরবরাহকারী কর্তৃক দাপ্তরিক বিল প্রাপ্তির পর পিএস রিজি কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক আমদানি শাখা হতে পিএস রিজি করা হয়। মূল্যায়ন কমিটি কর্তৃক দাপ্তরিক মূল্যায়নের পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে টেকার সিকিউরিটি ফেরত দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদন পত্র (নির্ধারিত কোন ফরমেট নেই)	বিনামূল্যে	ক) নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্যের ক্ষেত্রে বিল প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে খ) কার্যের ক্ষেত্রে ১ বছর পর	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০২৭৯২৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯২৬৪৮ ই-মেইল: tcbdhk@tcb.gov.bd
৬	জিলার নিয়োগের মুক্তিপত্র সম্পাদনা।	উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প ২ (দুই) বছরের জন্য মুক্তি করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) জামানত বাবদ ৩০,০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা জমা প্রদানের রশিদ খ) লাইসেন্স ফি বাবদ ১০,০০০/- (দশ হাজার) জমা প্রদানের রশিদ গ) ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল ষ্টাম্প।	৩০০/- (তিনশত) টাকা।	জিলার কর্তৃক ৩০০ (তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্টাম্প দাখিলের ০৩ কর্মদিবস	মোঃ হুমায়ুন কবির মুখ্য পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০২৭৯২৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯২৬৪৮ ই-মেইল: tcbdhk@tcb.gov.bd

Kamr

Riz

M/N

আসমা আজিজ অনিসারী
অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার-
মুদ্রাক্ষরিক
টিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা।
মোবাইলঃ +৮৮০২৭৯২৬-৫৩৩২৩৩
ফোন: +৮৮০২-৮৮৯২৬৪৮
ই-মেইল:
asmaareransari@gmail.com

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)
৭	(১) ডিয়ারশীপ মুক্তিপত্র নবায়ন। (২)	(৩) মুক্তিপত্রের মেয়াদপূর্তে ডিয়ার কর্তৃক দাবিকৃত আবেদনের ভিত্তিতে ডিয়ারশীপ মুক্তিপত্র নবায়ন করা হয়।	(৪) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) নবায়ন ফি বাবদ ১০,০০০/- জমা প্রদানের রশিদ।	(৫) ১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকা।	(৬) ডিয়ার কর্তৃক লাইসেন্স ফি জমা প্রদানের ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	(৭) মোঃ হুমায়ুন কবির যুগ্ম পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিনিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইল: tcbdhk@tc.gov.bd আসমা আজিজ আনসারী অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার- মুদ্রাস্কারিক টিনিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৫৩০২৩৩ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইল: asmaazanzansari@gmail.com
৮	জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিয়ারদের অনুকূলে সামগ্রী মূল্যে ০১ (এক) কোটি নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও উপকারভোগী টিনিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী করা হয়।	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জেলা প্রশাসনের মাধ্যমে ডিয়ারদের অনুকূলে সামগ্রী মূল্যে ০১ (এক) কোটি নিম্ন আয়ের ফ্যামিলি কার্ডধারী উপকারভোগী পরিবারের নিকট বিক্রয় ও বিতরণের জন্য টিনিসিবি'র পণ্যের বরাদ্দপত্র জারী করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন পত্র।	বিনামূল্যে	অনুমোদন প্রাপ্তির ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ হুমায়ুন কবির যুগ্ম পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিনিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইল: tcbdhk@tc.gov.bd
৯	ডিয়ারদের জামানত ফেরত	ডিয়ার কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর সিএমএস ও বিত্তি শাখা হতে প্রাপ্ত অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা কর্তৃক জামানত ফেরত দেয়া হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক) ডিয়ার কর্তৃক সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ কর্মদিবস।	মোঃ হুমায়ুন কবির যুগ্ম পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিনিসিবি আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫ ই-মেইল: tcbdhk@tc.gov.bd কলি আক্তার অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাস্কারিক মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫

ফান

BS

M/N

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, কোন নম্বর ও ই-মেইল
১	ভাতা বৃত্তি নবায়ন	(৩) বৃত্তির মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে উভয় পক্ষের আলোচনা সাপেক্ষে অস্থায়ী ভাতা বৃত্তিনামা নবায়ন করা হয়।	(৪) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ৬০০ টাকার নন জুজিশিয়াল স্ট্যাম্প	(৫) ৬০০ টাকার নন জুজিশিয়াল স্ট্যাম্প	(৬) বৃত্তিকৃত সময় অতিবাহিত হওয়ার ৩০ দিন পূর্বে	(৭) মোঃ হাম্মান কবির যুগ্ম পরিচালক ও অফিস প্রধান, টিনিসিবি অঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬-৩০০৪২৫ ফোন: +৮৮০২-৮৮৯১৬৪৮ ই-মেইল: tcchdhdh@tcch.gov.bd
২	তেল, গ্যাস, পানি, 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	-	বিল প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস	রাহিনুর আক্তার সার্টিং সূত্রঃ কামঃ সূত্রঃ মোবাইলঃ +৮৮০১৯২০৪-৬৬৫৭০৭
৩	লেবার হ্যান্ডেলিং বিল প্রদান	বিল প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ ও হিসাব-১ শাখা কর্তৃক বিল পরিশোধ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট বিল ভাউচার	-	প্রধান কার্যালয় হতে বরাদ্দপত্র প্রাপ্তি	কলি আক্তার অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার সূত্রাকরিক মোবাইলঃ +৮৮০১৯২৬৭৯৩২
৪	জিলাসেবের পণ্য বিতরণ	বরাদ্দ পত্রের আলোচনা (ডিও)	বরাদ্দের কাপি	বাংকের মাধ্যমে	সাপেক্ষে নির্ধারিত তারিখ	৩৪৪, ২৩০ ও দাশা, উত্তরা গুপম কর্মকর্তাগণ।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিয়োক্ত 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 হাসিনাত চৌধুরী পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) অফিস: টিনিসিবি প্রধান কার্যালয়, টিনিসিবি ভবন, ১ কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২২৪৮৮৯০ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৮১৮০০৬০ ই-মেইলঃ tcchsecretary@tcch.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.tcch.gov.bd	৩০ দিন

Kamran

Ras

MN

২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অপিল 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 ৯৫৯৯৯৪৪ মোবাইল: +৮৮ ০১৭১১০০০৫৬৪৬	২০ দিন
৩	অপিল 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/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিঙ্গ পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল

Kam



