গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় অফিসারের কার্যালয়, মহাদেবপুর, নওগাঁ
www.cooperative.mohadevpur.naogaon.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ক) রুপকল্প:

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) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	সকল প্রকার সমবায় নিবন্ধন উদ্বুদ্ধকরণ	অন্তত: প্রতি দুই মাসে একটি	-	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর,নওগাঁ।	বিনামূল্যে	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
২	প্রকল্প/কর্মসূচিভুক্ত প্রাথমিক সমবায় সমিতি নিবন্ধন	০৭-৬০দিন	১।সমবায় সমিতি বিধিমালাতে উল্লেখিত নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। নিবন্ধন ফি ও ভ্যাট জমার ট্রেজারি চালানের মূল কপি। ৩। সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র ও নাগরিকত্ব সনদ, ০১ (এক) কপি সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ৪। সমবায় সমিতি আইন,বিধিমালা, উপ-আইন, সরকার কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশনা পালনের অঙ্গীকারনামা। ৫। সাংগঠনিক সভার শুরু থেকে আবেদনের তারিখ পর্যন্ত জমা খরচ হিসাব। ৬। আগামী ০২ (দুই) বছরের প্রাক্কলিত বাজেট ৭। সদস্যদের স্বাক্ষরিত প্রস্তাবিত উপ-আইনের ০৩ কপি ৮। সাংগঠনিক সভার কার্যবিবরণী ৯। জমা-খরচ বিবরণীর সাথে শেয়ার ও সঞ্চয় খাতের তালিকা এবং হস্তে মজুদ সংরক্ষণ বিষয়ে প্রত্যয়ন ১০। সমিতি নিবন্ধনের পর 0২ মাসের মধ্যে যে কোন তফশীলি ব্যাংকে সমিতির নামীয় হিসাব খোলার অঙ্গীকার।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর,নওগাঁ।	নিবন্ধন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা এবং নিবন্ধন ফি এর ১৫% ভ্যাট ৪৫/- টাকা ট্রেজারী চালানমূলে সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান করতে হয়।	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৩	সমবায় সমিতির বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষা	১লা জুলাই হতে ৩১শে মার্চ	সমিতির জুলাই থেকে জুন পর্যন্ত জমা খরচ হিসাব, লাভ লোকসান হিসাব,ব্যবসায়িক হিসাব,লাভ ক্ষতির আবন্টন হিসাব, উদ্বৃত্ত পত্র, শেয়ার সঞ্চয় , কর্জ ও অন্যান্য হিসাবের বিস্তারিত তালিকা,সমবায় সমিতি বিধিমালা ২০০৪ এর ৫৬ বিধি মোতাবেক সমিতির রেজিষ্টার ও বহি সমূহ।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর,নওগাঁ।	সম্পাদিত নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উল্লেখিত নীট লাভের ১০% অডিট ফি,অডিট ফি এর ১৫% ভ্যাট এবং ৩% সিডিএফ সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান করতে হয়।	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৪	নির্বাচন কমিটি নিয়োগে সহযোগিতা প্রদান	নির্বাচন অনুষ্ঠানের ৫০ দিন পূর্বে আবেদন এবং ৪০	১) ৫০,০০০/- টাকার অধিক শেয়ার মূলধন বিশিষ্ট সমবায় সমিতির নির্বাচন কমিটি নিয়োগের জন্য নির্বাচনের জন্য ঘোষিত তারিখের কমপক্ষে ৫০ দিন পূর্বে নিবন্ধক বরাবরে আবেদন দাখিল	সাদা কাগেজে আবেদন, নির্বাচন কমিটি গঠনের রেজুলেশন	বিনামূল্যে	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com

