জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬

ভূমি মন্ত্রণালয়

শ্রাবণ ১৪৩৩/ আগস্ট ২০২৬

সূচিপত্র

ভূমিকা ---------- ১
শিরোনাম ও প্রবর্তন ---------- ১
সংজ্ঞা ---------- ১
জেলা নাগরিক ভূমিসেবা কেন্দ্র স্থাপন ও পরিচালনার সাধারণ নির্দেশনা ---------- ৩
ভূমিসেবা সহায়তার ক্ষেত্র ---------- ৫
কেন্দ্রে প্রধান ---------- ৬
কেন্দ্র ভূমিসেবা সহযোগীদের দায়িত্ব---------- ৬
তদারকি কর্মকর্তার দায়িত্ব ---------- ৮
কেন্দ্র পরিচালক, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) এর দায়িত্ব ---------- ৯
নাগরিকের দায়িত্ব ---------- ৯
ভূমিসেবা ফি ---------- ১০
তথ্য নিরাপত্তা ---------- ১১
কেন্দ্র সংক্রান্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি ---------- ১১
টেকনিক্যাল সমস্যা সমাধান ---------- ১১
নাগরিকের পরামর্শ গ্রহণ ---------- ১২
বিবিধ ---------- ১২

ভূমিকা:

জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র হলো ভূমিসেবায় সহায়তা প্রদানের জন্য ভূমি মন্ত্রণালয়ের একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ। ঢাকার তেজগাঁওস্থ ভূমি ভবনে সফলভাবে 'নাগরিক ভূমিসেবা কেন্দ্র (Citizen Land Services Centre)' পরিচালিত হচ্ছে। ভূমিসেবা কল সেন্টার (Land Services Call Centre) এবং নাগরিক ভূমিসেবা কেন্দ্রের (Citizen Care Centre) মাধ্যমে নাগরিকগণকে ভূমিসেবায় সহায়তা দেয়া হচ্ছে। দেশের যে কোন প্রান্ত ও বিদেশ হতে নাগরিকগণ কল সেন্টারে ফোন করে ২৪/৭ ভূমিসেবা গ্রহণ করছেন। অন্যদিকে ঢাকা এবং ঢাকার বাইরের জেলার নাগরিকগণ সরাসরি উপস্থিত হয়ে নাগরিক সেবা কেন্দ্র হতে প্রতিদিন সকাল ৮ টা থেকে রাত ৮ টা পর্যন্ত সেবা গ্রহণ করছেন।

নাগরিকগণ ভূমি বিষয়ে আইনি পরামর্শ এবং বিভিন্ন ধরনের ভূমিসেবা, যেমন: ই-মিউটশনের আবেদন দাখিল, ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান, পর্চা বা খতিয়ানের সার্টিফাইড কপি ও মৌজা ম্যাপের জন্য আবেদন ইত্যাদি সেবা সহায়তা গ্রহণ করছেন। চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানের লোকবলের মাধ্যমে ভূমি মন্ত্রণালয় সার্বক্ষণিক নিজস্ব তত্ত্বাবধানে সেবা সহায়তা প্রদান করছে। ভূমিসেবা নেওয়ার জন্য সরকার নির্ধারিত ফি ছাড়া অন্য কোন সেবামূল্য নেয়া হয় না। সরকার হতে প্রদত্ত অর্থ বরাদ্দ দ্বারা এ ব্যয় বহন করা হয়।

বিনামূল্যে ভূমিসেবা সহায়তা জেলা পর্যায়ে পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে জেলা প্রশাসনের ব্যবস্থাপনায় 'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র' প্রতিষ্ঠার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। 'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র' সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য একটি নির্দেশিকা প্রণয়ন ও প্রবর্তন করা জরুরি বিবেচনায় 'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬' প্রণয়ন করা হলো-

১. শিরোনাম ও প্রবর্তন:

১। শিরোনাম ও প্রবর্তন: (১) **'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬**' নামে অভিহিত হবে;

(২) এ নির্দেশিকা পার্বত্য জেলা ব্যতীত সকল জেলায় প্রযোজ্য হবে এবং অবিলম্বে কার্যকর হবে।

২. সংজ্ঞা:

নিম্নে বর্ণিত শব্দাবলি এ নির্দেশিকায় উল্লিখিত অর্থে বুঝাবে-

(১) **'কেন্দ্র'** অর্থ এ নির্দেশিকার অধীনে পরিচালিত ভূমিসেবা সহায়তায় জেলা প্রশাসনের অধীনে পরিচালিত **'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র'**;

২) **'ফি'** অর্থ ভূমিসেবা গ্রহণে সহায়তা প্রাপ্তির জন্য কেন্দ্রকে এবং ভূমিসেবা গ্রহণের জন্য সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সরকারি কোষাগারে প্রদেয় যে কোন ফি;

(৩) '**ভূমিসেবা**' অর্থ ভূমি মন্ত্রণালয় ও এর অধীন অধিদপ্তর, বোর্ড, প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, হিসাব নিয়ন্ত্রক রাজস্ব এর দপ্তর, ভূমিসেবার জন্য বিভাগীয় কমিশনার, জেলা প্রশাসক, উপজেলা ভূমি অফিস, ইউনিয়ন ভূমি অফিস ও মাঠ পর্যায়ে কোন অফিস কর্তৃক নাগরিক এবং সরকারি ও বেসরকারি সংস্থাকে প্রদেয় অনুচ্ছেদ ৪ এ বর্ণিত যে কোন সেবা বা সেবাসমূহ;

(৪) '**তথ্য নিরাপত্তা**' অর্থ নাগরিক বা সরকারি বা বেসরকারি কোন সংস্থার দেওয়া ব্যক্তিগত তথ্য ও ভূমি সংশ্লিষ্ট তথ্য বা সেবা হতে উদ্ভূত ভূমির তথ্য সংশ্লিষ্ট নাগরিক বা সরকারি বা বেসরকারি কোন সংস্থার অনুমতি ছাড়া বা আইনানুগ পদ্ধতি ব্যতীত যে কোন প্রকারে কেন্দ্রের বাইরে নিয়ে যাওয়া, ইলেকট্রনিক মাধ্যমসহ যে কোন পদ্ধতিতে প্রেরণ, নিজের কাছে রাখা বা অন্যদের সরবরাহ করা রোধে সরকার কর্তৃক গৃহীত ও গৃহীতব্য সকল অটোমেটেড ও ভৌত ব্যবস্থা;

(৫) **'নাগরিক'** অর্থ ভূমিসেবা গ্রহীতা যিনি ভূমির মালিক বা মালিকানার সাথে সরাসরি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি, সরকারি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান বা সংস্থা;

(৬) '**নির্দেশিকা**' অর্থ **'জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬**';

(৭) **'সরকার'** অর্থ ভূমি মন্ত্রণালয়;

(৮) '**ভূমিসেবা সহায়তাকারী**' অর্থ কেন্দ্রে ভূমিসেবা গ্রহণে নাগরিকদের সহায়তা প্রদানের কাজে নিয়োজিত কর্মচারী;

(৯) **'সেবা আবেদন ফরম**' অর্থ নাগরিক কর্তৃক নির্দিষ্ট ভূমিসেবা পাওয়ার জন্য সরকার নির্ধারিত ওয়েবপেজে ও ফরম্যাটে অনলাইনে দাখিলযোগ্য ফরম;

(১০) '**DKMP**' এর পূর্ণরূপ হলো Digitization Knowledge Management & Performance;

(১১) '**তদারকি কর্মকর্তা**' অর্থ সরাসরি কেন্দ্র পরিচালনার জন্য জেলা প্রশাসক কর্তৃক নিযুক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত সহকারী কমিশনার /সিনিয়র সহকারী কমিশনার;

(১২) অন্যান্য যে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তি ব্যবহৃত হয়েছে, কিন্তু সংজ্ঞায়িত হয়নি, সে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তি প্রাসঙ্গিক কোন আইন/বিধি বা অন্য কোন নীতিমালা, নির্দেশিকা, পরিপত্র বা ম্যানুয়াল -এ যে অর্থে ব্যবহৃত হয়েছে এ নির্দেশিকায় সে অর্থ বুঝাবে।

৩. জেলা নাগরিক ভূমিসেবা কেন্দ্র স্থাপন ও পরিচালনার সাধারণ নির্দেশনা:

(১) জেলা প্রশাসক তার দপ্তরে বা নিয়ন্ত্রণাধীন সুবিধাজনক যে কোন ভবনে কেন্দ্র স্থাপন করবেন;

(২) কোনভাবেই উপজেলা ভূমি অফিস বা ইউনিয়ন ভূমি অফিস চত্বরে কেন্দ্র স্থাপন করা যাবে না;

(৩) কেন্দ্রে ৪ (চার) টি কাউন্টার থাকবে এবং প্রতিটি কাউন্টারের জন্য একজন ভূমিসেবা সহায়তাকারী নিয়োজিত থাকবেন। তাদের মধ্যে ১ জন টোকেন প্রদান বা আগত সেবাপ্রার্থীদের ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব পালন করবেন, ২ জন ভূমিসেবা সহায়তা প্রদান করবেন এবং ১ জন সরকারি ফি পেমেন্টে সহায়তা করবেন। তবে জেলা প্রশাসক প্রয়োজনে বাইরের যে কোন উদ্যোক্তাকে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস প্রদানের জন্য কেন্দ্রে অবস্থানের অনুমতি দিতে পারবেন। একটি কাউন্টার প্রবাসী ও প্রবাসীদের পরিবারের সদস্যদের জন্য নির্ধারিত থাকবে। প্রবাসী পরিবারের কোন সেবাগ্রহীতা না থাকলে এ কাউন্টারে অন্যান্যদের সেবা প্রদান করা যাবে, তবে সর্বদাই প্রবাসীদের অগ্রাধিকার দিতে হবে। উল্লেখ্য, প্রয়োজন অনুযায়ী জেলা প্রশাসক কাউন্টারের সংখ্যা কমাতে বা বাড়াতে পারবেন;

(৪) সরকার হতে ভূমিসেবা সহায়তাকারীদের সম্মানি বা এ উদ্দেশ্যে আউটসোর্সিং কর্মীদের (যদি থাকে) মজুরি বাবদ অর্থ বরাদ্দ না করা পর্যন্ত জেলা প্রশাসক তার অধীনে কর্মরত কর্মচারীদের মধ্য হতে দায়িত্ব প্রদান করবেন;

(৫) প্রত্যেকে ভূমিসেবা সহায়তাকারীর বিকল্প কর্মচারীর তালিকা সংরক্ষণ করতে হবে। উল্লেখ্য, কেন্দ্রে দায়িত্ব পালন দাপ্তরিক কাজ হিসাবে গণ্য হবে;

(৬) কোনো কর্মচারী কেন্দ্রে কতদিন দায়িত্ব পালন করবেন, তা জেলা প্রশাসক নির্ধারণ করবেন;

(৭) সেবা সহায়তায় লোকবল/কর্মচারী পদায়নে এবং অভ্যন্তরীণ সজ্জায় জেলা প্রশাসক স্বাধীনভাবে কাজ করবেন। দৈনিক কাজের সময় সরকারি অফিস সময় হবে;

(৮) অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কেন্দ্রের 'কেন্দ্র পরিচালক' হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(৯) ভূমি মন্ত্রণালয় কেন্দ্রের ভেতরে তথ্য উপস্থাপনার জন্য ব্যানার/চার্ট/লিফলেট এর নমুনা সরবরাহ করবে এবং জেলা প্রশাসক তা প্রিন্ট করে ব্যবহার করবেন;

(১০) কেন্দ্রের ভিতরে বা বাইরে নাগরিকগণ অপেক্ষমান থাকাকালে বসার নিমিত্ত আসনের ব্যবস্থা করতে হবে;

(১১) ভূমি মন্ত্রণালয় (ভূমি ব্যবস্থাপনা অটোমেশন প্রকল্প হতে বা পরিচালন বাজেটের অর্থে) ল্যাপটপ, স্ক্যানার, প্রিন্টার ও রাউটার ইত্যাদি সরবরাহ করবে বা এ সংক্রান্ত কাজের জন্য স্পেসিফিকেশন নির্দিষ্ট করে অর্থ বরাদ্দ করবে এবং বরাদ্দ প্রদান সাপেক্ষে জেলা প্রশাসক উপযুক্ত মানসম্পন্ন দ্রব্যাদি ক্রয় করবেন;

(১২) ভূমি মন্ত্রণালয়/ভূমি সংস্কার বোর্ড সকল নেটওয়ার্ক সংযোগ বাবদ অর্থ বরাদ্দ করবে;

(১৩) সকল আইটি সামগ্রীর মেরামত ও সংরক্ষণ বাবদ প্রয়োজন অনুযায়ী ভূমি মন্ত্রণালয়/ভূমি সংস্কার বোর্ড অর্থ বরাদ্দ করবে;

(১৪) তথ্য ও যোগযোগ প্রযুক্তি বিভাগের জেলায় কর্মরত প্রোগ্রামার বা সহকারী প্রোগ্রামার কারিগরি যে কোন সমস্যা সমাধানে উদ্যোগ নিবেন এবং কেন্দ্র পরিচালককে অবহিত রাখবেন। এ বিষয়ে সহযোগিতা প্রদানের জন্য ভূমি মন্ত্রণালয় তথ্য ও যোগযোগ প্রযুক্তি বিভাগে পত্র দিবে;

(১৫) ভূমি মন্ত্রণালয়ের DKMP অনুবিভাগের অতিরিক্ত সচিব/যুগ্মসচিব দেশের সকল ‘জেলা ভূমিসেবা কেন্দ্রে’র তত্ত্বাবধান করবেন। এছাড়া সকল জেলা প্রশাসকের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করে সেপ্টেম্বর মাসের ৩০ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী অর্থ-বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করবেন এবং সচিব/সিনিয়র সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়ের নিকট দাখিল করবেন;

