

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়



জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অফিসের
সেবা প্রোফাইল
District & Upazila Level Offices'
Service Profile

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অফিসের
সেবা প্রোফাইল

District & Upazila Level Offices'
Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম : হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়
জেলা অফিসের নাম : জেলা হিসাবরক্ষণ অফিস
উপজেলা অফিসের নাম : উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস



হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

স্বত্ব © ২০১৫

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় এবং এটুআই

প্রথম প্রকাশ:

জুন, ২০১৫

প্রকাশনা:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

তত্ত্বাবধান:

মোঃ নজরুল ইসলাম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মোঃ আবুল কাশেম, কন্ট্রোলার জেনারেল অব একাউন্টস (সিজিএ), হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়, সিজিএ ভবন,
সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০
কবির বিন আনোয়ার, প্রকল্প পরিচালক, এটুআই ও মহাপরিচালক (প্রশাসন), প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

পরিকল্পনা ও গবেষণা:

মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

প্রণয়ন:

মোঃ আব্দুর রাজ্জাক, হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ এর একান্ত সচিব ও নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়, ঢাকা
মোঃ ইউনুছ, নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস এর কার্যালয়, ঢাকা
এ বি এম শামসুদ্দিন আহমেদ, জেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার, মেহেরপুর

সম্পাদনা:

আনীর চৌধুরী, পলিসি অ্যাডভাইজার, এটুআই
ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পরিচালক, এটুআই
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই
মোহাম্মদ হোসেন সরকার, কনসালটেন্ট, এটুআই
মোঃ ফিরোজ কবীর, কনসালটেন্ট, এটুআই
শেখ হাফিজুর রহমান, সহকারী কমিশনার, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, রাজশাহী

সহযোগিতা:

কে এ এম মোর্শেদ, অ্যাসিস্ট্যান্ট কাঙ্কি ডিরেক্টর, ইউএনডিপি
আফতাব আহমদ, প্রোগ্রাম অ্যানালিস্ট, ইউএনডিপি
মিজানুর রহমান, এডমিন স্পেশালিস্ট, এটুআই
নাসিমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিত বিশেষজ্ঞ, এটুআই
ফরহাদ জাহিদ শেখ, আইটি ম্যানেজার, এটুআই
জোবায়ের আলম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই
ফারাবি তারানুম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

প্রচ্ছদ পরিকল্পনা ও সমন্বয়:

এরশাদুল হামিদ পাভেল, কমিউনিকেশন এসোসিয়েট
এবং কমিউনিকেশন অ্যান্ড পার্টনারশীপ টিম, এটুআই

ডিজাইন ও মুদ্রণ:

রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং

কে আর প্লাজা, ৩১ পুরানা পল্টন, ফোন: ০২-৯৫১৩২৪৮



মুখবন্ধ

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য ছিল সেবাপ্রার্থীদেরকে প্রাপ্য সেবা সম্পর্কে অবহিত করা। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকারি সেবাপ্রাপ্তির সময়, ব্যয় এবং সেবা প্রদানকারী অফিসে সেবাপ্রার্থীতার গমন সংখ্যা (Time, Cost & Visit-TCV) গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য বিষয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-তে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নাগরিকবান্ধব সেবা প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপ করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশমালায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification-SPS) অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যা সেবার মানোন্নয়নে সরকারি কর্মকর্তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হচ্ছে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবা প্রদানে সক্ষম ও গতিশীল করা এবং তাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর হওয়ার পর সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতার সৃষ্টি হয়েছে। এসব বিবেচনায় জনসম্মতি অর্জনের লক্ষ্যে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের বিস্তারিত তথ্যাবলি একই স্থানে (Single Access Point) সন্নিবেশ ও বিশ্লেষণ করার জন্য 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই প্রোফাইলে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিধিবিধান এবং সেবা না পেলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি মাইলফলক।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়নের সঙ্গে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় এবং এটুআই প্রোগ্রামের সকল কর্মকর্তাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এই বইটি সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ধারণাকে আরও স্বচ্ছ করবে এবং সেবা পদ্ধতি সহজ করতে তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে। সবচেয়ে বড় কথা, সেবাপ্রার্থীতাগণের জন্য বইটি বিশেষ উপকারে আসবে বলে আমি বিশ্বাস করি।

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব



ভূমিকা

বিশ্বায়নের এ যুগে অপরাপর দেশের সাথে তাল মিলিয়ে প্রত্যাশিত মানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসন্তুষ্টি বিধান এবং নাগরিক সেবার প্রতিশ্রুতিস্বরূপ বর্তমান সরকার ২০০৯ সাল থেকে সরকারি অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন এবং এর বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এছাড়া, সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা সৃষ্টির লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর করা হয়। মে, ২০১৪ সালে তথ্য কমিশন কর্তৃক স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা জারি করা হয়েছে। উল্লিখিত উদ্যোগসমূহ জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সেবার মান উন্নীতকরণে ইতোমধ্যেই অবদান রাখতে শুরু করেছে।

রূপকল্প-২০২১ এর লক্ষ্যসমূহ অর্জনে একটি দক্ষ এবং জনবান্ধব প্রশাসনের বিকল্প নেই। এ কথা অনস্বীকার্য যে, তথ্য-প্রযুক্তির উৎকর্ষতা এবং আধুনিক প্রশিক্ষণের ফলে সরকারি দপ্তরে কাজের দক্ষতা এবং পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে, আবার শিক্ষায় প্রাথমিক ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে জনপ্রত্যাশাও ক্রমান্বয়ে বেড়ে চলেছে। সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমানে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি কাজে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি করা হয়েছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৫৯-২৬২ নং নির্দেশনায় যথাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification), সেবা-ডেস্ক (Help Desk) স্থাপন এবং নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

কম খরচে, দ্রুত জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ প্রয়োজন। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপগুলোর অনুপূর্ণ বিশ্লেষণ জরুরি। এই বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পশ্চাৎগতি, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে।

সেবা প্রদানে অধিকতর সম্পৃক্ততা বিবেচনায় উপজেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ২২টি অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ১৪টি অধিদপ্তর/সংস্থার সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন প্রথম পর্যায়ে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময় ও কাগজপত্র, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিধিবিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিকল্পনা প্রণয়ন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং সেমিনার, কর্মশালা ও মুখোমুখি আলোচনার মাধ্যমে পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রণীত 'খসড়া সেবা প্রোফাইল' টি হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে চূড়ান্ত করা হয়েছে।

যাঁদের অক্লান্ত পরিশ্রম, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার ফলে এই সেবা প্রোফাইল প্রণীত এবং প্রকাশিত হতে যাচ্ছে তাঁরা সবাই প্রশংসার দাবিদার। হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় ও এর আওতাধীন দপ্তরের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক সহযোগিতা ছাড়া এই প্রোফাইল প্রণয়ন দুঃসাধ্য ছিল। এই প্রোফাইল প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ইউএনডিপি এবং ইউএসএইড'র কর্মকর্তাগণ মূল্যবান পরামর্শ ও সক্রিয় সহযোগিতা প্রদান করেছেন। এই সেবা প্রোফাইল তৈরিতে এটুআই প্রোগ্রামের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ নিরলসভাবে কাজ করেছেন, যার ফলে বাংলা ভাষায় প্রথমবারের মতো এ ধরনের পুস্তক প্রকাশিত হতে যাচ্ছে। যাঁরা বিভিন্ন সেমিনার, কর্মশালা এবং আলোচনায় মতামত দিয়ে এ পুস্তককে সমৃদ্ধ করেছেন তাঁদের প্রতিও কৃতজ্ঞতা রইল। এই সেবা প্রোফাইলে কোনো ভুল-ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা sps@a2i.pmo.gov.bd ঠিকানায় ই-মেইল করার জন্য অনুরোধ করছি।

মোঃ আবুল কালাম আজাদ

মুখ্য সচিব

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও সভাপতি

প্রজেক্ট স্টয়ারিং কমিটি, এটুআই



সেবা প্রোফাইল: হিসাব মহানিয়ন্ত্রক (সিজিএ) এর কার্যালয়

ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়া এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে জনপ্রত্যাশা পূরণ বর্তমান সরকারের অন্যতম নির্বাচনী অঙ্গীকার। এ অঙ্গীকার পূরণে সরকার নানামুখী পদক্ষেপ গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করে যাচ্ছে যার ইতিবাচক সুফল জনসাধারণ ইতোমধ্যে পেতে শুরু করেছে। জনসম্পৃক্ত সেবাসমূহের মানের উন্নতিসাধনে সরকার অভিনব নীতিনির্ধারণী পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। সেবা প্রদানকারী সকল সরকারি দপ্তরে নাগরিক সনদ তৈরি ও এর বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রত্যাশী জনগণকে সরকারি অফিসসমূহ থেকে প্রদেয় সেবা সম্পর্কে পূর্বের যেকোনো সময়ের চেয়ে অধিক স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের প্রতিশ্রুতি প্রদান করা হয়েছে। তবে, এ কথা অনস্বীকার্য যে, বিশ্বায়নের সাথে পাশ্চাত্য দিয়ে জনগণের সেবাপ্রাপ্তির প্রত্যাশাও অনেক গুণ বেড়েছে। এ লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় ও এটুআই প্রোগ্রামের যৌথ উদ্যোগে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের 'সেবা প্রোফাইল' বই আকারে এবং অনলাইনে প্রকাশিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত।

অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগের আওতাধীন হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় এবং এর আওতাধীন প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস এর কার্যালয়, জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় এবং উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়ের মাধ্যমে সমগ্র বাংলাদেশের সকল সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ভাতা প্রদান, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, পেনশন প্রদান, আনুষঙ্গিক বিল পরিশোধ, বিভিন্ন প্রকল্প এবং উন্নয়নমুখী কর্মসূচি বাস্তবায়নে নিয়োজিত ঠিকাদারদের পাওনাসহ যাবতীয় সরকারি পাওনা পরিশোধের কার্যক্রম সম্পাদন করা হয়। বর্তমানে সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের মাধ্যমে উল্লিখিত সেবাসমূহ অনেক সহজ ও দ্রুততর করা হয়েছে। এখন একজন অবসরপ্রাপ্ত ব্যক্তি সহজেই জানতে পারে যে, তার পেনশন কেস নিষ্পত্তি হওয়ার জন্য ঠিক কত দিন সময় লাগবে। বর্তমানে ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (ইএফটি) পদ্ধতিতে ঢাকাস্থ সরকারি কর্মকর্তাদের বেতন-ভাতা পরিশোধের কার্যক্রম চালু করা হয়েছে। ডিজিটলাইজড পদ্ধতিতে সরকারি হিসাব সংকলন করা হচ্ছে। হিসাব মহানিয়ন্ত্রক কার্যালয়ের বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির পাশাপাশি প্রেক্ষাপট বিবেচনায় জনসন্তুষ্টি অর্জনে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের তথ্যাবলি একই জায়গায় সন্নিবেশ করার নিমিত্ত 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে, যাতে প্রতিটি হিসাবরক্ষণ অফিসের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, প্রদত্ত সেবাসমূহ সম্পর্কে বর্ণনা করা হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবার সেবাদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, কোথা থেকে সেবা পাওয়া যায়, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি বিষয়ে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান পদ্ধতির ধাপসমূহ প্রসেস ম্যাপের মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয়েছে যেখানে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপ, সম্পৃক্ত জনবল ও প্রয়োজনীয় সময় বর্ণনা করা আছে। সর্বোপরি সেবা প্রত্যাশীদের জন্য রয়েছে সিজিএ হেল্প ডেস্ক, যার মাধ্যমে যেকোনো মতামত/পরামর্শ/অভিযোগ সরাসরি জানানোর সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক কার্যালয়ের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক প্রচেষ্টা, নিষ্ঠা ও সহযোগিতায় এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন সম্ভব হয়েছে। এ সেবা প্রোফাইল তৈরিতে হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়, অর্থ মন্ত্রণালয় এবং এটুআই প্রোগ্রামের যে সকল কর্মকর্তা সম্পৃক্ত থেকেছেন তাঁদের সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাচ্ছি। আশা করা যায়, গৃহীত উদ্যোগের সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয় এবং এর আওতাধীন অফিসসমূহ কর্তৃক প্রদেয় সেবার মান উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাবে।

মোঃ আবুল কাশেম
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ



Empowered lives.
Resilient nations.

Message

The Government of Bangladesh has undertaken various initiatives to link its citizens with public services, reducing the time and cost associated with accessing services and increasing the effectiveness and efficiency of public service delivery.

This Service Profile book aims to apprise citizens of the services being provided from public offices. It has been designed entirely with the citizen in mind, providing a single point for service information and further simplifying the process of accessing public services. The Service Profile explains in detail the relevant laws, the administrative process, the cost and the time required to avail public services currently being offered across 36 Directorates. Additionally, it provides practical information on service providing departments, including the scope of service that citizens can expect, the steps to obtaining a service, and the relevant contact information. It integrates the recent opportunities being offered through Information Communication Technology, including the provision of online and mobile e-services. By providing this Service Profile, the government is further empowering its citizens to initiate and accelerate the process of accessing the information and services available to them.

The Government of Bangladesh can be proud of its recent achievements in enhancing public service delivery to its citizens. A number of regional and global counterparts have expressed their desire to learn of the information-led developments occurring in Bangladesh. I am pleased with the support the Access to Information (A2I) project has provided, and this first ever Service Profile book is a testament to the tireless efforts of our government counterparts and project staff. I thank our partners for their ongoing commitment, particularly the US Agency for International Development.

I am sure this Service Profile book will facilitate local government in effectively responding to the demand of citizens and in the ongoing strengthening of public service delivery and reform of public administration.

