



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা সমবায় কার্যালয়  
মধ্যনগর, সুনামগঞ্জ।

cooperative.madhyanagar.sunamganj.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন

ক) **রূপকল্প:** টেকসই সমবায়, টেকসই উন্নয়ন।

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

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	প্রাথমিক সমবায় সমিতি নিবন্ধন আবেদন প্রক্রিয়ায় সহযোগিতা প্রদান	১. নিবন্ধনের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা ২. সদস্য বহিতে সদস্যগণের নাম লে খা ও স্বাক্ষর গ্রহণ , জমা-খরচ, শেয়ার ও সঞ্চয় খতিয়ান, সাধারণ খতিয়ান লেখা ৩. আবেদনকারীগণ কর্তৃক (কমপক্ষে ২০জন) সাংগঠনিক সভাকরণ, সভায় সমিতির নাম , সভ্য নির্বাচনী এলাকা ও কর্ম এলাকা নির্ধারণ , অনুমোদিত শেয়ারের পরিমাণ নির্ধারণ, কমিটি সদস্য সংখ্যা (৬/৯/১২) নির্ধারণ, আবেদনপত্র দাখিল ৪. সাংগঠনিক সভা ৫. ইউ/পি হতে অফিস ঘর ভাড়া সংক্রান্ত প্রত্যয়ন। ৬. সকল সদস্যের (কমপক্ষে ২০জন) স্বাক্ষরিত আবেদন ৭. নিবন্ধন ফি ৩০০ টাকা এবং ভ্যাট চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান ৮. চেক লিস্ট মোতাবেক কাগজপত্র সংযুক্ত করা	১. অনলাইন আবেদন ২. সাংগঠনিক সভার রেজুলেশন- নিজ ৩. উপ-আইন ও প্রস্ত ৪. জমা-খরচ হিসাব, বাজেট প্রাক্কলন ৫. ট্রেজারী চালানোর মূল কপি। ৬. সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র এবং নাগরিকত্ব সনদের কপি। ৭. ছবি ও মোবাইল ফোন নম্বর, ইমেইল ৮. সমবায় সমিতি আইন , বিধিমালা, অন্যান্য নি র্দেশনা পালনের অঙ্গীকারনামা/প্রত্যয়ন ৯. নিবন্ধন নীতিমালা/২০১৩ পালন ১০. শেয়ার ও সঞ্চয়ের বিস্তারিত তালিকা ১১. অবহিতকরন/প্রাক নিবন্ধন/ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ	প্রাথমিক সমবায় সমিতি নিবন্ধনের ক্ষেত্রে নিবন্ধন ফি হিসেবে ৩০০/- ট্রেজারী চালানোর মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা দিতে হয় এবং ভ্যাট বাবদ আরও অতিরিক্ত ৪৫ টাকা রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা দিতে হয়।	৭-৬০ দিন	সামসুল ইসলাম উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা মধ্যনগর, সুনামগঞ্জ মোবাইল ০১৭১০২১১০৩০ ucomadhyanagar@gmail.com	বশির আহমেদ জেলা সমবায় কর্মকর্তা সুনামগঞ্জ টেলিফোন# ০২-৯৯৬৬০০৮৫৫ মোবাইল# ০১৭১২৩৩১৬২১ dco_sunamganj@yahoo.com