(১৬) সেবা গ্রহণে কোন প্রকার হয়রানি বা বিলম্ব বা ত্রুটি বিষয়ে তদারকি কর্মকর্তা অবহিত হলে তদারকি কর্মকর্তা তা নিজে বা প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট অতিরিক্ত জেলা প্রশাসকের (রাজস্ব) বা কেন্দ্র পরিচালকের সাথে পরামর্শ করে দ্রুত সমাধানে উদ্যোগী হবেন;

(১৭) ভূমি মন্ত্রণালয়ের ‘আইসিটি সেল’ সিস্টেম সংক্রান্ত কোন সমস্যা অবহিত হলে তা নিরসনের উদ্যোগ নিবেন এবং এ সম্পর্কে কেন্দ্রের তদারকি কর্মকর্তাকে অবহিত রাখবেন;

(১৮) সেবা দান কাজে ব্যবহৃত কোন ল্যাপটপ কোন ভূমিসেবা সহায়তাকারী তার ব্যক্তিগত কাজে ব্যবহার করবেন না;

(১৯) ভূমিসেবা সহায়তাকারী ও তদারকি কর্মকর্তা সকল সময় নাগরিকবান্ধব আচরণ করবেন;

(২০) কোন নাগরিক তার সেবা প্রাপ্তির জন্য কেন্দ্রে সকলকে বা কাউকে কোন অর্থ (সরকারি সেবা ফি ব্যতীত) বা কোন দ্রব্য বা খাদ্য উপহার বা উৎকোচ হিসাবে প্রদান করবেন না;

(২১) জেলা প্রশাসক ভূমি মন্ত্রণালয়কে অবহিত রেখে বা ভূমি মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক ভূমিসেবা সহায়তাকারী, তদারকি কর্মকর্তা, কেন্দ্র পরিচালক বা নাগরিকগণের জন্য ভূমি ব্যবস্থাপনা ও প্রযুক্তি বিষয়ে প্রশিক্ষণের বা ওরিয়েন্টেশনের ব্যবস্থা করবেন।

৪. ভূমিসেবা সহায়তার ক্ষেত্র:

এ নির্দেশিকার অধীনে সহায়তাকারীগণ নিম্নবর্ণিত জনবান্ধব ভূমিসেবাসমূহ গ্রহণে নাগরিকগণকে সহায়তা করবেন:

(১) ভূমি উন্নয়ন কর:

(ক) সরকার নির্দিষ্ট ওয়েব ঠিকানায় (land.gov.bd) নাগরিক নিবন্ধন, প্রোফাইল তৈরি ও কাগজাদি আপলোড করে সংযুক্তিকরণ;

(খ) নিবন্ধন সংশ্লিষ্ট তথ্য ও ফলাফল নাগরিককে প্রদান;

(গ) ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান বা এ সংক্রান্ত অন্যান্য সকল সহায়তা প্রদান বা নাগরিকের আপত্তি থাকলে আপত্তি দায়ের;

(ঘ) আপত্তি বিষয়ে নাগরিকের নামে কোন নোটিশ বা ফলাফল প্রাপ্ত হলে নাগরিককে জানানো ও ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানকারীকে অনলাইন দাখিলার প্রিন্ট কপি সরবরাহ।

(২) নামজারি ও জমাখারিজ:

(ক) নামজারির অনলাইন আবেদন ফরম পূরণ ও কাগজাদি আপলোড, ফি পরিশোধ এবং আবেদন দাখিল;

(খ) নামজারি প্রস্তাব সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে সরকার নির্ধারিত নামজারি ফি, খতিয়ান ফি জমাকরণ এবং অনুমোদিত অনলাইন নামজারি খতিয়ানের প্রিন্ট কপি (এক কপি) সরবরাহ।

(৩) খতিয়ানের সার্টিফাইড কপি ও মৌজা ম্যাপ বা নকশা প্রাপ্তির আবেদন:

(ক) অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ ও সরকার নির্ধারিত ফি জমা;

(খ) অনুমোদিত খতিয়ান বা পর্চার সার্টিফাইড কপি সেবা গ্রহীতার নিকট সরবরাহ।

(৪) অন্যান্য সেবা:

(ক) www.land.gov.bd তে নিবন্ধন, পাসওয়ার্ড পরিবর্তন বা মোবাইল নম্বর পরিবর্তন বা এনআইডি'র সংশোধিত তথ্য সন্নিবেশকরণ;

