

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিচালকের কার্যালয়

জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।

২০২৫-২০২৬ আর্থিক সালের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: আধুনিক প্রযুক্তি, সৃজনশীলতা ও জনগণের অংশগ্রহণের টেকসই ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বন, বনাশ্রাণী ও জীববৈচিত্র্য সংরক্ষণ ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।

মিশন: আধুনিক প্রযুক্তি, সৃজনশীলতা ও জনগণের অংশগ্রহণের উৎপাদনশীল ও টেকসই ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বন, বনাশ্রাণী ও জীববৈচিত্র্য সংরক্ষণ ও বৃক্ষের আচ্ছাদন (Tree Cover), পরিবেশগত সেবা (Ecosystem Service) মনোন্নয়ন ও দারিদ্র বিমোচন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবা

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন করার প্রাতির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী /উপাধিকার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বুন নং ফোন/উপাধিকার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন/ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা এবং বলধা গার্ডেন, ওয়ারী ঢাকায় দর্শনাধী/জনসাধারণের জন্য প্রকৃতি-পর্যটনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রভাব সূর্যোদয় হতে সূর্যাস্ত পর্যন্ত।	প্রবেশের জন্য টিকেট।	ওয়েবসাইট/ এপস হতে অনলাইনে জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা এবং বলধা গার্ডেন, ওয়ারী ঢাকার প্রবেশময়।	অনলাইনে অথবা জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা এবং বলধা গার্ডেন, ওয়ারী, ঢাকায় প্রবেশদ্বারের উপস্থিত হয়ে সরকার নির্ধারিত মূল্য সংশ্লিষ্ট ইজারাদারের দায়িত্বপ্রাপ্ত লোকদের নিকট পরিশোধ সাপেক্ষ।	ওয়েবসাইট/রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি, পশ্চিম রেজি/তত্ত্বাবধায়ক বলধা গার্ডেন, ওয়ারী, ঢাকা।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।
২	স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণকারী প্রাতি:ভ্রমণকারীদের অনুমতি প্রদান	৩০(ত্রিশ কার্যদিবস)	১। প্রাতি: ভ্রমণ পাশ নিবন্ধন ফরম। ২। ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ৩। জাতীয় পত্র/জন্মনিবন্ধন	জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা এবং বলধা গার্ডেন, ওয়ারী,ঢাকা।	অনলাইনে অথবা জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা এবং বলধা গার্ডেন, ওয়ারী, ঢাকায় প্রবেশদ্বারের উপস্থিত হয়ে নির্ধারিত মূল্য সংশ্লিষ্ট ইজারাদারের দায়িত্বপ্রাপ্ত লোকদের নিকট পরিশোধ সাপেক্ষ।	রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা ও বলধা গার্ডেন, ওয়ারী, ঢাকা।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।

৪

Baraka

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন করার প্রাপ্তির স্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী /উপজেতার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং জেলা/উপজেতার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন/ইমেইল
৩	জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকার শিক্ষার্থী/গবেষকদের গবেষণার জন্য অনুমতি প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ৩ (তিন) কার্য দিবস।	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে/ সাদা কাগজে আবেদন।	সাদা কাগজে পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকাকে সরোধান করে আবেদন।	বিনামূল্যে	রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি। মোবাইল নং-০১৭১২২৫১৬৯৭	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।
৪	জনসাধারণ এবং প্রতিষ্ঠানের মাঝে গাছের চারা/গোলাপ কলম বিক্রি।	মজুদ সাপেক্ষ তৎক্ষণিক সরবরাহ	সরকারি নির্ধারিত চারার বিক্রয়ের রশিদ	রেজি কর্মকর্তা, পূর্ব ও পশ্চিম রেজি। মোবাইল ফোন নং- ০১৯১১৯৮০২৭৯ ০১৭৪৯৪৬৯৪৭৫	প্রতিটি গাছের চারা/ফুলের চারা সরকারি নির্ধারিত মূল্য নগদে/জনলাইনে পরিশোধ করে রশিদ সংগ্রহ করা।	রেজি কর্মকর্তা, পূর্ব ও পশ্চিম রেজি। মোবাইল ফোন নং- ০১৯১১৯৮০২৭৯ ৩ ০১৭৪৯৪৬৯৪৭৫	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা। ফোন নং-০২- ৫৮০৫০১৯৯, ইমেইল- dir-nbgu@ bforest.gov.bd
৫	জনসাধারণ, সংস্থা এবং প্রতিষ্ঠানকে ফটোন্ট, শ্যুটিং ফিল্ম ভেজির অনুমতি প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্য দিবসের মধ্যে।	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে/সাদা কাগজে আবেদন।	নিজস্ব প্যাডে/সাদা কাগজে পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকাকে সরোধান করে আবেদন।	সেবা প্রত্যাশীর আবেদন প্রাপ্তির পর প্রতিটি শ্যুটিং ডকুমেন্টারী ফিল্ম ভেজির জন্য সরকারি নির্ধারিত ফি ও ভ্যাট অনলাইনে অথবা নগদে রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি এর নিকট পরিশোধ করে রশিদ সংগ্রহ করা।	রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, ঢাকা।

