

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার এর কার্যালয়
পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট
হিসাব ভবন (৪র্থ তলা) সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

১। রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্পঃ

অভিলক্ষ্যঃ

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

(২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ইএফটি/পেনশন না পাওয়া	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	

			(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।			ডিসিএএফও-০২ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯১ ইমেইল: dcafo2@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
২	ব্যাংক হিসাব নম্বর/শাখা/নাম পরিবর্তন	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্তি হিসেবে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের MICR চেক বইয়ের COVER PAGE এর ফটোকপি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৩	ইনক্রিমেন্ট সংক্রান্ত সমস্যা	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০৩ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০৫৮৩ ইমেইল: dcafo3@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
৪	মোবাইল নম্বর পরিবর্তন	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	

			(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।			
৫	পেনশনের প্রাপ্যতা সংক্রান্ত বিষয়াদি	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০৪ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০৫৮২ ইমেইল: dcafo4@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
৬	লাইফ ভেরিফিকেশন	লাইফ ভেরিফিকেশনের জন্য পেনশন অফিসের ডেটাবেসে বা EFT Form এ দেয়া ফোন নম্বরে প্রেরিত SMS পেলে দ্রুত নিকটস্থ যেকোনো হিসাবরক্ষণ অফিসে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে লাইফ ভেরিফিকেশন করতে হবে। প্রতি ১০ (দশ) মাস পর, ১১ (এগারো) তম মাসে “লাইফ ভেরিফিকেশন” করতে হয়।	জাতীয় পরিচয়পত্র বা NID বা Smart ID	বিনামূল্যে	৬০ মিনিট	
৭	নমিনি পরিবর্তন	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	

			(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।			
৮	বকেয়া পেনশন প্রদান	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০১ (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯৪ ইমেইল: dcafo1@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
৯	পেনশনারদের তথ্য প্রদান	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	

(২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পেনশনারের পিপিও নম্বর পরিবর্তন	পেনশনার মূল পে-পয়েন্টে আবেদন করবেন। মূল পে-পয়েন্ট আবেদন যাচাইপূর্বক সেটিকে সিএএফও, পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করবেন।	পিপিও বই এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০২ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯১ ইমেইল: dcafo2@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
২	পেনশনারের জন্মতারিখ পরিবর্তন	পেনশনার মূল পে-পয়েন্টে আবেদন করবেন। মূল পে-পয়েন্ট আবেদন যাচাইপূর্বক সেটিকে সিএএফও, পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করবেন।	পিপিও বই এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০৩ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০৫৮৩ ইমেইল: dcafo3@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
৩	ইপিপিও সেন্ট ব্যাক টু অর্জিনাল পে-পয়েন্ট	পেনশনার মূল পে-পয়েন্টে আবেদন করবেন। মূল পে-পয়েন্ট আবেদন যাচাইপূর্বক সেটিকে সিএএফও, পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করবেন।	(১) পিপিও বই এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (২) এই কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০৩ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০৫৮৩ ইমেইল: dcafo3@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd

৪	মৃত্যুজনিত কারণে পেনশনারের আইডি ব্লক করা	পেনশনার মূল পে-পয়েন্টে আবেদন করবেন। মূল পে-পয়েন্ট আবেদন যাচাইপূর্বক সেটিকে সিএএফও, পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করবেন।	(১) পিপিও বই (২) মৃত্যু সনদ (৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৫	একাধিক পেনশন আইডি একত্রীকরণ	মূল পে-পয়েন্ট তথ্য যাচাইপূর্বক সিএএফও, পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করবেন।	(১) পিপিও বই (২) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৬	পেনশন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	এই কার্যালয়ের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	(১) www.cafopfm.gov.bd বা এই কার্যালয়ের হেল্পডেস্ক থেকে আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। (২) আবেদনপত্রের সাথে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি দিতে হবে।	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০৪ ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০৫৮২ ইমেইল: dcafo4@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বেতন ভাতা প্রদান	Electronic Fund Transfer (EFT) পদ্ধতি ব্যবহার করে।	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা ও https://ibas.finance.gov.bd/ https://mof.gov.bd/	বিনামূল্যে	পরবর্তী মাসের প্রথম কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০১ (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯৪ ইমেইল: dcafo1@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
২	ভ্রমণ ভাতা প্রদান	চেক ইস্যু	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা ও https://ibas.finance.gov.bd/ https://mof.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৩	জিপিএফে চাঁদা প্রদান শুরু করা	এই কার্যালয়ের সিএএফও বরাবর আবেদন করতে হবে।	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে আবেদন দাখিল।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	