(খ) অনলাইনে জলমহাল ইজারা সংক্রান্ত আবেদন ফরম পূরণ;

(গ) সরকার বা জেলা প্রশাসক কর্তৃক সময়ে সময়ে চালুকৃত, নির্দেশিত বা অনুমোদনকৃত অন্য কোন অনলাইন/আটোমেটেড ভূমিসেবায় সহায়তা;

(৫) 'ভূমি' মোবাইল অ্যাপে অন্তর্ভুক্ত সকল সেবা প্রদান, ইত্যাদি।

৫. কেন্দ্রে প্রধান:

(১) জেলা প্রশাসক সার্বিক ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে থাকবেন;

(২) তিনি কেন্দ্রের কাজ মনিটরিং করবেন বা করাবেন এবং প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত দিবেন বা কেন্দ্র সংশ্লিষ্ট কোন বিষয় সরকারকে অবহিত করবেন।

৬. কেন্দ্র ভুমিসেবা সহায়তাকারীদের দায়িত্ব:

(১) ভূমিসেবা সহায়তা প্রদানের পদ্ধতি যথাযথভাবে অবহিত থাকা ও তা প্রতিপালন;

(২) সেবা প্রদান বা তথ্যের নিরাপত্তা বিষয়ে তদারকি কর্মকর্তা প্রদত্ত নির্দেশনা প্রতিপালন করবেন;

(৩) সেবা গ্রহীতা, সরকার বা জেলা প্রশাসকের অনুমতি ব্যতীত কোন ব্যক্তির ব্যক্তিগত এবং কোন সরকারি বা বেসরকারি সংস্থার মালিকানাধীন ভূমির তথ্য হাতে লিখে বা ইলেকট্রনিক ডিভাইসে বা অন্য কোনভাবে বা তৃতীয় কোন ব্যক্তির নিকট হস্তান্তর বা কোন মাধ্যমে অন্যের নিকট প্রেরণ করবেন না;

(৪) আবেদনে নাগরিকের তথ্য পূরণে ও কাগজাদি আপলোডে যত্নশীল হতে হবে;

(৫) কোন নাগরিকের প্রতিনিধি হিসাবে কোন সহায়তাকারী আবেদন করবেন না;

(৬) নাগরিকের প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী আবেদন ফরম পূরণ করে তা নাগরিক কর্তৃক যাচাই ও নাগরিকের সম্মতিক্রমে দাখিল করবেন;

(৭) কোন আবেদন ফরম পূরণের পূর্বে যে সব কাগজাদি সেবাটির জন্য প্রয়োজন তা নাগরিকের নিকট আছে কি না তা জেনে ফরম পূরণ করবেন;

(৮) যদি কোন পাসওয়ার্ড সেট করা হয় তবে নাগরিকের সম্মতিতে হতে হবে এবং তা পৃথক কাগজে লিখে নাগরিককে সরবরাহ করবেন এবং পাসওয়ার্ড অন্য কাউকে না দেয়ার বিষয়ে সতর্ক করবেন;

(৯) নাগরিকবান্ধব আচরণ হতে হবে;

(১০) সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সরকার যে কোন পদ্ধতিগত বা অন্য কোন বিষয়ে পরিবর্তন আনলে তা অনুসরণ করে সেবা প্রদান করবেন;

(১১) কোন সেবা বিষয়ে নাগরিকের কোন প্রশ্নের উত্তর জানা না থাকলে জেলা প্রশাসকের দপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নিকট হতে জেনে বা টেকনিক্যাল কোন ইস্যু হলে তা ১৬১২২-তে ফোন করে জেনে নিয়ে নাগরিককে জানাবেন। আর জানা সম্ভব না হলে নম্রভাবে নাগরিককে অবহিত করবেন;

(১২) ভূমিসংশ্লিষ্ট কোন সেবার জন্য নাগরিক কেন্দ্রে আসলে নাগরিককে সেবা গ্রহণের তথ্য, পদ্ধতি ও ফি বিষয়ে অবহিত করতে হবে বা অবহিত করার ব্যবস্থা রাখতে হবে;

(১৩) নাগরিককে আশ্বস্ত করবেন যে তার দেওয়া তথ্য তার অনুমতি ব্যতীত অন্য কাউকে দেওয়া হবে না;

(১৪) ভূমিসেবা গ্রহণে সরকার নির্ধারিত শর্তাবলি অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজাদি না থাকলে তা সংগ্রহ ও দাখিল বিষয়ে প্রয়োজন অনুযায়ী সঠিক পরামর্শ প্রদান করবেন;

