

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর
২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।
www.dmco.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সুস্থ সবল জাতি বিনির্মাণে ঢাকা মহানগরে মশক নিয়ন্ত্রণ।

মিশন: ঢাকা মহানগরে মশার প্রজনন স্থলে পরিষ্কার করা এবং কীটনাশকের মাধ্যমে মশক নিয়ন্ত্রণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

(২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ঢাকা উত্তর ও ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন এলাকার মশার উপদ্রব দমন বা ঢাকা নগরবাসীকে মশার আক্রমণ থেকে রক্ষা করা।	ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর ও ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন এবং ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনে যৌথ সহযোগিতার মাধ্যমে নিয়মিতভাবে সকালে হ্যান্ড স্প্রে মেশিনের সাহায্যে কীটনাশক ছিটিয়ে মশার লার্ভা নিধন এবং বিকালে ফগার মেশিনের মাধ্যমে কীটনাশক ব্যবহার করে উদ্ভূত মশা নিধন করা হয়। এছাড়াও, ভেহিক্যাল মাউন্টেড মেশিন দ্বারা ডোবা, নালা, পুকুর, ঝিল সমূহে লার্ভিসাইড স্প্রে করে মশার লার্ভা ধ্বংস করা হয়।	ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর ও ঢাকা উত্তর/ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন নগর ভবন, ঢাকা এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন এবং ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট অঞ্চলে নির্ধারিত সময় অনুযায়ী প্রতিদিন সকাল এবং বিকাল।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। ফোন নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মাসিক বেতন ভাতা প্রদান।	কর্মচারীদেরদের হাজিরা প্রতিবেদনের ভিত্তিতে অনলাইনে বেতন বিল দাখিলের মাধ্যমে সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় হতে EFT পদ্ধতিতে প্রাপ্যতা মোতাবেক পরিশোধ।	প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	অনলাইনে বেতন বিল দাখিলের প্রেক্ষিতে সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় হতে EFT মাধ্যমে পরবর্তী ০১ কর্মদিবসের মধ্যে এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে চেক প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্ম-দিবসের মধ্যে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
২.	বাজেট প্রণয়ন, প্রাক্কলন ও বরাদ্দ	বার্ষিক চাহিদার ভিত্তিতে স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক অনুমোদিত বাজেট বিভাজনের মাধ্যমে।	প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাজেট বরাদ্দের বিভাজন অনুমোদন পাওয়ার পর পরবর্তী কার্যক্রম সি,এ,এফ,ও এর কার্যালয়ের ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৩.	মৃত কর্মচারীদের উত্তারিধীকারীগণের অনুকূলে যৌথবীমা, কল্যাণ তহবিল, দাফন এবং আর্থিক অনুদান নিষ্পত্তি করণের আবেদন অগ্রায়ণ।	মৃত/অক্ষম কর্মচারীদের প্রকৃত উত্তারিধীকারির অনুকূলে বৈধ সনদপত্রের আলোকে আদেশ জারির মাধ্যমে।	প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	আবেদনকারীর আবেদনের ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবসের মাধ্যমে এবং পরবর্তী কার্যক্রম বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড ও বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা এর মাধ্যমে নিষ্পত্তি যোগ্য।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৪.	নিয়োগ/পদোন্নতি/উচ্চতর গ্রেড প্রদান	স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক গঠিত কমিটির সুপারিশের মাধ্যমে।	প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	দপ্তর কর্তৃক প্রস্তাব প্রেরণের ভিত্তিতে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় কর্তৃক কমিটির নিদিষ্ট সময় সাপেক্ষ।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা-১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	(ক) কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫), সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন এবং মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে); (গ) নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলে কর্মরত সুপারভাইজার ও সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের কর্মকর্তা এবং প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা এর সুপারিশের ভিত্তিতে। প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর।	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবস এবং পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় ও স্থানীয় সরকার বিভাগ এর অনুমোদনের মাধ্যমে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
২.	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার ভিত্তিতে; (খ) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা-১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি ও এন ও সি প্রদান; (গ) সরকার কর্তৃক সময়-সময়ে জারীকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুযায়ী।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন ; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫), সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন এবং মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থানঃ (ক) সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, সেগুনবাগিচা, ঢাকা। (খ) ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবস।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd

৩.	চিত্ত ও বিনোদন ছুটি	(ক) বাংলাদেশ চাকরি (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা-১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন ; (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫), সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন এবং মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন স্বাপেক্ষে (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থানঃ (ক) সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, সেগুনবাগিচা, ঢাকা। (খ) ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবস। পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ এর মাধ্যমে।।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা-১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) ক্ষেত্রে: (খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) মূল কপি, মঞ্জুরী আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য/অফেরতযোগ্য প্রাপ্তি স্থানঃ প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, মালিবাগ, ঢাকা ও ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর।	বিনামূল্যে	আবেদনের প্রাপ্তির পর ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবস এবং পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ এর মাধ্যমে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৫.	চাকরি স্থায়ীকরণ	ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তরের নিয়োগ বিধিমালা, ১৯৯২ মোতাবেক আদেশ জারির মাধ্যমে।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; প্রাপ্তিস্থান: ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	চাকরি সন্তোষজনক হওয়ার ভিত্তিতে এবং পুলিশ প্রতিবেদন প্রাপ্তির আলোকে ক্ষেত্রে ০৫ (পাঁচ) কর্ম-দিবস। (সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে শিক্ষানবিশকাল-০২ (দুই) বছর অতিবাহিত হওয়ার পর)।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৬.	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ব্যবস্থা	সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী।	সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ মোতাবেক নির্ধারিত ছকে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) দিন। পরবর্তী কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট টেলিফোন অফিস।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা।

৭.	কর্মচারীদের সাজ পোশাক প্রদান	মন্ত্রণালয় কর্তৃক গঠিত কমিটির মাধ্যমে টেন্ডার, ই-জিবি অথবা কোটেশন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে।	সাজ-পোশাকের সরকার প্রদত্ত সময় সময় জারিকৃত পরিপত্র মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	৯০ (দিন) দিন। উন্মুক্ত দরপত্র পদ্ধতিতে মাধ্যমে ক্রয় কার্যক্রম এবং পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ হতে চেক প্রাপ্তির মাধ্যমে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৮.	কর্মচারীদের পেনশন ও আনুতোষিক প্রদান।	কর্মচারীদের প্রাপ্যতা মোতাবেক আনুতোষিক ও পেনশন বিল প্রস্তুত সাপেক্ষ আদেশ জারির মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারী কর্তৃক প্রদত্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে। প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	প্রস্তুতকৃত বিল জমাদানের ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে। পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, সেগুনবাগিচা, ঢাকা এর মাধ্যমে নিষ্পত্তিযোগ্য।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
৯.	পি.আর.এল মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর চাকরি শেষে এবং আবেদনের প্রেক্ষিতে আদেশ জারির মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারী কর্তৃক প্রদত্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে। প্রাপ্তিস্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	আবেদনকারীর আবেদনের ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে। পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার, সিজিএ ভবন (৫ম) তলা, সেগুনবাগিচা, ঢাকা এর মাধ্যমে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd
১০.	গৃহ নির্মাণ ও মোটর সাইকেল ঋণের অগ্রিম মঞ্জুর।	গৃহ নির্মাণ ও মোটর সাইকেল ঋণের অগ্রিম মঞ্জুরের আদেশ জারির মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্তি স্থানঃ ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ২২/১/এ, নূর ফাতাহ লেন, লালবাগ, ঢাকা-১২১১।	বিনামূল্যে	আবেদনকারীর আবেদনের ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে। পরবর্তী কার্যক্রম সি, এ, এফ, ও এর কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ হতে।	মোঃ রবিউল ইসলাম উপসচিব ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা। রুম নং-২০৪ ফোন: ০২-২২৩৩৬৯২৯৭ E-mail: dmco@lgd.gov.bd

(৩) ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তরের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক নিম্নরূপ:

দপ্তরের নাম	ওয়েবসাইট ঠিকানা
ঢাকা মশক নিবারণী দপ্তর	www.dmco.gov.bd

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত 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	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

(৫) অভিযোগ প্রতিকার ও ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তোষিত হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১.	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: উপসচিব (নগর উন্নয়ন-২ শাখা) ফোন: ০২৫৫১০০৬৭৭ মোবাইল: ইমেইল: urbandev2@lgd.gov.bd ওয়েব: www.lgd.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম: পরিমল সরকার পদবি: যুগ্মসচিব (নগর উন্নয়ন অনুবিভাগ) স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-২২৩৩৫৫৫৫৭ মোবাইল: ০১৭১২-০২১৫৫৫ ইমেইল: urbandevwing@lgd.gov.bd ওয়েব: www.lgd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র গেট নং-৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস

