

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য অধিদফতর
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.pressinform.gov.bd

❖ **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen`s Charter)**

➤ **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।

➤ **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ কার্যদিবস**

▪ **নাগরিক সেবা :**

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১.	এক্রিডিটেশন কার্ড প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	* নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনপত্র দাখিল * তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব সুরথ কুমার সরকার প্রধান তথ্য অফিসার ফোন: ৯৫৪৬০৯১ ই-মেইল: pio@pressinform.gov.bd
২.	অনলাইন পোর্টাল রেজিস্ট্রেশন	সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	* নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনপত্র দাখিল * নিবন্ধন ফি * সারচার্জ * নিবন্ধন নবায়ন ফি * তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd	১০.০০০/- ২০০০/- ৫০০০/-	১৫ কার্যদিবস	জনাব সুরথ কুমার সরকার প্রধান তথ্য অফিসার ফোন: ৯৫৪৬০৯১ ই-মেইল: pio@pressinform.gov.bd
৩.	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	জনাব মুহঃ সাইফুল্লাহ সিনিয়র উপপ্রধান তথ্য অফিসার (প্রোটকল) ফোন : ৯৫৪৯০৯৫, ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: usaif5110@gmail.com

৪.	প্রেস রিলিজ, ফটো রিলিজ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd	বিনামূল্যে	১ ঘণ্টা	ডিউটি অফিসার সংবাদকক্ষ ফোন : ৯৫১২২৪৬, ৯৫৪০০১৯, ৯৫১৪৯৮৮ ফ্যাক্স : ৯৫৪০০২৬, ৯৫৪০৯৪২, ৯৫৪০৫৫৩
৫.	প্রেসট্রেন্ড, ক্লিপিংস	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd এবং ই-মেইল এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১ দিন	জনাব ইয়াকুব আলী উপপ্রধান তথ্য অফিসার (আরএলআর) ফোন : ৯৫৪৯১৯০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০০২৬, ৯৫৪০৯৪২ ই-মেইল: yeakub07@gmail.com
৬.	ফিচার	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd এবং প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	চিফ ফিচার রাইটার ফোন : ৯৫১২২৪৬ ফ্যাক্স : ৯৫৪০০২৬, ৯৫৪০৯৪২ ই-মেইল:

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্র. ন.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	বার্ষিক, মধ্যমেয়াদি ও সংশোধিত বাজেট কাঠামো প্রণয়ন	আঞ্চলিক তথ্য অফিসসমূহের চাহিদা মোতাবেক বার্ষিক, মধ্য মেয়াদি ও সংশোধিত বাজেট প্রণয়ন করে তথ্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট : www.mof.gov.bd তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd	বিনামূল্যে	তথ্য মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
২.	সংসদ অধিবেশনসহ দেশি বিদেশি ভিডিওআইপিগণের অনুষ্ঠানে পেশাগত দায়িত্ব পালনের জন্য পাস সরবরাহ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মুহঃ সাইফুল্লাহ সিনিয়র উপপ্রধান তথ্য অফিসার (প্রোটকল) ফোন : ৯৫৪৯০৯৫, ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: usai5110@gmail.com
৩.	মহামান্য রাষ্ট্রপতি ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর বিভিন্ন অনুষ্ঠানসহ গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠানের মিডিয়া কভারেজে সহায়তা প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস/ তাৎক্ষণিক	জনাব মুহঃ সাইফুল্লাহ সিনিয়র উপপ্রধান তথ্য অফিসার (প্রোটকল) ফোন : ৯৫৪৯০৯৫, ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: usai5110@gmail.com
৪.	সংসদ অধিবেশনসহ জাতীয় সংসদের জনসংযোগ শাখাকে সহায়তা প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার চাহিদাপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মুহঃ সাইফুল্লাহ সিনিয়র উপপ্রধান তথ্য অফিসার (প্রোটকল) ফোন : ৯৫৪৯০৯৫, ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: usai5110@gmail.com

৫.	অব্যবহৃত যানবাহন অকেজো ও নিষ্পত্তি ঘোষণা	আঞ্চলিক তথ্য অফিসসমূহের চাহিদা মোতাবেক তথ্য অধিদফতরের প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে তথ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট www.mopa.gov.bd	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস তথ্য মন্ত্রণালয়ের কনডেমনেশন কমিটি কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৬.	পদোন্নতি	বিধিমোতাবেক	তথ্য অধিদফতর	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৭.	প্রশিক্ষণ কোর্সে মনোনয়ন	মনোনীত কর্মকর্তাদের তালিকা ও তথ্যাবলী ওয়েবসাইট, ইমেইল, হার্ডকপি ও টেলিফোন মারফত জানানো হয়	১. লোকপ্রশাসন প্রশিক্ষণ একাডেমির চাহিদা পত্র ২. জাতীয় গণমাধ্যম ইনস্টিটিউটের চাহিদা পত্র ৩. আঞ্চলিক লোকপ্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	রিকুইজিশন পাওয়ার পর হতে ১০ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৮.	সরকারি বিভিন্ন বিষয়ে মতামত প্রদান	পত্র/ই-মেইল মারফত	শাখায় প্রাপ্ত চেকলিস্ট অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৯.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও আপিল সেল	অভিযোগ পত্র/জিআরএস এর ওনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ বিধিমোতাবেক নিষ্পত্তি	তথ্য অধিদফতরের ওয়েবসাইট : www.pressinform.gov.bd	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার-৩০ কার্যদিবস ও আপীল সেল- ২০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান সিনিয়র তথ্য অফিসার (সংস্থাপন) ফোন : ৯৫৪৫৬৩৬ ই-মেইল : mahmudul_17@yahoo.com
১০.	অডিট আপত্তির রডশিড জবাব অডিট অধিদফতরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম্যাটে	প্রযোজ্য প্রমাণপত্র	বিনামূল্যে	১৫-২০ কার্যদিবস	জনাব আসাদুজ্জামান খান সিনিয়র তথ্য অফিসার (সমন্বয়) ফোন : ৯৫১৪০৬৮ ই-মেইল : asadshariatpur@gmail.com

■ **অভ্যন্তরীণ সেবা:**

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১.	বিভিন্ন প্রকার ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
২.	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	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৩.	পদোন্নতি, বদলি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৪.	জিপিএফ মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারি বিধিবিধান মোতাবেক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান	নির্ধারিত ফরমে কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত আবেদন	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৫.	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	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৬.	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	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com
৭.	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	জনাব মো. শাহেনুর মিয়া অতিরিক্ত প্রধান তথ্য অফিসার (চ.দা.) ফোন : ৯৫৪০০৩০ ফ্যাক্স : ৯৫৪০৫৫৩ ই-মেইল: proshahinoor@yahoo.com

❖ সেবাগ্রহীতার নিকট তথ্য অধিদফতরের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন তথ্য অধিদফতরে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফি পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাৎের জন্য ধার্য্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবিবর না করা; এবং
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

❖ তথ্য অধিদফতর থেকে কাজক্রমিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবাগ্রহীতা নিম্নোল্লিখিতভাবে Grievance Redress System (GRS)-এর আওতায় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারবেন

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.				-
২.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: সুরথ কুমার সরকার প্রধান তথ্য অফিসার তথ্য অধিদফতর ফোন: ৯৫৪৬০৯১ ই-মেইল: pio@pressinform.gov.bd ওয়েব: www.pressinform.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: কামরুন নাহার সচিব তথ্য মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৬৬১৮ ই-মেইল: secretary@moi.gov.bd ওয়েব: www.moi.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৪.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) সভাপতি (অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল) বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস