



ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন
ময়মনসিংহ
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ভিশন ও মিশনঃ

১। ভিশনঃ টেকসই ও যুগোপযোগী নাগরিক সুযোগ সুবিধা সম্বলিত পরিচ্ছন্ন-সবুজ-আধুনিক নগরী গড়ে তোলা।

২। মিশনঃ সেবামুখী, কল্যাণধর্মী এবং অংশগ্রহণমূলক প্রতিষ্ঠান গড়ে তোলা।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

নাগরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বিভিন্ন প্রকার ফি পরিবর্তনযোগ্য)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	লাইসেন্স প্রদান (ট্রেড লাইসেন্স)	লাইসেন্স কপি প্রদান	অনলাইনে আবেদন, এনআইডির ফটোকপি, ভাড়ার ক্ষেত্র চুক্তিপত্র, নিজ মালিকানা হলে হোল্ডিং টেক্সের কপি, ২ কপি পাসপোর্ট সাইজ রশ্মি ছবি	ট্রেড অনুযায়ী সরকার নির্ধারিত ফি	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- ইফতেখারুল ইসলাম পদবী:- লাইসেন্স পরিদর্শক মোবাইল-০১৬৭২৮৬০৫২০
২.	লাইসেন্স নবায়ন (রিক্সা, ভ্যান, ঠেলাগাড়ী, ইজিবাইক, মিশুক)	প্রতি বছর ভিত্তিক লাইসেন্স প্লেট প্রদান	নির্ধারিত আবেদনপত্র, ব্যাংকে ফি জমা দেয়ার রশিদ	অটো বাইক ফরম- ২০০/- মটর কিক্সা মোটা চাকা ফরম-২০০/- ৩০ এম্পিয়ার মটর রিক্সা ফরম -১০০/- সাধারণ রিক্সা ফরম - ৫০/- ভ্যানগাড়ি ফরম- ১০০/-	নবায়নের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	১। নাম:- ইফতেখারুল ইসলাম পদবী:- লাইসেন্স পরিদর্শক মোবাইল-০১৬৭২৮৬০৫২০ ২। নাম: ওয়ালিউল ইসলাম পদবী:- প্রধান সহকারী (চ:দা:) মোবাইল-০১৭২৫৭২১৫৭৭
৩.	বিজ্ঞাপন/সাইনবোর্ড/বিলবোর্ড স্থাপনের অনুমতি প্রদান	অনুমতিপত্র	আবেদনপত্র (সরেজমিনের যাচাইবাছাইক্রমে)	সিটি নির্ধারিত ফি	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জালাল আহমেদ পদবী:- বাজার পরিদর্শক (চ:দা:) কক্ষ নং-৪৮ মোবাইল-০১৭১৮১৫৬০২০

