

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কাস্টমস বন্ড কমিশনারেট
৩৪২/১, সেগুন বাগিচা, ঢাকা।
www.cbc.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ তথ্য এর 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.	পেনশন প্রদানের সুবিধার্থে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অডিট আপত্তির না-দাবী সনদপত্র প্রদান	চিঠি/মঞ্জুরীপত্র	জনপ্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	২ কার্য দিবস	কমিশনার ফোন: ৯৩৪ ৭০০০ ইমেইল: bondcomdsk@gmail.com
২.	শৃঙ্খলা ও দুর্নীতিজনিত সকল বিষয়ে ছাড়পত্র প্রদান (সিলেকশন গ্রেড, টাইমস্কেল, পদায়ন, পদোন্নতি, বিদেশ প্রশিক্ষণ, পেনশন, অবসরোত্তর ছুটি ইত্যাদি ক্ষেত্রে)	চাহিদা পাওয়ার পর সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুসরণে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক চাহিত তথ্য প্রদান করা হয়।	জনপ্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৫ কার্য দিবস	
৩.	বিভাগীয় মামলার বিষয়ে দায়েরকৃত রীট মামলা, কাস্টমস আপীল, আপীলাত ট্রাইব্যুনাল মামলা এবং কমিশনার (আপীল) এ দায়েরকৃত মামলাসমূহের দফাওয়ারী জবাব প্রেরণ এবং বিভিন্ন আদালতের রায়ের আলোকে আইনানুগ কার্যক্রম গ্রহণ।	আইন শাখা থেকে মামলার আরজি পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নথির তথ্যাদি পর্যালোচনা করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক দফাওয়ারী জবাব প্রেরণ করা হয়।	আইন শাখা ও সংশ্লিষ্ট বন্ড এবং গার্মেন্টস শাখা	বিনামূল্যে	০৫-০৭ কর্মদিবস	
৪.	কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তালিকা	হার্ডকপি প্রিন্ট আউট	জনপ্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	কমিশনার
৫.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সরাসরি	প্রোগ্রামার এর কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	প্রোগ্রামার
৬.	ইন্টারনেট সংযোগ এবং ওয়াইফাই সমস্যা	সরাসরি	জি এল শাখা	বিনামূল্যে		জি এল শাখা এর দায়িত্বপ্রাপ্ত সহকারী কমিশনার
৭.	ভাইরাস/ এন্ট্রি-ভাইরাস সফটওয়্যার সমস্যা	সরাসরি	জি. এল শাখা	বিনা মূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	

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।

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: ফোন: ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্টের কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের জিআরএস	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র নং.	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন দাখিল
০২.	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল।
০৩.	আপীল/ রিভিউয়ের ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন দাখিল।
০৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের কিছু পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৫.	চেকলিস্টে বর্ণিত সকল তথ্য যথাযথভাবে সন্নিবেশকরণ।