(১৫) পরামর্শ প্রদানে বা কোন বিশেষ সেবা প্রদানে কোন সীমাবদ্ধতা থাকলে নাগরিককে ১৬১২২-তে (বিদেশ থেকে +৮৮০৯৬১২৩১৬১২২) কথা বলার পরামর্শ প্রদান করবেন;

(১৬) নাগরিকের যে কোন অসদাচারণ সহনশীলতার বাইরে গেলে তদারকি কর্মকর্তাকে জানাবেন;

(১৭) সেবা দান কালে নাগরিকের দলিলের বা ডকুমেন্টের কোন হার্ডকপি সেবা শেষে সংরক্ষণের জন্য জমা রাখবেন না।

৭. তদারকি কর্মকর্তার দায়িত্ব: (RDC/LAO/ উপযুক্ত কর্মকর্তা)

(১) কেন্দ্র সুচারুভাবে পরিচালনার বিষয়ে তিনি প্রাথমিকভাবে দায়ী থাকবেন;

(২) তিনি সেবা সহায়তাকারীগণের কর্মবণ্টন এবং যথাসময়ে উপস্থিতি নিশ্চিত করবেন;

(৩) সেবা সহায়তাকারীগণের করণীয় ও বর্জনীয় বিষয় তদারকি করবেন;

(৪) সহায়তাকারীগণের ও নাগরিক সম্পর্ক উন্নয়নে কাজ করবেন ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবেন;

(৫) সকল হার্ডওয়্যার সক্রিয় রাখতে নিবিড় তদারকি করবেন;

(৬) কেন্দ্র ও সেবাসংশ্লিষ্ট যে কোন ঝুঁকি নিরসন বা ঘাটতি পূরণ বিষয়ে তাৎক্ষণিক অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) কে অবহিত করবেন;

(৭) নাগরিকের কোন সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হলে কেন্দ্র পরিচালকের নজরে আনবেন;

(৮) সেবা ও কেন্দ্র বিষয়ে নাগরিকের মতামত বা পরামর্শ বা রেটিং বিষয়ে কেন্দ্র পরিচালককে অবহিত করবেন;

(৯) সেবা প্রাপ্তিতে কোন মধ্যস্বত্বভোগীর প্রভাব বা বাধা দূরীকরণে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করে প্রয়োজনে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

(১০) কোন কারণে তদারকি কর্মকর্তা কর্মস্থলে উপস্থিত না থাকলে বিকল্প কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন;

(১১) ডিজিটাল নিরাপত্তা নিশ্চিত করবেন;

(১২) তদারকি কর্মকর্তা কেন্দ্রে উদ্ভূত জরুরি কোন বিষয় বা সমস্যা তাৎক্ষণিক লিখিত আকারে বা মোবাইল মেসেজে বা সুবিধাজনক যে কোন মাধ্যমে কেন্দ্র পরিচালককে অবহিত করবেন এবং কেন্দ্র পরিচালকের নির্দেশনা অনুযায়ী সমস্যা সমাধানে উদ্যোগ গ্রহণ করবেন;

(১৩) টেকনিক্যাল যে কোন সমস্যা তদারকি কর্মকর্তা জেলার প্রোগ্রামার বা সহকারী প্রোগ্রামারের মাধ্যমে নিরসনের উদ্যোগ নিবেন। তা সম্ভব না হলে বা সফটওয়্যারগত সমস্যা হলে তা মন্ত্রণালয়ের আইসিটি সেল/সিস্টেম এনালিস্টকে মোবাইল মেসেজ বা অন্য কোন মাধ্যমে অবহিত করবেন।

৮. কেন্দ্র পরিচালক, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) এর দায়িত্ব:

(১) ভূমিসেবা সহায়তাকারী হিসাবে কর্মচারী পদায়নে উদ্যোগ গ্রহণ করবেন;

(২) ভূমিসেবা সহায়তা প্রদান কার্যক্রম ও নাগরিকের তথ্যের নিরাপত্তার বিষয় নিয়মিত পর্যবেক্ষণ করবেন এবং প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করবেন;

(৩) সেবা বিষয়ে প্রচারণার ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

(৪) ভূমিসেবা সহায়তা প্রদানে প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণ ও সেবার মান উন্নয়নে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

(৫) সেবা সহায়তা ও নিরাপত্তার স্বার্থে উপযুক্ত বা প্রয়োজনীয় সকল ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

(৬) প্রতিটি সেবার বিপরীতে সেবা প্রদানের মান বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের নিকট হতে রেটিং গ্রহণ করবেন এবং এ বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন প্রস্তুত করবেন;

(৭) জেলা প্রশাসককে কারণ উল্লেখ করে বা ক্ষেত্র বিশেষ কারণ উল্লেখ না করে যে কোন সময় কেন্দ্র নির্দিষ্ট সময়ের জন্য বন্ধ করতে পারবেন এবং বন্ধ রাখার কারণ উল্লেখ করে সরকারকে অবহিত করবেন।