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বিভিন্ন প্রকার ফি পরিবর্তনযোগ্য)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪.	নতুন হোল্ডিং/নামজারী	নামজারী অনুমোদনপত্র	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের, কপি, এনআইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। (ক্যাশ শাখা থেকে ফরম সংগ্রহ)	ফরম - ২৫০০/-	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- এম.এ হান্নান পদবী:- এসেসর কক্ষ নং-৪৪ মোবাইল-০১৭১৮৫৯১৮৬০ ই-মেইল: md8681229@gmail.com
৫.	ইমারতের নক্সা অনুমোদন ফরম	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, মাটি পরীক্ষার রিপোর্ট, অগভীর নলকূপ স্থাপনের রসিদ, খাজনার কপি, সিটি কর পরিশোধের কপি, ভূমি খারিজের কপি, বিআরএস খতিয়ানের কপি, সুপারভিশন ইঞ্জিনিয়ার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্রের মূলকপি, ভূমির দলিলের কপি, মূল নকশা ০৭ কপি	আবেদন ফরম ১ -৭ তলা = ১২০০০/-, ৮-১২ তলা = ১৫০০০/-, ১৩- তদুর্ধ্ব তলা = ২০০০০/- নক্সা অনুমোদনের ফিসের ছবি -আবাসিক ভবন সেমি পাকা প্রতি স্কার ফিট ৫/- টাকা, বণিজ্যিক ভবন সেমি পাকা প্রতি স্কারফিট ১০/- টাকা, ১-৪ তলা প্রতি স্কার ফিট ১০/- টাকা, ৫-৭ তলা স্কার ফিট ১৪/- টাকা, স্কার ফিট ১০/- টাকা, ৮-তদুর্ধ্ব প্রতি স্কার ফিট ১৮/- টাকা, বাণিজ্যিক ভবন প্রতি স্কার ফিট ২৫/- । বি.দ্রঃ মোট ফিসের উপর ১৫% ভ্যাট চালান সোনালী ব্যাংকে জমা করে মূল কপি জমা দিতে হবে।	৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মানস বিশ্বাস পদবী:- নগর পরিকল্পনাবিদ মোবাইল-০১৭১২২৮৮৪০১ কক্ষ নং-২৪ ই-মেইল:- up.mcc2018@gmail.com
৬.	হাট-বাজার ইজারা	ইজারা প্রদানের অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার, ট্রেড লাইসেন্স, এনআইডি, ছবি।	ইজারা দরপত্র প্রাপ্তির মাধ্যমে	পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি সময়সীমার মধ্যে	নাম:- খন্দকার জাহাঙ্গীর আলম পদবী:- বাজার পরিদর্শক কক্ষ নং-৪৮ মোবাইল-০১৭১১০১৬৫৪৫
৭.	সামাজিক সুরক্ষা খাতে বিভিন্ন ভাতা প্রদান বিষয়ক কার্যক্রম	আবেদন পত্র MIS- এ ডাটা এন্ট্রি	আবেদনপত্র, এনআইডি/জন্ম নিবন্ধন কপি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। (প্রতিবন্ধীদের ক্ষেত্রে সুবর্ণ কার্ড, হিসাব নম্বর)	বিনামূল্যে	সরকারী বরাদ্দপ্রাপ্তির সাপেক্ষে	নাম:- উম্মে হালিমা পদবী:- সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা কক্ষ নং-২৫ মোবাইল-০১৬১৬২২৩০১৫ ই-মেইল- ummahalimabd@gmail.com
৮.	সামাজিক, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন ক্লাব ও সিটি কর্পোরেশন এলাকার দরিদ্র ব্যক্তিদেরকে আর্থিক অনুদান প্রদান,	অনুদান প্রদান	জাতীয় পরিচয়পত্র, প্রতিষ্ঠানের ঠিকানা সম্বলিত প্যাডে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	
৯.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান বিদ্যুৎ শাখা	সরকারী গেজেট মোতাবেক নির্ধারিত ফি	২২ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ)(চ:দা:) কক্ষ নং-১৭ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- eng.zillur406@gmail.com

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বিভিন্ন প্রকার ফি পরিবর্তনযোগ্য)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০.	ঠিকাদার তালিকাভুক্ত ও নবায়ন	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান প্রকৌশলী বিভাগ	ফরম মূল্য তালিকাভুক্ত ৫০০০/- ও নবায়ন ৩০০০/-	আবেদন গ্রহণের সর্বশেষ সময়সীমা হতে ৩০ দিন	নাম:- মোঃ জহুরুল হক পদবী:- তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (চ:দা:) কক্ষ নং-২২ মোবাইল : ০১৭১১৪৪৬৩১৮ ই-মেইল- zohirulmu@gmail.com
১১.	সাবমার্সেবল পাম্প অনুমোদন	অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। আবেদনপত্র পানি শাখা	৫০০/-	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ মামুন-অর রশিদ পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (পানি সরবরাহ শাখা) (অ: দা:) কক্ষ নং-৫৯ মোবাইল- ০১৭৪২১৪১১৯৭ ই-মেইল- mamunnkj@yahoo.com
১২.	আবাসিক/ বাণিজ্যিক পানি সরবরাহের সংযোগ	পানির লাইন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। আবেদনপত্র পানি শাখা	৫০০/-	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	
১৩.	হস্তচালিত নলকূপ স্থাপন	নলকূপ স্থাপন	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	
১৪.	রোড রোলার ভাড়া প্রদান	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র	ক) ৮-১০ টন- ৪০০০/- খ) ৬-৮ টন - ৪০০০/- গ) ৩-৫ টন - ৩০০০/-	৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ শফী কামাল পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক) (চ:দা:) কক্ষ নং-৩২ মোবাইল- ০১৭১৬৬২৫০৬১ ই-মেইল-shafikamal917@gmail.com
১৫.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ১)	অনলাইন/সরাসরি জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম - ৪০/- জন্ম/মৃত্যু সনদ - ৪০/- জন্ম/মৃত্যুর ৪৫ দিন পর্যন্ত নিবন্ধন - বিনা ফিসে জন্ম তারিখ সংশোধন ফি - ১০০/- ওয়ারিশান সনদ- ৬০০/-	০২ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- নাহিদ হাসান খান পদবী:- আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা (অঞ্চল- ১) মোবাইল- ০১৮৩২২৪১২৩৪
১৬.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ২)	অনলাইন/সরাসরি জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম - ৪০/- জন্ম/মৃত্যু সনদ - ৪০/- জন্ম/মৃত্যুর ৪৫ দিন পর্যন্ত নিবন্ধন - বিনা ফিসে জন্ম তারিখ সংশোধন ফি - ১০০/- ওয়ারিশান সনদ- ৬০০/-	০২ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- এ এচ এম আরিফুল ইসলাম পদবী:- আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা (অঞ্চল- ২) (অ:দা:) মোবাইল- ০১৭১৩৬৩৯৪৬১ ই-মেইল-zeo2@mcc.gov.bd

