

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সরকারি আবাসন পরিদপ্তর  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[www.doga.gov.bd](http://www.doga.gov.bd)  
সিটিজেন চার্টার

## ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন :** সরকারি আবাসনের যথাযথ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ, রাষ্ট্রের গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিবর্গ, সরকারি কর্মকর্তা, কর্মচারীগণের মধ্যে আবাসন সুবিধা প্রদান, সরকারি রাজস্ব আদায়।

**মিশন :** বাংলাদেশ বরাদ্দ বিধিমালা'১৯৮২ এর আওতায় বরাদ্দ প্রত্যাশীগণের মধ্যে অপেক্ষমান তালিকা প্রণয়ন, সরকারি আবাসনের ভাড়া ও অন্যান্য কর আদায় নিশ্চিতকরণ, সাময়িক ও চূড়ান্ত না-দাবী সনদ প্রদান, সরকারি আবাসন সুবিধা গ্রহণ না করার ক্ষেত্রে Annexure 'A' মোতাবেক না-দাবী সনদ প্রদান, অফিস স্থান বরাদ্দ প্রদান এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বেসরকারী অফিস স্থান ভাড়া করার ছাড়পত্র প্রদান। অবৈধভাবে দখলে রাখা কিংবা বরাদ্দের বৈধতার মেয়াদ উত্তীর্ণ বাসার দখলকারীর বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণসহ উচ্ছেদ কার্যক্রম পরিচালনা করা।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সরকারি বাসা/বাড়ি বরাদ্দ	বাংলাদেশ বরাদ্দ বিধিমালা' ১৯৮২ এর আওতায় বাসা বরাদ্দ প্রদান করে বরাদ্দপত্র ডাকযোগে আবেদনকারীর তিকানায় পাঠানো হয়।	বাসা বরাদ্দের ফরম ক এবং খ পূরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হবে। আবেদন ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং অত্র কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	০১ মাস	১) জনাব মোহাম্মদ জিল্লুর রহমান উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪৫৭৭৮ ই-মেইল-zillur-012@yahoo.com ২) জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩১৬ ই-মেইল-faruk282@yahoo.com ৩) জনাব আওলাদ হোসেন আহামেদ উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫১৫৯৮৮ ই-মেইল-auladom@yahoo.com ৪) জনাব রাশেদ আহাম্মেদ সাদী উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩৫৬

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সরকারি বাসা/বাড়ির না-দাবী সনদপত্র জারী	সাময়িক/চূড়ান্ত না-দাবী সনদপত্র ডাকযোগে প্রাপকের ঠিকানায় পাঠানো হয়।	নিম্নোক্ত কাগজপত্রসহ পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। (১) সাময়িক না-দাবীঃ ক) বাসা ভাড়া ও অন্যান্য কর কর্তন বিবরণী (সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষন অফিস কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত) খ) বাসার দখলপত্র; গ) বিদ্যুত বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র (২) চূড়ান্ত না-দাবীঃ ক) বাসা ভাড়া ও অন্যান্য কর কর্তন বিবরণী (সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষন অফিস কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত) খ) বাসার হস্তান্তর পত্র গ) পিআরএল/অবসরের আদেশ ঘ) বাসার দখলপত্র/ইতোপূর্বে গ্রহণকৃত সাময়িক না-দাবীর ছায়ালিপি ঙ) বিদ্যুত বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	১৫দিন	১) জনাব আওলাদ হোসেন আহামেদ উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫১৫৯৮৮ ই-মেইল- <a href="mailto:auladom@yahoo.com">auladom@yahoo.com</a> ২) জনাব রাশেদ আহাম্মেদ সাদী উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩৫৬
৩.	সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের আওতাধীন বাসায় বসবাস করেননি এমন কর্মকর্তাদের অনুকূলে না-দাবী পত্র জারী।	সরকারি বাসায় বসবাস করেননি এমন কর্মকর্তাদের অনুকূলে না-দাবী পত্র ডাকযোগে প্রাপকের ঠিকানায় পাঠানো হয়।	Annexure 'A' ফরম পূরণ করে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদন ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং অত্র কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। ( <a href="http://www.doga.gov.bd">www.doga.gov.bd</a> )	বিনামূল্যে	০৭দিন	জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩১৬ ই-মেইল- <a href="mailto:faruk282@yahoo.com">faruk282@yahoo.com</a>

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) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সরকারি অফিসের জন্য অফিস স্থান বরাদ্দ এবং বেসরকারি অফিস স্থান ভাড়া করার ছাড়পত্র প্রদান।	জনবল অনুযায়ী অফিস স্থান বরাদ্দ/ছাড়পত্র প্রদান করে সংশ্লিষ্ট অফিসের ঠিকানায় ডাকযোগে প্রেরণ করা হয়।	অনুমোদিত জনবলের তালিকাসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে	১০দিন	১) জনাব রাশেদ আহাম্মেদ সাদী উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩৫৬

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

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

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অনুকূলে পেনশন মঞ্জুরী।	পেনশন মঞ্জুরীর অফিস আদেশ ডাকযোগে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট প্রেরণ করা হয়।	পূরণকৃত পেনশন ফরম এবং পেনশন মঞ্জুরীর নিমিত্তে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হবে। পেনশন ফরম অত্র পরিদপ্তরের ডান্ডার খানায় পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১৫দিন	জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫৪০৩১৬ ই-মেইল-faruk282@yahoo.com

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/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিম্বক আকারে যুক্ত করতে হবে।

## ৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

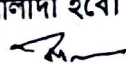
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবীঃ জনাব আওলাদ হোসেন আহামেদ, উপ-পরিচালক ফোনঃ ৯৫১৫৯৮৮ ই-মেইলঃ auladom@yahoo.com ওয়েব পোর্টালঃ	০৭দিন
২.	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব ড. মোঃ আশরাফুল ইসলাম পরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোনঃ ৯৫৪৫০৩৭ ই-মেইলঃ islam.phd@gmail.com	১৫দিন

## ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	বাসা বরাদ্দের নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন জমা প্রদান।
২.	সাময়িক/চূড়ান্ত না-দাবীর জন্য বাসার ভাড়া ও অন্যান্য কর কর্তন বিবরণী সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা/ডিডিও কর্তৃক প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ ক্রমিক নং-২.১ এর অনূচ্ছেদ-২ এ বর্ণিত কাগজপত্র জমা প্রদান।
৩.	অফিস স্থান বরাদ্দের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিসের জনবলের তথ্যসহ আবেদন দাখিল।

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



আওতাধীন