

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন(বাংলাদেশ) লিঃ, গাজীপুর-১৭০৩
www.spcbl.org.bd

দি সিকিউরিটি প্রিন্টিং কর্পোরেশন(বাংলাদেশ) লিঃ-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen`s Charter)

মে ৩১, ২০১৮

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen`s Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : সর্বাধুনিক ও সর্বশেষ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সর্বোচ্চ নিরাপত্তা বিধান করে বিদ্যমান গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের (বাংলাদেশ ব্যাংক, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, বাংলাদেশ ডাক বিভাগ, আইআরডি, বিআইডব্লিউটিএ, বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়, শিক্ষাবোর্ড, রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন ব্যাংকসমূহ, বেসরকারী ব্যাংকসমূহ ইত্যাদি) কার্যাদেশ অনুযায়ী নিরাপত্তা সামগ্রীর মুদ্রণ এবং অন্যদেশের ব্যাংক-কারেন্সী নোট ও অন্যান্য নিরাপত্তা সামগ্রী মুদ্রণে সক্ষমতা অর্জন।

অভিলক্ষ্য (Mission) : দেশের জাতীয় নিরাপত্তামূলক পণ্য যেমন, ব্যাংক-কারেন্সী নোটসহ সরকারের রাজস্ব আদায় সংশ্লিষ্ট ট্যাক্স লেবেল, স্ট্যাম্প ইত্যাদি মুদ্রণে গুণগত মান অক্ষুণ্ন রেখে যথাসময়ে উৎপাদিত পণ্য সরবরাহের ব্যবস্থা করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ : আধুনিক ও উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহক প্রতিষ্ঠানকে তাদের চাহিদামত পণ্য উৎপাদন করে সরবরাহ দেয়া হচ্ছে।

২.১ নাগরিক সেবা : দেশের সাধারণ নাগরিকদেরকে সরাসরি অত্র করপোরেশনের মাধ্যমে সেবা প্রদানের সুযোগ নেই। তবে বাংলাদেশ ব্যাংক দেশের সরকারী ও বেসরকারী ব্যাংকের মাধ্যমে নোট সার্কুলেশনে দেয়ার পর জরাজীর্ণ বা ছেঁড়াফাটা নোট করপোরেশনে উৎপাদিত নতুন নোট দ্বারা প্রতিস্থাপন করে থাকে। এছাড়া জাল নোট, জাল স্ট্যাম্প, জাল ট্যাক্স লেবেল ইত্যাদি যাচাইপূর্বক আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, আদালত, ডাক বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড প্রভৃতি প্রতিষ্ঠানকে বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। অধিকন্তু দেশের বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান (বিশেষ করে সরকারী) করপোরেশনের ল্যাবরেটরী থেকে দরপত্রে দাখিল করা নমুনা কাগজ প্রকৃত খরচে পরীক্ষা করে নিয়ে থাকে। এছাড়া জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের কার্যাদেশ মোতাবেক বিড়ি ব্যান্ডরোল, সিগারেট স্ট্যাম্প/ব্যান্ডরোল, কোমলপানীয়/মিনারেল ওয়াটার স্ট্যাম্প, সাবানের স্লিভ, রেভিনিউ স্ট্যাম্প, রাজস্ব আদায়ের অন্যান্য স্ট্যাম্প, আইআরডি এর নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প, বাংলাদেশ ডাক বিভাগের বিভিন্ন স্ট্যাম্প, সরকারী ও বেসরকারী ব্যাংকের চেক বই ইত্যাদি চাহিদা মোতাবেক উৎপাদন ও সরবরাহ করে প্রতিষ্ঠানিক সেবা প্রদান করে আসছে।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।						
২।						