২.২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন করার প্রাপ্তির স্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী /উপজেতার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং জেলা/উপজেতার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন/ইমেইল
১	জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকার অভ্যন্তরে মৌসুমী বিভিন্ন ফল বিক্রির ইজারা প্রদান।	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্য দিবস।	১। দরপত্রাদাতার নাম, প্রতিষ্ঠানের নাম ও ঠিকানা। ২। দরপত্র আমানত। ৩। নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি। ৪। হালনাগাদ আয়কর পরিশোধের সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। ৫। জাট রেজিস্ট্রেশন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি।	সদর রেজি, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	১। সদর রেজি, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা। ২। বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকার কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে ইজারা দরপত্রের সিডিউল নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে অংশগ্রহণ।	রেজি কর্মকর্তা, সদর রেজি, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী /উপাধিক্রম কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং ফোন/উপাধিক্রম কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন/ইমেইল
২	১। জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকার প্রবেশদ্বার গেইট। ২। বক্সা গার্ডেন, ওয়ারী ঢাকার প্রবেশ গেট ইজারা প্রদান। ৩। জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যানের টয়লেট ইজারা।	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্য দিবস।	১। দরপত্রাদাতার নাম এবং প্রতিষ্ঠানের নাম ও ঠিকানা। ২। দরপত্র জ্ঞাতমানত। ৩। হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেন্ড কাইসেসের সত্যায়িত কপি। ৪। হালনাগাদ আয়কর পরিশোধের সনদপত্রের সত্যায়িত কপি। ৫। ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদ পত্রের সত্যায়িত কপি। ৬। আর্থিক স্বচ্ছলতার প্রমাণক হিসাবে ব্যাংক স্ট্যাটমেন্ট। ৭। দরপত্র দাখিলকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। ৮। সিভিল ক্রমের মূল রশিদ।	রেঞ্জ কর্মকর্তা, সদর রেঞ্জ, পশ্চিম রেঞ্জ/ তত্ত্বাবধায়ক বক্সা গার্ডেন, ওয়ারী, ঢাকা এবং বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, ঢাকা।	ইজারা দরপত্রে অংশ গ্রহণকৃত সর্বোচ্চ উদ্ধৃত দর এবং সরকার কর্তৃক নির্ধারিত অন্যান্য ফি সহ।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আশারকাঁও, ঢাকা।
৩	শিক্ষা ক্ষেত্রে প্রবেশের অনুমতি প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তির ৩ (তিন) কার্য দিবস।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে/সাদা কাগজে আবেদন।	নিজস্ব প্যাডে/সাদা কাগজে পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকাকে সংোধন করে অনলাইনে অথবা উপস্থিত হয়ে।	নিজস্ব প্যাডে/সাদা কাগজে পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকাকে সংোধন করে আবেদন, অনলাইনে অথবা উপস্থিত হয়ে।	রেঞ্জ কর্মকর্তা, সদর রেঞ্জ ও কর্মকর্তা।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।
৪	ছাদ বাগান/নগর বনায়ন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদন এর সাথে জরি/বাড়ির মালিকানা দলিলের কপি/স্কেচমাপ	অত্র দপ্তর	অনুমোদনের সাপেক্ষে	রেঞ্জ কর্মকর্তা, সদর রেঞ্জ ও কর্মকর্তা।	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা। ফোন নং-০২- ৫৮০৫০২৯৯, ইমেইল- nbgu@bforest.gov.bd

১

Signature

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রাপনে সাক্ষাৎ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র /আবেদন স্বাক্ষর প্রাপ্তির স্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিণাম পঞ্জি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী /উপজেলার কোড, অফিসিয়াল চিঠিকোন ও ইমেইল	উপস্থিত কর্মকর্তার পদবী, বন নং জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল চিঠিকোন/ইমেইল
১	নৈমিত্তিক ছুটি	১ কার্যদিবস	আবেদনপত্র	নিজ	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
২	কর্মচারীদের টাইমস্কেল/সিলেকশন শ্রেণী/উচ্চতর শ্রেণী প্রদান	৭ কার্যদিবস	প্রস্তাব, চাকরির রেকর্ডপত্র, চাকুরি বাহি, এপিআর	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৩	কর্মচারীদের চাকুরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণ	৭ কার্যদিবস	প্রস্তাব, চাকরির রেকর্ডপত্র, চাকুরি বাহি, এপিআর	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৪	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর/আবেদনপত্র অগ্রসরণ	৩ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৫	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর/আবেদনপত্র অগ্রসরণ	৩ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৬	অবসরোত্তর ছুটি ও জ্যাক্স গ্রান্ট মঞ্জুর/আবেদনপত্র অগ্রসরণ	৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৭	পেনসন মঞ্জুর/আবেদনপত্র অগ্রসরণ	৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৮	কর্মচারীদের কল্যাণ অনুদান সংক্রান্ত আবেদনপত্র অগ্রসরণ		নির্ধারিত ফরমে আবেদন	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিচালক, জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।	বন সংরক্ষক, বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।

১

Shahab

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

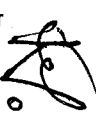
৩.১. সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

৩.২. তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	ক'র সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	শওকত ইমরান আরাকাত পরিচালক জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা। ই-মেইল: dir-nbg@bforest.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (তদন্তের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস)
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	বন সংরক্ষক বন্যপ্রাণী ও প্রকৃতি সংরক্ষণ অঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২৫৫০০৭১১১ ই-মেইল: cf-wildlife@bforest.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বন অধিদপ্তরের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ড. মোঃ জগল্লল হোসেন উপ প্রধান বন সংরক্ষক পরিপূর্ণনা উইং বন ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা ফোন- ৫৫০০৭১০৫, ০২৯৯৯০০০০০০৫ ই-মেইল: dccf.plw@gmail.com	৬০ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির স্বাক্ষর করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	স্বাক্ষরাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা।


 (শওকত ইমরান আরাকাত)
 পরিচালক
 জাতীয় উদ্ভিদ উদ্যান, মিরপুর, ঢাকা।
 তারিখ: ০৫/০৫/২০২৫