Pauline Tamesis

Country Director
UNDP-Bangladesh

সূচিপত্র

অধ্যায়-১

১. হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- প্রোফাইল	২
১.১ একনজরে হিসাব মহানিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	২
১.২ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- পরিচিতি	২
১.৩ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- অর্গানোগ্রাম	৩
১.৪ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- কার্যপরিধি	৪
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস	৫
১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম	৫
১.৭ একনজরে প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস	৬
১.৮ প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসের অর্গানোগ্রাম	৬
১.৯ একনজরে জেলা অফিস	৭
১.১০ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম	৭
১.১১ একনজরে উপজেলা অফিস	৮
১.১২ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম	৮

অধ্যায়-২

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি	১০
২.১ নাগরিক-সেবার তালিকা (প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়)	১০
২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি	১১

অধ্যায়-৩

৩. নাগরিক-সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ	১৮
৩.১ সেবার নাম: বেতন ভাতাদির বিল পাস	১৮
৩.১.১ সেবা প্রোফাইল	১৮
৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ	১৯
৩.২ সেবার নাম: বেতন নির্ধারণ	২০
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল	২০
৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ	২১
৩.৩ সেবার নাম: ছুটির হিসাব সংরক্ষণ ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান	২২
৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল	২২
৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ	২৩
৩.৪ সেবার নাম: এলপিসি ইস্যু/প্রতিস্বাক্ষরকরণ	২৪
৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল	২৪
৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ	২৫
৩.৫ সেবার নাম: সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস	২৬
৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল	২৬
৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ	২৭
৩.৬ সেবার নাম: জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের নিমিত্ত অথরিটি পত্রজারি	২৮
৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল	২৮
৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ	২৯

৩.৭ সেবার নাম: সরকারি কর্মচারীদের বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম পরিশোধ	৩০
৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল	৩০
৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ	৩১
৩.৮ সেবার নাম: পেনশন ও আনুতোষিক পরিশোধ	৩২
৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল	৩২
৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ	৩৩
৩.৯ সেবার নাম: সিএও অফিসের অথরিটির ভিত্তিতে অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়কৃত অর্থের বিল পাস	৩৪
৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল	৩৪
৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ	৩৫
৩.১০ সেবার নাম: সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন	৩৬
৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল	৩৬
৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ	৩৭
৩.১১ সেবার নাম: জিপিএফ হিসাব খোলা	৩৮
৩.১১.১ সেবা প্রোফাইল	৩৮
৩.১১.২ প্রসেস ম্যাপ	৩৯
৩.১২ সেবার নাম: জিপিএফ সুদ গণনা করা ও সমাপ্তি জের নির্ধারণ এবং অ্যাকাউন্টস স্লিপ জারি করা	৪০
৩.১২.১ সেবা প্রোফাইল	৪০
৩.১২.২ প্রসেস ম্যাপ	৪১
Acronyms and Abbreviations	৪২
সেবা প্রোফাইল বুকের তালিকা	৪৪



অধ্যায় ১

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়: প্রোফাইল

- হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের পরিচিতি
- হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের কার্যপরিধি
- হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের সাংগঠনিক কাঠামো

১. হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- প্রোফাইল

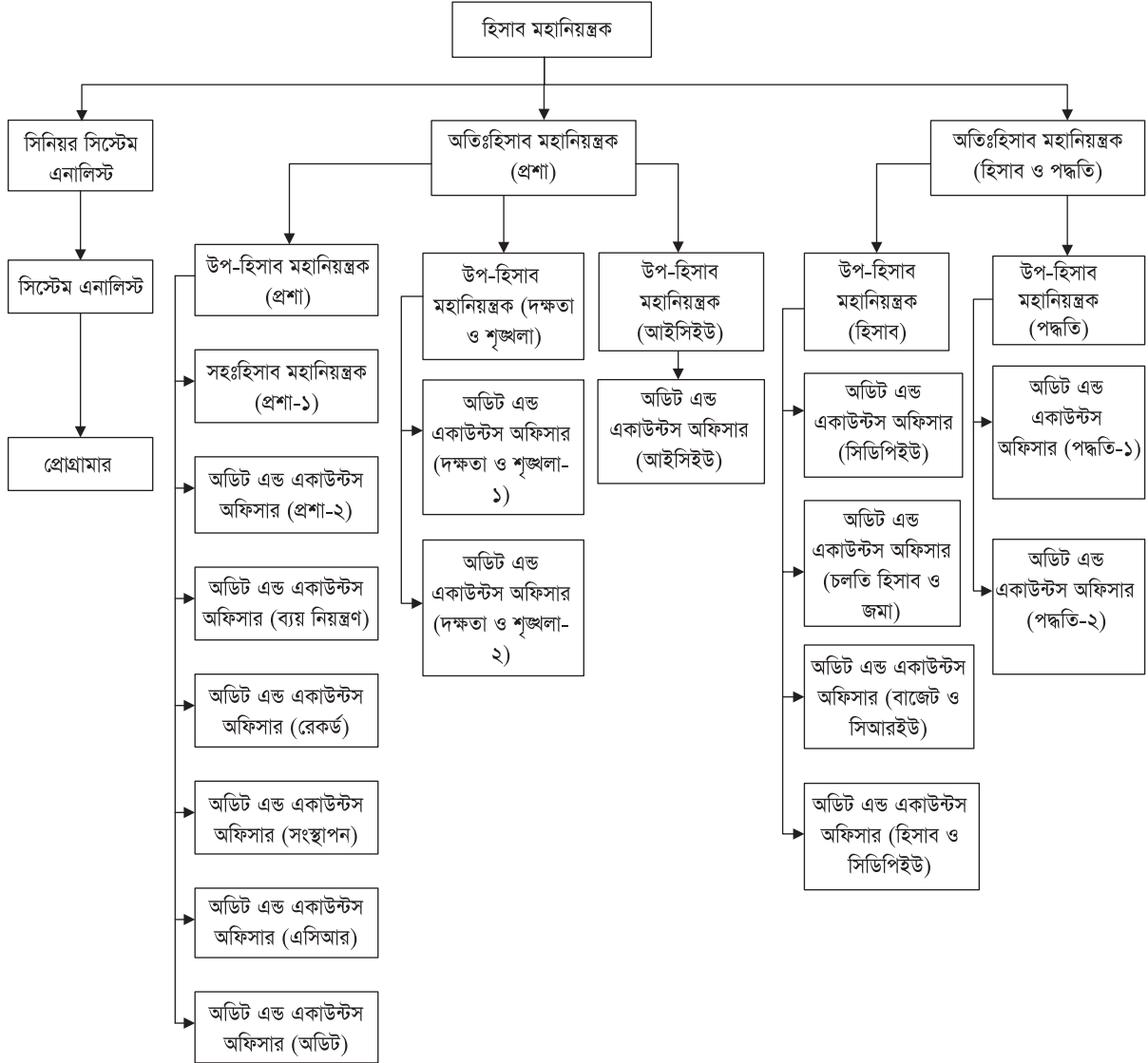
১.১ একনজরে হিসাব মহানিয়ন্ত্রকের কার্যালয়						
প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	হিসাব মহানিয়ন্ত্রক (সিজিএ) এর কার্যালয়				
	ইংরেজি	Office of the Controller General of Accounts				
	সংক্ষিপ্ত	CGA				
অফিস প্রধানের পদবি	Controller General of Accounts (CGA)	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়	অর্থ মন্ত্রণালয়			
অফিস কোড	গুগল ম্যাপ কোড	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস	বিভাগীয় অফিস সংখ্যা	জেলা অফিস সংখ্যা	উপজেলা অফিস সংখ্যা	জনবল
০৯১১	http://goo.gl/maps/RJd37	৪৯	০৬	৫৮	৪২০	২৭২ (প্রধান কার্যালয়)
যোগাযোগের তথ্যাবলি	ঠিকানা	সিজিএ ভবন সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০ www.cga.gov.bd www.bangladesh.gov.bd		ফোন নং	+৮৮-০২-৮৩১২৪১৩ +৮৮-০২-৮৩৫৬৬৩৩	
				ফ্যাক্স নং	+৮৮-০২-৯৩৩০১০৭	
				ই-মেইল	cga@finance.gov.bd	
সিজিএ হেল্প ডেস্ক	ঠিকানা	রুম নং-২১৭ সিজিএ ভবন, (২য় তলা)		ফোন নং	৯৩৫৬৪৯৭	
				ফ্যাক্স নং	৯৩৩০১০১-৫/বর্ষিতাংশ: ৩০০	
				ই-মেইল	cgahelpdeskbd@gmail.com	

১.২ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- পরিচিতি

অর্থ বিভাগের ১৭ জুন, ২০০২ খ্রি. তারিখের নির্দেশনা অনুযায়ী হিসাব মহানিয়ন্ত্রক (সিজিএ) এর কার্যালয় অর্থ মন্ত্রণালয়ের অর্থ বিভাগের নিয়ন্ত্রণাধীন একটি প্রতিষ্ঠান। এই কার্যালয়ের সাংগঠনিক কাঠামোর আওতায় ৬টি ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস অফিস, ৪৯টি প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার অফিস, ৫৮টি জেলা হিসাবরক্ষণ অফিস এবং ৪২০টি উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস রয়েছে। সিজিএ-এর কার্যালয় কর্তৃক প্রজাতন্ত্রের বার্ষিক উপযোজন হিসাব ও আর্থিক হিসাব প্রণয়ন করা হয় যা বাংলাদেশ সরকারের বাজেট প্রণয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। সিজিএ কার্যালয় এবং এর অধীনস্থ অফিসসমূহের নিরীক্ষাধীন অফিসের সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ভাতা বিল, সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ/ক্রয় ও অন্যান্য সকল খাতের পাসকৃত বিলের ব্যয় এবং বিল হতে কর্তনকৃত বিবিধ আয়, ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে ও অন্যান্য প্রাপ্তিসমূহের হিসাব সিজিএ কার্যালয়ের সিডিপিইউ এর মাধ্যমে প্রাপ্ত হয়ে সিজিডিএফ এবং এডিজি রেলওয়ে-এর একাউন্টস সমন্বিত করে প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। সিজিএ-এর কার্যালয় কর্তৃক হিসাবরক্ষণ ব্যবস্থার আধুনিকায়ন ও উন্নয়নে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার নিশ্চিত করা হয়ে থাকে এবং হিসাবের জবাবদিহিতা ও নির্ভুলতায় নতুন নতুন সংস্কারমূলক কাজ করা হয়ে থাকে।



১.৩ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- অর্গানোগ্রাম



১.৪ হিসাব মহানিয়ন্ত্রক- কার্যপরিধি

হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের প্রধান প্রধান কার্যাবলি:

১. বিভিন্ন হিসাবরক্ষণ অফিসের কর্মকর্তাদের ও বিভাগীয় অফিসের ডিডিওদের চেকবই ড্রইং ক্ষমতা প্রদান
২. স্বীয় কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল হিসাবরক্ষণ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়োগ/বদলি/পদোন্নতি ইত্যাদি বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ
৩. সিজিএ অফিস ও এর অধীনস্থ অফিসসমূহের সকল কর্মচারী ও সুপারদের পিআরএল, সংগনিরোধ ছুটি ও বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর, পেনশন ও জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের মঞ্জুরী প্রদান
৪. সিজিএ অফিসসহ সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও অফিসসমূহের বাজেট প্রাক্কলন তৈরি, বাজেট পুনঃবন্টন ও হিসাবসংরক্ষণ
৫. প্রজাতন্ত্রের বার্ষিক উপযোজন হিসাব ও আর্থিক হিসাব প্রণয়নপূর্বক নিরীক্ষা প্রত্যয়নের জন্য অডিটর জেনারেলের নিকট উপস্থাপন
৬. সিভিল, ডিফেন্স ও রেলওয়ে একাউন্টস সমন্বিত করে প্রজাতন্ত্রের মাসিক হিসাব প্রণয়ন
৭. সরকারি আর্থিক বিধি-বিধানের ব্যাখ্যা প্রদান
৮. হিসাবরক্ষণ ব্যবস্থার আধুনিকায়ন ও উন্নয়নে তথ্যপ্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিতকরণ
৯. সিজিএ অফিস এবং অধীনস্থ অফিসসমূহে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত/প্রাপ্ত অভিযোগের সুষ্ঠু ও নিরপেক্ষ তদন্তের ব্যবস্থা করা
১০. কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত/প্রাপ্ত শৃঙ্খলামূলক কেসসমূহ বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তিকরণ

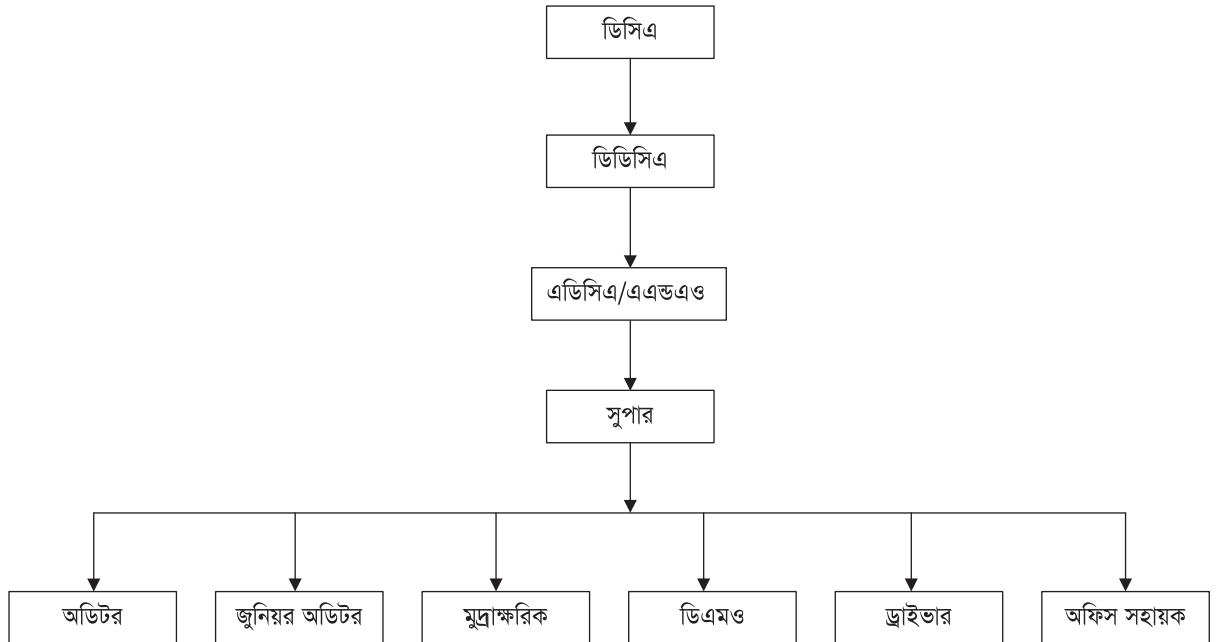
হিসাব মহানিয়ন্ত্রক এর কার্যালয়ের আওতাধীন সকল ডিসিএ, সিএও, ডিএও এবং ইউএও অফিসসমূহের প্রধান প্রধান কার্যাবলি নিম্নরূপ:

১. গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংযুক্ত তহবিল এবং প্রজাতন্ত্রের সরকারি হিসাবে প্রাপ্তি ও প্রদানের যাবতীয় লেনদেন সম্পন্নকরণ: ১৩ অঙ্কের কোডের বিপরীতে সঠিক ও নির্ভুল হিসাব প্রণয়ন করা
২. প্রতিমাসে সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদির বিল পাস করা
৩. সরকারি অফিসের যাবতীয় সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ, সম্পদ সংগ্রহ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস করা
৪. পেনশন ও আনুতোষিক প্রদান
৫. বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম প্রদান
৬. উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন খাতের অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়কৃত অর্থের সংশ্লিষ্ট বিল অনুমোদন ও পরিশোধ করা
৭. কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন-ভাতা নির্ধারণ
৮. জিপিএফ হিসাব সংরক্ষণ
৯. বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা, মুক্তিযোদ্ধা ভাতার পিপিও জারি
১০. সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান যাচাই করা
১১. ছুটির হিসাব সংরক্ষণ
১২. ডিডিওগণের মাসিক হিসাবের সাথে সংগতিসাধন করা
১৩. বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকের সাথে সরকারি হিসাবের সংগতিসাধন করা
১৪. প্রজাতন্ত্রের হিসাব সংরক্ষণ ও চূড়ান্ত করা
১৫. সিভিল অডিট কর্তৃক উত্থাপিত আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ

একাউন্টস অফিসে কোনো নগদ অর্থের লেনদেন হয় না। একাউন্টস অফিসারের পক্ষে সোনালী ব্যাংক, ট্রেজারি শাখা, সরকারি হিসাবের সকল লেনদেন সম্পন্ন করে থাকে। ট্রেজারি ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত চালান বা স্মারকমূলে প্রাপ্ত ব্যাংকের সমুদয় জমা ও প্রাপ্তির হিসাব উপজেলা একাউন্টস অফিসের হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হয়। এ অন্তর্ভুক্তিকালে উপজেলা একাউন্টস অফিসারকে ব্যাংক থেকে প্রেরিত দৈনিক হিসাব বিবরণী ও এতদসংক্রান্ত চালান ও স্মারক যথাযথভাবে পরীক্ষান্তে সঠিকতা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হয় ইত্যাদি।

