

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপজেলা সমবায় কার্যালয়

পূর্বধলা, নেত্রকোণা

[www.cooperative.purbadhala.netrokona.gov.bd](http://www.cooperative.purbadhala.netrokona.gov.bd)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

#### ১. ভিশন ও মিশন:

##### ক) রূপকল্প (vision):

টেকসই সমবায়, টেকসই উন্নয়ন।

##### খ) অভিলক্ষ্য (Mission):

সমবায়ীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং উদ্যোক্তা সৃষ্টির মাধ্যমে কৃষি, অকৃষি, আর্থিক ও সেবা খাতে টেকসই সমবায় গড়ে তোলা।

#### ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

##### ২.১ নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	প্রাথমিক সমবায় নিবন্ধন	৬০ দিন	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; ২. ট্রেজারী চালানের মূলকপি; ৩. আগামী ০২ (দুই) বছরের বাজেট; ৪. প্রস্তাবিত উপ-আইনের ০৩ (তিন) কপি; ৫. সাংগঠনিক সভার কার্যবিবরণী; ৬. অফিস ভাড়া চুক্তিপত্র; ৭. সদস্যদের জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি;	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurbadhala@gmail.com	প্রাথমিক সমবায়ের জন্য ৩০০/- টাকার ট্রেজারী চালান এবং ১৫% ভ্যাট জমার কপি	জনাব মৃগাল কান্তি বণিক, সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা। মোবাইল নম্বর: ০১৯১৫৯২৩৫৮৪ “নথি উপস্থাপনকারী”	জনাব তরুলতা সাহা, উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurbadhala@gmail.com “নথি অগ্রায়নকারী”

			সকল কাজগপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সত্যায়িত				
০২	প্রাথমিক সমবায়ের উপ-আইন সংশোধন	৬০ দিন	১. মূল উপ- আইন কপি; ২. সাধারণ সভার সিদ্ধান্তের কপি; ৩. নির্ধারিত ফরমে আবেদন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	বিনামূল্যে	”	”
০৩	নিরীক্ষা কায়ক্রম	কেন্দ্রীয় সমবায় সমিতির ক্ষেত্রে ৩১ ডিসেম্বর ও প্রাথমিক সমবায় সমিতির ক্ষেত্রে ৩১ মার্চ এর মধ্যে	সমবায় সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	নিরীক্ষা ফি নীট লাভের ১০% হারে	”	”
০৪	সমবায় সমিতির সদস্যদের ভ্রাম্যমাণ প্রশিক্ষণ	০১ দিন	প্রশিক্ষণ মডিউল অনুযায়ী	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	সমবায় অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত	”	”
০৫	প্রশিক্ষণ: (সমিতির সদস্যদের আইজিএ বেসিক কম্পিউটার, ক্রিস্টাল শো- পিছ, ব্লক- বাটিক, ইলেকট্রিক্যা ল, মোবাইল সার্ভিসিং) হিসাব নিরীক্ষা,	০৫ থেকে ১০ দিন ব্যাপী	কোটবাড়ী, কুমিল্লা ও আঞ্চলিক সমবায় ইন্সটিটিউট এর প্রশিক্ষণ মডিউল অনুযায়ী	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	সমবায় অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত ভাতা ও যাতায়াত প্রদান করা হয়।	”	”

	সমবায় উদ্যোক্তা সৃষ্টি, সমিতি ব্যবস্থাপনা						
০৬	প্রাথমিক সদস্যদের সদস্য পদ নিয়ে বিরোধ	অনতিবিল ষে	আবেদনপত্র ও বিরোধের সার সংক্ষেপ	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	বিনামূল্যে	”	”
০৭	তদন্ত	৬০ দিন	বিরোধ আবেদন ও বিরোধের স্বপক্ষে রেকর্ডপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	১০০ টাকার কোর্ট ফি	”	”
০৮	প্রাথমিক সমবায়ের বিরোধ	অনতিবিল ষে	অভিযোগের স্বপক্ষে নির্ধারিত সদস্যগণের আবেদন অথবা নিরীক্ষা / পরিদর্শনের সুপারিশ	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	বিনামূল্যে	”	”
০৯	প্রাথমিক সমবায়ের নির্বাচন কমিটি কর্তৃক মনোনয়ন বহাল বা বাতিলের বিরুদ্ধে আপীল	আপীল গ্রহণের ০৩ কর্ম দিবস	কোর্ট ফিসহ সংকুল ব্যক্তির আবেদন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurba dhala@gmail.c om	১০০ টাকার কোর্ট ফি	”	”