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বিভিন্ন প্রকার ফি পরিবর্তনযোগ্য)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৭.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ৩)	অনলাইন/সরাসরি	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম - ৪০/- জন্ম/মৃত্যু সনদ - ৪০/- জন্ম/মৃত্যুর ৪৫ দিন পর্যন্ত নিবন্ধন - বিনা ফিসে জন্ম তারিখ সংশোধন ফি - ১০০/- ওয়ারিশান সনদ- ৬০০/-	০২ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- ফৌজিয়া নাজনীন পদবী:- আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা (অঞ্চল- ৩) মোবাইল- ০১৭১৭৫৬২৪৩৪ ই-মেইল- zeo@mcc.gov.bd
১৮.	প্রিমিসেস লাইসেন্স প্রদান (খাদ্য প্রস্তুত ও খাদ্য দ্রব্য বিক্রয় প্রতিষ্ঠান)	অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র, এনআইডি, ট্রেড লাইসেন্স, ফিটনেস সার্টিফিকেট। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	বিভিন্ন ক্যাটাগরি অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- দীপক মজুমদার পদবী:- খাদ্য ও স্যানিটেশন কর্মকর্তা (চ:দা:) কক্ষ নং-৩৭ মোবাইল- ০১৭১৬২৩৭৮৭৩ ই-মেইল- fso.mcc2018@gmail.com
১৯.	কবরের স্মৃতিফলক স্থাপন	অনুমতি পত্র/কার্যাদেশ	আবেদনপত্র, মৃত্যু সনদ	২০,০০০/-	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- সাইফুল ইসলাম পদবী:- স্যানিটারি ইন্সপেক্টর (চ:দা:) কক্ষ নং-৩৮ মোবাইল-০১৭১৭৩৪৩৫২৯
২০.	পয়ঃ বর্জ্য অপসারণ	ভ্যাকোটেগ ও পরিচ্ছন্নতা কর্মীর মাধ্যমে	মূল্য ৩০/- (ক্যাশ রুম থেকে সংগ্রহ)	সিটি বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম-মোহাম্মদ মোহাম্মত আলী পদবী:- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা (চ:দা:) কক্ষ নং-৪৩ মোবাইল-০১৭১৭৩৪৩৫২৯

৩. আপনার (নাগরিকদের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
২.	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রসহ আবেদন জমা প্রদান
৩.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা
৪.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা
৫.	সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৬.	প্রয়োজ্যক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৭.	সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট ভিজিট করা
৮.	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে ন্যূনতম ধারণা থাকা
৯.	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা ও ফোন নম্বর	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম:- সুমনা আল মজীদ (উপসচিব) পদবি:- সচিব কক্ষ নং-০৫ মোবাইল-০১৯১০৭৬৭৭৪৫	২০ কার্যদিবসের মধ্যে
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম:- সুমনা আল মজীদ (উপসচিব) পদবি:- প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) কক্ষ নং-১৪ মোবাইল-০১৯১০৭৬৭৭৪৫	১০ কার্যদিবসের মধ্যে
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম:- মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার পদবি:- যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা) ই-মেইল- psbr@lgd.gov.bd মোবাইল- ০১৭১৬১৪৭০৫৬ ফোন (অফিস) ০২৫৫১০০৮৭২ স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৩০ কার্যদিবসের মধ্যে