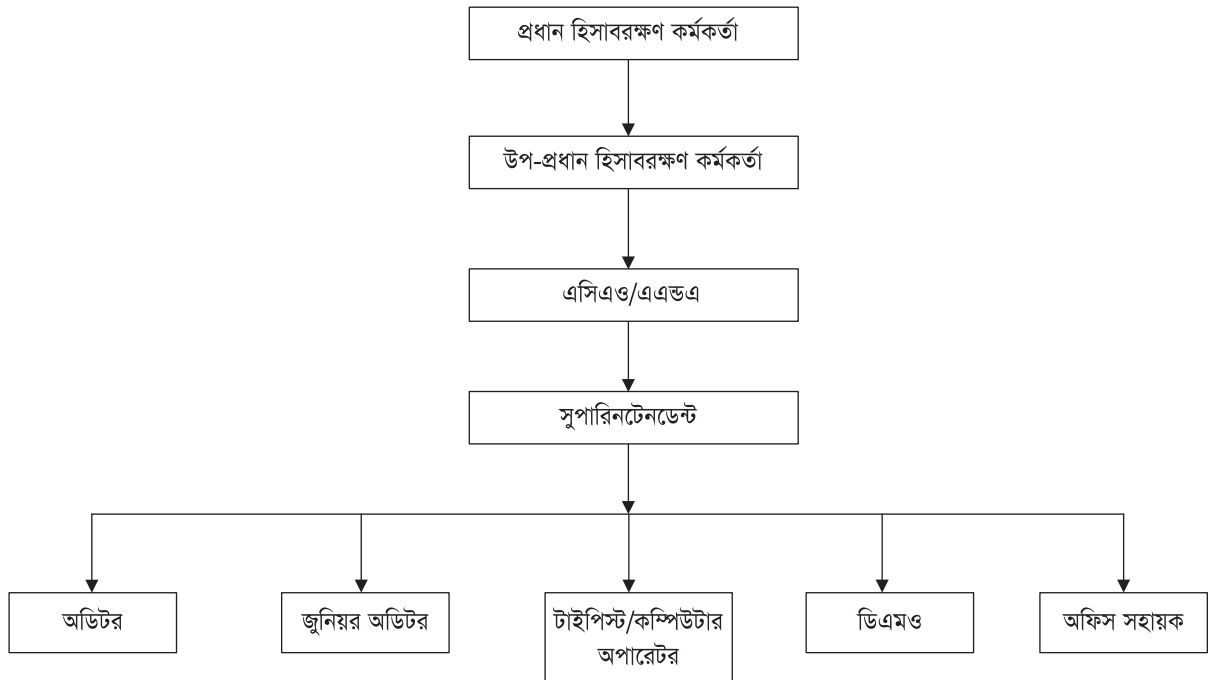
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস		
নাম	বাংলা	ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস এর কার্যালয়
	ইংরেজি	Office of the Divisional Controller of Accounts
	সংক্ষিপ্ত	DCA
অফিস সংখ্যা	৬	
অফিস প্রধানের পদবি	ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব একাউন্টস	
জনবল	৭৮-১০৩ (অফিসভেদে)	

১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম



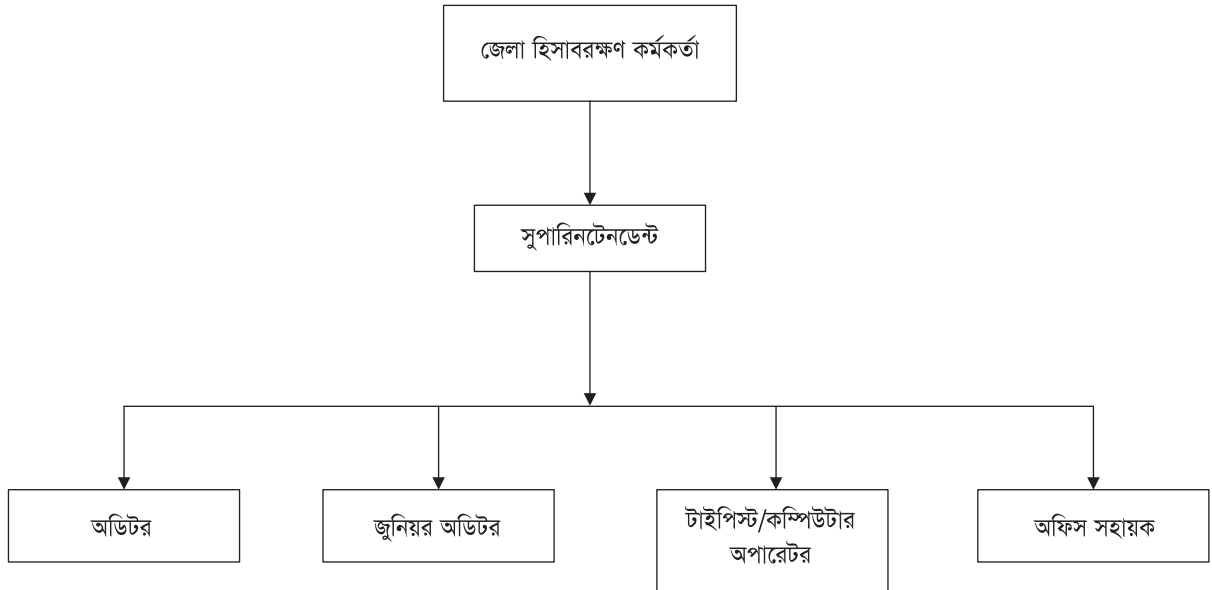
১.৭ একনজরে প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস		
নাম	বাংলা	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়
	ইংরেজি	Office of the Chief Accounts Office
	সংক্ষিপ্ত	CAO Office
অফিস সংখ্যা	৪৯	
অফিস প্রধানের পদবি	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা	
জনবল	১০-১৯৮ জন (অফিসভেদে)	

১.৮ প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসের অর্গানোগ্রাম



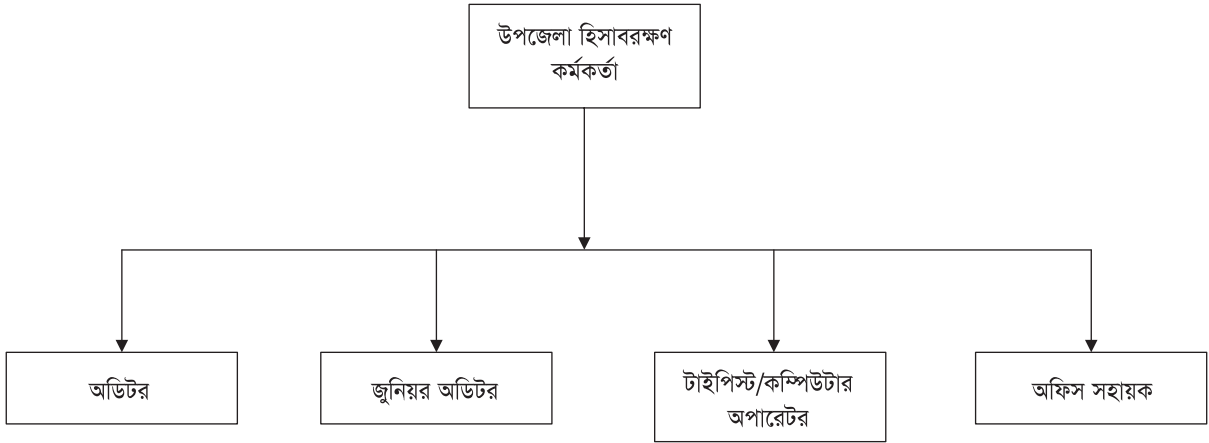
১.৯ একনজরে জেলা অফিস		
নাম	বাংলা	জেলা হিসাবরক্ষণ অফিস
	ইংরেজি	District Accounts Office
	সংক্ষিপ্ত	DAO
অফিস সংখ্যা	৫৮	
অফিস প্রধানের পদবি	জেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার	
জনবল	১৮ জন	

১.১০ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম



১.১১ একনজরে উপজেলা অফিস		
নাম	বাংলা	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস
	ইংরেজি	Upazila Accounts Office
	সংক্ষিপ্ত	UAO
অফিস সংখ্যা	৪২০	
অফিস প্রধানের পদবি	উপজেলা অ্যাকাউন্টস অফিসার	
জনবল	৭ জন	

১.১২ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম





অধ্যায় ২

নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

- নাগরিক- সেবার তালিকা
- নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি/Citizen Service Information Map (CSIM)

২. নাগরিক- সেবার তথ্যাবলি

২.১ নাগরিক- সেবার তালিকা: (প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা)
১	বেতন-ভাতাদির বিল পাস	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
২	বেতন নির্ধারণ	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৩	ছুটির হিসাব সংরক্ষণ ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৪	এলপিসি ইস্যু/প্রতিস্বাক্ষরকরণ	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৫	সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৬	জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের নিমিত্ত অথরিটি পত্রজারি	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৭	সরকারি কর্মচারীদের বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম পরিশোধ	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৮	পেনশন ও আনুতোষিক পরিশোধ	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৯	সিএও অফিসের অথরিটির ভিত্তিতে অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়কৃত অর্থের বিল পাস	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
১০	সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
১১	জিপিএফ হিসাব খোলা	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
১২	জিপিএফ সুদ গণনা করা ও সমাপ্তি জের নির্ধারণ এবং অ্যাকাউন্টস স্লিপ জারি করা	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
১৩	ঋণ ও অগ্রিমের সুদ গণনা ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান করা	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি							
ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
১	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	বেতন-ভাতাদির বিল পাস	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টারে বিল জমা দিবেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে বিল অডিটরকে বুঝিয়ে দিবেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখবেন এবং স্বাক্ষরের জন্য অফিস প্রধানের নিকট পুনরায় উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অফিস সহকারী/জুনিয়র অডিটর অ্যামোসনিল প্রদান করেন। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংক ট্রেজারি শাখায় পৌঁছে দেওয়া হয়। ব্যাংক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর হিসাব নাম্বারে টাকা জমা করেন বা বিল অনুযায়ী নগদ টাকা প্রদান করেন। উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে উক্ত নিয়মে বেতন-ভাতাদির বিল পাস হয়। উপজেলা ব্যতীত অন্যান্য অফিসে (জেলা/বিভাগ প্রধান হিসাবরক্ষণ কার্যালয়) বিল পাস করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীকে অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত চেক প্রদান করা হয় এবং অ্যাডভাইসের সফট কপি পেন ড্রাইভে বেতন প্রদানকারী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। সিএও অফিসসমূহের EFT এর মাধ্যমে বেতন প্রদান করা হয়।	সময়: মাসের ২৫ তারিখের মধ্যে বিল দাখিলসাপেক্ষে পরবর্তী মাসের ১ম কর্ম দিবসের মধ্যে খরচ: বিনামূল্যে	এস. আর ৯৫-১০২/এস.আর. ১২৭-১২৯	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
২	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	বেতন নির্ধারণ	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর	কর্মকর্তা/কর্মচারী বেতন নির্ধারণসংক্রান্ত আদেশ-নির্দেশসহ বেতন নির্ধারণ বিবরণী, চাকরি বহি ইত্যাদি উপজেলা/জেলা/বিভাগ/প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসে দাখিল করেন। আবেদনপত্র রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করার পর অডিটর গেজেটেড অডিট রেজিস্টার/চাকরি বহিতে প্রয়োজনীয় তথ্য লিপিবদ্ধক্রমে অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর অডিটর ইস্যু নম্বর দেন। অতঃপর সেবা গ্রহণকারী (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী) বেতন নির্ধারণ বিবরণীর কপি অডিটরের নিকট হতে গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: প্রাপ্তির পর ১০ কর্ম দিবসের মধ্যে খরচ: বিনামূল্যে	বি.এস.আর-৪২,৪৪,৪৫,৪৬ এবং সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত জাতীয় বেতন স্কেলে উল্লিখিত নির্দেশনাবলি	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি							
ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে বার্ষিক পরবর্তী প্রতিবেদনকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
৩	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	ছুটির হিসাব সংরক্ষণ ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	গেজেটেড অফিসারগণের চাকরিসংক্রান্ত তথ্যের ভিত্তিতে অডিটর অর্জিত ছুটি, ভোগকৃত ছুটি ইত্যাদি গণনা করে ছুটির হিসাব সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত নথি, গেজেটেড অডিট রেজিস্টার ইত্যাদিসহ প্রত্যয়নপত্র উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর অডিটর তা সংরক্ষণ করেন এবং প্রত্যয়নপত্র প্রদান করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ১০ দিন খরচ: বিনামূল্যে	এস.আর.২১৫/রুল- ২২২৫(২) ই. কোড- III / নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯/বিধি-১৪৪ বি.এস.আর-১	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
৪	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	এলাপিসি ইস্যু/প্রতিশ্রুতিস্বাক্ষরকরণ	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারী কর্তৃক বদলির আদেশ/দায়িত্ব হস্তান্তরপত্র ইত্যাদি জুনিয়র অডিটরের নিকট দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্র রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করে অডিটরকে বুঝিয়ে দেন। অডিটর এলাপিসি তৈরিকরত স্বাক্ষরের জন্য সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারসহ অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষর হওয়ার পর অ্যাশোসিএলযুক্ত এলাপিসি সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসে এবং দ্বিতীয় কপি সেবা গ্রহণকারীর নিকট রেজিস্টার্ড ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৭ দিন খরচ: বিনামূল্যে	অডিটকোড এর এপেনডিক্স- ৩ এর অনুচ্ছেদ-৫	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
৫	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	সরবরাহ ও সেবা, মোরামত ও সংরক্ষণ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টারে বিল দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরের নিকট দাখিল করেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখেন এবং স্বাক্ষরের জন্য পুনরায় অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যাশোসিএল প্রদান করা হয়। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংক ট্রেজারি শাখায় প্রেরণ করা হয়। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ সেবা গ্রহণকারীকে নগদ টাকা প্রদান করেন অথবা তাঁর হিসাব নম্বরে জমা করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৭ দিন খরচ: বিনামূল্যে	এস.আর. ১৬-১৬৪ এবং এস.আর ১৭৫-১৭৮	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি							
ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে যাব হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
৬	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের নিমিত্ত অথরিটি পত্রজারি	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারীকে আবেদনপত্র জুনিয়র অডিটরের নিকট জমা দিতে হয়। জুনিয়র অডিটর প্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা অডিটরের নিকট দাখিল করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিটকার্য সম্পাদনকরত আবেদনপত্রটি সংশ্লিষ্ট লেজার এবং ব্রডশীট রেজিস্টারসহ অফিস প্রদানের নিকট উপস্থাপন করেন। ইউএও কর্তৃক উক্ত আবেদন অনুমোদিত হওয়ার পর অডিটর অথরিটি পত্র তৈরি করেন। অতঃপর তৈরিকৃত অথরিটি পত্র ইউএও এর নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর উক্ত অথরিটি পত্রে জুনিয়র অডিটর মেমো নম্বর প্রদানকরত উহা আবেদনকারীকে প্রদান করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ১০ দিন খরচ: বিনামূল্যে	১. জিপিএফ রুলস, ১৯৭৯ ২. এস.আর.- ২১৫, ৩২৩- ৩২৬ ৩. জিএফআর- ২১৭-২১৮	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
৭	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	সরকারি কর্মচারীদের বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম পরিশোধ	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টরে বিল দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরের নিকট দাখিল করেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রদানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখেন এবং স্বাক্ষরের জন্য উপজেলা অ্যাকাউন্টস অফিসারের (উপজেলার ক্ষেত্রে) নিকট উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যাফোসিসল প্রদান করেন। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর সেবা গ্রহণকারী সোনালী ব্যাংকে গিয়ে বিলের টাকা গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৩ দিন খরচ: বিনামূল্যে	জি.এফ.আর ২৩৪, ২৩৬- ২৪৭/এস.আর. ৩৬৫	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
৮	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	পেনশন ও আনুতোষিক পরিশোধ	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. এডভাইস ৩. সুপার ৪. অডিটর ৫. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারীকে পেনশন-সংক্রান্ত কাগজপত্রাদি উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে জমা দিতে হবে। অফিস প্রধান পেনশনের আবেদনসহ কাগজপত্রাদি প্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা অডিটরের নিকট প্রেরণ করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিটকার্য সম্পাদনকরত পেনশন কেইসটি সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারসহ অফিস প্রদানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর	সময়: ১০ দিন খরচ: ১০ টাকা মূল্যমানের রাজস্ব টিকিট	টিআর-১, এসআর- ১৯৫-২২৯ এবং বেসামরিক সরকারি চাকুরীদের পেনশন মঞ্জুরী ও পরিশোধ সংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ আইন, ২০০৯	১. সিজিএ ২. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস কর্মকর্তা