২.	সমবায় সমিতির উপ আইন সংশোধনে সহযোগিতা প্রদান	১. উপ-আইনের সংশোধনযোগ্য অনুচ্ছেদ বা বিধান চিহ্নিতকরণ ২. ব্যবস্থাপনা কমিটির সভা ৩. বিধি ৯(২) এর ফরম-৪ অনুযায়ী আবেদন ৪. সংশোধনের যৌক্তিকতা ও প্রয়োজনীয়তা ব্যাখ্যা। ৫. বাতিলযোগ্য উপ-আইনের কপি সম্পূর্ণ। ৬. প্রতিস্থাপনযোগ্য নতুন উপ-আইন তিন প্রস্ত। ৭. সাধারণ সভার রেজুলেশন। ৮. ফি জমা প্রদান। ৯. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন দাখিল	১. বিধি ৯(২) এর ফরম -৪ অনুযায়ী আবেদন ২. তুলনামূলক বিবরণী। ৩. সংশোধনের যৌক্তিকতা ৪. বাতিলযোগ্য উপ-আইনের কপি ৫. প্রতিস্থাপনযোগ্য নতুন উপ-আইন ৬. সর্বশেষ অডিট প্রতিবেদনের কপি। ৭. ব্যবস্থাপনা কমিটির রেজুলেশন ৮. সাধারণ সভার রেজুলেশন। ৯. নিবন্ধন ফি জমা প্রদান। ১০. জাতীয় পরিচয়পত্রের /নাগরিকতার সনদের কপি, ছবি ও মোবাইল নম্বর। ১১. অঙ্গীকারনামা	প্রাথমিক সমবায় সমিতি নিবন্ধনের ক্ষেত্রে নিবন্ধন ফি হিসেবে ৩০০/- ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা দিতে হয় এবং ভ্যাট বাবদ আরও অতিরিক্ত ৪৫ টাকা রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা দিতে হয়।	৭-৬০ দিন	সামসুল ইসলাম উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা মধ্যনগর, সুনামগঞ্জ মোবাইল ০১৭১০২১১০৩০ ucomadhyanager@gmail.com	বশির আহমেদ জেলা সমবায় কর্মকর্তা সুনামগঞ্জ টেলিফোন# ০২-৯৯৬৬০০৮৫৫ মোবাইল# ০১৭১২৩৩১৬২১ dco_sunamganj@yahoo.com
৩.	সমবায় সমিতির বার্ষিক বাজেট অনুমোদন গ্রহণে সহায়তা প্রদান	১. বাজেট সমিতির ব্যবস্থাপনা কমিটির সভায় উপস্থাপন ও অনুমোদন গ্রহণ (খাতওয়ামী ব্যয়, বরাদ্দ প্রস্তাবের যৌক্তিকতা, বিস্তারিত ব্যয় বিভাজন ও প্রমাণসহ)। ২. ব্যবস্থাপনা কমিটির সভায় অনুমোদিত বাজেট সমিতির বার্ষিক সাধারণ সভায় (ক্ষেত্রমত সাধারণ সভায়) উপস্থাপন ও অনুমোদন গ্রহণ।	১. ব্যবস্থাপনা কমিটির রেজুলেশনের কপি ২. সাধারণ সভার রেজুলেশনের কপি ৩. খাতওয়ামী বিস্তারিত ব্যাখ্যা	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস		
৪.	নির্বাচন কমিটি নিয়োগে সহযোগিতা প্রদান	পঞ্চাশ হাজার টাকার অধিক শেয়ার বিশিষ্ট প্রাথমিক সমবায় সমিতির ক্ষেত্রে- ১. নির্বাচন কমিটি নিয়োগের জন্য নির্বাচনের কমপক্ষে ৪৫ দিন পূর্বে আবেদন দাখিল ২. নিবন্ধক কর্তৃক ৪০ দিন পূর্বে নির্বাচন কমিটি নিয়োগ	১. নির্বাচন সংক্রান্ত সভার রেজুলেশন ২. নির্বাচনী বিজ্ঞপ্তি ও খসড়া ভোটার তালিকা প্রাপ্তিস্থান: স্ব-স্ব সমবায় সমিতির কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৫০ থেকে ৪০ দিন পূর্বে (১৫ কর্মদিবসের মধ্যে)		
৫.	অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন	১. বিদ্যমান ব্যবস্থাপনা কমিটি মেয়াদের মধ্যে নির্বাচনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে ব্যর্থ হলে অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠনের অনুরোধ করে নিবন্ধক বরাবর আবেদন দিতে হয়। আবেদন পাওয়া গেলে অথবা আবেদন পাওয়া না গেলেও সমিতির ব্যবস্থাপনা কমিটির মেয়াদ পূর্তির পর সমিতির ব্যবস্থাপনা পরিচালনার জন্য ১২০ দিনের জন্য একটি অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করা হয়।	১. সমিতির প্যাডে আবেদন ২. সভার রেজুলেশন ৩. পদত্যাগ করলে পদত্যাগপত্রসমূহ।	বিনামূল্যে	০৩-০৭ দিন		
৬.	অবসায়ন প্রদান	১. আবেদন পাওয়া গেলে বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্ব-উদ্যোগে সমিতির কার্যক্রম গুটানোর জন্য অবসায়ন আদেশ দেয়া হয় এবং অবসায়ক নিয়োগ করা হয়। অবসায়কের প্রতিবেদনের ভিত্তিতে নিবন্ধন বাতিল করা হয়।	১. আবেদন ২. সাধারণ সভার রেজুলেশন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে	সামসুল ইসলাম উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা মধ্যনগর, সুনামগঞ্জ মোবাইল ০১৭১০২১১০৩০ ucomadhyanager@gmail.com	বশির আহমেদ জেলা সমবায় কর্মকর্তা সুনামগঞ্জ টেলিফোন# ০২-৯৯৬৬০০৮৫৫ মোবাইল# ০১৭১২৩৩১৬২১ dco_sunamganj@yahoo.com
০৭.	বার্ষিক অডিট বরাদ্দ প্রদান	সংশ্লিষ্ট কতৃপক্ষ কর্তৃক প্রতি সমবায় বর্ষের বার্ষিক অডিট বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	আবেদনের প্রেক্ষিতে বা আবেদন ছাড়াও	বিনামূল্যে	প্রতি বৎসর জুন মাসে		
০৮.	অডিট ফি জমা গ্রহণ	১. অডিট অফিসার কর্তৃক বার্ষিক অডিট সম্পাদন ২. অডিট প্রতিবেদন সংগ্রহ ৩. অডিট নোটের ভিত্তিতে অডিট ফি ও সিডিএফ নির্ধারণ ৪. বিধি ১০৭ মোতাবেক, অফিস থেকে নির্ধারণ করা হয়	চালানের কপি	১. ট্রেজারি চালান	যে বর্ষে অডিট সম্পাদিত হয়েছে উক্ত বৎসরের জুন মাসের মধ্যে।		
০৯.	সিডিএফ জমা গ্রহণ	১. অডিট অফিসার কর্তৃক বার্ষিক অডিট সম্পাদন	ডিডি মূলকপি	১. নীট লাভের ৩% হারে	যে বর্ষে অডিট		