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

এ দপ্তরের প্রাতিষ্ঠানিক সেবা নাই।

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উচ্চতর গ্রেড মঞ্জুরী (৪র্থ শ্রেণির জন্য)	১৫ কর্ম দিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. বিভাগীয় মামলা নাই মর্মে কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন; ৪. চাকরি সন্তোষজনক মর্মে প্রত্যয়ন; ৫. জাতীয় পরিচয়পত্র; ৬. টিকা কার্ড; ৭. প্রশিক্ষণ সনদ; ৮. সার্ভিস বহি; ৯. চাকরি স্থায়ীকরণের আদেশ	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	জনাব সুমন চন্দ্র সরকার, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা মোবাইল নং- ০১৭৩৩১৬১২৬৯ “নথি উপস্থাপনকারী”	জনাব তরুলতা সাহা, উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন- ০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboyurbadhala@gmail.com “নথি অগ্রায়নকারী”
০২	উচ্চতর গ্রেড মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন (১ম ও ২য় ওয় শ্রেণির জন্য)	০৭ কর্ম দিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. বিভাগীয় মামলা নাই মর্মে কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন; ৪. চাকরি সন্তোষজনক মর্মে প্রত্যয়ন ৫. জাতীয় পরিচয়পত্র; ৬. প্রশিক্ষণ সনদ; ৭. চাকরি স্থায়ী করণের আদেশ।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	”	”
০৩	চাকুরী স্থায়ীকরণ: ৪র্থ শ্রেণি	১৫ কর্ম দিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. বিভাগীয় মামলা নেই মর্মে কর্তৃপক্ষের প্রত্যয়ন; ৪. চাকরি সন্তোষজনক মর্মে প্রত্যয়ন; ৫. নিয়োগপত্রের কপি; ৬. পুলিশ প্রত্যয়ন; ৭. যোগদান পত্রের কপি; ৮. সার্ভিস বহি; ৯. বিভাগীয় পরীক্ষায় উত্তীর্ণের গেজেট।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	”	”

০৪	শান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরী ( ৪র্থ শ্রেণি)	০৭ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. বাজেট বরাদ্দ থাকার প্রত্যয়ন; ৪. গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫ এ প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়		”	”
০৫	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী (দেশের অভ্যন্তরে ) ( ৪র্থ শ্রেণি)	০৭ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫ এ প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	”	”
০৬	মাতৃকালী ন ছুটি (৪র্থ শ্রেণি)	০৭ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল; ২. কর্তৃপক্ষের সুপারিশ; ৩. ডাক্তারী সনদপত্র; ৪. পূর্ববর্তী মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুরীর আদেশের কপি (২য় সন্তানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	”	”
০৭	অবসরোত্তর ছুটি (ছুটি নগদায়নসহ)	১০ কার্য দিবস	১. অবসর উত্তর ছুটি ও থোক মঞ্জুরীর আবেদনপত্র; ২. ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন; ৩. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র (ইএলপিসি) ৪. এস.এস.সি পাশের সনদ; ৫. স্থায়ী করণ আদেশ; ৬. চাকরি বহির ১-৪পৃষ্ঠা (নন গেজেটেড) সত্যায়িত কপি; ৭. বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র ৮. অডিট আপত্তি সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র ৯. সরকারি দেনা-পাওনা নেই মর্মে প্রত্যয়নপত্র ১০. জাতীয় পরিচায় পত্রের ফটোকপি	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/জেলা সমবায় কার্যালয়	বিনামূল্যে	”	”

৩. কোন নাগরিক উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা হতে কোন কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন।

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মুগাল কান্তি বণিক, সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয়, পূর্বধলা, নেত্রকোণা। মোবাইল নম্বর: ০১৯১৫৯২৩৫৮৪	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব তরুলতা সাহা, উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা, পূর্বধলা, নেত্রকোণা ফোন-০২৯৯৬৬৫৪২৭৫ ই-মেইল somoboypurbadhala@gmail.com	২০ কার্যদিবস
০৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জেলা সমবায় সমবায় কার্যালয়	জেলা সমবায় দপ্তর	৬০ কার্যদিবস

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা :

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
০৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
০৫	অनावশ্যক ফোন/ তদবির না করা।

তরুলতা সাহা,  
উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা,  
পূর্বধলা, নেত্রকোণা  
ফোন-০২৯৯৬৬৫৪২৭৫  
ই-মেইল  
somoboypurbadhala@gmail.com