		দিন পূর্বে কমিটি গঠণ	(আবেদনের সাথে নির্বাচনী নোটিশ, খসড়া ভোটার তালিকা সংযুক্ত)। ২)নিবন্ধক কর্তৃক ৪০ দিন পূর্বে নির্বাচন কমিটি নিয়োগ				
৫	অন্তবর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন	০৩ কর্মদিবস	৫০,০০০/- টাকার কম শেয়ার মূলধন বিশিষ্ট সমবায় সমিতির অন্তর্বর্তী ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠনের লক্ষ্যে ব্যবস্থাপনা কমিটির রেজুলেশন,ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের আবেদনপত্র/সমবায় অফিসে রক্ষিত রেকর্ডপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুরনওগাঁ।	বিনামূল্যে	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৬	সরকারী দলিল পরিদর্শন	আবেদন প্রাপ্তির ৭ কর্মদবসের মধ্যে।	**পরিদর্শনের জন্য** ১)সাদা কাগজে আবেদন ২)কোর্ট ফি আকারে ১০০ টাকা জমা। **যে সকল দলিল দেখা যাবে** ১)উপজেলার নিবন্ধিত সমবায় সমিতির নিবন্ধন সনদ ২)কোন সমবায় সমিতির উপ-আইন ও উহার সংশোধনীসমূহ ৩)কোন সমবায় সমিতির অবসায়নের আদেশ ৪)কোন সমবায় সমিতির নিবন্ধন বাতিলের আদেশ তবে শর্ত থাকে যে, Evidence act ১৮৭২ এর section ১২৩, ১২৪,১২৯ এবং ১৩১ অনুযায়ী বিশেষ অধিকার সম্বলিত দলিলাদি পরিদর্শনযোগ্য হবে না।	সাদা কাগজে আবেদন ১০০ টাকার কোর্ট ফি	১) প্রতিবার পরিদর্শনের জন্য ১০০ টাকা ২) কোর্ট ফি আকারে।	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৭	সমবায় সমিতি পরিদর্শন	নির্ধারিত সময়সীমা নেই	সমবায় সমিতি বিধিমালা ২০০৪ এর ৫৬ বিধি মোতাবেক সমিতির রেজিষ্টার ও বহি সমূহ এবং অন্যান্য যাবতীয় রেকর্ডপত্র	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুরনওগাঁ।	বিনামূল্যে	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৮	আশ্রয়ণ ও অন্যান্য প্রকল্পের ঋণ কার্যক্রম	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে প্রকল্প কমিটির সভাপতি বরাবরে আবেদন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর,নওগাঁ।	বিনামূল্যে	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৯	ভ্রাম্যমাণ প্রশিক্ষণ প্রদান	০১ দিন	উপজেলা সমবায় অফিসার বরাবরে আবেদন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর, নওগাঁ।	প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য সমবায় সদস্যদের কোন ফি প্রদান করতে হয় না। সরকারী অর্থায়নে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ উপকরণ দেওয়া হয় এবং দুপুরের খাবার প্রদান করা হয়।	নাম: বিপুল কুমার মন্ডল পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭২৩৭১৭৯১৯ bipulkumar7919@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
১০	অডিট ফি জমা গ্রহণ	যে বর্ষে অডিট সম্পাদিত হয়েছে উক্ত বৎসরের জুন মাসের মধ্যে	১)বার্ষিক অডিট প্রতিবেদনের ভিত্তিতে বিধি ১০৭ মোতাবেক অডিট ফি নির্ধারণ হয়। ২)অডিট ফি ট্রেজারী চালান কোড ১-৩৮৩১-০০০০-২০২৯ মাধ্যমে ব্যাংকে জমা প্রদান ট্রেজারি চালানের কপি উপজেলা সমবায় অফিসে জমা প্রদান	চালানের কপি	নীট লাভের প্রতি ১০০ টাকা বা উহার অংশের জন্য ১০ টাকা, সর্বোচ্চ ১০,০০০টাকা (প্রাথমিক) এবং ৩০,০০০ টাকা (কেন্দ্রীয় ও জাতীয়) ট্রেজারি চালান	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
১১	সিডিএফ জমা গ্রহণ	যে বর্ষে অডিট সম্পাদিত হয়েছে উক্ত বৎসরের জুন মাসের মধ্যে।	১)বার্ষিক অডিট প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ধারা ৩৪(১)(গ) মোতাবেক নীট লাভের ৩% সিডিএফ নির্ধারণ হয় ২)সিডিএফ এর টাকা অনলাইনে বাংক হিসাব নং এ জমা প্রদান	অনলাইন জমা প্রদানের জমা-রশিদ	নীট লাভের ৩% হারে ডিডি/অনলাইন জমা	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com

১২	বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি এবং আঞ্চলিক সমবায় ইন্সটিটিউটে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণের মেয়াদ ০৫ দিন থেকে ১৫ দিন	নিবন্ধিত সমবায় সমিতির সদস্যবৃন্দ উপজেলা সমবায় অফিসার কর্তৃক প্রশিক্ষণের জন্য উপযুক্ত সমবায় সদস্যদের মনোনয়ন	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুরনওগাঁ।	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: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বহির্বিভাগীয় প্রতিষ্ঠানের অডিট সম্পাদন	০৩-০৭ দিন	অডিট সম্পাদনের আবেদন এবং অডিটের জন্য প্রয়োজনীয় রেকর্ড পত্র উপস্থাপন	-	-	নাম: জোৎস্না খাতুন পদবী: সহকারী পরিদর্শক ফোন: ০১৭৭৪৯৯৪৬৮২ josnakatun@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীন সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অধিনস্থ কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ঋণ গ্রহণের আবেদন অগ্রায়ন	০৩-০৭ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-	-	নাম: মো: রায়হান পদবী: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০১৭৫০৮২১৭৩৭ raihansomo82@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
২	অধিনস্থ কর্মচারীদের অবসরোত্তর ছুটি ও লাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন	০৩-০৭ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-	-	নাম: মো: রায়হান পদবী: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০১৭৫০৮২১৭৩৭ raihansomo82@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৩	অধিনস্থ কর্মচারীদের পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন	০৩-০৭ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-	-	নাম: মো: রায়হান পদবী: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০১৭৫০৮২১৭৩৭ raihansomo82@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৪	অধিনস্থ কর্মচারীদের উচ্চতর গ্রেড প্রাপ্তির আবেদন অগ্রায়ন	০৩-০৭ দিন	আবেদন এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-	-	নাম: মো: রায়হান পদবী: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০১৭৫০৮২১৭৩৭ raihansomo82@gmail.com	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com
৫	অধিনস্থ কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/	০৩-০৭ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	-	-	নাম: মো: রায়হান পদবী: অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর	পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com

	শ্রান্তিবিনোদন ছুটির আবেদন অগ্রায়ন		এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র			ফোন: ০১৭৫০৮২১৭৩৭ raihansomo82@gmail.com	

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

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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	সমিতির যাবতীয় খাতাপত্র হালনাগাদ রাখা এবং অডিট কাজে সহায়তা করা

৪) কোন নাগরিক উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মহাদেবপুর,
নওগাঁ **হতে কোন কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন।**

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা অনিক	মো: জাহাংগীর আলম পদবি: উপজেলা সমবায় অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৫১২৪ ucomohadevgon@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	মোঃ জয়নুল আবেদীন জেলা সমবায় কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব) নওগাঁ। ফোন ০২৫৮৮৮৮১১০৬ dco_naogaon@yahoo.com	২০ কার্যদিবস