বিঃদ্রঃ সাধারণ নাগরিকের সাথে এ প্রতিষ্ঠানের সরাসরি সম্পৃক্ততা না থাকায় নাগরিক সেবার ছকটি পূরণ করা হয়নি।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক পণ্য উৎপাদনসহ সরবরাহ নিশ্চিত করণ।	ইনভয়েসের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধির নিকট হস্তান্তর	প্রাতিষ্ঠানিক কার্যাদেশ	বিলের মাধ্যমে পরিশোধ	কার্যাদেশে বর্ণিত সময়সীমা অনুযায়ী	রশিদ আহমেদ মহাব্যবস্থাপক (স্থানীয় ক্রয়-বিক্রয়), দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১০৩ মোবাইল-০১৭৫৫৫৯৩১৬৭ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- rashid.ahmed@spcbl.org.bd
২।	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের দরপত্র মূল্যায়ন কমিটি, মেশিনের স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন কমিটিতে প্রতিনিধি প্রেরণ	প্রতিনিধির যোগদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/দপ্তর/সংস্থার অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	৭(সাত) দিন/যতদ্রুত সম্ভব	মো: হাবিবুল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৪১৭৩ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
৩।	করপোরেশনে বহিরাগতদের প্রবেশের অনুমতি প্রদান	আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তির অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	যতদ্রুত সম্ভব	লে:কর্ণেল মো: হুমায়ুন কবির, পিএসসি (অবঃ) মহাব্যবস্থাপক (নিরাপত্তা) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১৫০ মোবাইল-০১৯৭৯০০৬৭০৭ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল-info@spcbl.org.bd
৪।	সেনাবাহিনীর স্কুল অব আর্মি ইন্টেলিজেন্সী, ডিফেন্স সার্ভিসেস কমন্ড এন্ড স্টাফ কলেজ, জাতীয় নিরাপত্তা গোয়েন্দা বিভাগ প্রভৃতি সরকারী প্রতিষ্ঠান, বাংলাদেশ ব্যাংক ও বাণিজ্যিক ব্যাংকের প্রশিক্ষার্থীদের নিরাপত্তা ব্যবস্থা, আসল নোট ও জাল নোটের পার্থক্য সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান।	পত্রের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	৭(সাত) দিন/যতদ্রুত সম্ভব	লে:কর্ণেল মো: হুমায়ুন কবির, পিএসসি (অবঃ) মহাব্যবস্থাপক (নিরাপত্তা) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১৫০ মোবাইল-০১৯৭৯০০৬৭০৭ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল-info@spcbl.org.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরী	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরী আদেশ জারী	(১) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের মাধ্যমে আবেদন দাখিল। (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ হিসাব বিবরণী (হিসাব শাখা কর্তৃক প্রদত্ত)	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবস	শ্রাবনী কন্ডু, সহকারী ব্যবস্থাপক (পিএফ শাখা) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১৩৪ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
২।	ছুটি নগদায়ন সুবিধা	অর্থ ও হিসাব বিভাগের মাধ্যমে নগদ অর্থ প্রদান	(১) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের মাধ্যমে আবেদন দাখিল। (২) পার্সোনেল সার্ভিসেস শাখা কর্তৃক ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক ছুটি নগদায়নের সুপারিশ করে থাকে।	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল কুদ্দুস মিয়া, উপ-ব্যবস্থাপক (পার্সোনেল) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১২৪ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
৩।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	পত্র জারী মাধ্যমে	(১) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক আবেদন দাখিল। (২) পার্সোনেল সার্ভিসেস শাখা কর্তৃক ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ করে থাকে।	বিনামূল্যে	৩(তিন) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল কুদ্দুস মিয়া, উপ-ব্যবস্থাপক (পার্সোনেল) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১২৪ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
৪।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ) মঞ্জুর	পত্র জারী মাধ্যমে	(১) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক আবেদন দাখিল। (২) পার্সোনেল সার্ভিসেস শাখা কর্তৃক ছুটির সর্বশেষ স্থিতি পরীক্ষাপূর্বক (নিজের চিকিৎসা, পরিবারের পোষ্য-যেমন পুত্র/কন্যার চিকিৎসা ও ধর্মীয় সফরে) ছুটি মঞ্জুরের সুপারিশ করে থাকে।	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবস	মোঃ আবদুল কুদ্দুস মিয়া, উপ-ব্যবস্থাপক (পার্সোনেল) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১২৪ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
৫।	করপোরেশনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, মোটর গাড়ী, মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	নীতিমালা অনুযায়ী অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরীপত্র জারীর মাধ্যমে	(১) করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্তৃক আবেদন দাখিল। (২) অর্থ ও হিসাব কর্তৃক পরীক্ষা-নিরীক্ষাপূর্বক প্রিজাম্পটিভ ব্যালেন্স বাহির করে প্রদেয় আগাম প্রিজাম্পটিভ ব্যালেন্স দ্বারা আচ্ছাদন করলে গৃহ নির্মাণ/মোটর গাড়ী/মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুরের সুপারিশ করে থাকে।	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কর্মদিবস	মুহাম্মদ হাফিজ উল্লাহ, উপ-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-৯২০৫১১১-৫/১৩১ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd

৬।	করপোশনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী	সরকারী বিধি অনুযায়ী	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক-এর অনুমোদনক্রমে	বিনামূল্যে	৭(সাত) কর্মদিবস	মো: হাবিবুল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-১২০৪১৭৩ ফ্যাক্স-১২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd
৭।	করপোশনের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	অফিস নির্দেশ জারী	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র ও তথ্যাদির ভিত্তিতে গভর্নর, বাংলাদেশ ও চেয়ারম্যান, পরিচালক পর্ষদ, এসপিএসিএল, মহোদয়ের অনুমোদন মোতাবেক।	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস	মো: হাবিবুল্লাহ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-১২০৪১৭৩ ফ্যাক্স-১২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ কর্মকর্তা (ফোকাল কর্মকর্তা) নিষ্পত্তি (GRS পয়েন্ট)	আদম আলী মহাব্যবস্থাপক (অডিট, সেক্রেটারী এন্ড প্রটোকল, স্টোর) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন-১২০৫৬৬১ মোবাইল-০১৭১৩১৪০১৪৮ ফ্যাক্স-১২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- adam@spcbl.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	শেখ আজিজুল হক ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন-১২০৫১০০ মোবাইল- ০১৭৩০৪২৮১১১ ই-মেইল- info@spcbl.org.bd অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র- করপোশনের প্রধান লবীতে অভিযোগ বক্স রাখা আছে।	১০ কার্যদিবস

১। সাধারণ নাগরিকের সাথে এ প্রতিষ্ঠানের সরাসরি সম্পৃক্ততা না থাকায় নাগরিক সেবার নিম্নোক্ত ছকটি পূরণ করা হয়নি।

ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ	ঞ	ট
মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/সংস্থার নাগরিক সেবার তালিকা	সেবাসমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	সেবাসমূহের প্রাপ্তিস্থান	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের প্রক্রিয়া ও সময়	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ দালিলাদির বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ	সেবা গ্রহণ/ প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	সেবাসমূহ গ্রহণ/প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলী	আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	ই-সেবা সমূহ ও তার লিংক	সেবা গ্রহণ/ প্রদানের সময়

২। তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম ও তাঁর সাথে যোগাযোগের তথ্য:

ক্রমিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ও পদবী	যোগাযোগের ঠিকানা
১।	আদম আলী মহাব্যবস্থাপক (অডিট, সেক্রেটারী এন্ড প্রটোকল, স্টোর)	ফোন-৯২০৫৬৬১ মোবাইল-০১৭১৩১৪০১৪৮ ফ্যাক্স-৯২০৫১০৮-০৯ ই-মেইল- adam@spcbl.org.bd