

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক সং.	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা ফ্রি এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রাপ্যের সময় সীমা	দায়িত্বের কর্তৃকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
০১	স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত বহুমুখী প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম।	পঞ্চবার্ষিকী/বার্ষিকী পরিকল্পনা/ইউনিয়ন হতে প্রাপ্ত প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম/কর্তৃকর্তৃক প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম/কর্তৃকর্তৃক প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম	নিশ/চেকের মাধ্যমে	প্রকল্প/বিল প্রাপ্তির ০২ মাসের মধ্যে।	উপজেলা পরিষদ/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয় ও জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস। ফোন-০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০২	স্থানীয় সরকার কর্তৃক প্রদত্ত বহুমুখী প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম (টি.আর, কাঁচা, কাঁচা ও জল সাফলী)।	প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রমের নিকট হতে প্রকল্প প্রাপ্তির পর সত্যক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতঃ জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ে অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করা হয়।	জেলাপ্রাপ্ত কর্তৃক অনুমোদনের পর টিও ইন্সুর মাধ্যমে	প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রমের নিকট হতে প্রকল্প প্রাপ্তির ০২ মাসের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৩	উপজেলায় হাট-আজার সমূহের মাসিক-মাসিক ইজারা প্রদান।	হাট-আজার বন্দোবস্ত নীতিমালা অনুযায়ী দরপত্র বিক্রতির মাধ্যমে ইজারা কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	ইজারার প্রাপ্ত অর্থ ফলাফল বাতে জমা প্রদান	প্রতি বছর বাংলা সনের মাস মাস হতে ইজারা কার্যক্রম শুরু করা হয় এবং ৩০ সেপ্টেম্বর মধ্যে ইজারা কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৪	ইউনিয়ন চেয়ারম্যান ও সদস্যদের সম্বন্ধীয় অংশের বেতন প্রদান এবং দফাদার মহলাদান নিয়োগ, ইউনিয়ন অংশের বেতন প্রদান।	জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয় হতে বরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে 'ব-খ' হিসেবে স্বাক্ষরিত অর্থ প্রদান করা হয়। ইউনিয়ন পরিষদ হতে মাস পনের চাহিদার বিপরীতে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে।	চেকের মাধ্যমে স্বাক্ষরকারের মাধ্যমে	প্রাপ্ততা ও বরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে প্রাপ্ততা অনুযায়ী স্বাক্ষরিত জমা প্রদান।	জেলা প্রশাসক মহোদয়ের ও উপজেলা নির্বাহী অফিস, অফিসার ইন্চার্জ, ইউনিয়ন চেয়ারম্যান। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৫	জেলাতেল স্যাটিকিট মাল্য পরিচালনা	P.D.R. অর্থাৎ ১৯৯৬ অনুযায়ী	-----	নিবি মোতায়েক	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৬	মোবাইল কোর্ট পরিচালনা ও বিশেষ প্রদান।	মোবাইল কোর্ট আইন-২০০৯, সরকারের অন্যান্য আদেশ ও বিজ্ঞপ্তি আইন মোতাবেক।	জরিমানার অর্থ চান্সে মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা	প্রতি সপ্তাহে দুই দিন মোবাইল কোর্ট পরিচালনা করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৭	ধর্ম মন্ত্রণালয়, শিকার মন্ত্রণালয়, জেলা পরিষদ, বিভিন্ন সংস্থা/বিভাগ কর্তৃক বিবিধ অনুদান বিতরণ।	মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে বরাহ প্রাপ্তি এবং সুফলভোগী কর্তৃক চাহিদা মোতায়েক কাগজ-পত্রাদি দাখিলের পর অর্থ/বিল প্রদান করা হয়।	চেকের মাধ্যমে	সুফলভোগী কর্তৃক চাহিদা মোতায়েক কাগজ-পত্রাদি দাখিলের ০৩ মাসের মধ্যে অর্থ/বিল প্রদান করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৮	হস্ত শালনের কর্ম বিতরণ ও পরামর্শ প্রদান।	আবেদন মোতায়েক উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় হতে ফরম, তথ্য ও পরামর্শ প্রদান করা হয় এবং সময় ফরে জেলা প্রশাসক বরাহের প্রেরণ করা হয়।	-----	আবেদন প্রাপ্তির সাথে সাথে	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় ও জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
০৯	কৃষি/অর্থ/খাস ভূমি অফিসে ও ভূমি ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত অন্যান্য বিধির নিষ্পত্তি করণ।	উপজেলা ভূমি অফিস হতে প্রেরণ প্রেরণের পর কৃষি বাস জমি বিশেষায়িত কমিটির সভায় অনুমোদন পূর্বক প্রস্তাবিত সুপারিশ সহকারে জেলা প্রশাসক বরাহের অর্থবহী করা হয়।	-----	সহকারী কমিশনার (ভূমি) হতে প্রেরণ প্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১০	এম.জি.ই.ডি কর্তৃক পুষ্টি ও স্বাস্থ্যগত প্রকল্প, মনিটরিং এবং কার্যক্রম কার্যক্রমের অনুমোদন।	পঞ্চবার্ষিকী/বার্ষিকী পরিকল্পনা/ইউনিয়ন হতে প্রাপ্ত প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম/কর্তৃকর্তৃক প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম/কর্তৃকর্তৃক প্রকল্প/কর্ম বাস্তবায়ন কার্যক্রম	চেকের মাধ্যমে	প্রকল্প/বিল প্রাপ্তির ০২ মাসের মধ্যে।	উপজেলা পরিষদ, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস ও উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১১	জলমহাল ইজারা প্রদান	জলমহাল ইজারা সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী দরপত্র বিক্রতির মাধ্যমে।	