

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.১ নাগরিক সেবা:

| ক্র: নং | সেবার নাম                           | সেবা প্রদানের পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | সেবা প্রদানের সময়সীমা       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা             |
|---------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| ১       | ২                                   | ৩                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ৪                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ৫                                      | ৬                            | ৭                                     |
| ১।      | ভোটার তালিকায় নতুন নাম অন্তর্ভুক্ত | আবেদন প্রাপ্তি/ তথ্যসংগ্রহের পর যাচাই অথবা উপজেলা নির্বাচন অফিসার (রেজিস্ট্রেশন অফিসার) এর অনুমোদন সাপেক্ষ সংশ্লিষ্ট উপজেলা বা থানা নির্বাচন অফিস / রেজিস্ট্রেশন কেন্দ্রে নিবন্ধন কার্যক্রম সম্পাদন ও ভোটার তালিকায় নাম প্রকাশ (প্রতিবছর ১৫ জানুয়ারি তারিখে বসড়া এবং ০২ মার্চ তারিখে চূড়ান্ত ভোটার তালিকা প্রকাশ)। | ১। নিবন্ধন ফরম-২/ অনলাইনে আবেদন (পূরণপূর্বক জমাদান)।<br>২। জন্ম নিবন্ধন সনদ (অনলাইন)<br>৩। পি.ই.সি/জে.এস.সি/এস.এস.সি বা সময়ানের পরীক্ষার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>৪। পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৫। স্বামী/স্ত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>৬। নাগরিকত্ব সনদ, ৭। পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে),<br>৮। হোল্ডিং ট্যাক্স/চৌকিদারী ট্যাক্স;<br>৯। বিদ্যুৎ বিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);<br><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।                                               | নিমামূল্যে                             | কমপক্ষে ০৭ (সাত) কার্যদিবস   | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |
| ২       | ভোটার তালিকায় নাম স্থানান্তর       | আবেদন যাচাই অথবা উপজেলা নির্বাচন অফিসার (রেজিস্ট্রেশন অফিসার) এর অনুমোদন সাপেক্ষ অনলাইনে স্থানান্তর কার্যক্রম সম্পাদন ও স্থানান্তরিত এলাকার ভোটার তালিকায় নাম প্রকাশ (প্রতিবছর ২ জানুয়ারি তারিখে বসড়া এবং ০১ জানুয়ারি তারিখে চূড়ান্ত ভোটার তালিকা প্রকাশ)।                                                        | ১। ফরম-১৩ এ আবেদন (শশরীরে উপস্থিত হয়ে জমা প্রদান করতে হবে);<br>২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৩। ইউপি চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর/প্রথম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র<br>৪। পৌরসভার রশিদ/চৌকিদারী রশিদ/বাড়ি ভাড়া রশিদ<br>৫। বিদ্যুৎ/টেলিফোন/গ্যাস বিলের ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>৬। বসতভিটার দলিল/ড্রাইংক্রেট কার্বন রশিদ/ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানের রশিদের ফটোকপি;<br>৭। স্থানান্তরের আবেদনকৃত ঠিকানায় বসবাসরত আত্মীয় স্বজনদের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।<br><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর। | নিমামূল্যে                             | কমপক্ষে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |

|           |                                                                      |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |                                             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
| ৩।        | হারানো বা নষ্ট বা অন্য কোন কারণে পুনরায় জাতীয় পরিচয়পত্র প্রাপ্তি। | পুনঃমুদ্রিত জাতীয় পরিচয়পত্র প্রদান                                                                                   | <p>১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন/অনলাইনে আবেদন</p> <p>২। জিডির কপি</p> <p>৩। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</p> <p>৪। ফি ও ভ্যাট জমাদানের রশিদ</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>১ম বার: ফি ২০০/-,<br/>ভ্যাট-৩০/- চার্জ-৬/-</p> <p>২। ২য় বার: ফি ৩০০/-<br/>ভ্যাট-৪৫/-, চার্জ-৬/-</p> <p>৩। ৩য় বার: ফি ৪০০/-<br/>ভ্যাট-৬০/- চার্জ-৬/-</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি:<br/>মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে<br/>পে-মেট করতে হবে।<br/>। বিকাশ/রকেট/শিউর ক্যাশ/<br/>মাধ্যমে বিল -পে করতে হবে।</p> | কমপক্ষে<br>৩০ (ত্রিশ)<br>কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৪।<br>(ক) | জাতীয় পরিচয়পত্রে নিজ নাম (বাংলা ও ইংরেজি)/ জন্ম তারিখ সংশোধন।      | সংশোধনযোগ্য হলে অনলাইনে সংশোধন<br>সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে<br>সংশোধিত জাতীয় পরিচয়পত্র প্রদান। | <p>১। ফরম-২ এ আবেদন/অনলাইনে আবেদন</p> <p>২। জন্ম নিবন্ধন সনদ (অনলাইন)</p> <p>৩। পি.ই.সি/জে.এস.সি/এস.সি বা সমমানের পরীক্ষার<br/>সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>৪। জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রদত্ত এফিডেভিড</p> <p>৫। নিবন্ধনের পূর্বের পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স/নিকাহ নামা<br/>/এমপিও সিট/সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>৬। ধর্ম পরিবর্তনের কারণে নাম পরিবর্তনের ক্ষেত্রে জুডিসিয়াল<br/>ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রদত্ত এফিডেভিড, জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়<br/>প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তির কপি ও আবেদনের যথাযথতা সম্পর্কে<br/>গ্রহণযোগ্য দলিলাদি;</p> <p><b>প্রাপ্তিস্থানঃ প্রাপ্তিস্থান:</b> উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও<br/>সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</p> | <p>১ম বার: ফি ২০০/-,<br/>ভ্যাট-৩০/- চার্জ-৬/-</p> <p>২। ২য় বার: ফি ৩০০/-<br/>ভ্যাট-৪৫/-, চার্জ-৬/-</p> <p>৩। ৩য় বার: ফি ৪০০/-<br/>ভ্যাট-৬০/- চার্জ-৬/-</p> <p>পরিশোধ পদ্ধতি:<br/>মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে<br/>পে-মেট করতে হবে।<br/>। বিকাশ/রকেট/শিউর ক্যাশ/<br/>মাধ্যমে বিল -পে করতে হবে।</p> | কমপক্ষে<br>৩০ (ত্রিশ)<br>কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৪।<br>(খ) | জাতীয় পরিচয়পত্রে পিতা/মাতার নাম সংশোধন।                            | সংশোধন যোগ্য হলে অনলাইনে সংশোধন<br>সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে<br>সংশোধিত জাতীয় পরিচয়পত্র বিতরণ। | <p>১। ফরম-২ এ আবেদন/</p> <p>২। জন্ম নিবন্ধন সনদ (অনলাইন)</p> <p>৩। পি.ই.সি/জে.এস.সি/এস.সি বা সমমানের পরীক্ষার<br/>সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>৪। জুডিসিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক প্রদত্ত এফিডেভিড</p> <p>৫। নিবন্ধনের পূর্বের পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স/নিকাহ নামা<br/>/এমপিও সিট/সার্ভিস বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>৬। ভাই-বোনের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (প্রযোজ্য<br/>ক্ষেত্রে);</p> <p>৭। পিতা/মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</p>                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |                                             |

|        |                                                                              |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|        |                                                                              |                                                                                                                  | ৮। পিতা-মাতার সকল সন্তানের জনের ক্রম অনুযায়ী নাম ও জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর উল্লেখপূর্বক ওয়ারিশান সনদ/প্রত্যয়নপত্র;<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |
| ৪। (গ) | জাতীয় পরিচয়পত্রে স্বামী/স্ত্রীর নাম সংশোধন/সংযোজন/বিয়োজন                  | অনলাইনে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে নতুন জাতীয় পরিচয়পত্র বিতরণ।                          |                                                                                                                                                                                               | ১। নিকাহ নাম/তালাকনামা (ফরম-১৬০৫ বি)/মৃত্যু সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>২। স্বামী/স্ত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রহণযোগ্য অন্যান্য দলিলাদি<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u><br>১। রক্তের গ্রুপ নির্ধারণ সংক্রান্ত রিপোর্টের মূলকপি।<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u> | ১। ১ম বার: ফি ২০০/-,<br>ভ্যাট-৩০/- চার্জ-৬/-<br>২। ২য় বার: ফি ৩০০/-<br>ভ্যাট-৪৫/-, চার্জ-৬/-<br>৩। ৩য় বার: ফি ৪০০/-<br>ভ্যাট-৬০/- চার্জ-৬/-<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে পে-মেট করতে হবে।<br>। বিকাশ/রকেট/শিউর ক্যাশ/মাধ্যমে বিল -পে করতে হবে। | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |
| ৪। (ঘ) | জাতীয় পরিচয়পত্রে রক্তের গ্রুপ সংযোজন/সংশোধন                                | অনলাইনে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে নতুন জাতীয় পরিচয়পত্র বিতরণ।                          |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                     | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |
| ৪। (ঙ) | জাতীয় পরিচয়পত্রে ঠিকানা (গ্রাম/রাস্তা/ডাকঘর) সংশোধন                        | সংশোধন যোগ্য হলে অনলাইনে সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে সংশোধিত জাতীয় পরিচয়পত্র বিতরণ। |                                                                                                                                                                                               | ১। জন্ম নিবন্ধন সনদ।<br>২। চেয়ারম্যান/মেয়র কর্তৃক নাগরিকত্ব সনদ।<br>৩। জমির দলিল, ইউটিলিটি বিল ও সংশ্লিষ্ট অন্যান্য দলিলাদি। ৪। পিতা/মাতা/ভাই বোনের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                     | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |
| ৪। (চ) | জাতীয় পরিচয়পত্রে ছবি ও স্বাক্ষর পরিবর্তন                                   | অনলাইনে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে নতুন জাতীয় পরিচয়পত্র বিতরণ।                          |                                                                                                                                                                                               | ১। স্বাক্ষর সংক্রান্ত প্রমাণপত্র।<br>২। পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবিসহ মেয়র/ইউপি চেয়ারম্যান/প্রথম শ্রেণির কর্মকর্তার প্রত্যয়নপত্র।<br>৩। সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসে সশরীরে উপস্থিত হয়ে ছবি ও স্বাক্ষর প্রদান।<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u>                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                     | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |
| ৪। (ছ) | ডাটাবেইজে সংরক্ষিত তথ্য উপাত্ত সংশোধন (যা জাতীয় পরিচয়পত্রে প্রদর্শিত নয়)। | সংশোধন যোগ্য হলে অনলাইনে সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন।                                                     |                                                                                                                                                                                               | ১। সংশ্লিষ্ট পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রমাণযোগ্য কাগজপত্র।<br><u>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর।</u>                                                                                                                                                                                                                                                                 | ১। ১ম বার: ফি ১০০/-,<br>ভ্যাট-১৫/- চার্জ-৬/-<br>২। ২য় বার: ফি ৩০০/-<br>ভ্যাট-৪৫/-, চার্জ-৬/-<br>৩। ৩য় বার: ফি ৪০০/-<br>ভ্যাট-৬০/- চার্জ-৬/-<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে পে-মেট করতে হবে।<br>। বিকাশ/রকেট/শিউর ক্যাশ/মাধ্যমে বিল -পে করতে হবে  | সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা নির্বাচন অফিসার |