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
৯	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	সিএও অফিসের অধিষ্টিতর ভিত্তিতে অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়পত্র অর্পণের বিল পাস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	অডিটর পিপিও, ডি-হাফ তৈরি করে তা পুনরায় ইউএও এর নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর উক্ত পিপিও পেনশনারকে প্রদান করা হয়। পেনশনার পিপিও এর ভিত্তিতে পেনশন ও আনুতোষিক বিল তৈরি করে টোকেন নম্বরের জন্য জুনিয়র অডিটরকে প্রদান করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরকে বুঝিয়ে দেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখে স্বাক্ষরের জন্য অফিস প্রধানের নিকট পুনরায় উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যামোসসিল প্রদান করা হয়। অতঃপর এডভাইসে রেজিস্টারে এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর পেনশনার সোনালী ব্যাংকে গিয়ে আনুতোষিকের টাকা গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৭ দিন খরচ: সংশ্লিষ্ট বিল হতে বিধি মোতাবেক ভ্যাট/আয়কর কর্তন করা হয়	এস.আর. ২৫৪-২৫৮	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি							
ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
১০	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন	১. ইউএনও ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ট্রেজারি চালানে জমাকৃত টাকার বিষয়টি যাচাইয়ের জন্য আবেদন করেন। বাজেট বই ও শ্রেণিবিন্যাস চার্ট বই অনুযায়ী চালানে বর্ণিত কোড নং ও টাকার অঙ্কে সঠিক আছে কিনা তা যাচাই করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। বর্তমানে সিজিএ-এর ওয়েবসাইটে গিয়ে অনলাইনে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন করা যায়।	সময়: ৩০ মিনিট খরচ: বিনামূল্যে	টি.আর ৭-১০ এবং এস.আর ১১-১৯	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
১১	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	জিপিএফ হিসাব খোলা	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সেবা গ্রহণকারী আবেদনপত্র জুনিয়র সংশ্লিষ্ট অডিটরের নিকট দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর প্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা সংশ্লিষ্ট অডিটরের নিকট প্রেরণ করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিটকার্য সম্পাদনকরত সংশ্লিষ্ট জিপিএফ রেজিস্টারে এন্ট্রি করে জিপিএফ নম্বর প্রদান ও সংশ্লিষ্ট ব্রডশীট রেজিস্টার ও লেজারে নম্বরযুক্ত পাতা খুলে অডিটর ও অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধানের স্বাক্ষরের পর আবেদনপত্রের এক প্রস্থ সেবা গ্রহণকারীকে প্রদান করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৩ থেকে ১০ কর্মদিবস খরচ: বিনামূল্যে	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি ২৬ এবং জি.এফ.আর ২১৭-২১৮	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
১২	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	জিপিএফ সুদ গণনা, সমাপ্তি জের নির্ধারণ ও অ্যাকাউন্টস স্লিপ জারি করা	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	৩০ জুনের পর ব্রডশীট রেজিস্টারের সাথে লেজারের মিল করার পর নির্ধারিত হারে সুদ প্রদানকরত অডিটর প্রতিটি হিসাবের সমাপ্তি জের নির্ণয় করে শুদ্ধতা যাচাই ও স্বাক্ষরের জন্য ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করেন। একই সাথে অ্যাকাউন্টস স্লিপ তৈরিকরত তা স্বাক্ষরের জন্য ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করা হয়। তাৎপর ইউএও কর্তৃক স্বাক্ষরিত অ্যাকাউন্টস স্লিপ অ্যাকাউন্টস হোল্ডারকে প্রদান করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: প্রতিবছর ৩০শে সেপ্টেম্বরের মধ্যে খরচ: বিনামূল্যে	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ এর বিধি ১২	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলার অব অ্যাকাউন্টস

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি							
ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে বার্ষিক হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
১৩	প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	ঋণ ও অগ্রিমের সুদ গণনা ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	ঋণ ও অগ্রিমের আসল টাকা পরিশোধের শেষ পর্যায়ে পরিশোধযোগ্য সুদের পরিমাণ জানার জন্য ঋণগ্রহীতা আবেদনপত্র জুনিয়র অডিটরের নিকট জমা দিবেন। জুনিয়র অডিটর প্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা অডিটরের নিকট প্রেরণ করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিটকার্য সম্পাদনকরত সুদ গণনা করে আদায়যোগ্য সুদের পরিমাণ নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট ব্রডশীট এবং প্রত্যয়নপত্র স্বাক্ষরের জন্য অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। স্বাক্ষরিত প্রত্যয়নপত্র অডিটর/জুনিয়র অডিটর কর্তৃক সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতা/ডিডি-কে প্রদান করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।	সময়: ৭ দিন খরচ: বিনামূল্যে	জি.এফ.আর ২৫৪-২৫৬	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্প্রোলাইস অব অ্যাকাউন্টস



জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

অধ্যায় ৩

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ:

- সেবা প্রোফাইল- সেবা গ্রহণের জন্য যেসব তথ্য জানা প্রয়োজন
- প্রসেস ম্যাপ- সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ধাপসমূহের রেখাচিত্র

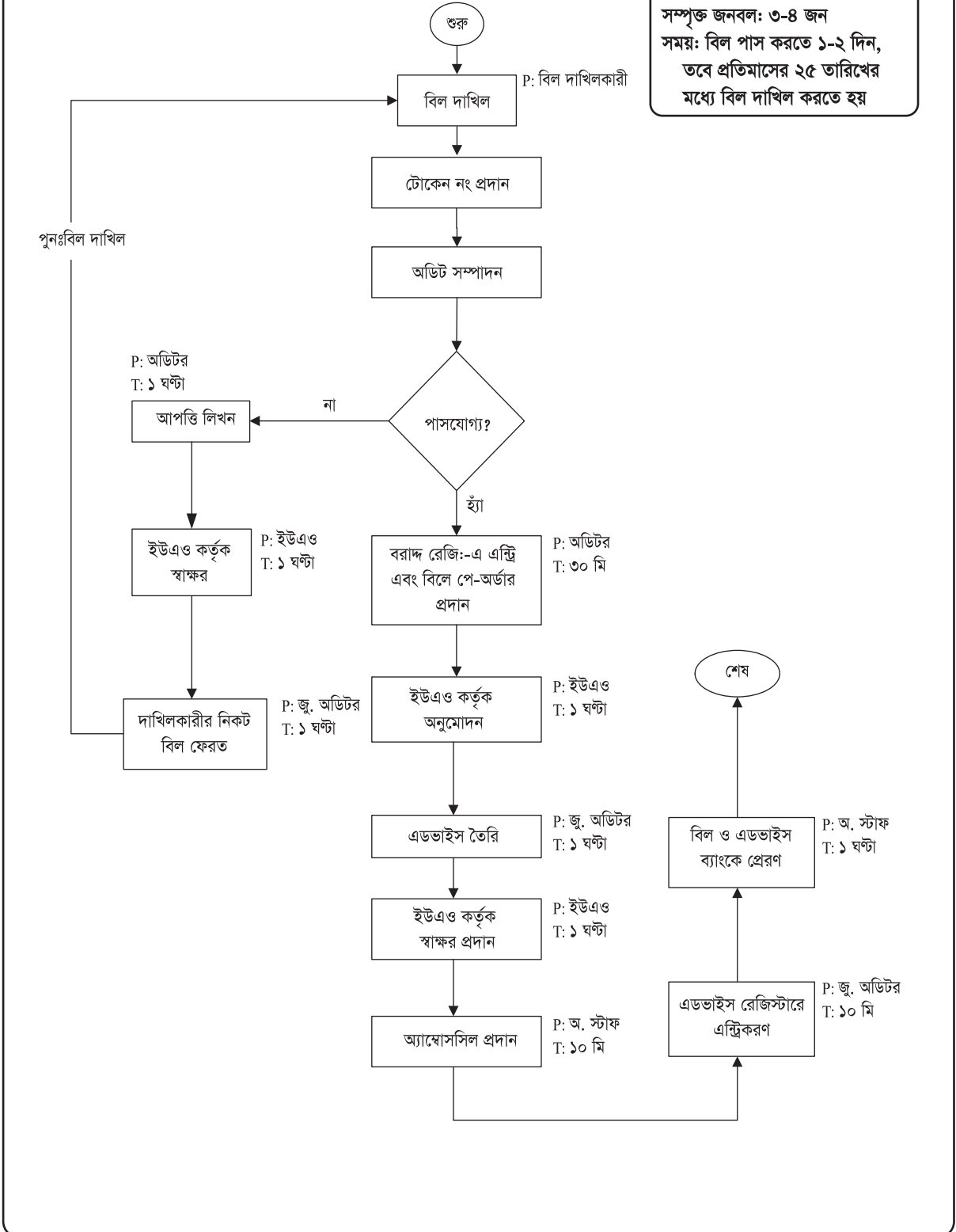
৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নাম: বেতন-ভাতাদির বিল পাস			
৩.১.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/ প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	২৫ তারিখের মধ্যে দাখিলসাপেক্ষে পরবর্তী মাসের ১ম ও ২য় কর্ম দিবসের মধ্যে (১-২ দিন)
সেবা প্রদানের সংশ্লিষ্ট বিবরণ	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টারে বিল জমা দিবেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে বিল অডিটরকে বুঝিয়ে দিবেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখবেন এবং স্বাক্ষরের জন্য অফিস প্রধানের নিকট পুনরায় উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অফিস সহকারী/জুনিয়র অডিটর অ্যাম্বোসসিল প্রদান করেন। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংক ট্রেজারি শাখায় পৌঁছে দেওয়া হয়। ব্যাংক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর হিসাব নাম্বারে টাকা জমা করেন বা বিল অনুযায়ী নগদ টাকা প্রদান করেন। উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে উক্ত নিয়মে বেতন-ভাতাদির বিল পাস হয়। উপজেলা ব্যতীত অন্যান্য অফিসে (জেলা/বিভাগ প্রধান হিসাবরক্ষণ কার্যালয়) বিল পাস করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীকে অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত চেক প্রদান করা হয় এবং অ্যাডভাইসের সফট কপি পেন ড্রাইভে বেতন প্রদানকারী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। সিএও অফিসসমূহের EFT এর মাধ্যমে বেতন প্রদান করা হয়। বর্ণনা: উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। সিএও অফিসসমূহের EFT পদ্ধতিতে বেতন প্রদান করা হয়।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সেবাপ্রাপ্তিকে সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী হতে হবে (সরকার থেকে বেতন পায় এমন কর্মচারী হতে হবে)		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. নির্ধারিত ফরমে বেতন বিল ২. কর্তন সিডিউল		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	এস.আর-৯৫-১০২/এস. আর-১২৭-১২৯		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	১. বাজেটভিত্তিক বেতন ভাতাদির ক্ষেত্রে বরাদ্দপত্র সময়মতো না পৌঁছার কারণে বেতন ভাতা পেতে বিলম্ব হয়। ২. বদলির ক্ষেত্রে নতুন কর্মস্থলে এলপিসি সময়মতো না পৌঁছার কারণে বিল পেতে বিলম্ব হয়। ৩. হাতে হাতে এলপিসি পাওয়া যায় না	
	খ) সরকারি পর্যায়	১. লোকবলের অভাবে সময়মতো এলপিসি জারি করা/প্রতিস্বাক্ষর করা যায় না ২. এলপিসির মাধ্যমে জিপিএফ হিসাবে জমাকৃত টাকা স্থানান্তরিত হয় বিধায় হাতে হাতে এলপিসি দেওয়া যায় না	
বিবিধ/অন্যান্য			
বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।			

৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বেতন-ভাতাদির বিল পাস

ধাপ সংখ্যা: ৭-১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩-৪ জন
সময়: বিল পাস করতে ১-২ দিন,
তবে প্রতিমাসের ২৫ তারিখের
মধ্যে বিল দাখিল করতে হয়

