

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য অধিদফতর  
তথ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

❖ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen`s Charter)

১. ভিশন ও মিশন :

➤ রূপকল্প (Vision)

সরকার ও জনগণের মধ্যে তথ্যের সেতুবন্ধ।

➤ অভিলক্ষ্য (Mission)

সকারের ভাবমূর্তি, নীতি ও উন্নয়নমূলক কার্যক্রম গণমাধ্যমে প্রচার করা এবং এক্রিডিটেশন কার্ড সরবরাহসহ সাংবাদিকদের কাজে সহযোগিতা প্রদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	মূল্যায়ন
১.	এক্রিডিটেশন কার্ড প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	* নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনপত্র দাখিল * তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	যথাযথভাবে সম্পন্ন হয়েছে
২.	মিডিয়া ও দূতাবাসসহ সকল সরকারি- বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের ঠিকানা, টেলিফোন ও তথ্যাদি সংবলিত মিডিয়া গাইড সরবরাহ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মজুদ সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	
৩.	প্রেস রিলিজ, ফটো রিলিজ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	১ ঘণ্টা	
৪.	প্রেসট্রেন্ড, ক্লিপিংস	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	
৫.	ফিচার	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	মূল্যায়ন
১	উপযোজন ও পুনঃউপযোজন বরাদ্দ	আঞ্চলিক তথ্য অফিসসমূহের প্রস্তাব প্রাপ্তির পর তথ্য মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি	অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.mof.gov.bd">www.mof.gov.bd</a> তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	যথাযথভাবে সম্পন্ন হয়েছে
২.	সংসদ অধিবেশনসহ দেশি বিদেশি ভিডিওআইপিগণের অনুষ্ঠানে পেশাগত দায়িত্ব পালনের জন্য পাস সরবরাহ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	
৩.	মহামান্য রাষ্ট্রপতি ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর বিভিন্ন অনুষ্ঠানসহ গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠানের মিডিয়া কভারেজে সহায়তা প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস/ তাৎক্ষণিক	
৪.	সংসদ অধিবেশনসহ জাতীয় সংসদের জনসংযোগ শাখাকে সহায়তা প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	
৫.	অব্যবহৃত যানবাহন অকেজো ও নিষ্পত্তি ঘোষণা	আঞ্চলিক তথ্য অফিসসমূহের চাহিদা মোতাবেক তথ্য অধিদফতরের প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে তথ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট <a href="http://www.mopa.gov.bd">www.mopa.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস তথ্য মন্ত্রণালয়ের কনডেমনেশন কমিটি কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	
৬.	সরকারি বিভিন্ন বিষয়ে মতামত প্রদান	পত্র/ই-মেইল মারফত	শাখায় প্রাপ্ত চেকলিস্ট অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
৭.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও আপিল সেল	অভিযোগ পত্র/জিআরএস এর অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ বিধিমোতাবেক নিষ্পত্তি	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : <a href="http://www.pressinform.gov.bd">www.pressinform.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার-৩০ কার্যদিবস ও আপীল সেল-২০ কার্যদিবস	
৮.	অডিট আপত্তির ব্রডশীড জবাব অডিট অধিদফতরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম্যাটে	প্রযোজ্য প্রমাণপত্র	বিনামূল্যে	১৫-২০ কার্যদিবস	

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	মূল্যায়ন
১.	নৈমিত্তিক ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তি স্থান : প্রশাসন শাখা, তথ্য অধিদফতর,	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	যথাযথভাবে সম্পন্ন হয়েছে
২.	অর্জিত ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); এবং (৩) প্রশাসন শাখা, তথ্য অধিদফতর, কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	
৩.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); এবং (৩) প্রশাসন শাখা, তথ্য অধিদফতর, কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	
৪.	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); এবং (৩) প্রশাসন শাখা, তথ্য অধিদফতর, কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	

৫.	মাতৃসকালীন ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে); এবং (৩) প্রশাসন শাখা, তথ্য অধিদফতর, কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	যথাযথভাবে সম্পন্ন হয়েছে
৬.	চাকুরির স্থায়ীকরণ, পিআরএল মঞ্জুরি, অবসর প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৭.	জিপিএফ মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	
৮.	গৃহনির্মাণ, মেরামত, মোটরগাড়ি, কম্পিউটার, মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুরি প্রক্রিয়াকরণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	ক) নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন খ) নির্ধারিত মূল্যমানের নন- জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
৯.	কর্মচারীদের অনুকূলে A, B এবং C শ্রেণির সরকারি বাসা বরাদ্দ প্রক্রিয়াকরণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	ক) নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন খ) নির্ধারিত মূল্যমানের নন- জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
১০.	সরকারি কর্মচারীদের প্রাধিকারভুক্ত আবাসিক টেলিফোন মঞ্জুরি, খাত পরিবর্তন ও স্থানান্তর সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	ক) নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন খ) নির্ধারিত মূল্যমানের নন- জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে। (প্রযোজ্য নয়)

৪. সেবাগ্রহীতার নিকট তথ্য অধিদফতরের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন তথ্য অধিদফতরে জমা প্রদান;
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৩.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৪.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবিবর না করা; এবং
৫.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫. তথ্য অধিদফতর থেকে কাজিকৃত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবাগ্রহীতা নিম্নোল্লিখিতভাবে জিআরএস-এর আওতায় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারবেন

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: প্রধান তথ্য অফিসার তথ্য অধিদফতর ফোন: ৯৫৪৬০৯১ ই-মেইল: pio@pressinform.gov.bd ওয়েব: www.pressinform.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: আবদুল মালেক সচিব তথ্য মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৬৬১৮ ই-মেইল: secretary@moi.gov.bd ওয়েব: www.moi.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সিনিয়র সচিব (সম্বয়) ও সভাপতি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফোন : ৯৫১৩৬০১ ই-মেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd	৬০ কর্মদিবস