

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

সূত্রঃ হিসাব মহায়ন্ত্রিক বাংলাদেশ এর পত্র নং-০৭.০৩.০০০০.০০১.৪৫.৩৪২.২১.১৪০৯ তারিখ-০১/০৯/২০২২খ্রি.

| ক্র: নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---------|---|--|---|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| ০১ | বেতন বিল নিষ্পত্তি (২৫ তারিখের মধ্যে দাখিল সাপেক্ষে) | ইএফটি এর মাধ্যমে | ১. স্যান্ড্রিট কাগজ পত্রসহ সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | ৫ বিনামূল্যে | পরবর্তী মাসের ১ম কর্মদিবসে | ৭ ইউএও |
| ০২ | জিপিএক অগ্রিম/হুজুত পরিশোধ ও অথরিটি ইস্যু | এ্যাডভাইস/অথরিটি ইস্যু | ১. যথাযথ কাগজপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল ও আবেদন প্রেরণ। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | বিল প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৩ | গৃহ নির্মাণ অগ্রিমসহ অন্যান্য অগ্রিম নিষ্পত্তি | এ্যাডভাইস ইস্যু | ১. যথাযথ কাগজপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | বিল প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৪ | অনন্য তাত্ত্বিক বিল নিষ্পত্তি | এ্যাডভাইস ইস্যু/ইএফটি | ১. যথাযথ কাগজপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | বিল প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৩ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৫ | জিপিএক ব্যালেন্স সহ এনপিসি ও পে ট্রিপ ইস্যু | এনপিসি/পে ট্রিপ ইস্যু | ১. বন্দনী আদেশেরকপি ও কম্বুজ্বা হতে ছাড়পত্রের কপি। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৬ | অনুদান সরবরাহ ও সেবা বেতনসহ ও সরকারি সম্পদ সত্রাহ ইত্যাদি খাত সহ উন্নয়ন খাতের বিল ও বকেয়া নিষ্পত্তি | এ্যাডভাইস ইস্যু | ১. যথাযথ কাগজপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসহ নির্ধারিত ফরমে বিল দাখিল। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | বিল প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৭ | বেতন নির্ধারণ | বেতন নির্ধারণী পত্র ইস্যু | ১. আবেদনপত্র, স্বাধিকভাবে পূরণকৃত সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফরম/ছক ও সার্ভিসবিহীন। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | প্রাপ্তির তারিখ হতে ১০ কর্মদিবস | ইউএও |
| ০৮ | জিপিএক একাউন্টস ট্রিপ ইস্যু | একাউন্টস ট্রিপ ইস্যু | ১. ব্যাংক চাহানের মুদ্রাকপি (ধোঁজা কেড্রে) ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | ০১ জুলাই হতে ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে | ইউএও |
| ০৯ | ইএলপিসি ইস্যু বা প্রতি ব্যাক্স | ইএলপিসি ইস্যু বা প্রতি ব্যাক্স | ১. আবেদনপত্রের ও স্যান্ড্রিট কাগজপত্রসহ সার্ভিসবিহীন। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | প্রাপ্তির তারিখ হতে ০৭ কর্মদিবস | ইউএও |
| ১০ | সকল প্রকার পেনশন ফোন নিষ্পত্তি | এ্যাডভাইস এ্যান্ড পিসি ও ইস্যু | ১. আবেদনপত্রের স্বাধিকভাবে পূরণকৃত সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফরম ও স্যান্ড্রিট কাগজপত্রসহ সার্ভিসবিহীন। ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | প্রাপ্তির তারিখ হতে ১০ কর্মদিবস | ইউএও |
| ১১ | মাসিক পেনশন | ইএফটি এর মাধ্যমে | ১. ডিভায়স ও আবেদন (ধোঁজা কেড্রে) ২. নির্ধারিত ফরম অর্ধ অফলাইনের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে। | বিনামূল্যে | পরবর্তী মাসের ১০ কর্মদিবসের মধ্যে | ইউএও |
| ১২ | আর্থিক বিষয়ক স্যান্ড্রিট প্রত্যয়ন ইস্যু বা প্রতি ব্যাক্সের এবং তথ্য প্রদান | প্রত্যয়ন ইস্যু বা প্রতি ব্যাক্সের এবং তথ্য প্রদান | ১. আবেদনপত্রের স্বাধিকভাবে আবেদনপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণ। | বিনামূল্যে | প্রাপ্তির তারিখ হতে ১০ কর্মদিবস | ইউএও |
| ১৩ | পেনশনার পাইক ভেরিফিকেশন | আইবাল এবং অ্যাপ এর মাধ্যমে ভেরিফিকেশন | ১. এনআইডিসহ পেনশনারের উপস্থিতি | বিনামূল্যে | পেনশনার উপস্থিতির সাথে সাথে | ইউএও |

** বর্তমানে অর্ধবছর শেষে স্যান্ড্রিট ডিপিও বা নিজ আইবাল আইডি জিপিএক হিসাব বিতরণী গ্রহণ করতে পারছেন।

সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত পদক্ষেপ

| | |
|---------|--|
| ক্র: নং | প্রতিক্রিয়া/বাস্তিহীন সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে কর্মসূচী |
| ০১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ ফরম/ছক/আবেদনপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রেরণ |
| ০২ | সরকারি আর্থিক বিধি বিধান ও স্বাধিকতার মানদণ্ড অনুসরণ করা |