

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কাস্টমস বন্ড কমিশনারেট, ঢাকা (দক্ষিণ)
৩৪২/১, সেগুনবাগিচা, 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-দাবি সনদপত্র প্রদান	চিঠি/মঞ্জুরিপত্র	জনপ্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	২ কার্য দিবস	কমিশনার ফোন: ২২২২২৭০০০ ইমেইল: bondcomdhk@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- ২০২৪ 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 দফাওয়ারি 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 দফাওয়ারি জবাব প্রেরণ করা হয়।	আইন শাখা ও সংশ্লিষ্ট বন্ড এবং গার্মেন্টস শাখা	বিনামূল্যে	০৫-০৭ কার্য দিবস	
৪.	কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তালিকা	হার্ডকপি প্রিন্ট অডিট	জনপ্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	কমিশনার ফোন: ২২২২২৭০০০ ইমেইল: bondcomdhk@gmail.com
৫.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	সহকারী প্রোগ্রামার
৬.	ইন্টারনেট সংযোগ এবং ওয়াইফাই সমস্যা	সরাসরি	জি এল শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	জি এল শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত সহকারী কমিশনার/উপ কমিশনার ও সহকারী প্রোগ্রামার
৭.	ভাইরাস/এন্ট্রি-ভাইরাস সফটওয়্যার সমস্যা	সরাসরি	জি এল শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	
৮.	যৌন হয়রানি প্রতিরোধ	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুই দিন	সহকারী/উপ/যুগ্ম/অতি. কমিশনার পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তা।

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: অতিরিক্ত কমিশনার-০১ ফোন: ই-মেইল: ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	দুতমতম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের জিআরএস	দুতমতম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।
৩.	কাজিত সেবা প্রাপ্তিতে ব্যর্থ হলে GRS এর মাধ্যমে অভিযোগ দিতে ব্যর্থ হলে	অফিসে স্থাপিত অভিযোগ বাক্স	দুতমতম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/ কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন দাখিল
২.	স্বয়ংসম্পূর্ণ সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল।
৩.	আপীল/রিভিউয়ের ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন দাখিল।
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের কিছু পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫.	চেকলিস্টে বর্ণিত সকল তথ্য যথাযথভাবে সন্নিবেশকরণ।