



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ক) রূপপত্র:

টেকসই সমবায়, টেকসই উন্নয়ন।

খ) অভিলক্ষ্য:

সমবায়ীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং উদ্যোক্তা সৃষ্টির মাধ্যমে কৃষি, অকৃষি, আর্থিক ও সেবা খাতে টেকসই সমবায় গড়ে তোলা।

২.১) নাগরিক সেবা

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

Table with 7 columns: ক্রম নং, সেবার নাম, সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম গ্রহীত্বন, সেবাসমূহ এবং পরিচয়ন পত্র, শাখার নামসহ মাঠিহোতার কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল), উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ফোন ও ই-মেইল. It lists various services like account opening, loan disbursement, and membership with their respective timelines and procedures.

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

Table with 7 columns: ক্রমিক, সেবার নাম, সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম গ্রহীত্বন, সেবাসমূহ এবং পরিচয়ন পত্র (যদি থাকে), শাখার নামসহ মাঠিহোতার কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন, ছেলা/উপজেলা/কো-অপারেশন টেলিফোন ও ই-মেইল), উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, ফোন ও ই-মেইল. It details institutional services like branch opening and account management.

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

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

Table with 2 columns: ক্রমিক নং, প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা গ্রহীতার দৃষ্টান্ত. It lists internal service expectations such as prompt response, transparency, and staff training.

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

Table with 4 columns: ক্রম নং, কখন যোগাযোগ করবেন, কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন, যোগাযোগের চিন্তন। It provides a grievance redressal mechanism with steps for reporting and resolution.