

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়
বোদা, পঞ্চগড়
boda.panchagarh.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ দক্ষ, কার্যকর ও স্বচ্ছ জবাবদিহিমূলক মাঠ প্রশাসন গড়ে তোলা।

মিশনঃ প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে একটি দক্ষ, সেবামুখী ও উদ্ভাবনমুখী দায়বদ্ধ মাঠ প্রশাসন গড়ে তোলা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সাধারণ অভিযোগের শুনানী	১। শুনানী গ্রহণ ২। অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণ / পরামর্শ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ প্রতি কার্যদিবসে সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা	মোঃ শাহরিয়ার নজির উপজেলা নির্বাহী অফিসার মোবাইলঃ০১৭০৮৩৯৭৭০৯ ই-মেইলঃ unoboda@mopa.gov.bd
২	গণশুনানী	১। আবেদন গ্রহণ ২। শুনানী গ্রহণ ৩। অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণ / পরামর্শ প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	প্রতি বুধবার সকাল ৯ টা হতে দুপুর ১ টা	
৩	আবেদনের প্রেক্ষিতে অভিযোগের তদন্ত ও নিষ্পত্তি	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ ৩। তদন্ত সাপেক্ষে নিষ্পত্তি / পরামর্শ প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৪	বীর মুক্তিযোদ্ধাগণের সম্মানী ভাতার আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১ মাস	

		৩। সংশ্লিষ্ট কমিটিতে উপস্থাপন ৪। কমিটিতে অনুমোদনের প্রেক্ষিতে ভাতা প্রদানের সুপারিশসহ মন্ত্রনালয়ে প্রেরণ				
৫	ক্রীড়া, শিল্প-সংস্কৃতি ইত্যাদির খোক বরাদ্দ হতে অনুদান প্রদান (বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদন গ্রহণ ৩। সংশ্লিষ্ট কমিটিতে অনুমোদন সাপেক্ষে অনুদান প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৬	বিভিন্ন অনুদান / সহায়তা প্রাপ্তির আবেদন তদন্তপূর্বক প্রক্রিয়াকরণ	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদন গ্রহণ ৩। সংশ্লিষ্ট কমিটিতে অনুমোদন সাপেক্ষে অনুদান প্রদান / প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সুপারিশসহ জেলায় প্রেরণ	আবেদনের সাথে প্রযোজ্য কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৭	জন্মনিবন্ধনের সংশোধনী আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	১। ইউপি চেয়ারম্যান বরাবর অনলাইনে: bdris.gov.bd তে আবেদন গ্রহণ ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক সুপারিশ গ্রহণ ৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র যাচাইকরণ ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশোধনী আবেদন অনুমোদন	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার নজির উপজেলা নির্বাহী অফিসার মোবাইলঃ ০১৭০৮৩৯৭৭০৯ ই-মেইলঃ unoboda@mopa.gov.bd
৮	নু-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠীদের প্রত্যয়ন প্রদানের লক্ষ্যে প্রতিবেদন জেলায় প্রেরণ	১। তদন্ত প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ ২। তদন্ত সাপেক্ষে সুপারিশসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ	আবেদনের সাথে গৃহীত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৯	হাট বাজারের চান্দিনা ভিটিতে দোকান বরাদ্দের	১। আবেদন গ্রহণ ২। ইউনিয়ন ভূমি সহকারী কর্মকর্তা ও	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে	

	আবেদন	সার্ভেয়ার কর্তৃক প্রতিবেদন গ্রহণ ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ। ৪। অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদান			তদন্তপূর্বক জেলায় অনুমোদনের জন্য প্রেরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
১০	ভূমিহীনদের মাঝে কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদানের লক্ষ্যে প্রতিবেদন জেলায় প্রেরণ	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদন গ্রহণ ৩। উপজেলা কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত কমিটিতে উপস্থাপন ৪। অনুমোদন সাপেক্ষে সুপারিশসহ জেলা কমিটিতে প্রেরণ	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	৪৫ (পাঁচচল্লিশ) কার্যদিবস	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	এনজিও কার্যক্রমের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	১। আবেদন গ্রহণ ২। তদন্ত প্রতিবেদন গ্রহণ ৩। পর্যালোচনা সাপেক্ষে প্রত্যয়ন প্রদান	নির্ধারিত ফরম (প্রাতিষ্ঠানিক)	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ নির্দেশনা অনুযায়ী	মোঃ শাহরিয়ার নজির উপজেলা নির্বাহী অফিসার মোবাইলঃ ০১৭০৮৩৯৭৭০৯ ই-মেইলঃ unoboda@mopa.gov.bd
২	সার্টিফিকেট মামলা / সরকারি পাওনা আদায় সংক্রান্ত	১। আবেদন গ্রহণ ২। শুনানী গ্রহণ ৩। মামলা নিষ্পত্তি	নির্ধারিত ফরম	সরকারি দাবি অনুযায়ী নির্দিষ্ট হারে স্ট্যাম্প/কোর্ট ফি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আইনে নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	

৩	বেসরকারি কলেজ, স্কুল ও মাদ্রাসার বেতন বিল অনুমোদন	১। বিল ফরমে আবেদন ২। যাচাইপূর্বক বিল অনুমোদন	বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস
৪	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের এডহক কমিটির অভিভাবক সদস্য মনোনয়ন	১। আবেদন গ্রহণ ২। অভিভাবক সদস্য মনোনয়ন প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস
৫	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজিং কমিটি গঠনের জন্য প্রিজাইডিং অফিসার নিয়োগ	১। আবেদন গ্রহণ ২। প্রিজাইডিং অফিসার নিয়োগ	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস
৬	ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্যগণের সম্মানী ভাতা প্রদান	১। বিল ফরমে আবেদন ২। যাচাইপূর্বক বিল অনুমোদন	বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস
৭	মহল্লাদারদের সম্মানী ভাতা প্রদান	১। বিল ফরমে আবেদন ২। যাচাইপূর্বক বিল অনুমোদন	বিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	শ্রান্তি বিনোদন ভাতা/ভ্রমণভাতা/ছুটির আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	১। আবেদন গ্রহণ ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদন প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ শাহরিয়ার নজির উপজেলা নির্বাহী অফিসার মোবাইলঃ ০১৭০৮৩৯৭৭০৯ ই-মেইলঃ unoboda@mopa.gov.bd
২	জিপিএফ এর উপর লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	১। আবেদন গ্রহণ ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদন প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	এসিআর প্রদান ও প্রেরণ	১। এসিআর গ্রহণ ২। এসিআর প্রদান ৩। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	১ মাস	

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

উপজেলা তথ্য বাতায়ন ভিজিট করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের লিঙ্ক দেখা যেতে পারে-

<http://boda.panchagarh.gov.bd>

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	অনাবশ্যিক ফোন/ তদবির না করা
০৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জেলা প্রশাসক, পঞ্চগড় টেলিফোন নং- +৮৮০৫৬৮-৬১২০০ মোবাইল নং- +৮৮০১৭১৩২০০৮০৩ +৮৮০১৭০৮৩৯৭৭০০ Email- dcpanchagarh@mopa.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	বিভাগীয় কমিশনার, রংপুর মোবাইল নং : ০১৭৩০৩২৬৯৭০ ই-মেইল : divcomrangpur@mopa.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস