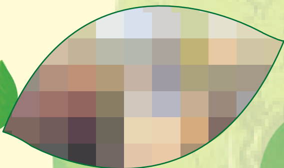
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক

CITIZEN'S CHARTER HANDBOOK



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

PUTTING CITIZENS FIRST

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক

CITIZEN’S CHARTER HANDBOOK

প্রকাশকাল:
২০১৭ খ্রিষ্টাব্দ

গ্রন্থস্বত্ত্ব: গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট

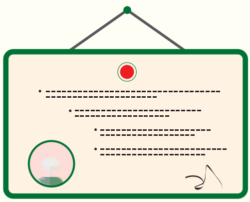
শ্রদ্ধাঞ্জলি

সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙালি,
জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের
মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক

CITIZEN'S CHARTER HANDBOOK



গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

মোঃ আবদুল হালিম
মহাপরিচালক
গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সম্পাদকীয়

সরকারি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে মূলত বিংশ শতাব্দীর শেষভাগে এসে 'citizen centric governance' এর ধারণাটি প্রতিষ্ঠা লাভ করে। সরকারের নির্বাহী বিভাগের বাহ্যিক কাঠামোতে পরিবর্তন ছাড়াই জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে এ ধারণা ব্যাপক পরিবর্তন ঘটায়; নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের পাশাপাশি জনগণের কাছেও নির্বাহী বিভাগকে দায়বদ্ধ করে। গণখাতে সংস্কারের জন্য মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ঘোষিত 'রূপকল্প ২০২১' এ থিমের প্রতিফলন। এতে নাগরিকদেরকেই প্রাধান্য দেয়া হয়েছে। রূপকল্প ২০২১ অর্জনের অন্যতম প্রয়াস হিসেবে সুশাসন সংহতকরণে উদ্ভাবনী কর্ম সংস্কৃতির বিকাশ ও নানাবিধ সংস্কারের ক্ষেত্র চিহ্নিতকরণের লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার সরকার ২০ ফেব্রুয়ারি ২০১২ তারিখে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) প্রতিষ্ঠা করেন। 'সবার আগে নাগরিক' এ মূলমন্ত্রকে কেন্দ্র করে জিআইইউ'র কার্যক্রম আবর্তিত। সাংগঠনিক কর্মপরিধির অংশ হিসেবেই জিআইইউ সূচনালগ্ন থেকেই নাগরিক সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ তথা সেবার মানোন্নয়নে ভূমিকা রাখতে সচেষ্ট রয়েছে। এ প্রয়াসের অন্যতম বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' বা 'নাগরিক সনদ' বা 'সিটিজেন'স চার্টার' এর সফল প্রচলনের লক্ষ্যে গবেষণাধর্মী ও বাস্তবায়নধর্মী কার্যক্রম পরিচালনা। এ প্রকাশনাটিকে সহজবোধ্য করার উদ্দেশ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি', 'নাগরিক সনদ' ও 'সিটিজেন'স চার্টার' একই অর্থে (interchangably) ব্যবহার করা হয়েছে।

'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' বা 'নাগরিক সনদ' প্রবর্তনের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২১ মে, ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করে। এর ধারাবাহিকতায় সচিবালয়

নির্দেশমালা, ২০০৮ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু, নাগরিক সনদকে কার্যকর করার জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ তে পাইলটিং করা হয়। ২০১২ সালে জিআইইউ নাগরিক সনদকে ফলপ্রসূ করার কাজে সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের সাথে সম্পৃক্ত হয়। অতঃপর ২০১৪ সালে এ প্রোগ্রামটির মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে নাগরিক সনদের কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। শুরু থেকেই এ ইউনিট বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ, অধিদপ্তর/ সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে নাগরিক সনদ প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভা ইত্যাদি আয়োজন করে আসছে। জিআইইউ'র উদ্যোগের পরিপ্রেক্ষিতে ২০১৪-১৫ অর্থবছর থেকে গণখাতে প্রবর্তিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যকীয় উদ্দেশ্য অংশে নাগরিক সনদের বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

নাগরিক সনদের মূল কথা হল নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সরকার নির্ধারিত খরচে নির্বিঘ্নে সেবাপ্রাপ্তি নিশ্চিত করা। জিআইইউ এ বিষয়ক গবেষণাধর্মী প্রয়াসের ফলে মন্ত্রণালয়/ বিভাগ, অধিদপ্তর/ সংস্থাসহ জেলা প্রশাসনের নাগরিক সনদে সাধারণভাবে বিদ্যমান কিছু ত্রুটি-বিচ্যুতি বা দুর্বলতার ক্ষেত্র চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে। এ সকল দালিলিক দুর্বলতার বাইরেও সনদ কে কার্যকর করার ক্ষেত্রে কতিপয় মনস্তাত্ত্বিক অন্তরায় সনাক্ত করা সম্ভব হয়েছে। বস্তুত মন্ত্রণালয় ও মাঠ প্রশাসনে চিহ্নিত প্রতিবন্ধকতা/ অন্তরায় এবং ত্রুটি-বিচ্যুতি বা দুর্বলতার মধ্যে তেমন কোন পার্থক্য নেই। এ ত্রুটি-বিচ্যুতি ও প্রতিবন্ধকতাসমূহ দূর করে জনবান্ধব ও ব্যবহার উপযোগী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও প্রবর্তনে এ ইউনিট উদ্ভাবনী কলাকৌশল অবলম্বন করেছে। অন্য কোন দেশের সিটিজেন'স চার্টারকে কপি বা অনুসরণ না করে এক্ষেত্রে এদেশের নাগরিকদের সক্ষমতা এবং প্রচলিত অফিস সংস্কৃতিকে প্রধান বিষয় হিসাবে বিবেচনা করা হয়েছে।

এ হ্যান্ডবুকটি প্রকাশনার প্রধান উদ্দেশ্য সকল সরকারি দপ্তরকে জনবান্ধব, সেবাধর্মী নাগরিক সনদ প্রণয়নে সহায়তাকল্পে জিআইইউ'র গবেষণাধর্মী অভিজ্ঞতা সংশ্লিষ্ট সকলের নিকট তুলে ধরা। নাগরিক সনদ বিষয়ক এ হ্যান্ডবুকের অন্যতম প্রধান বৈশিষ্ট্য এর সহজবোধ্যতা। নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতাবৃদ্ধিসহ সেবা দাতা ও গ্রহীতা উভয় পক্ষের জন্য 'win win situation' তৈরি করছে সে বিষয়ে এ হ্যান্ডবুকে আলোকপাত করা হয়েছে। এখানে যে সমস্ত

উদাহরণ দেয়া হয়েছে তা মূলত জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের হলেও মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি দপ্তরের জন্যই এটি সমভাবে প্রযোজ্য হবে। যেহেতু বাস্তব অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে এ হ্যান্ডবুক প্রণীত হয়েছে, কাজেই জিআইইউ দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে এটি বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের জন্য একটি বাস্তবধর্মী নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে উপযুক্ত সহায়তা দিতে সক্ষম হবে।

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার জনমুখী প্রশাসনের মূলনীতিকে সমুন্নত রাখতে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আন্তর্জাতিক সম্পর্ক বিষয়ক উপদেষ্টা প্রফেসর ড. গওহর রিজভী, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের মুখ্য সচিব ড. কামাল আবদুল নাসের চৌধুরী, মুখ্য সমন্বয়ক (এসডিজি) জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও এ কার্যালয়ের সিনিয়র সচিব সুরাইয়া বেগম *এনডিসি* জিআইইউ'র নাগরিক সনদ বিষয়ক গবেষণাধর্মী সকল কার্যক্রমের পাশাপাশি এ হ্যান্ডবুক প্রকাশনার ক্ষেত্রেও সার্বিক পৃষ্ঠপোষকতা ও দিকনির্দেশনা প্রদান করেছেন। তাঁদের এ সহৃদয়তার জন্য গভীর কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। এ হ্যান্ডবুক প্রকাশের জন্য এ ইউনিটের সকল কর্মকর্তা তথ্য-উপাত্ত প্রদানসহ এর সৌকর্য বৃদ্ধির জন্য বিভিন্নভাবে অবদান রেখেছেন। এছাড়া এর বিষয়বস্তু চূড়ান্তকরণে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়সমূহের ভূমিকাও উল্লেখযোগ্য।

'জনপ্রশাসন থেকে জনসেবা' –সরকারের এই থিমেটিক পরিবর্তনকে প্রতিফলন ঘটানোর ক্ষেত্রে এটি একটি প্রায়োগিক দলিল। শিক্ষাবিদ, গণখাতের ক্রমবিবর্তন গবেষক, সরকার ও লোকপ্রশাসন বিষয়ের শিক্ষার্থীগণসহ, মন্ত্রণালয়/ বিভাগ ও সরকারি দপ্তরসমূহ একটি কার্যকর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে এ হ্যান্ডবুক থেকে সামান্যতম উপকৃত হলেও এ ইউনিটের শ্রম সার্থক হবে।

মোঃ আবদুল হালিম

সূচিপত্র

১.০ ভূমিকা -- ১৫

১.১ নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য --- ১৬

১.২ গণখাত সংস্কৃতির উন্নতি (Improve Public Service Culture) - ১৬

১.৩ সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের পূর্বশর্ত -- ১৬

১.৪ নাগরিক সনদের উপাদানসমূহ ------------------------------------ ১৯

২.০ নাগরিক সনদ প্রণয়ন নির্দেশিকা -- ২১

২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে পরিলক্ষিত সাধারণ ব্যত্যয়/ ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ -- ২৬

২.২ নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের অন্তরায়সমূহ -------------------------- ২৮

৩.০ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নকল্পে গবেষণালব্ধ সুপারিশমালা -- ৩০

৩.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ নাগরিক সনদের সফল বাস্তবায়নের ফলে সেবা প্রদানকারী দপ্তরের সুবিধাসমূহ ----------------------------- ৩২

৪.০ সেবা প্রদান এর প্রকৃত চিত্র -- ৩৫

৪.১ জেলাভিত্তিক উপাত্ত -- ৩৬

৪.২ ১২টি জেলার সমন্বিত চিত্র -------------------------------------- ৩৬

৪.৩ সেবা প্রদানে গড় বিচ্যুতির চিত্র ---------------------------------- ৩৭

পরিশিষ্ট-ক: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ নাগরিক সনদে অন্তর্ভুক্তিযোগ্য জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের সেবার তালিকা ---------------------------- ৩৮

পরিশিষ্ট-খ: জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের কতিপয় সেবার জন্য নমুনা নাগরিক সনদ ছক -------------------------------------- ৪৬

তথ্য অনুসন্ধান

১.০ ভূমিকা

বাংলাদেশের সংবিধান অনুসারে সর্বময় ক্ষমতার উৎস জনগণ। জনগণের সর্বোত্তম স্বার্থ তথা সাধারণ নাগরিকের সেবা প্রদানের অধিকার প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে সরকার বদ্ধ পরিকর। সরকারি দপ্তরসমূহের মাধ্যমে নাগরিকগণ যাতে সহজে, সুলভে ও বিড়ম্বনাবিহীনভাবে সেবা পেতে পারেন, তা নিশ্চিতকরণের জন্য দেশের সকল সরকারি দপ্তরে ইতোমধ্যেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ বা 'সিটিজেন'স চার্টার' প্রচলিত হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে সরকারি সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্য নিয়ে গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) নাগরিক সনদ বিষয়ক এ হ্যান্ডবুক প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

সরকারি খাতের দৃষ্টিকোণ থেকে সিটিজেন'স চার্টার বলতে সরকারের নির্দিষ্ট কোন ঘোষণা বোঝায়, যাতে সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবার সহজলভ্যতা, সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে তার প্রতিকার এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য লিপিবদ্ধ থাকে। নাগরিক সনদ হলো কোন দপ্তর কর্তৃক ঘোষিত সেবা প্রদানের সময়সীমা বা মান সম্পর্কিত একটি অঙ্গীকারনামা। এটি প্রকাশের মাধ্যমে অঙ্গীকার মেনে চলার বিষয়টি ব্যক্ত হয়। বস্তুত, সিটিজেন'স চার্টার শুধুমাত্র নাগরিক সেবা সম্পর্কিত একটি দলিল-ই নয়, বরং এটি এমন একটি উদ্যোগ যার মূল উদ্দেশ্য হলো নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে জনসম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে সিটিজেন'স চার্টার সরকারি দপ্তরসমূহ তথা সরকারের প্রতি জনগণের আস্থা বৃদ্ধিতে উল্লেখযোগ্য অবদান রাখতে পারে। একথা নিশ্চিতভাবেই বলা যায়, সরকারি দপ্তরসমূহে সিটিজেন'স চার্টার কার্যকরীভাবে বাস্তবায়ন স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে।

Citizen's Charter is considered as an efficient, appropriate, and relevant mode of delivering quality services on the basis of citizen's interests, needs, and aspiration as well as encouraging their participation in the formulation and implementation of policies that are essential to their daily life. In this regard attention is given in keeping the cost of producing services low, timely delivery of services, efficient functioning of complaint system, and establishing close proximity between service producer and citizens.[1]

1. Ishtiaq Jamil;Understanding Governance and Public Policy in Bangladesh Published by MPPG,NSU,2011

১.১ নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য

ক. সেবা প্রাপ্তি সহজিকরণ
খ. সেবা প্রাপ্তি সুলভ করা
গ. সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন
ঘ. সেবা প্রদানকারী দপ্তরের দক্ষতা এবং জবাবদিহিতা বৃদ্ধি

১.২ গণখাত সংস্কৃতির উন্নতি (Improve Public Service Culture)

নাগরিক সনদের উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে গণখাত সংস্কৃতির উন্নতি লুক্কায়িত রয়েছে। একটি গণতান্ত্রিক দেশে গণখাত সংস্কৃতির উদ্দেশ্য হচ্ছে উত্তম সেবার দ্বারা সর্বোচ্চ মাত্রায় জন সন্তুষ্টি অর্জন করা। এ জন্য গণখাত সংস্কৃতির নিম্নোক্ত বৈশিষ্ট্যসমূহ থাকা অত্যাবশ্যকীয়:

১. সময়াবদ্ধতা (Time-boundedness)
২. সততা ও নিষ্ঠা (Honesty and Integrity)
৩. দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতা (Responsibility and Acountability)
৪. সংবেদনশীলতা (Responsiveness)
৫. ন্যায়পরায়ণতা, সমতা ও পক্ষপাতহীনতা (Impartiality)
৬. পরিবর্তনকে ইতিবাচকভাবে গ্রহণের মানসিকতা
৭. শোভন আচরণ (Decent behavior)
৮. ফলাফলধর্মীতা (Result orientedness)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদের সফল বাস্তবায়ন অনিয়ম, দায়িত্বহীনতা, পক্ষপাত, সম্পদের অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি দূর করে প্রতিষ্ঠানের উল্লিখিত বৈশিষ্ট্য তথা সংস্কৃতির উন্নয়ন ঘটায়; জবাবদিহিতার সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠা করে। তাই গণখাত সংস্কৃতির উন্নয়নের জন্য জিআইইউ নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে গুরুত্ব আরোপ করেছে।

১.৩ সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের পূর্বশর্ত

নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উদ্দেশ্যসমূহ পর্যালোচনান্তে সহজেই উপলব্ধ যে, একটি উত্তম নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের পূর্বশর্ত হলো সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান যে প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হচ্ছে, তাতে ইতিবাচক কোন পরিবর্তন আনার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরীক্ষা-নিরীক্ষা করা। এ ধরণের পরিক্ষা-নিরীক্ষার ফলে অনেক ক্ষেত্রেই বিদ্যমান প্রক্রিয়াকে অনেক সহজ করা সম্ভব হয়। এ পদ্ধতিকেই সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ বা Service Process Simplification (SPS) নামে অভিহিত করা হয়ে থাকে।

কোন একটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে সাধারণভাবে তিনটি ভাগে ভাগ করা যায়:

- প্রাথমিক পর্যায় (Input satge)
- প্রক্রিয়া পর্যায় (Process stage)
- চূড়ান্ত পর্যায় (Output stage)

প্রাথমিক পর্যায় (Input satge)

কোন একটি সেবা গ্রহণ করার জন্য বা সেবা প্রাপ্তির জন্য সেবাগ্রহীতা কর্তৃক কার্যক্রম শুরু অর্থাৎ আবেদন করা (অনলাইনে অথবা হার্ড কপির মাধ্যমে, উভয় ক্ষেত্রে) কাগজপত্র দাখিল, সেবার মূল্য জমাদান ইত্যাদি সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার প্রাথমিক পর্যায় (Input stage) হিসেবে গণ্য করা হয়। এ পর্যায়ে সাধারণত নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ অর্ন্তভুক্ত থাকে:

- আবেদনপত্র ফরম্যাট/ আবেদন পদ্ধতি
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পর্কে তথ্যাদি প্রাপ্তি/ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল
- সেবার মূল্য সম্পর্কে তথ্যাদি প্রাপ্তি/ সেবা মূল্য জমাদান পদ্ধতি ইত্যাদি

প্রক্রিয়া পর্যায় (Process stage)

কোন একটি সেবা গ্রহণ করার জন্য আবেদন করার পর হতে চূড়ান্ত নিস্পত্তি হওয়ার জন্য সাধারণত যেসকল কার্যক্রম গ্রহণ করা হয় তা প্রক্রিয়া পর্যায়ের আওতাধীন। এ পর্যায়ে সাধারণত নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ অর্ন্তভুক্ত থাকে:

- নথিতে উপস্থাপন
- বিভিন্ন পর্যায়ে অনুমোদন
- যাচাই বা ভেরিফিকেশন
- তদন্ত সম্পাদন ইত্যাদি

চূড়ান্ত পর্যায় (Output stage)

কোন একটি সেবা গ্রহণ করার জন্য আবেদন করার পর বিভিন্ন কার্যক্রমের মাধ্যমে চূড়ান্ত নিস্পত্তি হওয়ার ফলস্বরূপ সাধারণত যেসকল কার্যক্রম গ্রহণ করে তা সেবাগ্রহীতাকে জানানো হয় তা চূড়ান্ত পর্যায় (Output stage) এর আওতাধীন। এ পর্যায়ে সাধারণত নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ অর্ন্তভুক্ত থাকে:

- আদেশ/ অনুমোদন প্রদান
- লাইসেন্স প্রদান
- নকল সরবরাহ
- না-দাবি/ অনাপত্তি প্রদান

সেবা প্রদানের উল্লিখিত প্রতিটি পর্যায়েই প্রক্রিয়া সহজিকরণের সুযোগ রয়েছে। এরূপ সহজিকরণের কিছু উদাহরণ নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

প্রাথমিক পর্যায় (Input satge)	প্রক্রিয়া পর্যায় (Process stage)	চূড়ান্ত পর্যায় (Output stage)
১। যে সকল ক্ষেত্রে আবেদন দাখিলের সরকার নির্ধারিত ফর্ম নাই সে সকল ক্ষেত্রে স্থানীয় উদ্যোগে ফর্ম তৈরি করে দেয়া যেতে পারে; ২। স্থানীয় উদ্যোগে তৈরি ফর্ম ওয়েব সাইটে আপলোড করা যেতে পারে/ ইউনিয়ন পর্যায় পর্যন্ত বিভিন্ন দপ্তরে সরবরাহ করা যেতে পারে; ৩। অন লাইনে আবেদন করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে; ৪। প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি স্পষ্ট ও পূর্ণাঙ্গ তালিকা প্রণয়ন ও প্রকাশ; ৫। যে সকল কাগজপত্র সেবাদানকারি বা তার আওত-াধীন অফিসে রয়েছে সে গুলো না চাওয়া; ৬। শুধু মাত্র আইনগত ভাবে বাধ্যবাধকতা রয়েছে এরূপ কাগজপত্রদি চাওয়া; ৭। সেবা মূল্য এবং সেবা মূল্য প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সুস্পষ্ট তথ্য প্রদান; ৮। অন লাইন মূল্য প্রদান/ মোবাইল ফোন প্রযুক্তির ব্যবহারের মাধ্যমে সেবা মূল্য প্রদান ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে।	১। ই ফাইলিং এর মাধ্যমে নথি নিস্পত্তি করা; ২। অন লাইনের মাধ্যমে মতামত/ ভেরিফিকেশন চাওয়া ও প্রাপ্তির কার্যক্রম প্রচলন; ৩। নোটে ‘আলাপ করুন’, ‘কথা বলুন’ এ ধরনের লেখা পরিহার করা; ৪। একান্ত অপরিহার্য না হলে তদন্ত, মতামত গ্রহণ পরিহার করা; ৫। তদন্তের প্রতিবেদনের নির্দিষ্ট ফরম্যাট/ চেকলিস্ট প্রণয়ন ও ব্যবহার প্রচলন; ৬। তদন্তের দায়িত্ব প্রদানকালে সময়সীমা বেঁধে দেওয়া; ৭। প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অর্পণ/ পুণঃঅর্পণ অনুসারে নথি নিষ্পত্তির ধাপ কমিয়ে আনা।	১। এসএমএস এর মাধ্যমে চূড়ান্ত ফলাফল সেবা প্রার্থীকে জানানো; ২। অনলাইনে সেবা প্রার্থীর নিকট আদেশ/ অনুমোদন প্রদান/ লাইসেন্স/ নকল/ না-দাবী/ অনাপত্তি পত্র প্রদান; ৩। ওয়েব সাইটে আদেশ/ অনুমোদন প্রদান/ লাইসেন্স/ নকল/ না-দাবি/ অনাপত্তিপত্র আপলোড করা।

১.৪ নাগরিক সনদের উপাদানসমূহ

জিআইইউ কোন একটি দপ্তরের নাগরিক সনদে যে সমস্ত তথ্য থাকা আবশ্যক, তা বিবেচনা করে মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য একটি ছক প্রণয়ন করেছে। এ ছকটি নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নমুনা ছক

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			১ ২ ৩ ৪				

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন

সরকারি দপ্তরসমূহের নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি দৃশ্যমান স্থানে প্রকাশ করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। এর পরিপ্রেক্ষিতে কর্মকর্তা-কর্মচারীরা সচরাচর যে বিষয়টি উত্থাপন করেন তা হল, নাগরিক সনদের সেবার সংখ্যা অনেক বেশি হলে সেক্ষেত্রে তা বিলবোর্ডে প্রকাশ করলে জনগণের জন্য পাঠযোগ্য থাকেনা। এ সমস্যা উত্তরণের জন্য জিআইইউ সুনির্দিষ্ট কিছু পদ্ধতি সুপারিশ করে।

যে সকল দপ্তরের সেবার সংখ্যা বেশি হওয়ার কারণে বিলবোর্ডে সম্পূর্ণ সেবা তালিকা প্রদর্শন সম্ভব নয়, সে সকল দপ্তর বিলবোর্ড/ দেয়ালে একত্রে সকল সেবার তথ্য প্রকাশ না করে দপ্তরের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ তথা বহুলভাবে যাচিত সীমিত সংখ্যক সেবার (১০-১৫) তথ্য সহজে পাঠযোগ্য ফন্টে প্রকাশ করতে হবে। অন্যান্য সেবাসমূহের তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে সে সংক্রান্ত দিক-নির্দেশনা বিলবোর্ডে উল্লেখ করতে হবে।

এছাড়া এরূপ দপ্তরসমূহ প্রাতিষ্ঠানিক অভিজ্ঞতা থেকে সহজেই অনুমান করতে পারে যে জনগণ সাধারণত বছরের কোন্ সময়ে কোন্ ধরনের সেবা বেশি গ্রহণ করে থাকেন। বছরের নির্দিষ্ট সময়ভিত্তিক (seasonal) এ সেবাসমূহের জন্য ছোট আকারের প্রকাশনা (পিভিসি ব্যানার/ ফেস্টুন বা লেমিনেটেড কাগজ) সংশ্লিষ্ট শাখার নিকটে/ উপযুক্ত স্থানে প্রদর্শন করা যেতে পারে।

তবে, এটি বলার অপেক্ষা রাখেনা, যে সকল দপ্তরের সেবার সংখ্যা সীমিত, সে সকল দপ্তরের সম্পূর্ণ সেবার তথ্যই বিলবোর্ড/ দেয়ালে প্রদর্শন বাঞ্ছনীয়।

২.০ নাগরিক সনদ প্রণয়ন নির্দেশিকা

নাগরিক সনদ ছকে যে সমস্ত উপাদান বিদ্যমান, তা প্রণয়ন করতে অনেক ক্ষেত্রেই বিভিন্ন দপ্তর প্রাথমিকভাবে কিছু সমস্যা অনুভব করে থাকে অথবা যথাযথভাবে তথ্য সন্নিবেশ করতে সক্ষম হয়না। এ সমস্যা উত্তরণকল্পে নাগরিক সনদের বিভিন্ন উপাদানের বিপরীতে তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় একটি নির্দেশিকা প্রণয়ন করেছে। এ নির্দেশিকাটি নিম্নে বিধৃত হলো:

উপাদান	করণীয়
সেবার নাম (কলাম ২)	• সেবার নাম সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে; • সেবার নাম দ্বারা কোন একটি সেবা প্রদান করা হবে এমন অবস্থাকে বুঝাতে হবে। সেবা শুরু বা সেবাদান প্রক্রিয়া নয়। • সেবাগ্রহীতার ধরণ/ ভিন্নতা অনুসারে আলাদা কাগজপত্রের প্রয়োজন হলে সে ক্ষেত্রে সেবার নাম ভিন্ন ভিন্ন হবে। যেমন: 　◦ সাধারণ নাগরিকের ক্ষেত্রে বন্দুক/ রাইফেল লাইসেন্স প্রদান 　◦ সাধারণ নাগরিকের ক্ষেত্রে পিস্তল/ রিভলভার লাইসেন্স প্রদান 　◦ বেসামরিক সরকারি কর্মকর্তাকে বন্দুক/ রাইফেল লাইসেন্স প্রদান 　◦ মুক্তিযোদ্ধাকে বন্দুক/ রাইফেল লাইসেন্স প্রদান 　◦ বার্ধক্যজনিত কারণে বন্দুক/ রাইফেলের লাইসেন্স হস্তান্তর ইত্যাদি। • সাধারণ নাগরিক, অন্য অফিস, প্রতিষ্ঠান, সংঘ, সমিতিকে প্রদত্ত সেবা এ ছকে অন্তর্ভুক্ত হবে • রুটিন হিসাবে প্রদত্ত নয়, স্বীয় অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে প্রদত্ত এরূপ সেবা (যেমন শিক্ষা ছুটি প্রদান, শ্রান্তি ও বিনোদন ভাতা মঞ্জুর) এ ছকে অন্তর্ভুক্ত হবে • রুটিন কাজ, পাক্ষিক/ মাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন, বিভাগীয় মামলা বা অন্য মামলা অন্তর্ভুক্ত হবেনা
প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস) (কলাম ৩)	• সেবাগ্রহীতার নিকট চাহিত সেবা তুলে দেয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে; (সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত কৌশল অনুশীলন অনুসরণ করে সর্বোচ্চ সময় বের করা বাঞ্ছনীয়।) • কোন সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট আইনে যে সময় উল্লেখ থাকে তা ঐ সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়। নাগরিক সনদে উল্লেখকৃত সর্বোচ্চ সময় আইন বা বিধিতে উল্লেখকৃত সর্বোচ্চ সময় হতে কম রাখতে সচেষ্ট থাকতে হবে। আইনে উল্লেখকৃত সময়ের চেয়ে কম সময়ে সেবা প্রদান করাই প্রতিষ্ঠানটির দক্ষতার ইঙ্গিত বহন করে।

উপাদান	করণীয়
	• আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসঙ্গত সর্বোচ্চ সময় নাগরিক সনদে উল্লেখ করতে হবে • তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে, মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে বা অন্য কোন শর্ত সাপেক্ষে কোন সময় উল্লেখ করা যাবেনা • নাগরিক সনদ প্রবর্তনের পূর্বে কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে যে সময় লেগেছে, সনদ প্রবর্তনের পর সময় তার চেয়ে কমবে কোনক্রমেই পূর্বের চেয়ে বেশী সময় নেয়া যাবেনা • অনলাইন/ ই-মেইলে আবেদন দাখিল বা অন্য কোনভাবে সেবাদাতার অফিসে আবেদনখানা সর্বপ্রথমে পৌঁছানো বা প্রাপ্তি থেকে গ্রহিতার কাছে সেবা পৌঁছান পর্যন্ত সময়কাল সর্বোচ্চ সময়ের হিসাবভুক্ত হবে • সময় উল্লেখের ক্ষেত্রে কার্জ দিবস বা পঞ্জিকা দিবস তা স্পষ্ট লিখতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (কলাম ৪)	• "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র" দ্বারা কোন সেবা গ্রহণের জন্য সেবাগ্রহীতাকে আবেদনপত্র সহ যে সকল দলিল, দস্তাবেজ, কাগজপত্র দাখিল করতে বা পরবর্তী সময়ে প্রদান করতে হবে সে গুলোকে বুঝানো হয়েছে • কোন সেবা গ্রহণের জন্য আবেদন পত্রের নির্দিষ্ট ফরম্যাট/ ফর্ম থাকলে তা বাংলাদেশ ফর্ম নম্বরসহ উল্লেখ করতে হবে • যে সকল ক্ষেত্রে স্থানীয় ভাবে ছাপানো ফর্মে আবেদন করতে হবে, তা উল্লেখ করতে হবে • সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণ যতদূর সম্ভব পরিহার করে তদস্থলে স্থানীয়ভাবে নমুনা আবেদন তৈরি করে তদনুযায়ী আবেদন করার জন্য সেবা প্রত্যাশীদের অনুরোধ জানাতে হবে • আবেদনপত্রটি পূরণকৃত হতে হবে বা আবেদনপত্রে কী কী তথ্য থাকা প্রয়োজন তা নাগরিক সনদে উল্লেখ থাকা প্রয়োজন • একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবা গ্রহীতাকে আবেদনপত্রসহ যে সমস্ত কাগজপত্র/ ডকুমেন্ট প্রদান করতে হয় (সংযুক্তির), তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা এ কলামে উল্লেখ করতে হবে। প্রয়োজনীয় বা আনুষঙ্গিক কাগজপত্র ইত্যাদি লেখা যাবেনা

উপাদান	করণীয়
	• কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধিতে আবেদনকারীকে যে সকল কাগজপত্র সহ আবেদন করতে হয় তার উল্লেখ থাকলে তা নাগরিক সনদে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে ("আইন/ বিধি অনুযায়ী" লেখা যাবেনা)। আইন/ বিধিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কথা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা না হলে তা বিশ্লেষণ করে দরকারি কাগজপত্র নিরূপণ করে নাগরিক সনদে লিখতে হবে • আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত ন্যূনতম কাগজপত্র চাইতে হবে • "যদি থাকে" এ ধরণের শব্দ গুচ্ছ উল্লেখ করে কোন কাগজপত্র চাওয়া যাবেনা • চাহিত কাগজপত্র এর ধরণ (মূল/ সত্যায়িত/ ফটোকপি/ কপির সংখ্যা) নাগরিক সনদে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে • সেবাগ্রহীতার কাছে যে সকল কাগজপত্র থাকার কথা নয় বা অফিস সেবা প্রক্রিয়ায় অভ্যন্তরীণভাবে যে সকল কাগজপত্র সংগ্রহ বা তৈরি করে সেগুলো সেবাগ্রহীতার কাছে চাওয়া যাবেনা। (যেমন- বন্দুকের লাইসেন্সের জন্য পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট)। নাগরিক সনদে সেগুলোর উল্লেখ নিষ্প্রয়োজন • চাহিত কাগজপত্রের অসম্পূর্ণ তালিকা সেবাপ্রদানকারী ও সেবাপ্রার্থী উভয়ের জন্য অনেক অনাবশ্যক সমস্যার সৃষ্টি এবং সময় ক্ষেপণ করে। পক্ষান্তরে, একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা শুধুমাত্র সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও দায়িত্ব পালনেই সহায়তা করবেনা বরং সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট নন এমন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতেও সহায়তা করবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান (কলাম ৫)	• মূলত সেবাপ্রদানকারি অফিস থেকে যে সকল কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হয় এবং যে গুলোর প্রাপ্তিস্থান স্বাভাবিক ভাবে বুঝা যায়না সেগুলোর প্রাপ্তিস্থান নাগরিক সনদের এ কলামে উল্লেখ করতে হবে

উপাদান	করণীয়
	• সেবাগ্রহীতাকে কাগজপত্র সংগ্রহ/ প্রাপ্তির জন্য একাধিক সুযোগ (options) প্রদান করতে হবে। প্রাপ্তিস্থান হিসাবে একাধিক স্থান যেমন ওয়েব ঠিকানা, ফ্রন্ট ডেস্ক ও শাখার নাম নাগরিক সনদে উল্লেখ করতে হবে • স্বাভাবিকভাবে প্রাপ্তিস্থান বুঝা যায়, যেমন জাতীয়তা পরিচয়পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ, ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর সনদ এ ধরনের কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান উল্লেখ নিষ্প্রয়োজন
সেবা মূল্য/ ফি/ চার্জ (কলাম ৬)	• সেবা মূল্য বলতে সরকারি ফি/ চার্জ বুঝায় • সেবা মূল্য কিভাবে প্রদান করতে হবে তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে • ফি/ চার্জ কোর্ট ফি আকারে প্রদান, স্ট্যাম্পের দ্বারা প্রদান, ট্রেজারি চালানের দ্বারা জমা প্রদান, নগদ প্রদান বা ব্যাংকে জমা দিতে হবে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে • চালানের মাধ্যমে জমাপ্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা কোড স্পষ্টভাবে লিখতে হবে • ব্যাংকে জমাদানের ক্ষেত্রে হিসাব নম্বরসহ ব্যাংক ও শাখার নাম উল্লেখ করতে হবে • ফি/ চার্জ কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে • সেবামূল্য/ ফি/ চার্জের উপর কোন ভ্যাট বা স্থানীয় কর প্রদান করতে হলে তা কোড নম্বর বা জমাদানের পদ্ধতিসহ উল্লেখ করতে হবে
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কলাম ৭)	• শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে বুঝায়। সেবাগ্রহীতাগণ সচরাচর এই কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে থাকেন • সংশ্লিষ্ট জেলার বাইরে থেকে বা বাংলাদেশের বাইরে থেকে কোন সেবা প্রত্যাশীকে সহজে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগের সুযোগ প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে; (যেমন ঢাকার ক্ষেত্রে টেলিফোন নম্বরের পূর্বে +৮৮০২ লিখতে হবে)

উপাদান	করণীয়
ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে আপীল করা/ অভিযোগ জানানো যাবে।) (কলাম ৮)	• শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সচরাচর যে ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে নথি উত্থাপন করেন। শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছ থেকে ইপ্সিত সেবা না পেলে বা কোনরকম অসৌজন্যমূলক আচরণের শিকার হলে সচরাচর যে ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে সেবাগ্রহীতাগণ অভিযোগ করে থাকেন এরূপ কর্মকর্তাকে বুঝায় (যেমন জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে কোন সহকারী কমিশনারের কাজে বা আচরণে অসন্তুষ্ট হলে সাধারণত সংশ্লিষ্ট অতিরিক্ত জেলা প্রশাসকের কাছে সাধারণ নাগরিক মৌখিকভাবে অভিযোগ জানিয়ে থাকেন)। তবে, যে ক্ষেত্রে আইন/ বিধি বা কোন আদেশে আপীল কর্মকর্তার বর্ণনা দেওয়া আছে নাগরিক সনদ দ্বারা তার ব্যতিক্রম ঘটানো যাবেনা। • ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে

২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে পরিলক্ষিত সাধারণ ব্যত্যয়/ ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিভিন্ন উপাদানে তথ্য সন্নিবেশের জন্য উপরে বর্ণিত নির্দেশিকা অনুসরণ করাই যথেষ্ট। তবে এ নির্দেশিকা নির্ভুলভাবে অনুসরণের সুবিধার্থে সাধারণত বিভিন্ন দপ্তরসমূহ নাগরিক সনদ প্রণয়নে যে সমস্ত ত্রুটি-বিচ্যুতি করে থাকেন তার একটি তালিকা নিম্নে লিপিবদ্ধ করা হলো। এ তালিকায় বর্ণিত ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ পরিহার করা হলে জনবান্ধব একটি নাগরিক সনদ/ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করা সম্ভব হবে, ফলে সেবার মানেও ইতিবাচক পরিবর্তন সাধিত হবে।

১. সেবার নাম সঠিকভাবে না থাকা, একই নামের মধ্যে একাধিক সেবাকে অন্তর্ভুক্ত রাখা;

২. ইনপুট এবং প্রসেসকে সেবা হিসাবে দেখানো;

৩. সেবার ধরন/ গ্রহীতার ভিন্নতা অনুযায়ী পৃথক পৃথক ভাবে সেবার নাম নাগরিক সনদে উল্লেখ না করা;

৪. রুটিন কাজ যেমনঃ প্রটোকল/ বদলি/ মামলার জবাব/ সার্কিট হাউস ব্যবস্থাপনা নাগরিক সনদে উল্লেখ করা;

৫. সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ এর বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করা;

৬. সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসংগত ভাবে সময় নির্ধারণ না করা;

৭. সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমনঃ ৩-৪ মাস);

৮. নাগরিক সনদ প্রণয়নে অংশিজনদের সাথে আলাপ আলোচনা না করা;

৯. শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা (যেমনঃ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন);

১০. পঞ্জিকা দিবস বা কর্মদিবস তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

১১. আবেদন পত্রের কোন নির্ধারিত ফরম্যাট/ কী কী তথ্য উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ না থাকা;

১২. আবেদনপত্রের সাথে সংযোজনী হিসাবে যে সকল দলিল/ দস্তাবেজ, ডকুমেন্ট প্রয়োজন হয় তার পূর্ণাঙ্গ তালিকা না থাকা;

১৩. প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবী করা;

১৪. চাহিত কাগজপত্রের ধরন (মূল কপি/ সত্যায়িত/ ফটোকপি/ কপির সংখ্যা ইত্যাদি) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না থাকা;

১৫. প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করে “নীতিমালা/ আইন অনুযায়ী” শব্দগুলো ব্যবহার করা;

১৬. সেবাদানকারি অফিস নিজে যে সকল কাগজপত্র দিবে সে গুলো সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;

১৭. কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান হিসাবে একটি মাত্র উৎসের নাম উল্লেখ করা;

১৮. সেবা মূল্য কোন হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কিভাবে জমা প্রদান করতে হবে সে তথ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

১৯. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ই-মেইল সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

২০. আপিল কর্তৃপক্ষের বিস্তারিত তথ্য না থাকা;

২১. অন্য কার্যালয়ের নাগরিক সনদকে কোনরূপ সম্পাদনা ব্যতীত ব্যবহার করা;

২২. কার্যাবলিকে নাগরিক সনদ হিসাবে চালিয়ে দেওয়া।

২.২ নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের অন্তরায়সমূহ

নাগরিক সনদ/ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অনেক সময় কিছু প্রতিবন্ধকতা অনুভূত হয়। মূলত এ প্রতিবন্ধকতাসমূহ নাগরিক সনদ অথবা তা প্রণয়ন সংক্রান্ত নয়, বরং অধিকাংশ ক্ষেত্রেই এটি বিভিন্ন অফিসের সেবা প্রদান সংস্কৃতি তথা কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দের সক্ষমতা ও মানসিকতা সংক্রান্ত। এ বিষয়ে জিআইইউ'র গবেষণালব্ধ ফলাফল ও অভিজ্ঞতার আলোকে চিহ্নিত অন্তরায়সমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

- সময়াবদ্ধ সেবাদানে অনভ্যস্ততা
- নাগরিক সনদ অনুযায়ী সেবাদানের পরিবর্তে নাগরিক সনদ প্রণয়ন, প্রকাশ এবং বিভিন্ন স্থানে প্রদর্শনকে উদ্দেশ্য ভাবা;
- নাগরিক সনদকে সেবা প্রদানের আধুনিক টুল হিসেবে বিবেচনা না করে বাড়তি ঝামেলা মনে করা;
- নাগরিক সনদের অন্তর্নিহিত সুবিধা বুঝতে না পারা এবং তা কর্মচারীদের মধ্যে ভালভাবে তুলে না ধরা;

- পেশাগত সক্ষমতার অভাবে-
    - সেবা সহজে প্রদানের ক্ষেত্রে অদৃশ্য বিপদের ভয়ে থাকা;
    - সেবাপ্রদানের পরিবর্তে সেবা প্রক্রিয়া অনুসরণকে বেশী গুরুত্ব দেওয়া;
    - পূর্বে অনুসৃত পদ্ধতি অনুসরণ করাকে নিরাপদ এবং পরিবর্তনকে ঝুঁকিপূর্ণ মনে করা;
    - মাত্রাতিরিক্ত তদন্ত প্রতিবেদন নির্ভরতা;
    - সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রোএক্টিভ না হয়ে রিএক্টিভ ভূমিকা পালন করা;
    - সেবা প্রদানে আইন, বিধি বিধানের সীমাবদ্ধতার অজুহাত দেওয়া;
    - কাজের পরিমাণ বৃদ্ধি পাওয়া এবং তদানুযায়ী জনবল/ লজিস্টিক সার্পোট না থাকার অজুহাত দেওয়া।
- নাগরিক সনদ ও সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ বিষয়ে কারিগরী জ্ঞানের অপ্রতুলতা;
- সেবা প্রদানকে দায়িত্বের পরিবর্তে ক্ষমতা ভাবা;
- নাগরিক সনদ অনুসারে সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা মনিটর না করা;

৩.০ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নকল্পে গবেষণালব্ধ সুপারিশমালা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের প্রধান চ্যালেঞ্জ হচ্ছে সর্বাবস্থায় এতে বর্ণিত সময়সীমা মেনে চলা বা অনুসরণ করা। আবার বিভিন্ন জরিপ অনুসারে গণখাতে সর্বাধিক গ্রাহক অসন্তুষ্টির কারণ হচ্ছে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা না পাওয়া। সুতরাং নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদানের কয়েকটি উপায় নিম্নে তুলে ধরা হল:

১. কর্মকালীন পরিবীক্ষণ (নোটে নাগরিক সনদে বর্ণিত সময়সীমা উল্লেখ): নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবাদান নিশ্চিতকরণের জন্য ইলেক্ট্রনিক বা হার্ড কপি যেভাবেই নথি পরিচালনা করা হোক না কেন, প্রথম নোটদানকারী বা নথি উত্থাপনকারীকে নোটের প্রথম অনুচ্ছেদে বিবেচ্য আবেদন বা পত্রপ্রাপ্তির তারিখ ও সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নিষ্পত্তির সময়সীমা উল্লেখ করতে হবে। নথি প্রক্রিয়াকরণে সম্পৃক্ত সকলকে ঐ সময়সীমা আবশ্যিকভাবে মেনে চলতে হবে।

২. তদন্ত প্রতিবেদন, মতামত, সম্মতি বা অনুমোদনের জন্য প্রেরিত চিঠিতে নাগরিক সনদে বর্ণিত সময়সীমার উল্লেখ: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদে বর্ণিত সময়সীমার মধ্যে সেবাদান নিশ্চিতকরণের জন্য যে সকল ক্ষেত্রে সেবাদানকারি অফিস ভিন্ন অন্য কোন কর্তৃপক্ষ, মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থা/ অধস্তন অফিস থেকে কোন বিষয়ে তদন্ত প্রতিবেদন, মতামত, তথ্য, অনুমোদন, সম্মতি বা অন্য কোন কিছুর প্রয়োজন হয় সে সকল ক্ষেত্রে অন্য অফিস বা কোন কর্মকর্তার থেকে তা চাওয়ার ক্ষেত্রে প্রেরক অফিস তা প্রদানের জন্য আইন, বিধি বা প্রাপক অফিসের নাগরিক সেবা সনদে বর্ণিত সময়সীমা পত্রে উল্লেখ করবে। আইন, বিধি বা নাগরিক সনদে অনুরূপ সময়সীমা নির্ধারিত না থাকলে যৌক্তিক সময়সীমা উল্লেখের পাশাপাশি প্রেরক অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ অনুযায়ী উক্ত সেবা প্রদানের অবশিষ্ট সময় জানিয়ে দিবে। অধিকন্তু, নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পত্রের জবাব প্রেরণে ব্যর্থ হলে বা যৌক্তিকতা উল্লেখ করে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে বর্ধিত সময়ের প্রয়োজনীয়তা না জানালে বিবেচ্য বিষয়ে অভিমত প্রদানকারী অফিসের মতামত সেবাগ্রহীতার অনুকুলে গণ্য করে সিদ্ধান্ত প্রদান করা হবে মর্মে জানিয়ে দিতে হবে। অনুরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণের পরিপ্রেক্ষিতে সরকারের স্বার্থের কোন ক্ষতি হলে তদন্ত প্রতিবেদন/ মতামত বা চাহিত তথ্য প্রদানে ব্যর্থ কর্মকর্তা দায়ী থাকবেন মর্মেও জানিয়ে দিতে হবে।

৩. তদন্তের জন্য ফরম্যাট বা চেকলিষ্ট প্রদান করা: তদন্ত প্রদানকারী অফিস বা কর্তৃপক্ষ তদন্ত প্রতিবেদনে কোন্ কোন্ বিষয় জানতে চান তদন্তকারী কর্মকর্তার তা জানার কথা নয়। ফলে দেখা যায় একই বিষয়ে একাধিকবার তদন্ত করাতে হয়। এতে অনেক সময় ও শ্রম ব্যয় হয়। সেবা প্রদানের ব্যয়ও বেড়ে যায়। সুতরাং নাগরিক সনদভুক্ত কোন সেবা বিষয়ে তদন্ত করানো একান্ত আবশ্যক হলে চাহিত তথ্যের নিরিখে চেকলিষ্ট বা ফর্মের মাধ্যমে তা চাওয়া সমীচীন।

৪. রুটিন তদন্ত পূর্বেই সম্পন্ন করে রাখা: জেলা/ উপজেলা প্রশাসন সেবাদানের জন্য অনেক রুটিন তদন্ত করে থাকে, যেমন হোটেল, অত্যাবশ্যকীয় পণ্য, অর্পিত সম্পত্তির লীজ, এসিড ব্যবহার, বিক্রয়, পরিবহন লাইসেন্স নবায়ন ইত্যাদি। প্রচলিত প্রথা হিসাবে লাইসেন্সধারী কর্তৃক নবায়নের আবেদন দাখিলের পরেই এক্ষেত্রে তদন্ত করা হয়। একটি তদন্ত সম্পন্ন করতে সাধারণত ন্যূনতম ৭ (সাত) কর্মদিবস প্রয়োজন হয়। সুতরাং এক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কমাতে চাইলেও এই ৭ (সাত) কর্মদিবসকে এড়ানো যায়না ।

কোন ধরনের লাইসেন্স কখন নবায়ন হবে সে বিষয়ে সেবা প্রদানকারী দপ্তর পূর্বেই অবহিত থাকেন। সুতরাং লাইসেন্স নবায়নের ক্ষেত্রে তদন্ত একান্ত অপরিহার্য হলে, সেবা প্রদানকারী অফিস নবায়নের আবেদন প্রাপ্তির পূর্বেই তা সম্পন্ন করতে পারে। তদন্তে লাইসেন্স গ্রাহকের কোন ত্রুটি-বিচ্যুতি পাওয়া গেলে তা সংশোধনের জন্য লাইসেন্সধারীকে নির্দেশ দেওয়া বা চূড়ান্ত ব্যবস্থা হিসাবে লাইসেন্স বাতিল করা যেতে পারে। এ ব্যবস্থা অনুসরণ করা হলে যে কোন সময় অফিস থেকে তদন্তে হতে পারে বিধায় একদিকে যেমন লাইসেন্সধারী লাইসেন্সের শর্ত প্রতিপালনে অধিক সতর্কতা অবলম্বন করবেন, অপরদিকে লাইসেন্স নবায়নে প্রয়োজনীয় সময়ও অনেক কমে আসবে।

৩.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ নাগরিক সনদের সফল বাস্তবায়নের ফলে সেবা প্রদানকারী দপ্তরের সুবিধাসমূহ

নাগরিক সনদ সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রাপ্তি অধিকতর সহজ ও ভোগান্তিমুক্ত করার লক্ষ্যে প্রণয়ন করা হলেও এটির বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীদের কার্যক্রম পরিচালনাও সহজতর করা সম্ভব। যে কোন সেবা প্রদানকারী দপ্তর নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সাধারণভাবে নিম্নবর্ণিত সুবিধাসমূহ পেতে পারে।

ক. যথাযথ নাগরিক সনদ প্রণীত এবং দপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দের মধ্যে বিতরণ করা থাকলে দপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সেবা সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ ধারণা লাভ করবেন। এর ফলে সেবা সম্পর্কিত তথ্য কোন একটি শাখায় সীমাবদ্ধ না থেকে দপ্তরের সকলের মধ্যে ছড়িয়ে যাবে। সেবাপ্রার্থীদের সেবা সংশ্লিষ্ট যে কোন অনুসন্ধানের জবাব সহজেই যে কোন কর্মকর্তা-কর্মচারী (regardless of sections) কর্তৃক প্রদান করা সম্ভব হবে।

খ. উপযুক্ত নাগরিক সনদ প্রণয়ন করা এবং সেবাপ্রার্থীদের এ বিষয়ে সচেতন করা সম্ভব হলে সেবা প্রার্থীদের অসম্পূর্ণ বা অপূর্ণাঙ্গ আবেদন করার প্রবণতা হ্রাস পাবে ফলে বারবার সেবাপ্রার্থীর নিকট থেকে তথ্য বা কাগজপত্রাদি চাওয়ার মত কাজ হ্রাস পাবে। এক্ষেত্রে মূল্যবান সময় ও অহেতুক শ্রমের অপচয় রোধ সম্ভব হবে।

গ. নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন করা সম্ভব হলে সার্বিক পরিবীক্ষণ ব্যবস্থায় কোন রকম পরিবর্তন ছাড়াই কেবল আবেদন দাখিলের সময় ও সিটিজেন'স চার্টার এ উল্লিখিত নিষ্পত্তির শর্ত পূরণের মাধ্যমে সেবা প্রদান আরো গতিশীল করে তোলা সম্ভব হবে, যা সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কর্মসম্পাদন দক্ষতা ও দপ্তরের সুনাম বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে।

এছাড়াও সুনির্দিষ্টভাবে সেবা প্রদানের বিভিন্ন ধাপে নিম্নবর্ণিত সুবিধা পাওয়া সম্ভব হয়:

অফিস সহকারী পর্যায়

১. পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র/ চিঠি একবারে পাওয়া যায়

২. আবেদনপত্র/ চিঠি প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ দাখিল করা হয়েছে কিনা তা দ্রুত যাচাই করা যায়

৩. সকল কাগজপত্র আবেদনের সাথে একত্রে পাওয়া যায় বিধায় দ্রুত নথি

উত্থাপন সম্ভব

৪. কোন সেবাদানের জন্য কী কী কাগজপত্র সেবাগ্রহীতা আবেদনের সাথে দিবেন তা আগে থেকেই জানা থাকে বিধায় প্রতিবার নথি উত্থাপনের সময় বিধি-বিধান, পুরাতন নথি, নজির পর্যালোচনা করতে হয়না

৫. নাগরিক সনদে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ থাকায় সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে অমূলক সন্দেহ করার প্রবণতা হ্রাস পায়

৬. সেবাগ্রহীতাদের অহেতুক ভোগান্তির অপবাদ থেকে মুক্ত থাকা যায়

৭. ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার পুন: পুন: প্রশ্ন (Query) থেকে রেহাই পাওয়া যায়

৮. বিভিন্ন শাখার কাজ সম্পর্কে জানা যায় বিধায় নতুন শাখায় বদলি হলে সে শাখার কাজ তাড়াতাড়ি রপ্ত করা যায়

শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক পর্যায়

১. কোন চিঠি পত্র উত্থাপনে সহকারীদের তাগিদ দিতে হয়না

২. সংযুক্ত কাগজপত্র সঠিক আছে কিনা তা পরীক্ষা করা সহজ হয়

৩. শাখার কার্যক্রম মনিটরিং করা সহজ হয়

৪. অন্যের বিলম্বের দায় থেকে মুক্ত থাকা যায়

৫. "শাখায় চিঠিপত্র পরে রয়েছে/ সহকারী নথিতে উত্থাপন করছেনা" - এরূপ অভিযোগ শ্রবণ থেকে রেহাই পাওয়া যায়

৬. চিঠিপত্রের জবাব, তদন্ত প্রতিবেদন ইত্যাদি অন্য কার্যালয় থেকে আনয়নের জন্য গলদঘর্ম হতে হয়না

অফিস প্রধান/ জেলা প্রশাসক পর্যায়

১. অফিস ব্যবস্থাপনার জন্য তুলনামূলকভাবে কম সময় ব্যয় করতে হয়

২. নথি চলাচলকালেই সময় মনিটর করা যায়

৩. অফিসের প্রতিটি কাজ বিষয়ে দ্রুত ধারণা নেয়া যায়

৪. নথির সংযুক্তি সঠিক আছে কিনা তা যাচাইয়ে সময়ক্ষেপণ করতে হয়না

৫. টাউট, বাটপার, দালালদের দৌরাত্ম থেকে রেহাই পাওয়া যায়

৬. বিভিন্ন অফিস/ ব্যক্তি থেকে সেবা প্রদানে বিলম্বের অভিযোগ থেকে মুক্ত থাকা যায়

৭. শিক্ষানবিস কর্মকর্তাসহ সকল সহকর্মীকে অফিসের কাজ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান সহজতর হয়

৮. সামগ্রিকভাবে সহকর্মীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি করা যায়

৪.০ সেবা প্রদান এর প্রকৃত চিত্র

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন'স চার্টার ২০০৭ সালে বাংলাদেশে প্রবর্তিত হওয়া সত্ত্বেও প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে না মর্মে জনশ্রুতি রয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা সে সম্পর্কে ধারণা পাওয়ার লক্ষ্যে জিআইইউ সংক্ষিপ্ত আকারে জরিপ পরিচালনা করে। এ লক্ষ্যে ৮টি বিভাগের ১২টি জেলা হতে তথ্য উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। জেলা প্রশাসন কর্তৃক প্রদত্ত বহুল চাহিত সেবা হতে তিনটি সেবার ২০১৬ সালের প্রথম ১০টি আবেদনের নিস্পত্তির তথ্য পর্যালোচনা করে সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুত সময় এবং সেবা প্রদানের প্রকৃত সময়ের পার্থক্য নির্ণয় করা হলে এর গড় বিচ্যুতির হার সর্বনিম্ন ১১৩% হতে সর্বোচ্চ ১৮০% পর্যন্ত পাওয়া যায়।

উল্লিখিত পর্যালোচনায় প্রতীয়মান হয় যে, রাজস্ব মামলার সার্টিফাইড কপি সরবরাহ করার ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ২৩০ দিন ও সর্বনিম্ন ১ দিন সময় লেগেছে। অর্পিত সম্পত্তির নবায়ন করার ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ২৮০ দিন ও সর্বনিম্ন ১ দিন সময় প্রয়োজন হয়েছে। এছাড়া, রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান সর্বোচ্চ ১৫২ দিন পর্যন্ত সময় নেয়া হয়েছে।

৪.১ জেলাভিত্তিক উপাত্ত

জেলা	সেবার নাম					
	রাজস্ব মামলার সার্টিফাইড কপি সরবরাহ		অর্পিত সম্পত্তির নবায়ন		রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান	
	নাগরিক সনদ অনুযায়ী নির্ধারিত সময় (দিন)	সেবার প্রদানের প্রকৃত গড় সময় (দিন)	নাগরিক সনদ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	সেবার প্রদানের প্রকৃত গড় সময় (দিন)	নাগরিক সনদ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	সেবার প্রদানের প্রকৃত গড় সময় (দিন)
ক	৭	৮৮.১	৭	৫.৯	৩০	১১২.১
খ	৭	৩১	৭	২৬.৯	৩০	৬৫.১
গ	৭	১৫	৭	৫৯.৬	৩০	৩২
ঘ	৭	২১	৭	৭৬	১৫	৩৯
ঙ	৭	৪২.১	৭	৯.৩	৩০	৯৪.৭
চ	৭	৩৬	৭	৪.২	৩০	৩০.৪
ছ	৭	৩৩.৩	৭	৬.৫	৩০	৫৫.৭
জ	৭	২২	১৫	১৯	১৫	৪৮.২
ঝ	৭	৩৮.৫	১৫	১৬.৫	৩০	৬১.৫
ট	৭	২৩	৭	১৯	৩০	৩৭
ঠ	৭	২৬	৭	২১.৫	৩০	২৩.২
ড	৭	১৭	৭	১১.৫	৩০	২৭.৫

৪.২ ১২টি জেলার সমন্বিত চিত্র

বছর	সেবার নাম	নাগরিক সনদ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	সেবার প্রদানের প্রকৃত গড় সময় (দিন)	বিচ্যুতি
২০১৬	রাজস্ব মামলার সার্টিফাইড কপি সরবরাহ (১২ জেলা)	৭	৩২.৭৫	৩৬৭.৮৫%
	অর্পিত সম্পত্তির নবায়ন (২ জেলা)	১৫ দিন	১৭.৫	১৬.৬৬%
	অর্পিত সম্পত্তির নবায়ন (১০ জেলা)	৭ দিন	২৪.০৪	২৪৩.৪২%
	রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান (২ জেলা)	১৫ দিন	৪৩.৬	১৯০.৬৬%
	রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান (১০ জেলা)	৩০ দিন	৫৩.৯২	৭৯.৭৩%

৪.৩ সেবা প্রদানে গড় বিচ্যুতির চিত্র

সেবার নাম	গড় বিচ্যুতি
রাজস্ব মামলার সার্টিফাইড কপি সরবরাহ (১২ জেলা)	৩৬৭.৮৫%
অর্পিত সম্পত্তির নবায়ন (১২ জেলা)	১৩০.০৪%
রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান (১২ জেলা)	১৩৫.১৯%

পরিশিষ্ট-ক: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ নাগরিক সনদে অন্তর্ভুক্তিযোগ্য জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের সেবার তালিকা

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রস্তাব অনুমোদন
২.	সরকারি দপ্তরের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৩.	সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৪.	বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৫.	বিশিষ্ট শিক্ষাবিদ, কবি, সাহিত্যিক বা জাতীয় পর্যায়ে নিজ অবদানের জন্য বিশেষভাবে স্বীকৃত ব্যক্তির অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৬.	প্রাকৃতিক দুর্যোগজনিত কারণে ক্ষতিগ্রস্ত পরিবারের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৭.	প্রবাসীদের সমবায় সমিতির মাধ্যমে বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৮.	গবাদি পশু বা দুগ্ধখামার, হাঁসমুরগি খামার স্থাপনের ক্ষেত্রে- শিল্প কারখানা স্থাপনের জন্য অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
৯.	ব্যক্তির অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
১০.	ধর্মীয় স্থাপনার অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
১১.	শিল্পকারখানা স্থাপনের জন্য অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
১২.	জলমহাল ইজারা প্রদান
১৩.	জলমহাল ইজারা নবায়ন
১৪.	বালুমহাল ইজারা প্রদান
১৫.	বালুমহাল ইজারা নবায়ন
১৬.	অর্পিত সম্পত্তির ইজারা নবায়ন
১৭.	অর্পিত সম্পত্তির ইজারাদারের নাম পরির্বতন
১৮.	অর্পিত সম্পত্তির ইজারাদারের মৃত্যুর পরিপ্রেক্ষিতে তার ওয়ারিশকে ইজারা প্রদান
১৯.	ইজারা সম্পত্তির মেরামতের অনুমোদন
২০.	হাট বাজারের চান্দিনাভিটির লাইসেন্স প্রদান
২১.	হাট বাজারের চান্দিনাভিটির লাইসেন্স নবায়ন
২২.	বিনিময় সম্পত্তি অবমুক্তকরণ
২৩.	সরকারি/ আধা-সরকারি ও স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার অনুকূলে জমি অধিগ্রহণ
২৪.	অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান (রেকর্ডীয় মালিকের ক্ষেত্রে)
২৫.	ক্রয়সূত্রে মালিকের ক্ষেত্রে অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
২৬.	ওয়ারিশসূত্রে মালিকের ক্ষেত্রে অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান
২৭.	পাওয়ার অফ এ্যাটর্নী এর মাধ্যমে মালিকানার ক্ষেত্রে অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান
২৮.	আদালতের মাধ্যমে নির্ধারিত মালিকানার ক্ষেত্রে অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান
২৯.	আমমোক্তার নামা বৈধকরণ
৩০.	ফিলিং/ সিএনজি স্টেশন স্থাপনের অনাপত্তি প্রদান
৩১.	লৌহজাত দ্রব্য বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৩২.	লৌহজাত দ্রব্য বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৩৩.	লৌহজাত দ্রব্য এর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৩৪.	সিমেন্ট বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৩৫.	সিমেন্ট বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৩৬.	সিমেন্ট বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৩৭.	মিল্কফুড বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৩৮.	মিল্কফুড বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৩৯.	মিল্কফুড বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৪০.	স্বর্ণ জুয়েলারির ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৪১.	স্বর্ণ জুয়েলারির ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৪২.	স্বর্ণ জুয়েলারির ডুপ্লিকেট ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৪৩	স্বর্ণ কারিগরির ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৪৪.	স্বর্ণ কারিগরির ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৪৫.	স্বর্ণ কারিগরির ডুপ্লিকেট ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৪৬. ৪৭.	পাইকারি সুতা বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান পাইকারি সুতা বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৪৮.	পাইকারি সুতা বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৪৯.	খুচরা সুতা বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৫০.	খুচরা সুতা বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৫১.	খুচরা সুতা বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৫২.	পাইকারি ও খুচরা কাপড় বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৫৩.	পাইকারি ও খুচরা কাপড় বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৫৪.	পাইকারি ও খুচরা কাপড় বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৫৫.	সিগারেট (পাইকারি) বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৫৬.	সিগারেট (পাইকারি) বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
৫৭.	ফার্নিচার ব্যবসার অনুমতি প্রদান
৫৮.	ফার্নিচার ব্যবসার অনুমতি নবায়ন
৫৯.	মানি লেন্ডিং লাইসেন্সে প্রদান
৬০.	মানি লেন্ডিং লাইসেন্সে নবায়ন
৬১.	আবাসিক হোটেল নিবন্ধন
৬২.	রেস্তোরাঁর রেজিস্ট্রেশন/ নিবন্ধন
৬৩.	হোটেল (আবাসিক) লাইসেন্স প্রদান
৬৪.	রেস্তোরাঁর লাইসেন্স প্রদান
৬৫.	হোটেল (আবাসিক) লাইসেন্স নবায়ন
৬৬.	হোটেল (আবাসিক) মালিকানা স্বত্ব/ নাম পরিবর্তন (বান্দরবান)
৬৭.	হোটেল (আবাসিক) এর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান (বান্দরবান)
৬৮.	রেস্তোরাঁর লাইসেন্স নবায়ন
৬৯.	হোটেল (আবাসিক) এর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৭০.	রেস্তোরাঁর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৭১.	সিনেমা হলের লাইসেন্স প্রদান
৭২.	সিনেমা হলের লাইসেন্স নবায়ন
৭৩.	সিনেমা অপারেটর লাইসেন্স প্রদান
৭৪.	সিনেমা অপারেটর লাইসেন্স নবায়ন
৭৫.	সিনেমা হলের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৭৬.	সিনেমা অপারেটরদের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৭৭.	ইট পোড়ানোর লাইসেন্স প্রদান
৭৮.	ইট পোড়ানোর লাইসেন্স নবায়ন
৭৯.	ইট পোড়ানোর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৮০.	শিক্ষা/ গবেষণা প্রতিষ্ঠানে এসিড ব্যবহারের লাইসেন্স প্রদান
৮১.	বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য এসিডের লাইসেন্স প্রদান
৮২.	শিক্ষা/ গবেষণা প্রতিষ্ঠানে এসিড ব্যবহারের লাইসেন্স নবায়ন
৮৩.	বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য এসিডের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৮৪.	শিক্ষা/ গবেষণা প্রতিষ্ঠানে এসিড ব্যবহারের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৮৫.	বাণিজ্যিকভাবে এসিড ব্যবহারের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৮৬.	এসিড বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স প্রদান
৮৭.	এসিড বিক্রয়ের ডিলিং লাইসেন্স নবায়ন
৮৮.	এসিড বিক্রয়ের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
৮৯.	এসিড পরিবহনের লাইসেন্স প্রদান
৯০.	এসিড পরিবহনের লাইসেন্স নবায়ন
৯১.	এসিড পরিবহনের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান
৯২.	সাধারণ নাগরিকের জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স প্রদান
৯৩.	সাধারণ নাগরিকের জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স নবায়ন
৯৪.	সাধারণ নাগরিকের জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স প্রদান
৯৫.	সাধারণ নাগরিকের জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স নবায়ন
৯৬.	সরকারি কর্মকর্তাদের (সামরিক) জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স প্রদান
৯৭.	সরকারি কর্মকর্তাদের (সামরিক) জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স নবায়ন
৯৮.	সরকারি কর্মকর্তাদের (সামরিক) জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স প্রদান
৯৯.	সরকারি কর্মকর্তাদের (সামরিক) জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স নবায়ন
১০০.	সরকারি কর্মকর্তাদের (অসামরিক) জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স প্রদান
১০১.	সরকারি কর্মকর্তাদের (অসামরিক) জন্য বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স নবায়ন
১০২.	সরকারি কর্মকর্তাদের (অসামরিক) জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স প্রদান
১০৩.	সরকারি কর্মকর্তাদের (অসামরিক) জন্য পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স নবায়ন
১০৪.	পিতার বার্ধক্যজনিত কারণে উত্তরাধিকারী বরাবর আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স প্রদান
১০৫.	পিতার মৃত্যুজনিত কারণে উত্তরাধিকারী বরাবর আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স প্রদান
১০৬.	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান
১০৭.	বন্দুক/ রাইফেল এর লাইসেন্স ট্রান্সফার
১০৮.	পিস্তল/ রিভলভার এর লাইসেন্স ট্রান্সফার
১০৯.	মুক্তিযোদ্ধার জন্য আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স প্রদান
১১০.	আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স প্রদান
১১১.	স্ট্যাম্প ভেন্ডার লাইসেন্স প্রদান
১১২.	স্ট্যাম্প ভেন্ডার লাইসেন্স নবায়ন
১১৩.	পেট্রোলিয়াম মজুদের অনাপত্তি সনদ প্রদান
১১৪.	বিস্ফোরক দ্রব্য মজুদের অনাপত্তি সনদ প্রদান
১১৫.	বয়লার ব্যবহার অনাপত্তি সনদ প্রদান
১১৬.	ছাপাখানা সংরক্ষণের ঘোষণাপত্র অনুমোদন
১১৭.	দৈনিক/ সাপ্তাহিক পত্রিকা প্রকাশের ছাড়পত্র প্রদান
১১৮.	প্রবাসীদের অভিযোগ নিষ্পত্তি
১১৯.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর আওতায় জনগণের চাহিত তথ্য প্রদান
১২০.	এনজিও কার্যক্রম সম্পর্কিত প্রত্যয়ন

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১২১.	বৈবাহিক অবস্থা সংক্রান্ত সনদ প্রদান
১২২.	মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের দাফন কাফনের অনুদান প্রদান
১২৩.	বীর মুক্তিযোদ্ধাদের নাম সংশোধন
১২৪.	বীর মুক্তিযোদ্ধা সনদপত্রের আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন
১২৫.	বীর মুক্তিযোদ্ধাদের গেজেটের ভুল-ভ্রান্তি সংশোধন বিষয়ে মতামত প্রেরণ
১২৬.	বীর মুক্তিযোদ্ধাদের ভাতা প্রাপ্তির স্থান পরিবর্তন সংক্রান্ত মতামত প্রদান
১২৭.	জন্মসনদ প্রদানের ৯০ (নব্বই) দিন অতিক্রান্ত হবার পর জন্মসনদ সংশোধন আবেদন প্রতিস্বাক্ষরকরণ
১২৮.	মৃত্যুসনদ প্রদানের ৯০ (নব্বই) দিন অতিক্রান্ত হবার পর মৃত্যুসনদ সংশোধন আবেদন প্রতিস্বাক্ষরকরণ
১২৯.	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/ সদস্য এবং পৌর কাউন্সিলরদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান
১৩০.	ইউনিয়ন পরিষদ সচিবদের পাসপোর্ট ইস্যু/ নবায়নের ছাড়পত্র প্রদান
১৩১.	বিশেষ উপলক্ষে অস্থায়ী হাট স্থাপনের অনুমতি প্রদান
১৩২.	যাত্রা/ মেলার অনুমতি প্রদান
১৩৩.	ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর সনদ পত্র প্রদান
১৩৪.	ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর জমি বিক্রয়ের অনুমুতি প্রদান
১৩৫.	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অনুদান প্রদান
১৩৬.	মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ত্রাণ ও কল্যাণ তহবিল হতে প্রদত্ত অনুদানের চেক বিতরণ
১৩৭.	মসজিদ/ মন্দিরের অনুকূলে ধর্ম মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত বরাদ্দ বিতরণ
১৩৮.	মহামান্য রাষ্ট্রপতির স্বেচ্ছাধীন তহবিল হতে প্রাপ্ত চেক প্রতিষ্ঠানকে প্রদান
১৩৯.	মহামান্য রাষ্ট্রপতির স্বেচ্ছাধীন তহবিল হতে ব্যক্তির অনুকূলে প্রাপ্ত চেক প্রদান
১৪০.	মসজিদ মন্দিরের অনুকূলে ধর্ম মন্ত্রণালয়/ মাননীয় মন্ত্রীর স্বেচ্ছাধীন তহবিল হতে প্রাপ্ত চেক বিতরণ
১৪১.	শিক্ষা মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত চেক প্রতিষ্ঠানকে প্রদান
১৪২.	শিক্ষা মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত চেক ব্যক্তিকে প্রদান
১৪৩.	সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে অনুদান প্রাপ্তির আবেদন অগ্রায়ণ
১৪৪.	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় হতে অনুদান প্রাপ্তির আবেদন ঐ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ
১৪৫.	নন গেজেটেড কর্মচারীর পেনশন প্রদান আদশ (চাকুরের নিজের অবসর গ্রহণের ক্ষেত্রে)
১৪৬.	নন গেজেটেড কর্মচারীর পারিবারিক পেনশন প্রদান (পেনশন মঞ্জুরির পূর্বেই পেনশনারের মৃত্যু হলে)

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১৪৭.	নন গেজেটেড কর্মচারীর পারিবারিক পেনশন প্রদান (অবসরভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশন ভোগীর মৃত্যু হলে)
১৪৮.	কর্মরত অবস্থায় মৃত কর্মচারীর পরিবারকে পারিবারিক পেনশন প্রদান
১৪৯.	চাকুরিরত অবস্থায় মৃত কর্মচারীর পরিবারকে আর্থিক সাহায্য প্রদান
১৫০.	অক্ষম কর্মচারীর কল্যাণ তহবিলের অনুদান প্রদান
১৫১.	অক্ষম কর্মচারীর যৌথ বীমার অর্থ মঞ্জুর
১৫২.	মৃত কর্মচারীর কল্যাণ তহবিলের অনুদান প্রদান
১৫৩.	৩য়/ ৪থ শ্রেণীর কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ১ম ও ২য় অগ্রিম মঞ্জুর
১৫৪.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে তৃতীয় অগ্রিম মঞ্জুর
১৫৫.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুর
১৫৬.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর
১৫৭.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের শিক্ষা ছুটি অগ্রায়ণ
১৫৮.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর
১৫৯.	৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীকে উচ্চ শিক্ষার অনুমতি প্রদান
১৬০.	মহিলা কর্মচারীর প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর
১৬১.	চাকুরি স্থায়ীকরণ
১৬২.	গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর
১৬৩.	গৃহ মেরামত ঋণ মঞ্জুর
১৬৪.	ফৌজদারি মামলার জরুরি সার্টিফাইড কপি সরবরাহ
১৬৫.	ফৌজদারি মামলার সাধারণ সার্টিফাইড কপি সরবরাহ
১৬৬.	নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট আদালতে দায়েরকৃত মামলার জরুরি নকল সরবরাহ
১৬৭.	নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট আদালতে দায়েরকৃত মামলার সাধারণ নকল সরবরাহ
১৬৮.	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের আদালতে দায়েরকৃত মামলা ও আপীল মামলার জরুরি নকল সরবরাহ
১৬৯.	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেটের আদালতে দায়েরকৃত মামলা ও আপীল মামলার সাধারণ নকল সরবরাহ
১৭০.	রাজস্ব মামলার জরুরি জাবেদা নকল (সার্টিফাইড কপি) সরবরাহ
১৭১.	রাজস্ব মামলার সাধারণ জাবেদা নকল (সার্টিফাইড কপি) সরবরাহ
১৭২.	সি এস, এস এ এবং আর এস পর্চা (খতিয়ান) এর সাধারণ সার্টিফাইড কপি সরবরাহ
১৭৩.	সি এস, এস এ এবং আর এস পর্চা (খতিয়ান) এর জরুরি সার্টিফাইড কপি সরবরাহ
১৭৪.	বিভিন্ন জরিপের দাগের সূচির জরুরি জাবেদা নকল সরবরাহকরণ
১৭৫.	বিভিন্ন জরিপের দাগের সূচির সাধারণ জাবেদা নকল সরবরাহকরণ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১৭৬.	জরুরি সার্চিং/ (অনুসন্ধান) তল্লাশি
১৭৭.	সাধারণ সার্চিং/ (অনুসন্ধান) তল্লাশি
১৭৮.	মৌজা ম্যাপ সরবরাহ
১৭৯.	জিপি/ এজিপিদের সম্মানী ভাতা প্রদান
কয়েকটি এলাকা ভিত্তিক সেবা	
১৮০.	নতুন চা বাগান সৃজনের নিমিত্ত অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান
১৮১.	চা বাগানের মালিকানা হস্তান্তর অনুমোদন
১৮২.	চা বাগান হতে বনজ সম্পদ অপসারণের অনুমতি প্রদান
১৮৩.	চা বাগানের লীজ নবায়ন
১৮৪.	চাষ-চাষী হিসেবে নিবন্ধনকরণ
১৮৫.	জমি বিক্রি অনুমতি ও নামজারী মামলা
১৮৬.	ওয়ারিশান সনদ পত্র প্রদান
১৮৭.	জমি বন্ধক প্রদান বিষয়ে অনাপত্তি পত্র প্রদান
১৮৮.	পিটিশন রাইটার লাইসেন্স প্রদান
১৮৯.	পিটিশন রাইটার লাইসেন্স নবায়ন
১৯০.	জমি রেজিস্ট্রেশন/ ক্রয়-বিক্রয় দলিল
১৯১.	জমি বন্টননামা/ আম-মোক্তারনামা রেজিস্ট্রেশন
১৯২.	স্থায়ীবাসিন্দা সনদ প্রদান
১৯৩.	জোত পারমিটের জন্য প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট বনবিভাগে প্রেরণ
১৯৪.	রেশন কার্ডের নাম পরিবর্তন
১৯৫.	অ-উপজাতীয় গুচ্ছগ্রাম খাদ্যশস্য বিতরণ কমিটির সভাপতি নিয়োগ
১৯৬.	অ-উপজাতীয় গুচ্ছগ্রাম খাদ্যশস্য বিতরণ কমিটির সভাপতির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তি
১৯৭.	ভারত প্রত্যাগত উপজাতীয় শরণার্থীর রেশন কার্ড স্থানান্তর
১৯৮.	জে.এস.এস সদস্যদের রেশন কার্ড স্থানান্তর
১৯৯.	সাধারণ বিদেশি নাগরিকদের খাগড়াছড়ি ভ্রমণের অনুমতি প্রদান
২০০.	কুটনীতিক, ইউএন এজেন্সি ও বিদেশি সংস্থাসমূহে কর্মরত বিদেশি নাগরিকদের খাগড়াছড়ি ভ্রমণের অনুমতি প্রদান
২০১.	খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলার শিল্প-কারখানায় কর্মরত বিদেশি নাগরিকগণের খাগড়াছড়ি ভ্রমণের অনুমতি প্রদান
২০২.	নিজস্ব ব্যবস্থায় ভ্রমণকারী, গবেষণা ও অন্যান্য কাজে ভ্রমণে ইচ্ছুক বিদেশীগণের খাগড়াছড়ি ভ্রমণের অনুমতি প্রদান

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
২০৩.	ব্যক্তি মালিকানাধীন জমি বন্ধক প্রদানের অনুমতি
২০৪.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীর বদলীজনিত কারণে আসবাবপত্র স্থানান্তরের অনুমতিপত্র প্রদান
২০৫.	জোত পারমিটের জন্য প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট বন বিভাগে প্রেরণ
২০৬.	চুক্তিপত্রের মাধ্যমে অফিস/ বাসা ভাড়া/ দোকান ভাড়া রেজিষ্ট্রেশন
২০৭.	বিভিন্ন ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বন্ধকী দলিল নিবন্ধন
২০৮.	অসুস্থতার কারণে দলিল রেজিষ্ট্রেশনের জন্য কমিশনার নিয়োগ
২০৯.	ভূমি হস্তান্তরের ক্ষেত্রে উইলনামা নিবন্ধন
২১০.	ভূমি হস্তান্তরের ক্ষেত্রে বায়নানামা নিবন্ধন
২১১.	ভূমি হস্তান্তরের ক্ষেত্রে দান কবলা নিবন্ধন
২১২.	ভূমি হস্তান্তরের ক্ষেত্রে বিক্রি কবলা নিবন্ধন
২১৩.	কিটকটের অনুমতি প্রদান
২১৪.	কিটকটের অনুমতি নবায়ন
২১৫.	বীচ বাইকের অনুমতি প্রদান
২১৬.	বীচ বাইকের অনুমতি নবায়ন
২১৭.	জেটস্কীর অনুমতি প্রদান
২১৮.	জেটস্কীর অনুমতি নবায়ন
২১৯.	প্যারাসেলিং এর অনুমতি প্রদান
২২০.	প্যারাসেলিং এর অনুমতি নবায়ন
২২১.	বিভিন্ন খাবার দোকানের অনুমতি প্রদান
২২২.	বিভিন্ন খাবার দোকানের অনুমতি নবায়ন
২২৩.	ঝিনুক দোকানের অনুমতি প্রদান
২২৪.	ঝিনুক দোকানের অনুমতি নবায়ন
২২৫.	ফটোগ্রাফার ও ভ্রাম্যমাণ ফটোগ্রাফারের অনুমতি প্রদান
২২৬.	ফটোগ্রাফার ও ভ্রাম্যমাণ ফটোগ্রাফারের অনুমতি নবায়ন
২২৭.	টেকনাফ-সেন্টমার্টিন নৌরুটে জাহাজ চলাচলের অনুমতি প্রদান
২২৮.	টেকনাফ-সেন্টমার্টিন নৌরুটে জাহাজ চলাচলের অনুমতি প্রদান
২২৯.	চিংড়ি মহল ইজারা প্রদান
২৩০.	চিংড়ি মহল ইজারা নবায়ন
২৩১.	লবণ মহল ইজারা প্রদান
২৩২.	লবণ মহল ইজারা নবায়ন

পরিশিষ্ট-খ: জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের কতিপয় সেবার জন্য নমুনা নাগরিক সনদ ছক

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	অধিগ্রহণকৃত জমির ক্ষতিপূরণ প্রদান (রেকর্ডীয় মালিকের ক্ষেত্রে)	১০ কার্যদিবস	১. ২০/- টাকা মূল্যের কোর্ট ফি সংযুক্ত সাদা কাগজে আবেদন । ২. জমির খতিয়ান ৩. হালসনের খাজনার দাখিলা। (ফটোকপি) ৪. অঙ্গীকার নামা ছবিসহ (৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে)।	১. স্ট্যাম্প ভেন্ডার এর নিকট/ www.forms.gov.bd ২. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন ভূমি অফিস ৩. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন ভূমি অফিস ৪. ব্যাক্তির নিজ উদ্যোগে ৫. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নিকট/ সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ	১. ২০/- মূল্যের কোর্ট ফি ২. ৩০০/- টাকা মূল্যের নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামার জন্য।	ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা ফোন- (+৮৮) ০৫৭১-৬২৫২৬ ই-মেইলঃ laojoypurhat@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) জয়পুরহাট ফোন (+৮৮) ০৫৭১-৬২২১১ e-mail-adcrevenuejoypurhat@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য/ ওয়ার্ড কমিশনার/ গণ্যমান্য ব্যক্তি কর্তৃক সত্যায়িত ৫. জাতীয় পরিচয় পত্র/ নাগরিকত্ব সনদ (সত্যায়িত ফটোকপি)				
২	ক্রয়সূত্রে মালিকের ক্ষেত্রে	১০ কার্যদিবস	১. ২০/- টাকা মূল্যের কোর্ট ফি সংযুক্ত সাদা কাগজে আবেদন পত্র। ২. দলীল/ ভায়াদলীলের সত্যায়িত ফটোকপি,	১. স্ট্যাম্প ভেন্ডার এর নিকট ২. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ সংশ্লিষ্ট সাব রেজিস্ট্রি অফিস।	১. ২০/- মূল্যের কোর্ট ফি ২. ৩০০/- টাকা মূল্যের নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকার নামার জন্য।	ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা ফোন- (+৮৮) ০৫৭১-৬২৫২৬	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) জয়পুরহাট ফোন (+৮৮) ০৫৭১-৬২২১১

