

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প (Vision): টেকসই সমবায়, টেকসই উন্নয়ন।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): সমবায়ীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং উদ্যোক্তা সৃষ্টির মাধ্যমে কৃষি, অকৃষি, আর্থিক ও সেবা খাতে টেকসই সমবায় গড়ে তোলা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

#### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সকল প্রকার সমবায় নিবন্ধন উদ্বুদ্ধকরণ	বছরে অন্ততঃ দুইটি	-	-	বিনামূল্যে	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০৭৫১৬-৪৩৮৯, ই-মেইল: <b>uco.sirajganjsadar@gmail.com</b>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <b>dco_sirajganj@yahoo.com</b>
২	প্রকল্প/কর্মসূচীভুক্ত প্রাথমিক সমবায় সমিতি নিবন্ধন, কেন্দ্রীয় ও জাতীয় সমবায় সমিতি নিবন্ধনের রেকর্ডপত্র প্রক্রিয়াকরণ	৭-৬০ দিন	১। সমবায় সমিতি বিধিমালায় উল্লেখিত নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। ২। নিবন্ধন ফি এবং ভ্যাট জমার ট্রেজারী চালানোর মূল কপি। ৩। সকল কাগজপত্র যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সত্যায়িত হইতে হইবে। ৪। উপ-আইনে স্বাক্ষরকারীদের জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি অথবা ইউপি চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদের কপি। ৫। উপ-আইনে স্বাক্ষরকারী সদস্য সমিতির প্রতিনিধিত্বকারী ব্যক্তির ১ প্রস্থ সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও সদস্যদের মোবাইল/ফোন নম্বর। ৬। সাংগঠনিক সভার শুরুর থেকে আবেদনের তারিখ পর্যন্ত জমা খরচ হিসাব। ৭। আগামী ০২(দুই) বছরের বাজেট। ৮। সমবায় সমিতি আইন, বিধিমালা, উপ-আইন, সরকার কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশনা পালনের অঙ্গীকারনামা।	আবেদনপত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সমবায় অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট <b>www.coop.gov.bd</b> থেকে অথবা উপজেলা সমবায় অফিস এর ওয়েবসাইট <b>cooperative.siraj ganjsadar.sirajg anj.gov.bd</b> থেকে অথবা উপজেলা সমবায় অফিস থেকে সংগ্রহ করা যায়।	নিবন্ধন ফি বাবদ ৫০ টাকার ট্রেজারী চালান মূলে সরকারী কোষাগারে এবং মূল্য সংযোজন কর হিসেবে অতিরিক্ত ০৭ টাকা ট্রেজারী চালানমূলে সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান করতে হয়।  কেন্দ্রীয় ও জাতীয় সমবায় সমিতি নিবন্ধনের জন্য ট্রেজারী চারান বাবদ ১০০০.০০ টাকা সরকারী কোষাগারে এবং মূল্য সংযোজন কর হিসাবে ট্রেজারী চালানোর মাধ্যমে ১৫০.০০ রাজস্ব কোষাগারে জমা প্রদান করতে হয়।	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৩০৬৬৩ ই-মেইল: <b>uco.sirajganjsadar@gmail.com</b>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <b>dco_sirajganj@yahoo.com</b>
৩	সমবায় সমিতির বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষা	প্রতি সমবায় বৎসরের ১লা জুলাই হতে ৩১শে	সমিতির জুলাই থেকে জুন পর্যন্ত জমা খরচ হিসাব, লাভ লোকসান হিসাব, ব্যবসায়িক হিসাব, লাভ ক্ষতির আবন্টন হিসাব, উদ্বৃত্ত পত্র, শেয়ার সঞ্চয়, কর্তৃক ও অন্যান্য হিসাবের বিস্তারিত তালিকা, সমবায় সমিতি বিধিমালা ২০০৪ এর ৫৬ বিধি মোতাবেক সমিতির রেজিস্টার ও বহি সমূহ।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর	সম্পাদিত নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উল্লেখিত নীট লাভের ১০% অডিট ফি, অডিট ফি এর ১৫% ভ্যাট এবং ৩% সিডিএফ সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান করতে হয়।	আমাত- উল-ইলাহ খান মো: মামুন শেখ মো: জাহিদুল ইসলাম ফোন: ০২৫৮৮৮৩০৬৬৩	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <b>dco_sirajganj@yahoo.com</b>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		মার্চ পর্যন্ত				ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	
৪	অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন	০৩ কর্মদিবস	৫০,০০০/- টাকার কম শেয়ার মূলধন বিশিষ্ট সমবায় সমিতির অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা কমিটির রেজুলেশন, ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের আবেদনপত্র, সমিতির রেকর্ডপত্র / জেলা বা উপজেলার সমবায় কার্যালয়ের রেকর্ডপত্র অনুযায়ী।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৩৬৬৩ ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <a href="mailto:dco_sirajganj@yahoo.com">dco_sirajganj@yahoo.com</a>
৫	সমবায় সমিতি পরিদর্শন	নির্ধারিত কোন সময়সীমা বেধে দেয়া নেই	সমবায় সমিতি বিধিমালা ২০০৪ এর ৫৬ বিধি মোতাবেক সমিতির রেজিস্টার ও বহি সমূহ এবং অন্যান্য যাবতীয় রেকর্ডপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	আমাত- উল-ইলাহ খান ০১৭১৬-৫৩৬৪৪০ মো: মামুন শেখ ০১৭৩৭-৮৯৫৮৫৫ মো: জাহিদুল ইসলাম ০১৭১৭-৫৪৭৮৯১ ফোন: ০২৫৮৮৮৩৬৬৩ ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <a href="mailto:dco_sirajganj@yahoo.com">dco_sirajganj@yahoo.com</a>
৬	আশ্রয়ন ও অন্যান্য প্রকল্পের ঋণ কার্যক্রম	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে প্রকল্প কমিটির সভাপতি বরাবরে আবেদন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৩৬৬৩ ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই- মেইল: <a href="mailto:dco_sirajganj@yahoo.com">dco_sirajganj@yahoo.com</a>
৭	ড্রাম্যামান প্রশিক্ষণ প্রদান	০১ দিন	নিবন্ধিত সমবায় সমিতির স্বপ্রণোদিত আবেদন/ উপজেলা সমবায় ,কর্মকর্তা কর্তৃক উপযুক্ত প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন , প্রশিক্ষণ মডিউল	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর	প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য কোন ফি প্রদান করতে হয় না। সরকারী অর্থায়নে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ উপকরণ দেওয়া হয় এবং দুপুরের খাবার প্রদান করা হয়।	১) নাম: মো: মামুন শেখ পদবি: সহকারী পরিদর্শক ২) ড্রাম্যামান প্রশিক্ষণ ইউনিট জেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৩৬৬৩ ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>
৮	বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি এবং আঞ্চলিক সমবায় ইন্সটিটিউটে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণের মেয়াদ ০৫ দিন থেকে ১৫ দিন	নিবন্ধিত সমবায় সমিতির স্বপ্রণোদিত আবেদন/ উপজেলা সমবায় ,কর্মকর্তা কর্তৃক উপযুক্ত প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন , প্রশিক্ষণ মডিউল	সমবায় একাডেমী বা শিক্ষাতনের চাহিদার প্রেক্ষিতে উপজেলা সমবায় অফিস কর্তৃক সমবায় সমিতির সদস্যদের মনোনয়ন	প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য সমবায় সদস্যদের কোন ফি প্রদান করতে হয় না। প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট হতে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ ভাতা প্রশিক্ষণ উপকরণ এবং যাতায়াত ভাতা দেওয়া হয়। বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি এবং আঞ্চলিক সমবায় ইন্সটিটিউট এর হোস্টেলে সমবায়ীদের বিনামূল্যে থাকা ও খাওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে।	নাম: আমাত- উল-ইলাহ খান পদবি: উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৩৬৬৩ ই-মেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, সিরাজগঞ্জ ফোন : ০২৫৮৮৮৩০২৯১ ই-মেইল: <a href="mailto:dco_sirajganj@yahoo.com">dco_sirajganj@yahoo.com</a>

### ৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাৎের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা এবং
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৫. কোন নাগরিক উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর, সিরাজগঞ্জ হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন।

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আমাত-উল- ইলাহ খান উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সিরাজগঞ্জ সদর, সিরাজগঞ্জ। ফোন: ০২৫৮৮৮৩১৬৬৩ ইমেইল: <a href="mailto:uco.sirajganjsadar@gmail.com">uco.sirajganjsadar@gmail.com</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব সামিউল ইসলাম পদবি: জেলা সমবায় কর্মকর্তা সিরাজগঞ্জ। ফোন: ৮০২৫৮৮৮৩০২৯১ মোবাইল: ০১৭৫১৪৪৫৬৩১ ই-মেইল: <a href="mailto:dco_sirajganj@yahoo.com">dco_sirajganj@yahoo.com</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস