

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ আইনগত সহায়তা অধিদপ্তর
আইন ও বিচার বিভাগ
আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১৪৫, নিউ বেইলী রোড, ঢাকা-১০০০।
www.dbla.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (ভিশন):

সবার জন্য সমান বিচার প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করে সুবিচার প্রাপ্তির পথ সুগম করা।

অভিলক্ষ্য (মিশন):

আইনগত সহায়তা প্রদান আইন অনুসারে গরিব জনগণকে উচ্চ মানসম্পন্ন আইনগত সহায়তা প্রদান করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার প্রবিধানমালা ২০১০ অনুযায়ী তথ্য প্রকাশ	তথ্য অধিকার আইন অনুসারে আবেদনকারীর আবেদন প্রাপ্তির মাধ্যমে	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে	বিনামূল্যে	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ ও তথ্য অধিকার (তথ্য প্রকাশ ও প্রচার) প্রবিধানমালা ২০১০ অনুসারে	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ মাসুদা ইয়াসমিন উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২- ৪১০৩২২৯২ ই-মেইল: ddadmin@nlaso.gov.bd বিকল্প দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ মোঃ আশরাফুজ্জামান সহকারী পরিচালক (মনিটরিং) ফোন: ০২-৪১০৩২২৯৪ ই-মেইল: admonitoringnlaso@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
						আপীল কর্তৃপক্ষ (আরটিআই): মোঃ মঞ্জুরুল হোসেন মহাপরিচালক বাংলাদেশ আইনগত সহায়তা অধিদপ্তর ফোন: ০২-৪১০৩২২৯১ ই-মেইল: ed@nlaso.gov.bd
২.	সরকারি আইনি সহায়তায় জাতীয় হেল্পলাইন কলসেন্টারের মাধ্যমে আইনি পরামর্শ/ তথ্য প্রদান	'১৬৬৯৯' টোল ফ্রি নম্বরে আগত ফোন কলের মাধ্যমে আইনি পরামর্শ প্রদান করা	সরকারি আইনি সহায়তায় জাতীয় হেল্পলাইন কলসেন্টার - টোল ফ্রি নম্বর ১৬৬৯৯	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	আইনি পরামর্শ কর্মকর্তা সরকারি আইনি সহায়তায় জাতীয় হেল্পলাইন কলসেন্টার - ১৬৬৯৯ তত্ত্বাবধানে মোঃ আশরাফুজ্জামান সহকারী পরিচালক (মনিটরিং) ফোন: ০২-৪১০৩২২৯৪ ই-মেইল: admonitoringnlaso@gmail.com
৩.	অনলাইনে আইনি পরামর্শ প্রদান	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, ফেইসবুক পেইজ ম্যাসেঞ্জার, এসএমএস	ওয়েবসাইট : www.dbla.gov.bd ফেইসবুক পেইজ : www.facebook.com/bdnlaso	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ১-২ দিন	মোঃ আশরাফুজ্জামান সহকারী পরিচালক (মনিটরিং) ফোন: ০২-৪১০৩২২৯৫ ই-মেইল: admonitoringnlaso@gmail.com

২.২) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চাকুরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) পুলিশ ভেরিফিকেশন প্রতিবেদন অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা	রিফাত আরা সুলতানা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৪১০৩২২৯৪ (অঃ) ই-মেইল: adadmin@nlaso.gov.bd
২	পদোন্নতি সংক্রান্ত বিষয়	অফিস আদেশ অনুযায়ী কর্মচারীদের তথ্যাদি/সার্ভিসবুক/ACR	(১) সংশ্লিষ্ট কাজের অভিজ্ঞতা ও মেধা (২) হালনাগাদ বার্ষিক প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৩	অর্জিত ছুটি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
৪	শ্রান্তিবিনোদন ছুটি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর বাংলাদেশ চাকুরি (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা, ১৯৭৯ এর আলোকে নিষ্পত্তি করে আদেশ জারি করা হয়।	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	অফিস পরিচালনায় ক্ষেত্রবিশেষ বা আলোচনা সাপেক্ষে	
৫	নৈমিত্তিক ছুটি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী বছর ভিত্তিক নৈমিত্তিক ছুটি পাওয়ার প্রেক্ষিতে এবং অফিসে অনুপস্থিতির জন্য বিঘ্ন না ঘটান শর্তে	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) নৈমিত্তিক ছুটি প্রাপ্যতার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	১-২ কার্যদিবস	
৬	অধিদপ্তরের ও অধিদপ্তরের অধীন কর্মরত কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি প্রদান	অর্থ মন্ত্রণালয়ের বিগত ০৯/০১/২০১১ খ্রিঃ তারিখে এস, আর ও নং ০৫নথি-০৭.১৭.০০৮.০৮. ০০.০০১. ২০০০/ আইন/ ২০১১ নম্বর প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ (৩) নিজ নিজ কর্মচারী ও দপ্তরে প্রধানের নিকট প্রেরণ (৪) অর্থ শাখায় প্রেরণ	বিনামূল্যে	১-৫ কার্যদিবস	

২.৩) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগি এবং এনজিওদের সঙ্গে সরকারি আইন সহায়তা সম্পর্কিত বিভিন্ন সভা-সেমিনার ও কর্মশালা আয়োজন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সভা-সেমিনার আয়োজন ও অংশগ্রহণ	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে (৩) সংশ্লিষ বিষয়ে আলোচনা	বিনামূল্যে	৩-৫ কার্যদিবস	অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের মধ্য হতে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনীত ফোকাল পার্সন
২	জাতীয় আইনগত সহায়তা দিবস পালন	যথাযথ কর্তৃপক্ষ ও প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের পরামর্শ ও নির্দেশক্রমে	(১) অধিদপ্তরের অধীন সকল অফিসে বিভিন্ন দাতা ও এনজিও চিঠিপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মতে অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দের মধ্যে