৯. নাগরিকের দায়িত্ব:

(১) নাগরিক ভূমিসেবা সহায়তাকারীকে তার প্রার্থীত ভূমিসেবা সম্পর্কে জানাবেন এবং সঠিক তথ্য ও কাগজাদি উপস্থাপন করবেন;

(২) ‘ভূমিসেবা সহায়তাকারীকে ভালভাবে শুনবেন এবং কোন বিষয়ে অস্পষ্টতা থাকলে ১৬১২২ নম্বরে (বিদেশ থেকে +৮৮০৯৬১২৩১৬১২২) ফোন করে জেনে নিবেন;

(৩) সেবা বাবদ সরকারের কোষাগারে দেয় ভূমি উন্নয়ন কর বা নামজারি ফি বা স্ট্যাম্প ফি, নকশা বা খতিয়ান সংগ্রহ বাবদ ফি এবং সহযোগিতা বাবদ প্রদেয় ফি বিষয়ে জেনে নিয়ে নিজে পরিশোধ করবেন বা সহায়তাকারীদের সহায়তা গ্রহণ করবেন;

(৪) সরকার নির্ধারিত ফি (ভূমিসেবা ও সেবা সহায়তা) এর অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করবেন না;

(৫) দাখিলা বা খতিয়ান বা নকশা বা নামজারি খতিয়ান বা নোটিশ কীভাবে পেতে চান স্পষ্টভাবে জানাবেন;

(৬) ভূমিসেবার জন্য অনলাইন প্রোফাইল তৈরির তথ্য বা ভূমিসেবার অন্যান্য তথ্য যথাযথভাবে দিয়েছেন কি না তা নিজ দায়িত্বে দেখে নিবেন এবং ত্রুটি থাকলে সংশোধন করে নিবেন;

(৭) ভূমি বা ভূমিসেবা সংশ্লিষ্ট বা সেবা দানে অবহেলা, হয়রানি, অতিরিক্ত অর্থ দাবি বা অন্য কোন সমস্যা কেন্দ্রের তদারকি কর্কর্তাকে অবহিত করবেন বা ১৬১২২ (বিদেশ থেকে +৮৮০৯৬১২৩১৬১২২) -তে জানাবেন;

(৮) সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে নাগরিক সৌজন্যমূলক আচরণ করবেন;

(৯) কোন ভূমিসেবার আবেদন সহকারী কমিশনার (ভূমি) বা অন্য কোন উপযুক্ত কর্মকর্তা দ্বারা নামঞ্জুর হলে কেন্দ্রকে দায়ী করবেন না, তবে সহায়তাকারীর ব্যক্তিগত অবহেলার কারণে এরূপ নামঞ্জুর হলে তার দায়িত্বে অবহেলার জন্য তদারকি কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন;

(১০) ইন্টারনেট সংযোগ বা সিস্টেমে কোন সমস্যা থাকলে তা কার্যকর না হওয়া পর্যন্ত ধৈর্য্য ধারণ করবেন।

১০. ভূমিসেবা ফি:

(১) সেবা সহায়তা বাবদ সরকার যেভাবে ও যে পরিমানে ফি নির্ধারণ করবে সেভাবে ও সে পরিমানে ফি আদায়যোগ্য হবে। সরকার নির্ধারিত ফি-সমূহ কেন্দ্রে প্রদর্শন করতে হবে;

(২) সকল আবেদনের ক্ষেত্রে বলবৎ কোর্ট ফি বাবদ ২০.০০ (বিশ) টাকা, নামজারির নোটিশ জারি বাবদ ৫০.০০ (পঞ্চাশ) টাকা, নামজারি বাবদ ১১০০.০০ (এক হাজার একশত) টাকা এবং ভূমি উন্নয়ন কর বা খতিয়ানের সার্টিফাইড কপি বা মৌজা ম্যাপ বাবদ প্রদেয় নির্ধারিত অর্থ বা সরকার নির্ধারিত অন্য যে কোন ফি পরিশোধযোগ্য হবে। সরকার এ হার পরিবর্তন করলে পরিবর্তিত হার প্রযোজ্য হবে;

(৩) নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে প্রিন্ট করার ব্যবস্থা ও প্রয়োজনীয় উপকরণ থাকা সাপেক্ষে এবং অন্য কোন প্রতিবন্ধকতা না থাকলে খতিয়ান, ডিসিআর, দাখিলা ও বিভিন্ন ভূমিসেবা আবেদন প্রিন্ট করে দেয়া যাবে। প্রতি পাতা প্রিন্টিং এর জন্য নাগরিকের নিকট হতে ২০.০০ টাকা করে গ্রহণপূর্বক আদায়কৃত অর্থের তথ্য একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে। এ অর্থ প্রিন্টারের কালি, কাগজ ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণে ব্যয় করতে হবে;