		২.অডিট প্রতিবেদন সংগ্রহ ৩.অডিট নোটের ভিত্তিতে সিডিএফ নির্ধারণ ৪.ধারা ৩৪(১)(গ) মোতাবেক নীট লাভের ৩%, অফিস থেকে নির্ধারণ করা হয়	অনলাইন জমা প্রদানের জমা-রশিদ	২.ডিডি/অনলাইন জমা	সম্পাদিত হয়েছে উক্ত বৎসরের জুন মাসের মধ্যে।
১০	ব্রাম্যমান প্রশিক্ষণ	০১ (এক) দিন প্রশিক্ষণ প্রদানকারী কর্মকর্তাদের সম্মানী এবং অংশগ্রহণকারী সমবায়ীদের জন্য সমবায় অধিদপ্তর হতে কাগজ, কলম, ফোল্ডার ও ভাতা প্রদান করা হয়।	উপজেলা সমবায় অফিস কর্তৃক প্রশিক্ষণ আয়োজনের প্রেক্ষিতে সমবায় সমিতির ব্যবস্থাপনা কমিটি সদস্যদের মনোনয়ন প্রদান করেন।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মধ্যনগর,সুনামগঞ্জ	
১১	সমবায় একাডেমী ও সমাবয় ইনস্টিটিউটে প্রশিক্ষণ	বাংলাদেশ সমবায় একাডেমী কোটবাড়ী, কুমিল্লা ও আঞ্চলিক সমবায় ইনস্টিটিউট,মৌলভীবাজারে সমবায় অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত হারে সমবায়ীদের প্রশিক্ষণ ভাতা ও যাতায়াত ভাতা প্রদান করা হয়। বিষয়:আইজএ (সেলাই),আইজিএ (বেসিক কম্পিউটার) আইজিএ (ক্রিস্টাল শো-পিছ),আইজিএ (ইলেক্ট্রিক্যাল),আইজিএ (ব্লক বাটিক),আইজিএ (মোবাইল সার্ভিসিং),সমবায় হিসাব ও নিরীক্ষা সমবায় উদ্যোক্তা সৃষ্টি,সমবায় সমিতি ব্যবস্থাপনা	একাডেমী বা শিক্ষাতনের চাহিদার প্রেক্ষিতে উপজেলা সমবায় অফিস কর্তৃক সমবায় সমিতির সদস্যদের বরাবরে ইস্যুকৃত মনোনয়নপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মধ্যনগর,সুনামগঞ্জ	