ইজারার প্রাপ্ত অর্থ বরাহ বাতে জমা প্রদান	প্রতি বছর বাংলা সনের মাস মাস হতে ইজারা কার্যক্রম শুরু করা হয় এবং ৩০ সেপ্টেম্বর মধ্যে শেষ করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় ও সহকারী কমিশনার (ভূমি) এর কার্যালয়, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১২	সভাপতি হিসেবে দায়িত্ব পালন/সে-সরকারী কলেজ, উচ্চ বিদ্যালয় ও মাদ্রাসার দায়িত্ব পালন, বেতনবিল প্রদান ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের বিবিধ প্রশাসনিক কার্যাবলী পরিচালনা করা।	প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক বিল বা নিবি প্রদানের পর।	বিলের মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে ফেরত বিল প্রাপ্তির ০২ মাসের মধ্যে এবং যেসব প্রশাসনিক কাজের প্রাপ্তি প্রাপ্তির ০৭ (সাত) মাসের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৩	স্থানীয় সরকার (ইউনিয়ন পরিষদ) সংক্রান্ত পরামর্শ, তথ্য ও কনসাল্টে সনস্পর্কে সেবা প্রদান	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ে এসে পরামর্শ চাওয়া হলে পরামর্শ প্রদান করা হয় এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে নিষ্পত্তির জন্য সর্বশেষ বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	-----	চাহিদা মোতায়েক পর সময়ে সেবা প্রদান করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার ও সর্বশেষ বিভাগ। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৪	বিভিন্ন কমিটির সভাপতির দায়িত্ব পালন।	সদস্য-সচিব কর্তৃক উপস্থাপিত নীতিমালা অনুযায়ী কমিটির সদস্যদের মতামতের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	-----	কমিটির সদস্য সচিবের সাথে আলোচনার মাধ্যমে যথাসম্ভব বয়স সময়ের মধ্যে সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত ও কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	বিভাগীয় কর্তৃকর্তা ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৫	বি.সি.আই.সি/ভুক্তিক সারের প্রতিবেদন প্রেরণ।	সরে জমিদে পরিদর্শন পূর্বক।	-----	আমদানি ব্যাট প্রাপ্তির দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার ও উপজেলা কৃষি কর্মকর্তা ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৬	নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধ ও বাস বিহার নিরোধ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।	নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধ কমিটি কর্তৃক পঞ্চময়ের জনস্বার্থে গণে নিষ্পত্তি করা হয়/প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল কোর্টের মাধ্যমে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	-----	অতিরিক্ত প্রাপ্তির সাথে সাথে অফিসার ইন্চার্জ নোয়াখালী মডেল থানা, উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা ইউনিয়ন চেয়ারম্যান, ইউনিয়ন সদস্য ও সর্বশেষ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের মাধ্যমে পঞ্চময়ের মতামত গ্রহণ ও তদন্ত সম্পন্ন করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা, অফিসার ইন্চার্জ নোয়াখালী মডেল থানা ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৭	মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের গার্ড অব অনার/প্রতীক মর্যাদার সাক্ষর/অস্ত্রাভিষ্কার সম্পন্ন এবং তৎসংক্রান্ত ঋণ প্রদান।	মৃত্যু সনদ পত্র সহ আবেদন।	চেকের মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির ০২ (দুই) মাসের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৮	বয়স্ক ভাতা, বিনামূলীয়া ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা ও আত্মকৃত ভাতা প্রদান।	ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্র নাগরিকত্ব সনদ পত্র, প্রতিবন্ধী সনদ পত্র।	ব্যাংক হিসেবের মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) মাসের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com
১৯	গণস্বাক্ষরী কার্যক্রম পরিচালনা	সেবা প্রত্যাশীদের রৌপিক/পিবিআই আবেদন।	-----	প্রতি বছর বরাহের তদানী অর্ন্তিত হয় এবং তাৎক্ষণিকভাবে পরামর্শ/সেবা প্রদান করা হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিস, নোয়াখালী সদর, নোয়াখালী। ফোন- ০৯২১৬১৫৭৬ ই-মেইল unonksadar@yahoo.com

১) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রত্যাশিত/কাজকর দাবী প্রাপ্তির হাফে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষরিত/স্বাক্ষরিত সময়ে পূর্বেই উপস্থিত থাকা

অতিরিক্ত প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

এ প্রক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্তৃকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কোন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্তৃকর্তার সমাধান দিতে না পারলে	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্তৃকর্তা (অনিক)	পদবি: জেলা প্রশাসক ফোন: ০৯২১-৬১৫১ ইমেইল: dcnetrokona@mopa.gov.bd, ওয়েব: www.netrokona.gov.bd	তিন মাস
২	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্তৃকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্তৃকর্তা	পদবি: বিভাগীয় কমিশনার, ময়মনসিংহ বিভাগ। ফোন: ০৯১৬১৪৪৪, ইমেইল: ওয়েব: www.mymensingh.gov.bd	এক মাস
৩	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্তৃকর্তার সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অতিরিক্ত যাবস্থাপনা সেল	অতিরিক্ত মন্ত্রণে কেন্দ্র ৪ নং সেক্টর, বাংলাদেশ মন্ত্রিক, ঢাকা, ওয়েব: www.cabinet.gov.bd	তিন মাস