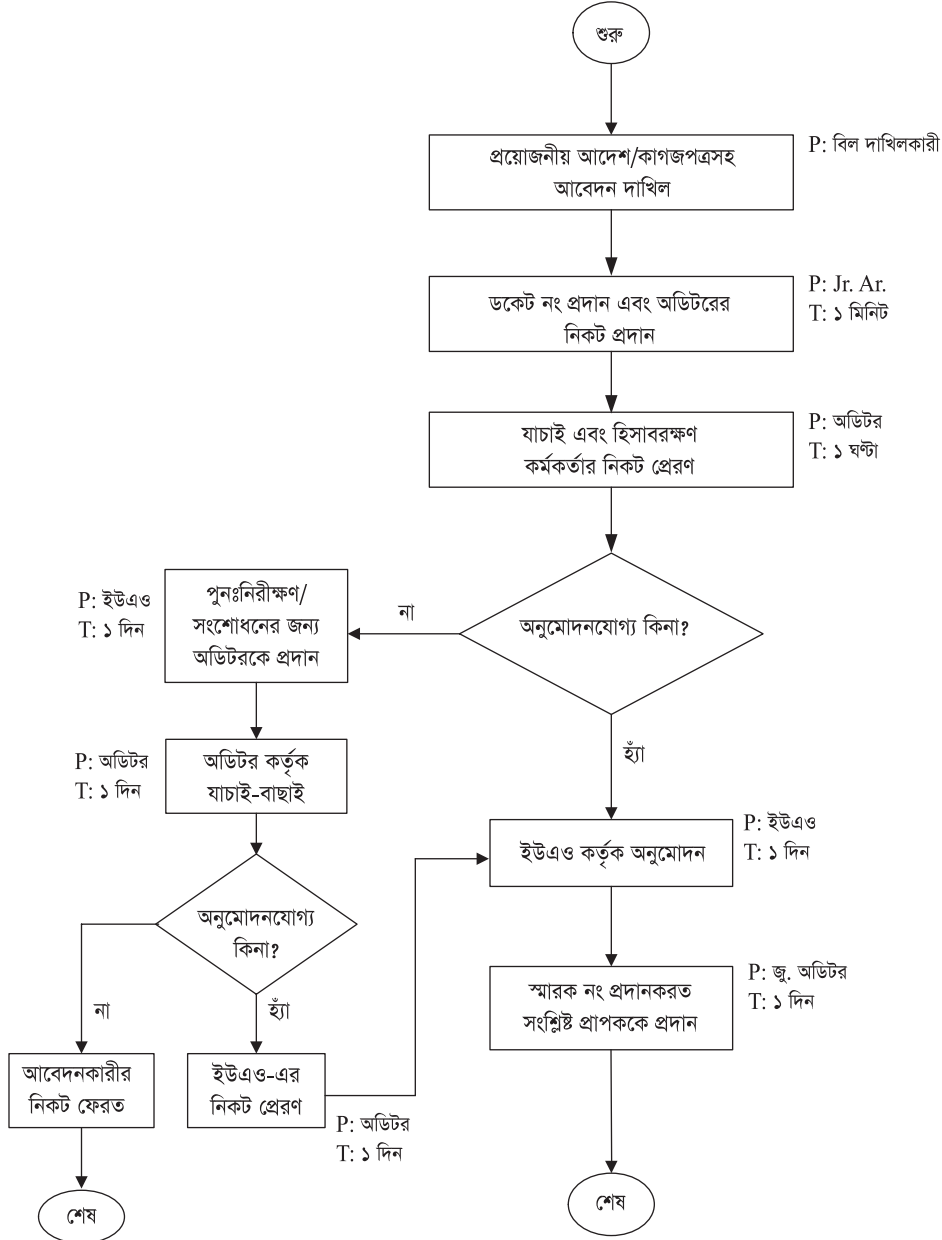


৩.২ সেবার নাম: বেতন নির্ধারণ			
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	১০ কর্মদিবসের মধ্যে
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারী বেতন নির্ধারণসংক্রান্ত আদেশ নির্দেশসহ বেতন নির্ধারণ বিবরণী, চাকরি বহি ইত্যাদি উপজেলা/জেলা/বিভাগ/প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসে দাখিল করেন। আবেদনপত্র রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করার পর অডিটর গেজেটেড অডিট রেজিস্টারে/চাকরি বহিতে প্রয়োজনীয় তথ্য লিপিবদ্ধক্রমে অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধানের কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর অডিটর ইস্যু নম্বর দেন। অতঃপর সেবা গ্রহণকারী (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী) বেতন নির্ধারণ বিবরণীর কপি অডিটরের নিকট হতে গ্রহণ করেন। বর্ণনা: উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সেবাপ্রাপ্তিকে সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. বেতন নির্ধারণসংক্রান্ত আদেশ ২. বেতন নির্ধারণ বিবরণী		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	১. বিএসআর-৪২, ৪৪, ৪৫, ৪৬ এবং ২. সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত আদেশ		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	অর্থ মন্ত্রণালয় ও প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় বিভিন্ন সময়ে বিভিন্ন আদেশ/ব্যখ্যা জারি করে যা সংশ্লিষ্ট নাগরিক সবসময় জানতে পারে না বা সংশ্লিষ্ট আদেশের কপি সংগ্রহ করতে ব্যর্থ হয়।	
	খ) সরকারি পর্যায়	একাধিক মন্ত্রণালয় হতে জারিকৃত আদেশ/ব্যখ্যা মাঠ পর্যায়ে পৌঁছাতে অনেক বিলম্ব হয়। অনেক সময় সংশ্লিষ্ট আদেশের কপি না পৌঁছা	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বেতন নির্ধারণ

ধাপ সংখ্যা: ৬-৭টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১০ কর্মদিবসের মধ্যে

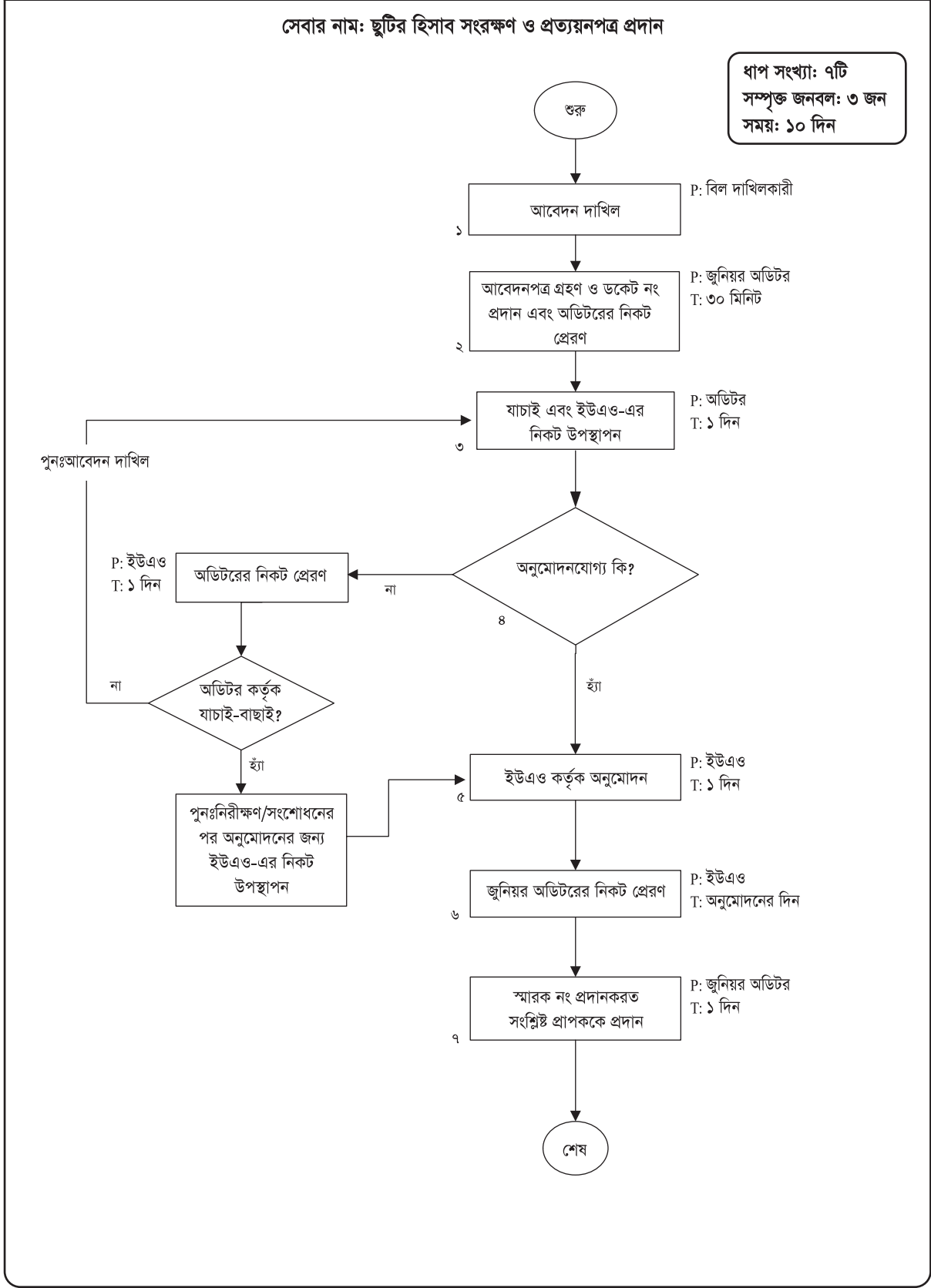


৩.৩ সেবারনাম: ছুটির হিসাব সংরক্ষণ ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান			
৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. ইউএও ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	১০ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	গেজেটেড অফিসারগণের চাকরিসংক্রান্ত তথ্যের ভিত্তিতে অডিটর অর্জিত ছুটি, ভোগকৃত ছুটি ইত্যাদি গণনা করে ছুটির হিসাব সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত নথি, গেজেটেড অডিট রেজিস্টার ইত্যাদি হালফিল করে উপস্থাপন করেন। ইউএও কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর অডিটর তা সংরক্ষণ করেন এবং প্রয়োজনে অফিসারকে এতদসংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র সরবরাহ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সেবাপ্রাপ্তিকে সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত ফরমে আবেদন		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	এসআর ২১৫/রুল ২২২৫ (২). ই-কোড-III/নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯/বিধি-১৪৪, বিএসআর-১		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	বিভিন্ন সময়ে ভোগকৃত ছুটি, পাওনা ছুটির পরিমাণ ইত্যাদি না জানা	
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাবে সময়মতো ছুটির তথ্য লিপিবদ্ধ ও ছুটির হিসাব হালনাগাদ না করা	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ছুটির হিসাব সংরক্ষণ ও প্রত্যয়নপত্র প্রদান

ধাপ সংখ্যা: ৭টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১০ দিন

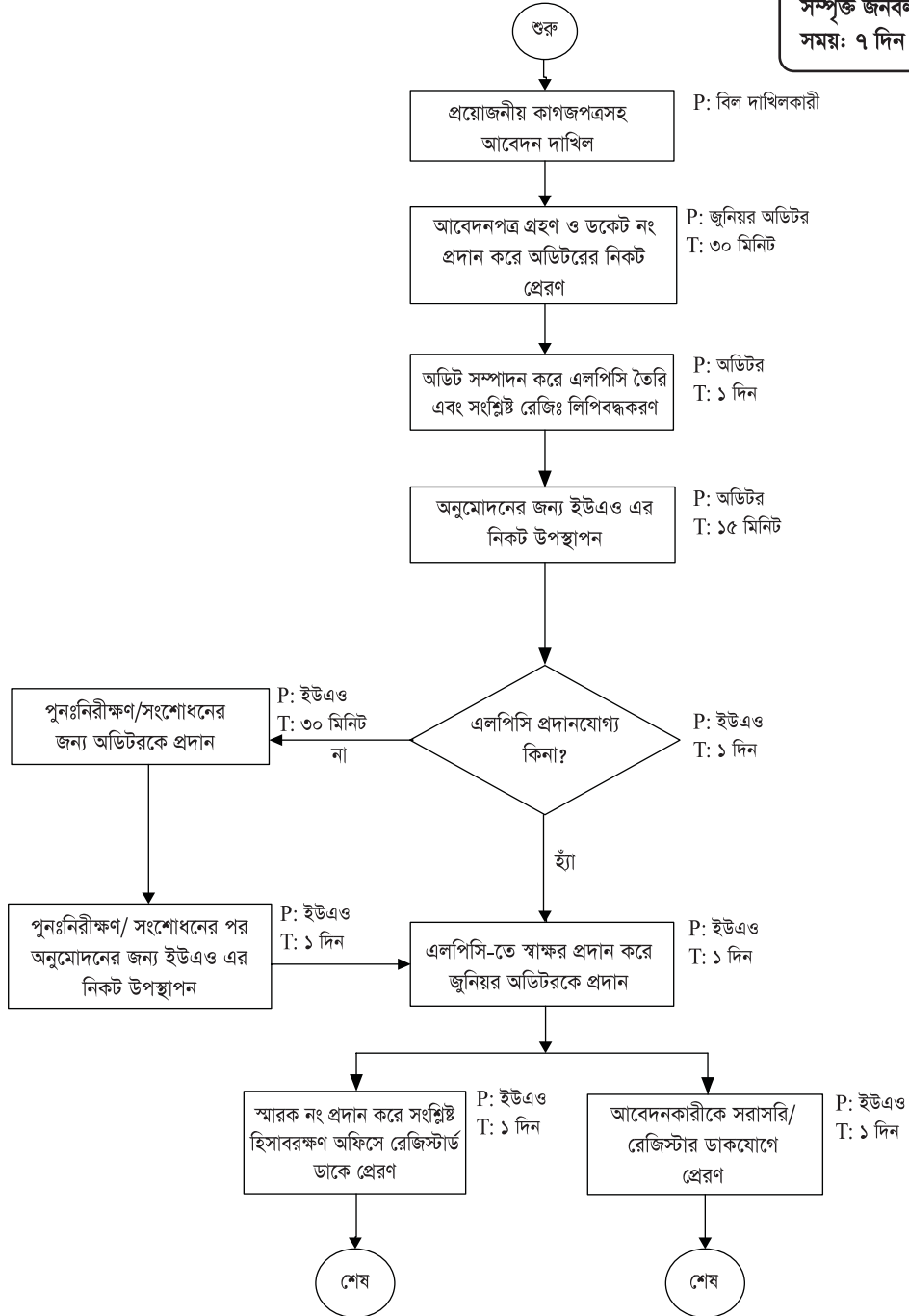


৩.৪ সেবার নাম: এলপিসি ইস্যু/প্রতিস্বাক্ষরকরণ			
৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. ইউএও ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৭ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	বদলির আদেশ/দায়িত্ব হস্তান্তরপত্র ইত্যাদির ভিত্তিতে অডিটর/জুনিয়র অডিটর এলপিসি তৈরিকরত স্বাক্ষরের জন্য সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারসহ ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করেন। ইউএও কর্তৃক স্বাক্ষর হওয়ার পর মেমো নং যুক্ত করে রেজিস্টার ডাকযোগে এলপিসি সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সেবাগ্রহীতাকে সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. বদলির আদেশ ২. দায়িত্ব হস্তান্তর পত্র		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	নেই		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	অডিট কোডের এপেন্ডিক্স ৩ এর অনু. ৫		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	সময়মতো এলপিসি না পাওয়ার কারণে নানা রকমের অসুবিধা ভোগ করতে হয়।	
	খ) সরকারি পর্যায়	লোকবলের স্বল্পতার কারণে দ্রুতগতিতে এলপিসি ইস্যু/প্রতিস্বাক্ষর করা সম্ভব হয় না।	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: এলপিসি ইস্যু/প্রতিস্বাক্ষরকরণ

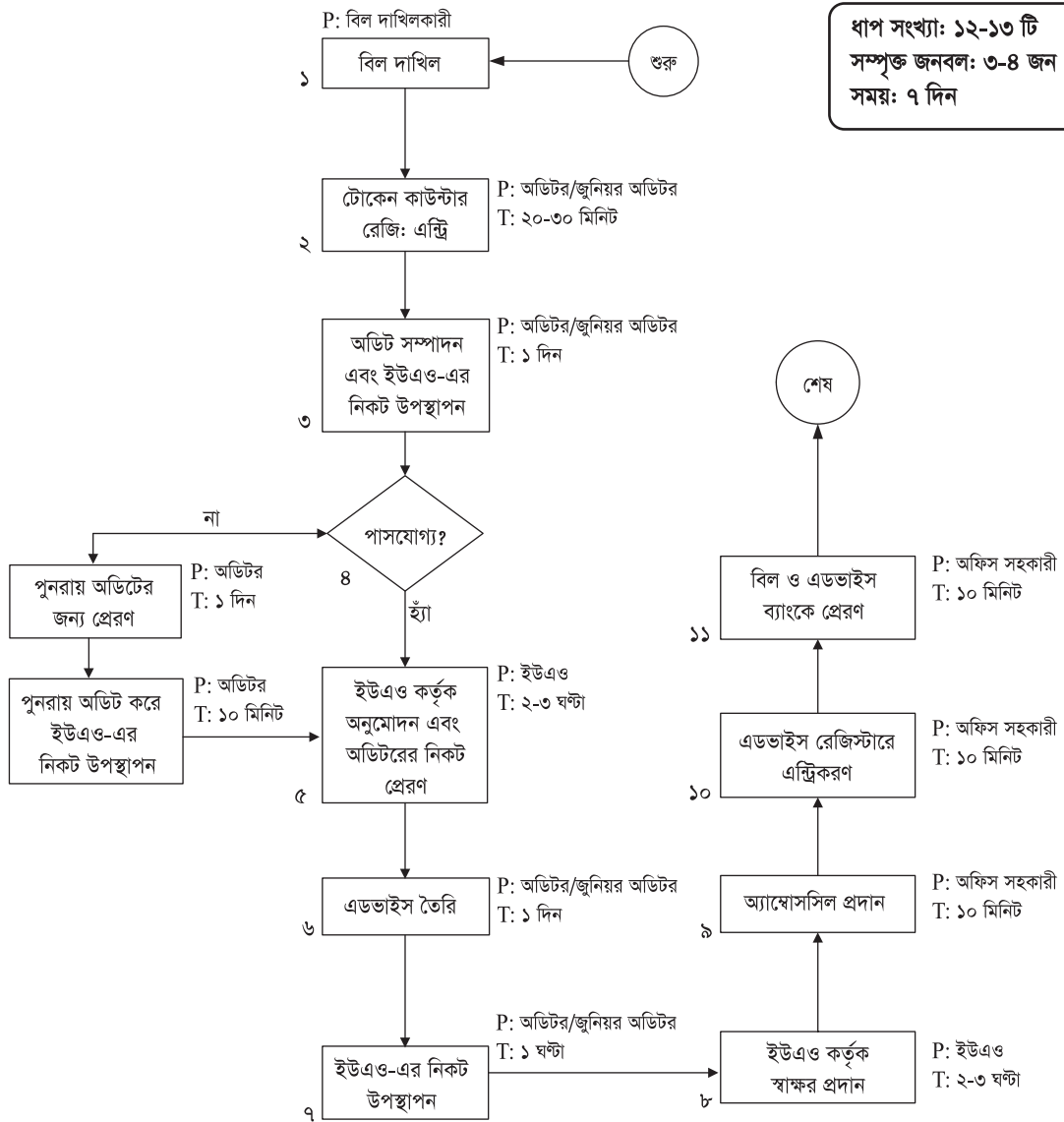
ধাপ সংখ্যা: ৭-৯টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ৭ দিন