(৪) নির্ধারিত সেবামূল্য প্রদান করে ভূমিসেবা সহায়তা কেন্দ্র (LSFC) থেকে সেবা গ্রহণে নাগরিককে অনুরোধ করা যাবে।

১১. তথ্য নিরাপত্তা:

(১) তথ্য নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে সরকারের বলবৎ সকল আইন, বিধি ও নীতি অনুসরণ করতে হবে;

(২) নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহে ব্যবস্থা থাকতে হবে;

(৩) ব্যবহৃত সকল পাসওয়ার্ড নিরাপদে সংরক্ষণ করতে হবে;

(৪) কর্মঘন্টা শেষ হলে আবশ্যিকভাবে ব্যবহৃত ল্যাপটপ বা কম্পিউটারের ওয়াইফাই সংযোগ ও বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করতে হবে;

(৫) অগ্নি নির্বাপক ব্যবস্থা থাকতে হবে;

(৬) সহায়তাকারীদের জন্য ল্যাপটপ বা কম্পিউটার নির্ধারিত থাকবে এবং তা ব্যতীত অন্য কোন ল্যাপটপ বা কম্পিউটার ব্যবহার করা যাবে না।

১২. কেন্দ্র সংক্রান্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি:

(১) কেন্দ্র পরিচালনা বিষয়ে বা কোন ভূমিসেবা সহায়তাকারীর বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকলে নাগরিকগণ তা কেন্দ্রের তদারকি কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন বা **‘ভূমিসেবায় অনলাইন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও কারিগরি সহায়তা সিস্টেম’** এ দাখিল করবেন এবং ১৬১২২ নম্বরে জানাবেন;

(২) তদারকি কর্মকর্তা কোন অভিযোগ নিষ্পন্নে অপারগ হলে নাগরিককে অভিযোগটি লিখিতভাবে দাখিল করতে বলবেন এবং তা কেন্দ্র পরিচালকের নিকট প্রেরণ করবেন। কেন্দ্র পরিচালক নিজে বা প্রয়োজনে জেলা প্রশাসকের সম্মতি নিয়ে নিষ্পত্তির উদ্যোগ নিবেন।

১৩. টেকনিক্যাল সমস্যা সমাধান:

যে কোন ধরনের টেকনিক্যাল সমস্যা ভূমি মন্ত্রণালয়ের আইটিসিটি সেলে প্রেরণ করবেন বা **‘ভূমিসেবায় অনলাইন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও কারিগরি সহায়তা’** সিস্টেমে দাখিল করবেন এবং সমস্যা নিরসনের অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করবেন।

১৪. নাগরিকের পরামর্শ গ্রহণ:

(১) নাগরিক সেবা প্রাপ্তি বিষয়ে কোন পরামর্শ দিতে আগ্রহী হলে তা কেন্দ্রে রক্ষিত রেজিস্টারে বা ১৬১২২ (বিদেশ থেকে +৮৮০৯৬১২৩১৬১২২) এর মাধ্যমে জানাবেন;

(২) প্রাপ্ত পরামর্শ জেলা প্রশাসকের নিজস্ব আর্থিক বা প্রশাসনিক ক্ষমতার মধ্যে হলে জেলা প্রশাসক তা বাস্তবায়ন করবেন বা ক্ষেত্রমতে সরকারকে অবহিত করবেন;

(৩) নাগরিক তার পরামর্শ বিষয়ে অগ্রগতি জানতে চাইলে সহায়তাকারীগণ বা কেন্দ্র তদারকি কর্মকর্তা তা জানাবেন।

১৫. বিবিধ:

(১) এ নির্দেশিকার যে কোন বিষয়ে ব্যাখ্যা বা স্পষ্টীকরণের এখতিয়ার একমাত্র সরকারের এবং সরকারের ব্যাখ্যা বা স্পষ্টীকরণ চূড়ান্ত হিসাবে গণ্য হবে;

(২) সরকার এ নির্দেশিকার যে কোন অনুচ্ছেদ বা উপানুচ্ছেদ প্রজ্ঞাপন জারির মাধ্যমে সংশোধন বা অবলোপন বা প্রতিস্থাপন করতে পারবে এবং প্রয়োজনে নির্দেশিকা বাতিল করতে বা বাতিল করে নতুন নির্দেশিকা জারি করতে পারবে।