**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

...... মন্ত্রণালয়/বিভাগ

www.\_ \_ \_ .gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)

# ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মিশন:

# ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

## ২.১) নাগরিক সেবা

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**  **এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং**  **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ২ |  |  |  |  |  |
| ৩ |  |  |  |  |  |
| ৪ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ৫ |  |  |  |  |  |
| ৬ |  |  |  |  |  |

## বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স ।

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**  **এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং**  **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ২ |  |  |  |  |  |
| ৩ |  |  |  |  |  |
| ৪ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ৫ |  |  |  |  |  |
| ৬ |  |  |  |  |  |

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্‌ ক্রয়।

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**  **এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং**  **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ২ |  |  |  |  |  |
| ৩ |  |  |  |  |  |
| ৪ |  |  |  |  |  | নাম:  পদবি:  ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXX  ইমেইল: |
| ৫ |  |  |  |  |  |
| ৬ |  |  |  |  |  |

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্‌স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

**৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| ক্রমিক | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ |  |
| ৫ |  |

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

**৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক** | **কখন যোগাযোগ করবেন** | **কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন** | **যোগাযোগের ঠিকানা** | **নিষ্পত্তির সময়সীমা** |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | নাম ও পদবি:  ফোন:  ইমেইল:  ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি:  ফোন:  ইমেইল:  ওয়েব: www.grs.gov.bd | এক মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র  ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |

বি.দ্র.

* মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
* অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
* বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
* ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।