## ২.২) নাগরিক সেবা

ক্র:ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	(ক) তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান।	সেবা প্রত্যাশীগণের নিকট হতে লিখিত বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা ই-মেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্য চেয়ে আবেদন প্রাপ্তির পর যাচিত তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তা কাঙ্ক্ষিত মাধ্যমে (ডাকযোগে বা ই-মেইলে) প্রদান করা হয়; তবে ইঙ্গিত তথ্য অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থা/ প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট হলে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/ প্রতিষ্ঠান হতে সংগ্রহপূর্বক প্রদান করা হয়।	১. তথ্য অধিকার আইন' ২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম এ আবেদন করতে হবে। ২. প্রাপ্তিস্থানঃ ( ক ) তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট: <a href="http://www.infocom.com.bd">www.infocom.com.bd</a> ( খ ) সমবায় অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট	(১) তথ্য অধিকার আইন' ২০০৯ অনুযায়ী পাতা প্রতি ০২ ( দুই ) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা করতে হবে; (২) সিডি বা অন্য কোন মাধ্যমে তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য জমা দিতে হবে; এবং	১. অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে; ২. অনুরোধকৃত তথ্য কোন ব্যক্তির জীবন-মৃত্যু, গ্রেফতার এবং কারাগার থেকে মুক্তি সম্পর্কিত হলে অনুরোধ প্রাপ্তির অনধিক ২৪ (চব্বিশ) ঘণ্টার মধ্যে	সামসুল ইসলাম উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা মধ্যনগর,সুনামগঞ্জ মোবাইল: ০১৭১০২১১০৩০ ucomadhyanagar@gmail.com	বশির আহমেদ জেলা সমবায় কর্মকর্তা সুনামগঞ্জ টেলিফোন# ০২-৯৯৬৬০০৮৫৫ মোবাইল#০১৭১২৩৩১৬২১ dco_sunamganj@yahoo.com
	(খ) তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির আপীল অভিযোগ।	সেবা প্রত্যাশীগণের নিকট হতে ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা ই-মেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্য চেয়ে আবেদন প্রাপ্তির পর যাচিত তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তা কাঙ্ক্ষিত মাধ্যমে (ডাকযোগে বা ই-মেইলে) প্রদান করা হয়; তবে ইঙ্গিত তথ্য অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থা/ প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট হলে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/ প্রতিষ্ঠান হতে সংগ্রহপূর্বক প্রদান করা হয়।	১. অনলাইন এর মাধ্যমে আবেদন করতে হবে। ২. প্রাপ্তিস্থানঃ পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের ইন্টিগ্রেটেড ডিজিটাল সার্ভিস ডেলিভারি প্ল্যাটফর্ম	বিনামূল্যে	-		
২.	সমবায় অধিদপ্তর এবং আওতাধীন কার্যালয়ের সেবা	নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে Grievance Redress System বা অভিযোগ প্রতিকার	অফলাইনে আবেদনপত্র অথবা অনলাইনে	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস		

	বিষয়ক যে কোন অভিযোগ গ্রহণ	ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিতে সরাসরি আবেদন করলে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় এবং ডাকযোগে বা ই-মেইলে অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেয়া হয়।	আবেদন: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>				
৩.	অভিযোগ প্রতিকারে সহযোগিতা প্রদান	১. অফলাইনে অভিযোগ পত্র ২. অভিযোগ পত্রে স্বাক্ষর ও তারিখ। ৩. নিবন্ধক বরাবর দাখিল অভিযোগ প্রাপ্তির পর নিবন্ধক কর্তৃক ধারা ৪৯ মোতাবেক তদন্তের আদেশ দেয়া হয়, তদন্তকর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয় এবং প্রাপ্ত তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১. লিখিত ভাবে অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা, মোবাইল নম্বরসহ অভিযোগ দাখিল করতে হবে। ২. অভিযোগের স্বপক্ষে কাগজপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	বশির আহমেদ জেলা সমবায় কর্মকর্তা সুনামগঞ্জ টেলিফোন# ০২-৯৯৬৬০০৮৫৫ মোবাইল# ০১৭১২৩৩১৬২১ dco_sunamganj@yahoo.com	আশীষ কুমার বড়ুয়া যুগ্ম নিবন্ধক বিভাগীয় সমবায় দপ্তর সিলেট বিভাগ, সিলেট টেলিফোন# ২৯৯৬৬৩১২৮০ মোবাইল# ০১৮১৭-৫৪৫৭০১ jr_sylhet@yahoo.com
৪.	বিরোধ মামলা ও আপীল নিষ্পত্তি	নিবন্ধক মামলা গ্রহণ করে নিজে শুনানী গ্রহণ করবেন অথবা সালিশকারী নিয়োগ করবেন। এ বিরোধ মামলায় আইনজীবী নিয়োগ নিষিদ্ধ।	১. আবেদন/মামলার আরজি ২. কোর্ট ফি ৩. অভিযোগের স্বপক্ষে প্রমাণকসমূহ	১. ১০০ টাকা ২. কোর্ট ফি	কলাম ৩ এ বর্ণিত সময়ের মধ্যে (২দিন/ ৩০দিন/ ১৮০ দিন)		
৫.	বিরোধ মামলা- আপীলের প্রত্যায়িত নকল প্রদান	মামলার বাদী বা বিবাদী কোন পক্ষের সাদা কাগজে আবেদন নিবন্ধক কর্তৃক নকলের ফি নির্ধারণ নির্ধারিত ফি কোর্ট ফি আকারে জমা প্রদান	আবেদন- নিজ কোর্ট ফি- জজ আদালতের ভেণ্ডার	১. প্রতি ১০০ শব্দ বা উহার অংশ বিশেষের জন্য ৫ টাকা হারে ২. কোর্ট ফি আকারে	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে।		



সামসুল ইসলাম  
উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা  
মধ্যনগর, সুনামগঞ্জ  
মোবাইল ☎ ০১৭১০২১১০৩০