|    |                                        |                                                              |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                             |
|----|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
| ৫। | জাতীয় পরিচয়পত্রের তথ্য উপাত্ত সরবরাহ | ইন্ট্রানেট হতে যুগ্মিত ও প্রত্যাখ্যিত কপি প্রদান।            | ১। উপজেলা নির্বাচন অফিসার বরাবর আবেদন দাখিল।<br>২। নিবন্ধন স্লিপ/ভোটার নম্বর/জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর।<br>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস। | কি ২০০/-, ডাট-৩০/-<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>ট্রেজারী চালান/ অন-<br>লাইন ব্যাংকিং<br>ফি জমাদানের কোড:<br>১-০৬০১-০০০১-১৮৪৭<br>ভ্যাট জমাদানের কোড:<br>১-১১৩৩-০০৪৫-০৩১১                                  | কমপক্ষে<br>০৩ (তিন)<br>কার্যদিবস   | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৬। | জাতীয় পরিচয়পত্রের সঠিকতা যাচাই       | ইন্ট্রানেট হতে জাতীয় পরিচয়পত্রের সঠিকতা যাচাইপূর্বক সভায়ন | ১। উপজেলা নির্বাচন অফিসার বরাবর আবেদন দাখিল।<br>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস।                                                          | কি ১০০/-, ডাট-১৫/-<br>ফি জমাদানের কোড:<br>১-০৬০১-০০০১-১৮৪৭<br>ভ্যাট জমাদানের কোড:<br>১-১১৩৩-০০৪৫-০৩১১                                                                                                              | কমপক্ষে<br>০৩ (তিন)<br>কার্যদিবস   | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৭। | ভোটারের আঙ্গুলের ছাপ গ্রহণ             | ভোটারের আঙ্গুলের ছাপ গ্রহণ এবং সার্ভারে আপলোডকরণ।            | ১। উপজেলা নির্বাচন অফিসার বরাবর আবেদন।<br>২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।<br>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস।                              | বিনামূল্যে                                                                                                                                                                                                         | কমপক্ষে<br>৩০ (ত্রিশ)<br>কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৮। | ভোটার তালিকা পরিদর্শন।                 | ভোটার তালিকা পরিদর্শন করা।                                   | ১। উপজেলা নির্বাচন অফিসার বরাবর আবেদন।                                                                                                             | ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকার<br>কোর্ট ফিসহ আবেদন                                                                                                                                                                            | ০১ (এক)<br>দিন                     | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |
| ৯। | ভোটার তালিকার সার্টিফাইড কপি।          |                                                              | ১। উপজেলা নির্বাচন অফিসার বরাবর আবেদন।<br>২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।<br>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিস।                              | প্রতি পৃষ্ঠার (A-4<br>সাইজ) জন্য ১০০/- টাকা<br>হারে<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>পরিশোধ পদ্ধতি:<br>ট্রেজারী চালান/ অন-<br>লাইন ব্যাংকিং<br>ফি জমাদানের কোড:<br>১-০৬০১-০০০১-১৮৪৭<br>ভ্যাট জমাদানের কোড:<br>১-১১৩৩-০০৪৫-০৩১১ | কমপক্ষে<br>০২ (দুই)<br>কার্যদিবস   | সংশ্লিষ্ট<br>থানা/উপজেলা<br>নির্বাচন অফিসার |