৩.৫ সেবার নাম: সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস			
৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. ইউএও ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৭ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	টোকেন কাউন্টারে বিল দাখিলের পর জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং প্রদানকরত বিলসমূহ অডিটরকে প্রদান করেন। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করতে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার, বরাদ্দপত্র, মঞ্জুরীপত্র, ক্ষমতাপত্র ইত্যাদিসহ ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করেন। ইউএও কর্তৃক বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখেন। পুনরায় এডভাইস সহ পাসকৃত বিলসমূহ ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করেন। এডভাইস স্বাক্ষরিত হওয়ার পর এডভাইসে অ্যাম্বোসসিল দিয়ে এডভাইস সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। সোনালী ব্যাংক সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বরে টাকা জমা করে অথবা নগদ টাকা পরিশোধ করে। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি খাত থেকে পরিশোধযোগ্য বিলের ক্ষেত্রে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিল, ছাড়কৃত বাজেট, ডিডিওর স্বাক্ষরযুক্ত বরাদ্দপত্র, মঞ্জুরীপত্র, ক্ষমতাপত্র		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	নেই		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	এসআর -১৬-১৬৪ এবং এসআর ১৭৫-১৭৮		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায় খ) সরকারি পর্যায়	বরাদ্দপত্র, মঞ্জুরীপত্র যথাসময়ে পৌঁছায় না বিধায় সেবা পেতে বিলম্ব হয় ১. বরাদ্দপত্র, মঞ্জুরীপত্র বিভিন্ন স্তর অতিক্রম করে বিধায় যথাসময়ে পাওয়া যায় না ২. অনেক সময় বরাদ্দপত্রের ফটোকপি পাওয়া যায়। যার ফলে এর সঠিকতা যাচাই করতে বিলম্ব হয়	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সরবরাহ ও সেবা, মেরামত ও সংরক্ষণ এবং অন্যান্য খাতের বিল পাস

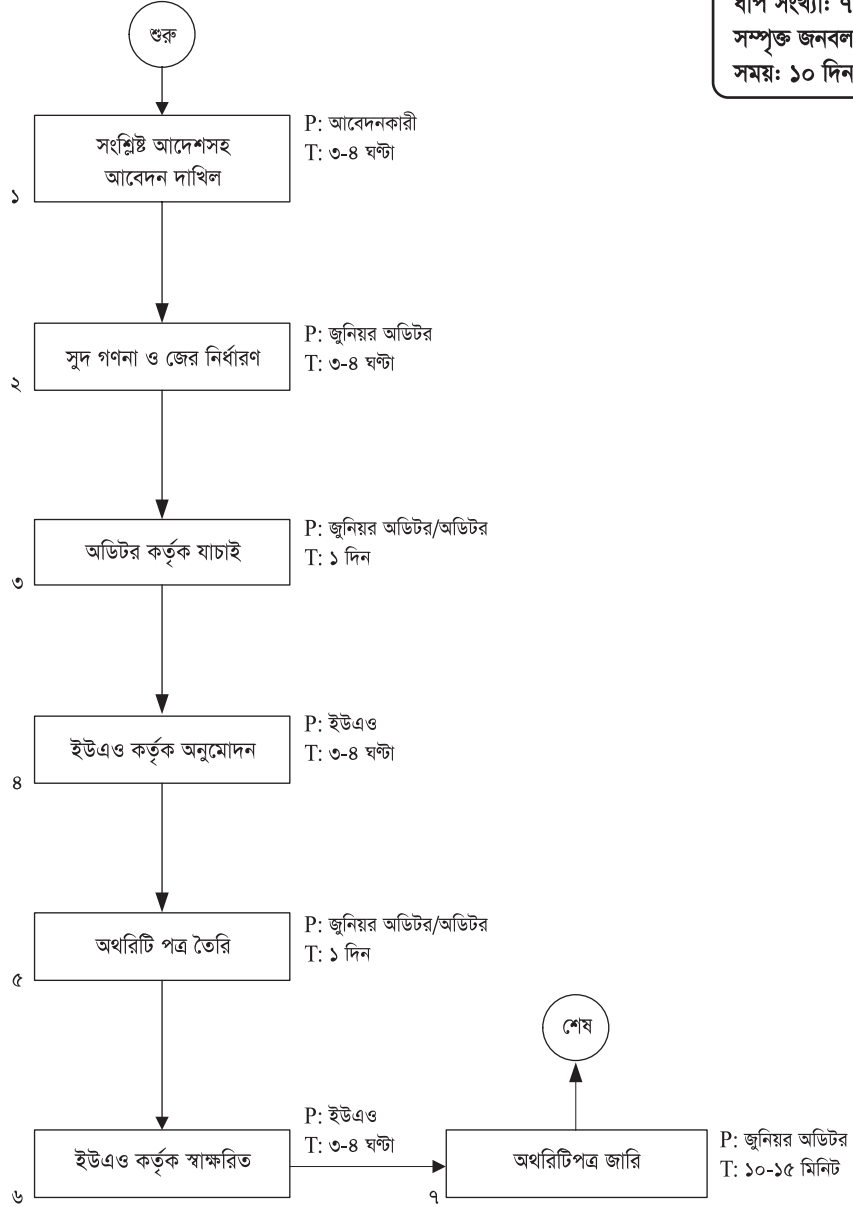


৩.৬ সেবার নাম: জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের নিমিত্ত অথরিটি পত্রজারি			
৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও অফিস	১০ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় আদেশসহ আবেদনপত্র পাওয়ার পর জুনিয়র অডিটর ডকেট নম্বর দিয়ে উক্ত আবেদনপত্রটি অডিটরকে দিবেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিট কার্য সম্পাদন করে আবেদনপত্রটি সংশ্লিষ্ট লেজার এবং ব্রডশীট রেজিস্টার ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করবেন। ইউএও কর্তৃক উক্ত আবেদন অনুমোদিত হওয়ার পর অডিটর অথরিটিপত্র তৈরি করবেন। অতঃপর তৈরিকৃত অথরিটিপত্র ইউএও এর নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন করেন। ইউএও কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর উক্ত অথরিটিপত্রে জুনিয়র অডিটর মেমো নম্বর প্রদানকরত এটি আবেদনকারীকে প্রদান করবেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	জিপিএফ চূড়ান্ত উত্তোলনযোগ্য সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	১. জিপিএফ রুলস, ১৯৭৯ ২. এস.আর.- ২১৫, ৩২৩-৩২৬ ৩. জিএফআর- ২১৭-২১৮		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	স্ব-স্ব অফিসের যথাযথভাবে রেকর্ড রাখা হয় না বিধায় চাঁদাদাতা প্রয়োজনমতো তার হিসাবে জমাকৃত টাকার পরিমাণ জানতে পারে না	
	খ) সরকারি পর্যায়	লোকবলের অভাবে রেকর্ডপত্র হালনাগাদ রাখা যায় না	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: জিপিএফ চূড়ান্ত পরিশোধের নিমিত্ত অথরিটি পত্রজারি

ধাপ সংখ্যা: ৭টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১০ দিন



৩.৭ সেবার নাম: সরকারি কর্মচারীদের বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম পরিশোধ

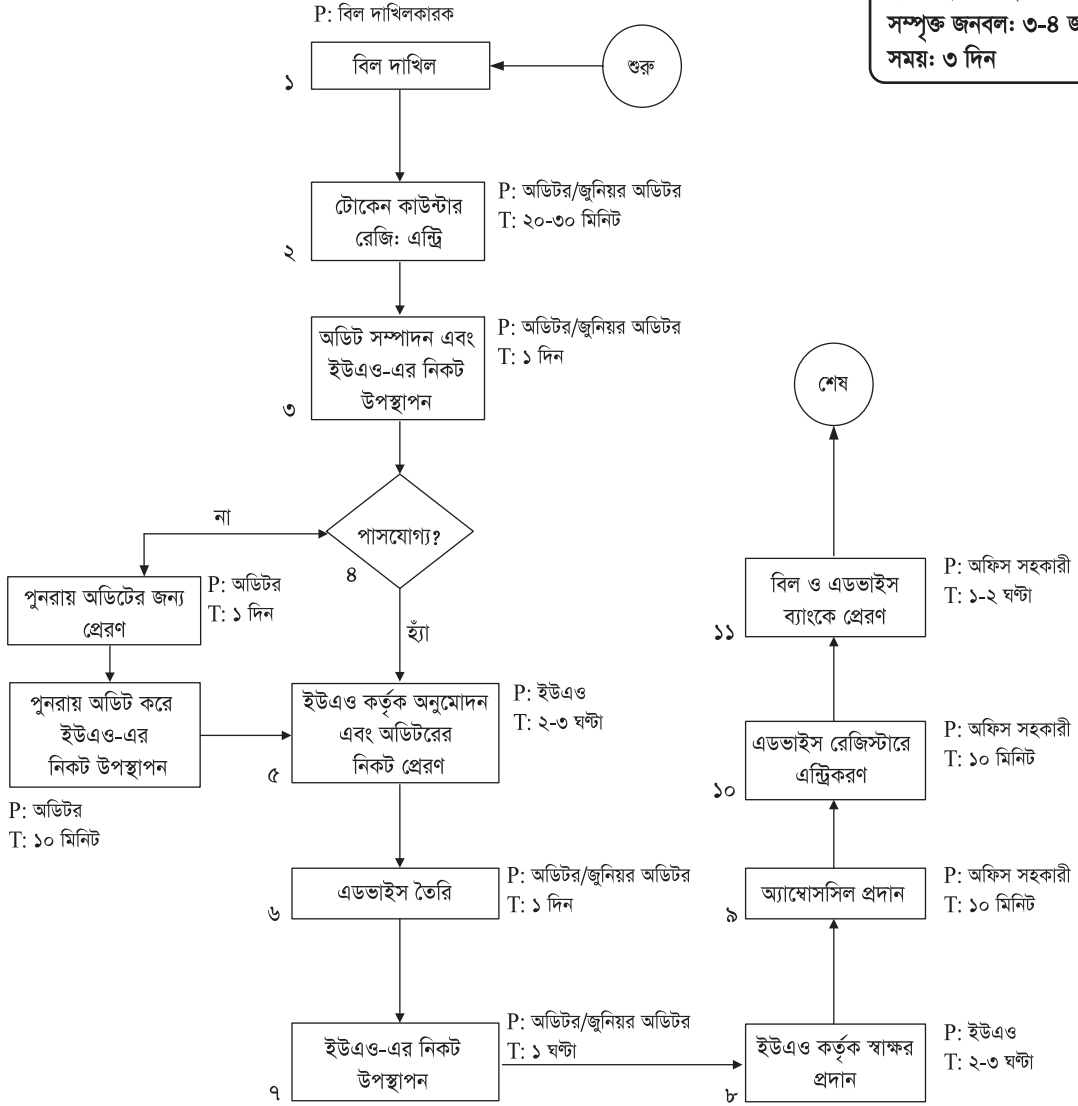
৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৩ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টারে বিল দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরের নিকট দাখিল করেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখেন এবং স্বাক্ষরের জন্য উপজেলা অ্যাকাউন্টস অফিসারের নিকট উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যামোসিসিল প্রদান করেন। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর সেবা গ্রহণকারী সোনালী ব্যাংকে গিয়ে বিলের টাকা গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবা প্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরীপত্রের কপি		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	জিএফআর ২৩৪, ২৩৬-২৪৭/এসআর ৩৬৫		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	গৃহ নির্মাণ, মোটরসাইকেল, মোটরগাড়ি ইত্যাদি ঋণ ও অগ্রিম মঞ্জুরীর দীর্ঘসূত্রতার কারণে সময়মতো অর্থ পায় না	
	খ) সরকারি পর্যায়	মঞ্জুরীপত্রের সাথে অথরিটি পত্র পাওয়া যায় না বিধায় বিল পাসে বিলম্ব হয়	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সরকারি কর্মচারীদের বিভিন্ন ঋণ ও অগ্রিম পরিশোধ

ধাপ সংখ্যা: ১২-১৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩-৪ জন
সময়: ৩ দিন