			(২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা থেকে।			
৪	জিপিএফ চাঁদার হার পরিবর্তন	প্রতিবছর জুন মাসে আবেদনের মাধ্যমে চাঁদার হার পরিবর্তন করা যায়।	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে আবেদন দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা থেকে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৫	জিপিএফ নমিনি পরিবর্তন	এই কার্যালয়ের সিএএফও বরাবর আবেদন করতে হবে।	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে আবেদন দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা থেকে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	ডিসিএএফও-০১ (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯৪ ইমেইল: dcafo1@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
৬	জিপিএফ থেকে অগ্রিম উত্তোলন ও জমাকরন	এই কার্যালয়ের সিএএফও বরাবর আবেদন করতে হবে।	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে আবেদন দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা থেকে।	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	
৭	জিপিএফ একাউন্টস্ স্লিপ ইস্যু	একাউন্টস্ স্লিপ ইস্যু	(১)সরকার নির্দেশিত ফরমে বিল দাখিল। (২)ফরম পাওয়া যাবেঃ	বিনামূল্যে	০১ জুলাই হতে ৩০ সেপ্টেম্বর	

			এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা ও https://ibas.finance.gov.bd/ https://mof.gov.bd/			
৮	ছুটি সংক্রান্ত সেবা প্রদান	এই কার্যালয়ের সিএএফও/ শাখা প্রধান বরাবর আবেদন করতে হবে।	ছুটির আবেদন ফরম পাওয়া যাবেঃ এই কার্যালয়ের প্রশাসন শাখা থেকে।	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	
৯	এই কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ বদলী	জনস্বার্থে সিএএফও যেকোনো সময় করে থাকেন।	নথি উপস্থাপনের মাধ্যমে করা হয়।	বিনামূল্যে	নিয়মিত	ডিসিএএফও-০১ (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯৪ ইমেইল: dcafo1@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd
১০	দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি	এই কার্যালয়ের সিএএফও/ প্রশাসন/ শাখা প্রধান বরাবর আবেদন করতে হবে।	নথি উপস্থাপনের মাধ্যমে করা হয়।	বিনামূল্যে	নিয়মিত	
১১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কর্মদক্ষতা উন্নয়নে অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ	জনস্বার্থে সিএএফও যেকোনো সময় করে থাকেন।	নথি উপস্থাপনের মাধ্যমে করা হয়।	বিনামূল্যে	নিয়মিত	
১২	পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট সংক্রান্ত যাবতীয় সেবা প্রদানে আধুনিক তথ্যপ্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিত করা	জনস্বার্থে সিএএফও যেকোনো সময় করে থাকেন।	নথি উপস্থাপনের মাধ্যমে করা হয়।	বিনামূল্যে	নিয়মিত	

(৩) আপনার কাছে (সেবাগ্রহণকারী) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান করা।
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
০৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৪	সরকারি আর্থিক বিধি-বিধান ও যথার্থতার মানদণ্ড অনুসরণ করা।
০৫	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৬	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।
০৭	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

(8) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে, নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRO অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	ডিসিএএফও-০১(প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৯৪ ইমেইল: dcafo1@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	সিএএফও/পেনশন ও ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ফোন: +৮৮০২-৪১০৩০২৮৯ ইমেইল: cafo@cafo.gov.bd ওয়েব: www.cafopfm.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ	হিসাব মহানিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ ফোনঃ +৮৮০২-৮৩১২৪১৩ ইমেইল: cga@finance.gov.bd ওয়েব: www.cga.gov.bd	৬০ কার্যদিবস