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			৩. খারিজ, ডিসিআর ও হালসনের খাজনার দাখিলা (ফটোকপি) ৪. অঙ্গীকার নামা ছবিসহ (৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে)। সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য/ ওয়ার্ড কমিশনার/ গণ্যমান্য ব্যক্তি কর্তৃক সত্যায়িত ৫. জাতীয় পরিচয় পত্র/ নাগরিকত্ব সনদ সত্যায়িত ফটোকপি)	৩. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন ভূমি অফিস ৪. ব্যাক্তির নিজ উদ্যোগে ৫. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নিকট/ সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ		ই-মেইলঃ laojoypurhat@gmail.com	e-mail-adcrevenuejoypurhat@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩	সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান	৪৫ কার্যদিবস	১. সংশ্লিষ্ট সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন। ২. আবেদনে চাহিদাকৃত জমির তফসিল ৩. আবেদনে বর্ণিত তথ্যাবলীর সত্যতা সম্পর্কে নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে হলফনামা। ৪. আবেদনকৃত জমির শ্রেণি পরিবর্তন করবেননা মর্মে প্রতিষ্ঠানের	২. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন ভূমি অফিস	প্রস্তাব ভূমি মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদনের পর বাজারমূল্যের (পৌর এলাকার ক্ষেত্রে ২ গুন এবং অন্যান্য এলাকার জন্য বাজারমূল্যের ১.৫ গুণ হারে) ১০% হারে নির্ধারিত সালামীর টাকা চালান মূলে ১-৪৬৩১-০০০০-৩৬০১ নং কোডে সংশ্লিষ্ট জেলার সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান করতে হবে।	রেভিনিউ ডেপুটি কালেক্টর কক্সবাজার। ফোনঃ +৮৮০৩৪১-৬৩৬২৯ e-mail: rdccoxs@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কক্সবাজার। ফোনঃ +৮৮০৩৪১-৬৪২৩২ e-mail: adcrcox@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			প্যাডে প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়নপত্র। ৫. উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের প্রশাস-নিক অনুমতিপত্র ৬. অর্থের সংস্থান (বাজেট বরাদ্দ) সম্পর্কে স্পষ্টিকরণ/ ব্যাংক সলভেন্সী। ৭. লে-আউট প্লান।				

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	ব্যক্তির অনুকূলে অকৃষি খাসজমি বন্দোবস্ত প্রদান	৪৫ কার্যদিবস	১. ব্যক্তি কর্তৃক আবেদনপত্র। ২. আবেদনে চাহিদাকৃত জমির তফসিল। ৩. আবেদনকারীর সদ্য তোলা ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি। ৪. নাগরিকত্ব সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। ৫. আর্থিক সচ্ছলতার সনদ।	২. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন ভূমি অফিস। ৪. সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা। ৫. আবেদনকারীর লেনদেনকৃত সংশ্লিষ্ট ব্যাংক।	প্রস্তাব ভূমি মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদনের পর বাজারমূল্যের (পৌর এলাকার ক্ষেত্রে ২ গুণ এবং অন্যান্য এলাকার জন্য বাজারমূল্যের ১.৫ গুণ হারে) নির্ধারিত সালামির টাকা চালান মূলে ১-৪৬৩১-০০০০-৩৬০১ নং কোডে সংশ্লিষ্ট জেলার সোনালী ব্যাংকে জমা প্রদান করতে হবে।	রেভিনিউ ডেপুটি কালেক্টর কক্সবাজার। ফোনঃ +৮৮০৩৪১-৬৩৬২৯ e-mail: rdccoxs@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কক্সবাজার। ফোনঃ +৮৮০৩৪১-৬৪২৩২ e-mail: adcrcox@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			৬. আবেদনে বর্ণিত তথ্যাবলীর সত্যতা সম্পর্কে নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে হলফনামা।				
৫	আর, এস ও বিএস খতিয়ানের জরুরি নকল সরবরাহ	৩ কার্যদিবস	বাংলাদেশ ফরম নং- ৮৯৩ এ আবেদন	১. জেলা ওয়েব পোর্টাল www.coxsbazar.gov.bd অথবা www.forms.gov.bd ওয়েব পোর্টাল হতে সংগ্রহ ডাউনলোড করা যাবে।) ২. অনুমোদিত স্ট্যাম্প ভেন্ডার হতে	৪৪/- টাকার কোর্ট ফি সংযুক্ত করে জেলা তথ্য সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা দিতে হবে ।	সহকারী কমিশনার রেকর্ড রুম শাখা ফোন (+৮৮)- ০৩৪১-৫১৬৩৪ ই-মেইল-ac.recordroomcox@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কক্সবাজার ফোন ঃ (+৮৮)- ০৩৪১-৬৪২৩২ ই-মেইল-adcrcoxbazar@mopa.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৬	আর, এস ও বিএস খতিয়ানের সাধারণ নকল সরবরাহ	৭ কার্যদিবস	বাংলাদেশ ফরম নং- ৮৯৩ এ আবেদন	১. জেলা ওয়েব পোর্টাল www.coxsbazar.gov.bd অথবা www.forms.gov.bd ওয়েব পোর্টাল হতে সংগ্রহ ডাউনলোড করা যাবে।) ২. অনুমোদিত স্ট্যাম্প ভেন্ডার হতে	৪৪/- টাকার কোর্ট ফি সংযুক্ত করে জেলা তথ্য সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা দিতে হবে ।	সহকারী কমিশনার রেকর্ড রুম শাখা ফোন (+৮৮)- ০৩৪১-৫১৬৩৪ ই-মেইল-ac.recordroomcox@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কক্সবাজার ফোন ঃ (+৮৮)- ০৩৪১-৬৪২৩২ ই-মেইল-adcrcoxbazar@mopa.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭	লৌহ ও লৌহজাত দ্রব্য লাইসেন্স প্রদান	১০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত A-ফরমে আবেদন ২. আইডি কার্ডের ফটোকপি ৩. পাসপোর্ট সাইজ রঙিন ছবি-২ কপি ৪. ট্রেড লাইসেন্স এর কপি ৫. ব্যবসা সংশ্লিষ্ট জমির মালিকানার স্বপক্ষে কাগজপত্র ৬. তফসিলি ব্যাংক কর্তৃক সচ্ছলতা সনদ (যদি থাকে) ৭. ফি জমা দেয়ার চালানের মূল কপি	১. ফ্রন্ট ডেস্ক : (শুধুমাত্র নির্ধারিত A-ফরম) ২. www.jhalakathi.gov.bd ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে	লাইসেন্স ফি: ৩০০০/- টাকা ভ্যাট : ৪৫০/- ১. ১-৩৯৩৪-০০০০-১৮৩১ নং কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সোনালী ব্যাংক, কোর্ট বিল্ডিং শাখা, ঝালকাঠিতে লাইসেন্স ফি জমা দেয়া যাবে। ২. ১-১১৩৩-০০০১-০৩১১ নং কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সোনালী ব্যাংক, কোর্ট বিল্ডিং শাখা, ঝালকাঠিতে লাইসেন্স ফি'র উপর ১৫%ভ্যাট প্রদান করা যাবে।	নেজারত ডেপুটি কালেক্টর ঝালকাঠি +৮৮০৪৯৮-৬৩৩১৫ +৮৮০১৭০৫৪১১০০৫ mahussain07@gmail.com	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) ঝালকাঠি +৮৮০৪৯৮-৬৩৩২৬ +৮৮০১৭১৮৬২১৮০১ shafi15440@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৮	হোটেল ও রেস্তোঁরার লাইসেন্স প্রদান	৩০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৩. পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত ফটোকপি ৪. দলিল/ নামজারি/ লীজ/ ভাড়া বা চুক্তি পত্রের ফটোকপি	১. জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের ব্যবসা ও বাণিজ্য শাখা, ফ্রন্ট ডেস্ক www.bagerhat.gov.bd, ওয়েব পোর্টাল হতে সংগ্রহ/ ডাউনলোড করা যাবে ২. নির্ধারিত ফরম ব্যবসা ও বাণিজ্য শাখায় বিনামূল্যে পাওয়া যাবে ৩. পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদ ৪. সংশ্লিষ্ট দপ্তর	লাইসেন্স ফি: ১০,০০০.০০ টাকা (এক তারকা) ২৫,০০০.০০ (দুই তারকা) ৭৫,০০০.০০ টাকা (তিন তারকা) ১,০০,০০০.০০ টাতা (চার তারকা) ১,২৫,০০০.০০ টাকা (পাঁচ তারকা)	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ব্যবসা ও বাণিজ্য শাখা টেলিফোন: +৮৮০৪৬৮-৬২৩৭০	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), বাগেরহাট টেলিফোন: +৮৮০৪৬৮-৬২৪৬৬ ই-মেইল: adcgbagerhat@mopa.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			৫. সত্যায়িত দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙ্গিন ছবি ৬. ভবন নির্মাণের পদ্ধতির অনুমোদনের সত্যায়িত কপি ৭. Detailed Structure Plan, Design and Description of Facilities ৮. সত্যায়িত কপি। আয় কর সনদের সত্যায়িত কপি		চালান কোড: ১-৫৩০১-০০০১-১৮১৮ ১৫% ভ্যাট ভ্যাটের কোড: ১-১১৩৩-০০০১-০৩১১ সোনালী ব্যাংক, রেলরোড শাখা, বাগেরহাট-এ জমা দিতে হবে।		

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৯	এসিড ব্যবহারের লাইসেন্স প্রদান (বাণিজ্যিক ব্যবহার)	৩০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত "ঞ" ফরমে আবেদন। ২. জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব/ জন্ম সনদপত্র (সত্যায়িত ফটোকপি)। ৩. ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের মালিকানা সংক্রান্ত কাগজপত্র/ চুক্তিনামা/ ভাড়ার রশিদ (সত্যায়িত ফটোকপি)	আবেদন ফরম ফ্রন্ট ডেস্ক, জে এম শাখা হতে বিনামূল্যে, অথবা www.bagerhat.gov.bd ওয়েব পোর্টাল হতে সংগ্রহ/ ডাউনলোড করা যাবে।	লাইসেন্স ফি: ২৫,০০০/-টাকা (১০০১ লিটারের উর্ধ্বে) কোড: ১-২২০১-০০০১-১৮৫৪ ও ভ্যাট ১৫% সোনালী ব্যাংক লি., বাগেরহাট শাখায় ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা দিতে হবে।	সহকারী কমিশনার, জেএম শাখা, টেলিফোন নম্বর: +৮৮০৪৬৮-৬২৪৫৪	বিজ্ঞ অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট টেলিফোন নম্বর: +৮৮-০৪৬৮-৬২৩৮৭ ই-মেইল: dcbagerhat@mopa.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			৪. ট্রেড লাইসেন্স (সত্যায়িত ফটোকপি) ৫. তফসিলভুক্ত ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত আর্থিক স্বচ্ছলতা সনদপত্র (যদি থাকে) ৬. আয়কর সনদ (যদি থাকে) ৭. পাসপোর্ট সাইজের দুই কপি সত্যায়িত রঙ্গিন ছবি ৮. লাইসেন্স ফি ও ভ্যাট জমা প্রদানের ট্রেজারি চালানের মূল কপি				

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/ দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস (টাকা জমাদানের কোড/ খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১০	এসিড পরিবহনের লাইসেন্স নবায়ন	৩ কার্যদিবস	লাইসেন্সের মেয়াদ শেষ হওয়ার ১ মাস পূর্বে : ১. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন ২. লাইসেন্সের মূল কপি; ৩. ট্রেজারি চালানের মূল কপি	নির্ধারিত আবেদন ফরম ফ্রন্ট ডেস্ক, জেএম শাখা, জেলা প্রশাসকের কার্যালয় অথবা www.satkhira.gov.bd ওয়েব পোর্টাল হতে সংগ্রহ/ ডাউনলোড করা যাবে	মূল লাইসেন্স ফি এর উপর ৫% সোনালী ব্যাংক, সাতক্ষীরা শাখা, সাতক্ষীরা, কোড ১-২২০১-০০০১-১৮৫৪ এ ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা দিতে হবে এবং লাইসেন্স ফি এর ১৫% হারে ভ্যাট জমা দিতে হবে। (আবেদন অনুমোদিত হবার পর টাকা জমা দিতে হবে)	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, জেএম শাখা। টেলিফোন নম্বর: +৮৮০৪৭১-৬৩১৯০, রুম নম্বর ৩১৪ ই-মেইল : acjmsat @gmail.com	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট, সাতক্ষীরা টেলিফোন নম্বর : +৮৮০৪৭১-৬৩২০৩ ই-মেইল : admsatkhira@ mopa.gov.bd

প্রকাশনায়ঃ
গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

www.giupmo.gov.bd

অলংকরণ ও মুদ্রণ: হারিনা