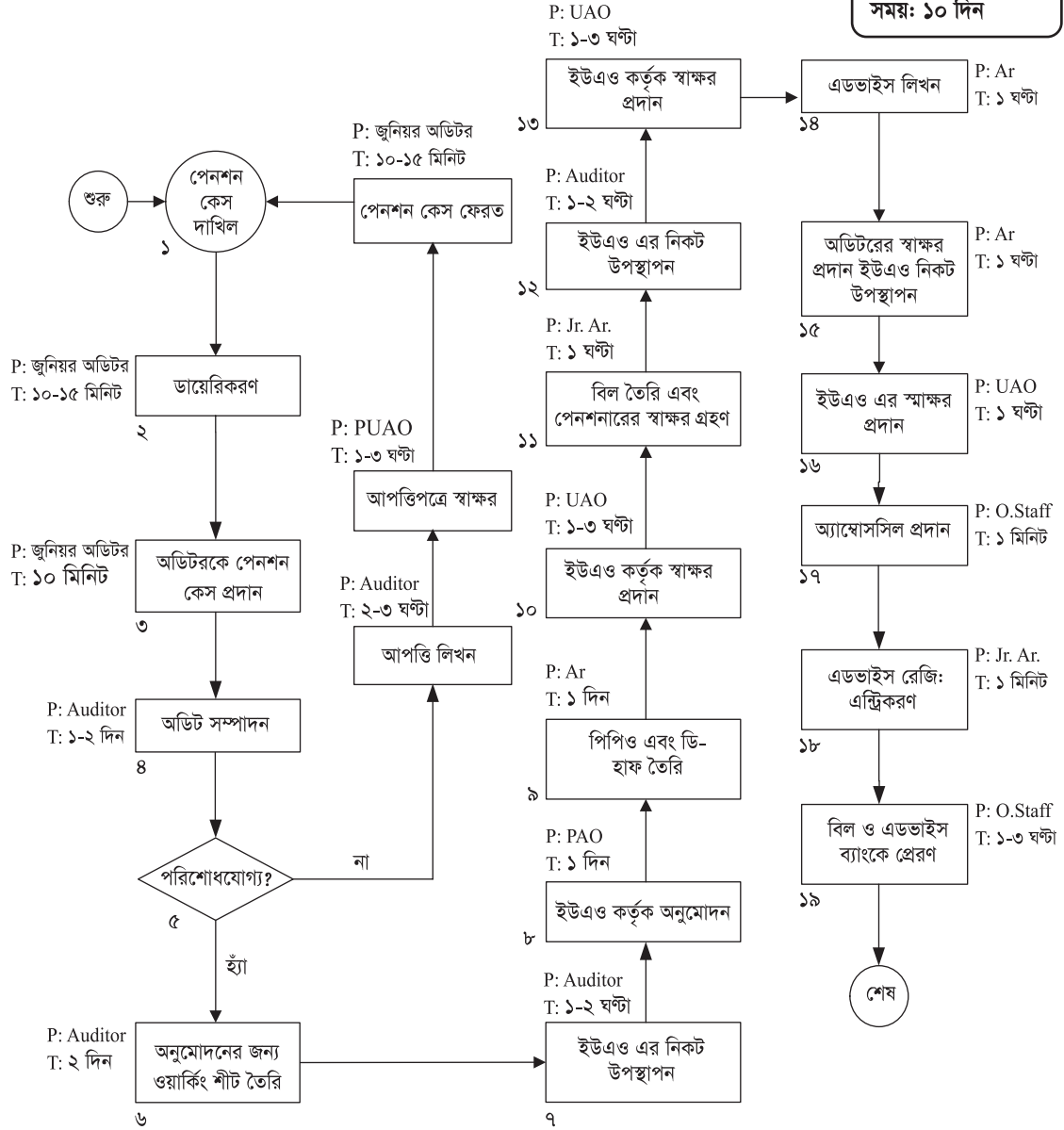


৩.৮ সেবার নাম: পেনশন ও আনুতোষিক পরিশোধ			
৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. এ অ্যান্ড এও ৩. সুপার ৪. অডিটর ৫. জুনিয়র অডিটর	উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস	১০ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা গ্রহণকারীকে পেনশন-সংক্রান্ত কাগজপত্রাদি উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে জমা দিতে হবে। অফিস প্রধান পেনশনের আবেদনসহ কাগজপত্রাদিপ্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা অডিটরের নিকট প্রেরণ করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিট কার্য সম্পাদনকরত পেনশন কেইসটি সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারসহ অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর অডিটর পিপিও, ডি-হাফ তৈরি করে তা পুনরায় ইউএও এর নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত হওয়ার পর উক্ত পিপিও পেনশনারকে প্রদান করা হয়। পেনশনার পিপিও এর ভিত্তিতে পেনশন ও আনুতোষিক বিল তৈরি করে টোকেন নম্বরের জন্য জুনিয়র অডিটরকে প্রদান করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরকে বুঝিয়ে দেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখে স্বাক্ষরের জন্য অফিস প্রধানের নিকট পুনরায় উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যাম্বোসসিল প্রদান করা হয়। অতঃপর এডভাইস রেজিস্টারে এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর পেনশনার সোনালী ব্যাংকে গিয়ে আনুতোষিকের টাকা গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	রাজস্ব খাতভুক্ত অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. কর্তৃপক্ষের মঞ্জুরীপত্র ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি (সত্যায়িত)-৩ কপি ৩. নাগরিকত্ব সনদ ৪. উত্তরাধিকার সনদ ৫. পাঁচ আঙুলের ছাপ ৬. নাদাবি পত্র		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	১০.০০ টাকা মূল্যমানের রাজস্ব টিকেট		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	টিআর-১, এসআর-১৯৫-২২৯ এবং বেসামরিক সরকারি চাকুরীদের পেনশন মঞ্জুরী ও পরিশোধ সংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ আইন, ২০০৯		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস ৩. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	চাকরি বহি, চাকরি বিবরণী, চাকরি নিয়মিতকরণ আদেশ, চাকরিকাল যাচাই ইত্যাদি হালনাগাদ করা থাকে না বিধায় পেনশন ও আনুতোষিক প্রাপ্তিতে বিলম্ব ঘটে।	
	খ) সরকারি পর্যায়	চাকরি নিয়মিতকরণ আদেশ, চাকরিকাল যাচাই, বেতন নির্ধারণ ইত্যাদি ক্ষেত্রে অনিয়ম থাকার কারণে পেনশন ও আনুতোষিক চূড়ান্তকরণে বিলম্ব হয়।	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: পেনশন ও আনুতোষিক পরিশোধ

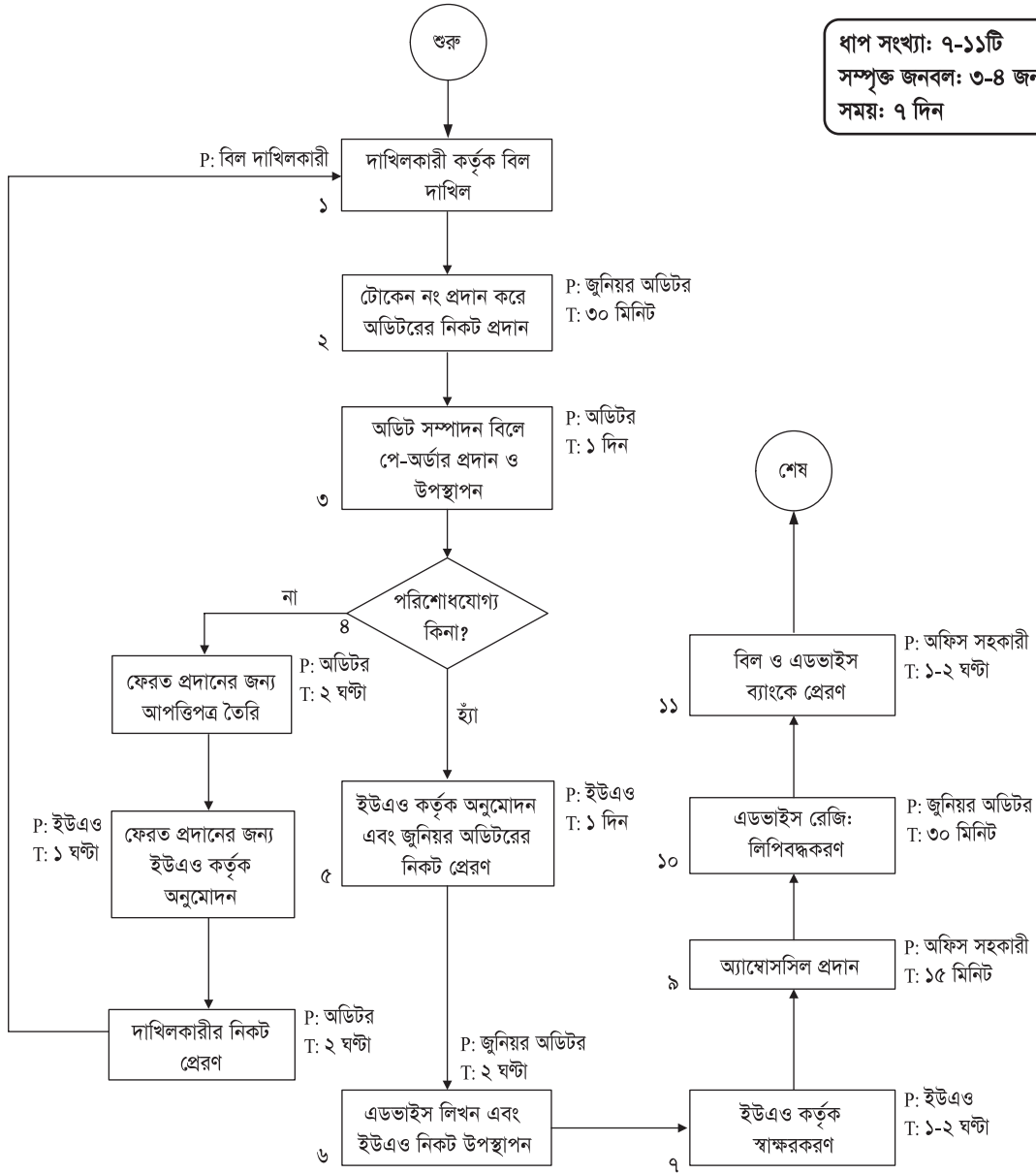
ধাপ সংখ্যা: ৮-১৯টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন
সময়: ১০ দিন



৩.৯ সেবার নাম: সিএও অফিসের অথরিটির ভিত্তিতে অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়পত্র অর্ধের বিল পাস			
৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/ প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৭ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা গ্রহণকারী টোকেন কাউন্টারে বিল দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর বিলে টোকেন নং দিয়ে অডিটরের নিকট দাখিল করেন। অডিটর বিলে পে-অর্ডার লিপিবদ্ধ করে সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রিকরত অফিস প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন। বিল পাস হওয়ার পর জুনিয়র অডিটর এডভাইস লিখেন এবং স্বাক্ষরের জন্য উপজেলা অ্যাকাউন্টস অফিসারের নিকট উপস্থাপন করেন। পাসকৃত বিল অনুযায়ী এডভাইস স্বাক্ষর হওয়ার পর বিল ও এডভাইসে অ্যামোসসিল প্রদান করেন। অতঃপর রেজিস্টারে এডভাইস এন্ট্রি দিয়ে সোনালী ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। সেবা গ্রহণকারী সোনালী ব্যাংকে গিয়ে বিলের টাকা গ্রহণ করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি খাত থেকে পরিশোধযোগ্য হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সিএও অফিসের অথরিটি, বিল, ছাড়কৃত বাজেট, ডিডিওর স্বাক্ষরযুক্ত বরাদ্দপত্র, মঞ্জুরীপত্র, ক্ষমতা পত্র।		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট বিল হতে বিধি মোতাবেক ভ্যাট/আয়কর কর্তন করা হয়		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	এসআর ২৫৪-২৫৮		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	বরাদ্দপত্রের সাথে অথরিটিপত্র না পাওয়ার কারণে অনেক সময় সেবা পেতে বিলম্ব হয়	
	খ) সরকারি পর্যায়	বরাদ্দপত্র ও অথরিটিপত্র যথা সময়ে পাওয়া যায় না, বলে বিল পাসে বিলম্ব হয়	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সিএও অফিসের অথরিটির ভিত্তিতে অনুদান ও প্রকল্পের ছাড়পত্র অর্থের বিল পাস

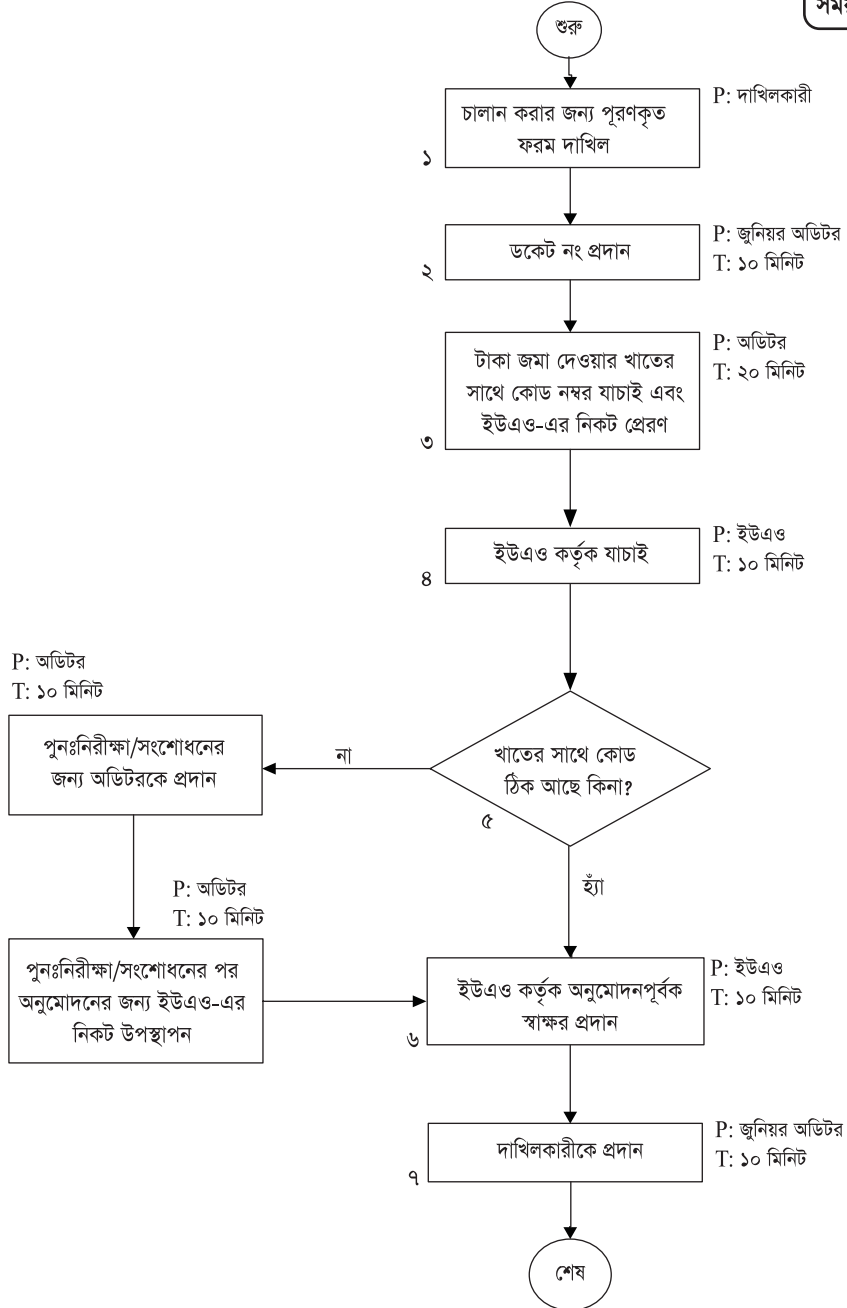


৩.১০ সেবার নাম: সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন			
৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. ইউএও ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৩০ মিনিট
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারী ট্রেজারি চালানে সরকারি কোষাগারে টাকা জমা দেওয়ার জন্য আসলে খাত অনুযায়ী কোড নং যাচাই করে উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার স্বাক্ষর করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। বর্তমানে অনলাইন চালান ভেরিফিকেশন পদ্ধতি চালু করা হয়েছে।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	জমাকৃত অর্থের চালান		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	টিআর-৭-১০ এবং এসআর-১১-১৯		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কম্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	চালান ভেরিফিকেশনের জন্য দূর-দূরান্ত থেকে ইউএও অফিসে আসা কষ্টকর	
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাবে সবসময় চালান ভেরিফিকেশন করা যায় না	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ

প্রসেস ম্যাপ: সরকারি কোষাগারে জমাকৃত অর্থের চালান ভেরিফিকেশন

ধাপ সংখ্যা: ৭টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ৩০ মিনিট

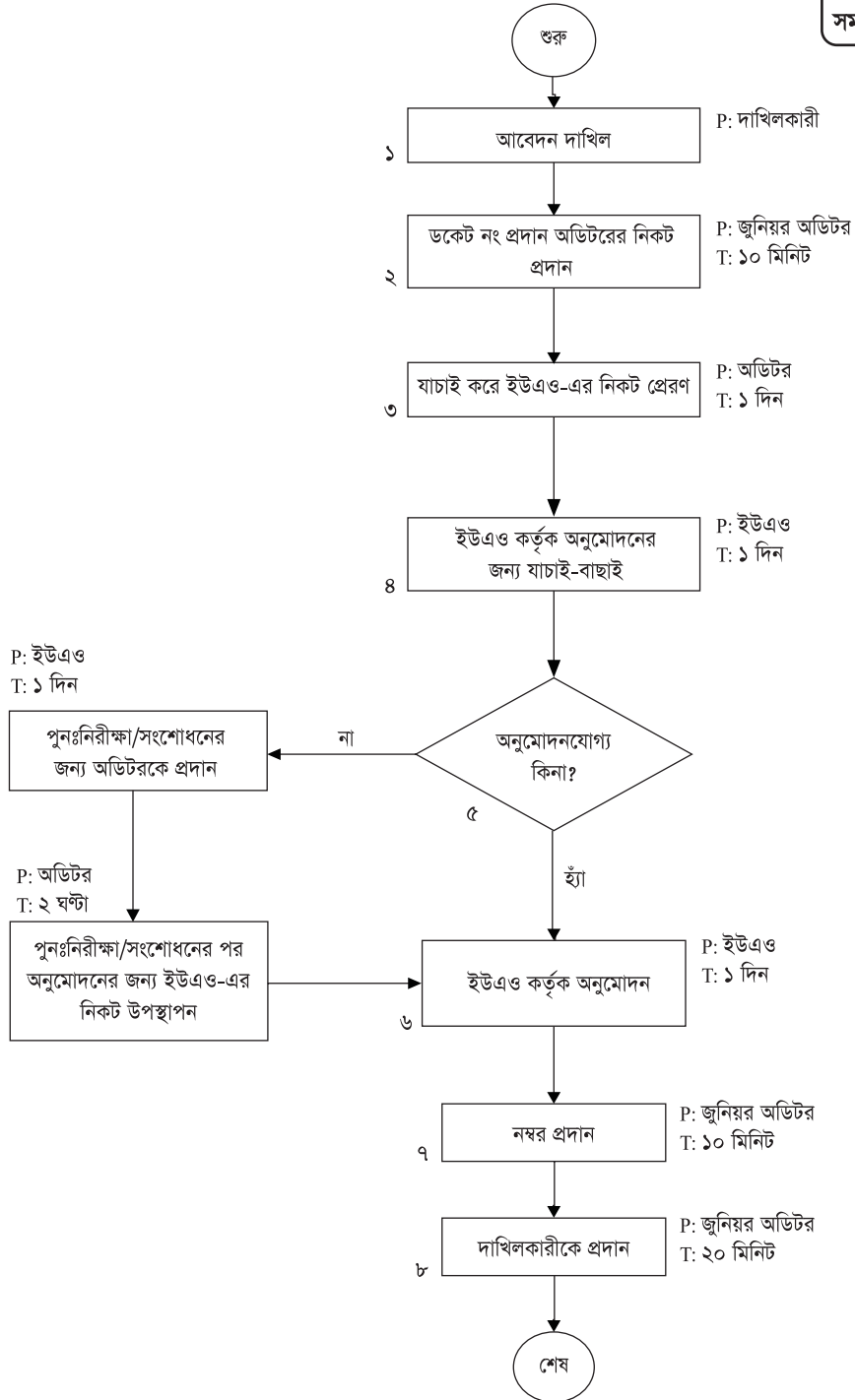


৩.১১ সেবার নাম: জিপিএফ হিসাব খোলা			
৩.১১.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	৩-১০ কর্মদিবস
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা গ্রহণকারী আবেদনপত্র জুনিয়র সংশ্লিষ্ট অডিটরের নিকট দাখিল করেন। জুনিয়র অডিটর প্রাপ্তি রেজিস্টারে এন্ট্রি করে তা সংশ্লিষ্ট অডিটরের নিকট প্রেরণ করেন। অডিটর প্রয়োজনীয় অডিটকার্য সম্পাদনকরত সংশ্লিষ্ট জিপিএফ রেজিস্টারে এন্ট্রি করে জিপিএফ নম্বর প্রদান ও সংশ্লিষ্ট ব্রডশীট রেজিস্টার ও লেজারে নম্বরযুক্ত পাতা খুলে অডিটর ও অফিস প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন। অফিস প্রধানের স্বাক্ষরের পর আবেদনপত্রের একপ্রস্থ সেবাগ্রহণকারীকে প্রদান করেন। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি কর্মচারী হতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত ফর্মে আবেদনপত্র জমা দিতে হয়		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি এবং জি.এফ.আর ২১৭-২১৮		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কমেন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	সংশ্লিষ্ট অফিসে জিপিএফ ব্রডশীট রেজিস্টার ও লেজার ঠিকমতো সংরক্ষণ করা হয় না বিধায় প্রয়োজনীয় মুহূর্তে চাহিদামাফিক তথ্য পেতে বিলম্ব হয়	
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের স্বল্পতার কারণে জিপিএফ হিসাব নং প্রদানে বিলম্ব হয় এবং ব্রডশীট রেজিস্টার ও লেজার হালনাগাদ করতে অনেক সময় লেগে যায়	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.১১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: জিপিএফ হিসাব খোলা

ধাপ সংখ্যা: ৮টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ৩-১০ কর্মদিবস

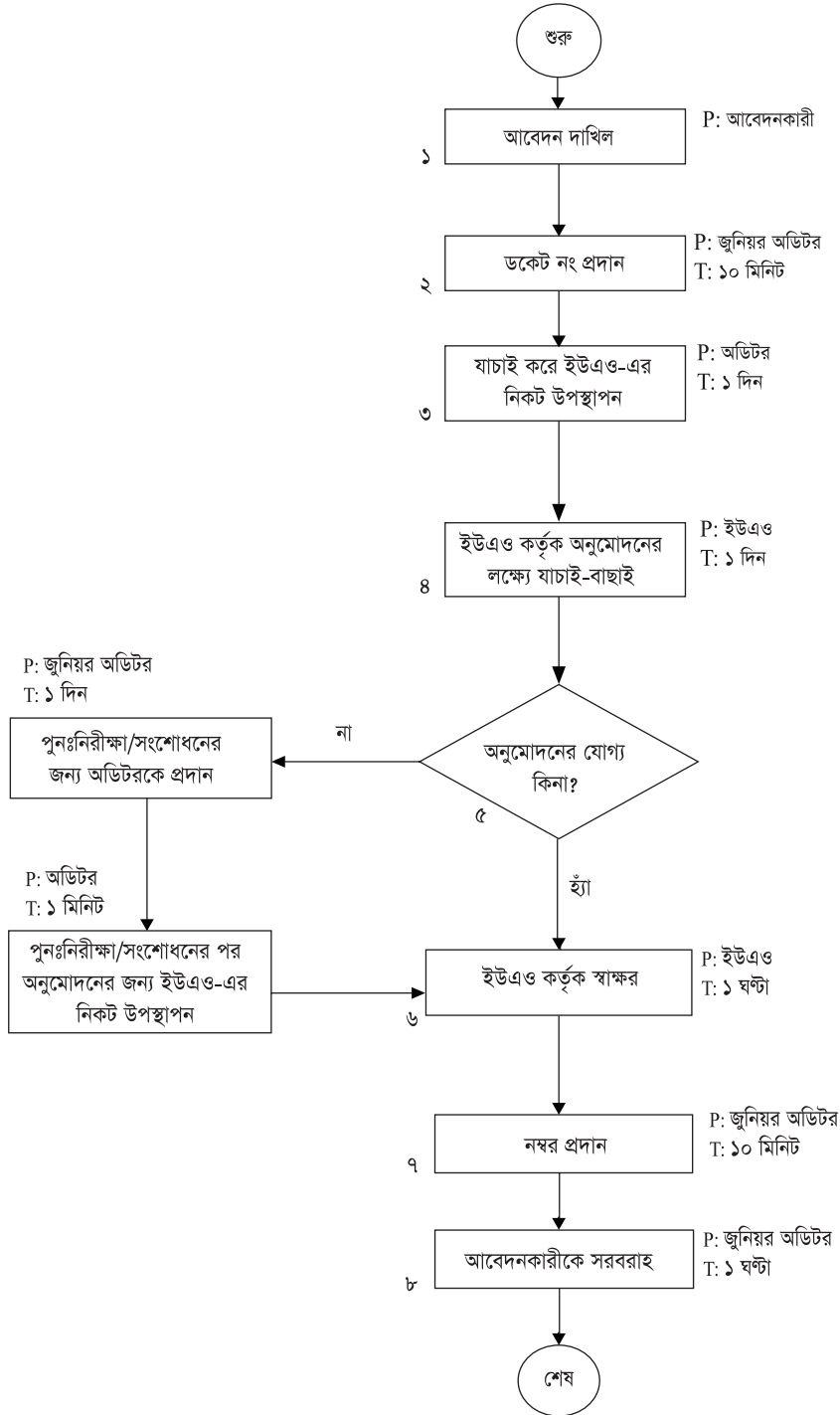


৩.১২ সেবার নাম: জিপিএফ সুদ গণনা করা ও সমাপ্তি জের নির্ধারণ এবং অ্যাকাউন্টস স্লিপ জারি করা			
৩.১২.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিস/বিভাগ/ জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	১. উপজেলা/জেলা/ বিভাগীয়/প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ২. সুপার ৩. অডিটর ৪. জুনিয়র অডিটর	সংশ্লিষ্ট সিএও, ডিসিএ, ডিএও এবং ইউএও কার্যালয়	প্রতিবছর ৩০ শে সেপ্টেম্বরের মধ্যে
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	৩০ শে জুনের পর ব্রডশীট রেজিস্টারের সাথে লেজারের মিল করার পর নির্ধারিত হারে সুদ প্রদানকরত প্রতিটি হিসাবের সমাপ্তি জের নির্ণয় করে শুদ্ধতা যাচাই ও স্বাক্ষরের জন্য ইউএও এর নিকট উপস্থাপন করতে হয়। পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নামে অ্যাকাউন্টস স্লিপ ইস্যু করা হয়। বর্ণনা: ইউএও'র ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	সরকারি কর্মচারী হতে হবে ও জিপিএফ এ চাঁদা কর্তন করতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজন হয় না		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি ১২		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. সিজিএ ২. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ৩. ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস		
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	বছর শেষে জিপিএফ ব্যালেন্স জানতে কিছুটা বিলম্ব হয়	
	খ) সরকারি পর্যায়	লোক স্বল্পতার কারণে বাৎসরিক সুদ গণনা করা এবং সমাপ্তি জের নির্ধারণে কিছুটা বিলম্ব হয়	
বিবিধ/অন্যান্য			

৩.১২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: জিপিএফ সুদ গণনা করা ও সমাপ্তি জের নির্ধারণ এবং অ্যাকাউন্টস স্লিপ জারি করা

ধাপ সংখ্যা: ৮টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: প্রতিবছর ৩০শে
সেপ্টেম্বরের মধ্যে



Acronyms and Abbreviations

Acronyms and Abbreviations CGA

CAO	Chief Accounts Officer
DAO	District Accounts Officer
EFT	Electronic Fund Transfer
LPC	Last Payment Certificate
NID Card	National Identity Card
PRL	Post Retirement Leave
TIN	Tax Payer's Identification Number
UAO	Upazila Accounts Officer
UDC	Union Digital Center
VAT	Value Added Tax
আইসিইউ	ইন্টারনাল কন্ট্রোল ইউনিট
এসিএও	অ্যাসিস্ট্যান্ট চিফ অ্যাকাউন্টস অফিসার
এসিআর	এনুয়াল কনফিডেনসিয়াল রিপোর্ট
এডিসিএ	অ্যাসিস্ট্যান্ট ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
এঅ্যান্ডএও	অডিট অ্যান্ড অ্যাকাউন্টস অফিসার
জিপিএফ	জেনারেল প্রভিডেন্ট ফান্ড
সিজিডিএফ	কন্ট্রোলার জেনারেল ডিফেন্স ফাইন্যান্স
সিজিএ	কন্ট্রোলার জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস
ডিসিএ	ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
ডিডিসিএ	ডেপুটি ডিভিশনাল কন্ট্রোলার অব অ্যাকাউন্টস
সিডিপিইউ	সেন্ট্রাল ডাটা প্রসেসিং ইউনিট
ডিডিও	ড্রয়িং অ্যান্ড ডিসবাসিং অফিসার
সিআরইউ	সেন্ট্রাল রিকসিলিয়েশন ইউনিট
ডিএমও	ডুপ্লিকেটিং মেশিন অপারেটর
বিএসআর	বাংলাদেশ সার্ভিস রুলস
জিএফআর	জেনারেল ফিন্যান্সিয়াল রুলস
টিআর	ট্রেজারি রুলস
পিপিও	পেনশন পেমেন্ট অর্ডার
ডি-হাফ	ডিমান্ড হাফ



Process
Start/End

Ovals mark represents the first step and the final step of the process
ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।



Process Step

Squares/rectangles represent a particular step or activity in the process
বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন একটি সেবা প্রক্রিয়ার নির্দিষ্ট ধাপ/ক্রিয়া, কার্যকলাপের জন্য ব্যবহৃত হয়।



Decision

Diamonds show “yes-no” decision points
ডায়ামন্ড চিহ্নটি একটি সেবা প্রক্রিয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ ধাপ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।



Arrows show the flow, or movement, of the process from one step to the next
তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

P: Performer of the activity; a person, a group of persons, or a system
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বুঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।

T: Activity turnaround time
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের যে সকল দপ্তরের সেবা প্রোফাইল বুক প্রণয়ন করা হয়েছে তার তালিকা			
প্রোফাইল বুক কোড	অফিসের নাম	অধিদপ্তর/সংস্থার নাম	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম
উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
১/৩৬	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের দপ্তর	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
২/৩৬	উপজেলা ভূমি অফিস	ভূমি মন্ত্রণালয়
৩/৩৬	উপজেলা কৃষি অফিস	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কৃষি মন্ত্রণালয়
৪/৩৬	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৫/৩৬	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
৬/৩৬	সার্কেল/থানা	পুলিশ হেড কোয়ার্টার্স	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৭/৩৬	উপজেলা মৎস্য অফিস	মৎস্য অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৮/৩৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	
৯/৩৬	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজসেবা অধিদপ্তর	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০/৩৬	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১১/৩৬	উপজেলা শিক্ষা অফিস	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
১২/৩৬	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১৩/৩৬	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিস	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৪/৩৬	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
১৫/৩৬	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক অফিস	খাদ্য অধিদপ্তর	খাদ্য মন্ত্রণালয়
১৬/৩৬	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	কন্ট্রোলার জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস (সিজিএ)	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
১৭/৩৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন অফিস	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	
১৮/৩৬	উপজেলা সমবায় অফিস	সমবায় অধিদপ্তর	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
১৯/৩৬	সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী অফিস, জনস্বাস্থ্য	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
২০/৩৬	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২১/৩৬	উপজেলা পরিসংখ্যান অফিস	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো	পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ
২২/৩৬	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
২৩/৩৬	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ	বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৪/৩৬	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২৫/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, গণপূর্ত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
২৬/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৭/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, বিদ্যুৎ	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড	
২৮/৩৬	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	বিদ্যুৎ বিভাগ
২৯/৩৬	উপ-আঞ্চলিক কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৩০/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর, বিডরিউডিবি	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৩১/৩৬	জেলা তথ্য অফিসারের কার্যালয়	গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	তথ্য মন্ত্রণালয়
৩২/৩৬	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস	জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
৩৩/৩৬	শিল্প সহায়ক কেন্দ্র, বিসিক	বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প করপোরেশন	শিল্প মন্ত্রণালয়
৩৪/৩৬	জেলা ক্রীড়া অফিস	ক্রীড়া পরিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৩৫/৩৬	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, জেলা কার্যালয়	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৬/৩৬	জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বাংলাদেশ শিশু একাডেমী	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৭/৩৭	নাগরিক সেবা তথ্য সারণি (৩৬টি অধিদপ্তর/সংস্থা)		



জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



মতামত প্রেরণ ও যোগাযোগ:

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২১৫

৮৮-০২-৫৮১৫৪১৭৬
৮৮-০২-৯১৪৪৮৪৮
৮৮-০২-৯১০২৩৯৯

৮৮-০২-৯১১২২৭৬

sps@a2i.pmo.gov.bd

www.a2i.pmo.gov.bd

f /a2ibangladesh
y /a2ibangladesh
t /a2i_bd