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			(২) জনপ্রশাসন ও স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অধীন সকল অফিসে দিবসের পত্র প্রেরণ			বন্টনকৃত দায়িত্বের ভিত্তিতে
৩	আন্তঃমন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন প্রশাসনিক পত্রের উত্তর প্রদান	আন্তঃমন্ত্রণালয় হতে প্রশাসনিক পত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উত্তর প্রদান	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে/অধিদপ্তরের কার্যালয়ে	বিনামূল্যে	১-৩ কার্যদিবস	রিফাত আরা সুলতানা সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৪১০৩২২৯৫ (অঃ) ই-মেইল: adadmin@nlaso.gov.bd
৪	সুপ্রীম কোর্টের বিভিন্ন প্রশাসনিক পত্রের উত্তর প্রদান	সুপ্রীম কোর্ট হতে প্রশাসনিক পত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উত্তর প্রদান	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে/অধিদপ্তরের কার্যালয়ে	বিনামূল্যে	১-২ কার্যদিবস	
৫	সংসদের প্রশ্নোত্তর প্রেরণ সংক্রান্ত	সংসদ হতে প্রশ্ন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উত্তর প্রদান	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে	বিনামূল্যে	১-২ কার্যদিবস	
৬	অধিদপ্তরের অধীন সকল অফিসের ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী পত্র প্রেরণ	অধীনস্থ অফিসের পত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উত্তর প্রদান	(১) সাদা কাগজে (২) প্রতিবেদন আকারে	বিনামূল্যে	১-৫ কার্যদিবস	
৭	বিভিন্ন প্রতিবেদন/তথ্য/মতামত প্রেরণ	সংস্থা ও অধিদপ্তরের অধীন সকল অফিস কর্তৃক চাহিত কোন প্রতিবেদন/তথ্য/বিধি/আইন/নীতিমালা বা কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ	(১) প্রাপ্ত চিঠি (২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য (৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা।	
৮	অধিদপ্তরের গাড়ী মেরামত ও সংরক্ষণ	গাড়িচালক কর্তৃক নির্ধারিত আবেদন পাওয়ার পর যাচাইঅন্তে সরকারি আদেশ জারি করা	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত বাজেট সমন্বয়ের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা	
৯	সংস্থা ও অধিদপ্তরের অধীন অফিসে কর্মরত বিচার বিভাগীয় কর্মকর্তাগণের বিদেশ ভ্রমণের নিমিত্ত অধিদপ্তরের প্রশাসনিক কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	প্রস্তাব পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অধিদপ্তরের প্রশাসনিক কার্যালয়ে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ।	প্রস্তাব/আমন্ত্রণ পত্র ব্যয় নির্বাহের বিবরণ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
১০	অধিদপ্তরের ও অধিদপ্তরের অধীন অফিসে কর্মরত বিচার বিভাগীয় কর্মকর্তাদের আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ব্যবস্থা	আবেদন পাওয়ার পর সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১	অধিদপ্তরের ও অধিদপ্তরের অধীন কর্মরত বিচার বিভাগীয় কর্মকর্তাদের বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন অধিদপ্তরের মাধ্যমে সুপ্রীম কোর্টে প্রেরণ	হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন/ACR প্রতিস্বাক্ষরের জন্য প্রশাসনিক কার্যালয়ে এবং পরে সুপ্রীম কোর্ট রেজিস্ট্রার বরাবর প্রেরণ	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) সংযুক্ত হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন সুপ্রীম কোর্টে প্রেরণ।	বিনামূল্যে	প্রশাসনিক কার্যালয় থেকে প্রতিবেদন পাওয়া সাপেক্ষে ৩-৫ কার্যদিবস	
১২	অধিদপ্তরে কর্মরত কর্মচারীদের সার্ভিসবুক এ কর্মচারীদের নথি সংগ্রহ	হালনাগাদ বার্ষিক তথ্যাদি যাচাই এবং সংরক্ষণ	(১) প্রতিটি তথ্যাদির তারিখ ও স্মারক নম্বর যাচাই (২) যাচাই অন্তে স্বাক্ষর ও সিল ব্যবহার	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১৩	অধিদপ্তরের ও অধিদপ্তরের অধীন কর্মরত কর্মচারী পাসপোর্ট করার জন্য বিভাগীয় অনাপত্তি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর সংস্থা ও অধিদপ্তরের অধীন কর্মরত কর্মচারীর পাসপোর্ট তৈরির ফোকাল পার্সন হিসেবে অনুমোদন	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ	বিনামূল্যে	১-৫ কার্যদিবস	
১৪	অধিদপ্তরের ও অধিদপ্তরের অধীন কর্মরত কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষার অনুমতি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং অফিসে প্রাত্যহিক কাজে বিঘ্ন না ঘটান শর্তে।	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) নিজ নিজ কর্মচারী ও দপ্তরে প্রধানের নিকট প্রেরণ (৩) অর্থ শাখায় প্রেরণ	বিনামূল্যে	১-৫ কার্যদিবস	
১৫	বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগি এবং এনজিওদের দাতা বা এনজিওদের জেলা লিগ্যাল এইড কমিটির সদস্য বা পর্যবেক্ষক সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করার অনুমতি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আইনগত সহায়তা প্রদান আইন, ২০০০ এবং আইনগত সহায়তা প্রদান নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	(১) সাদা কাগজে অথবা নির্ধারিত ফরমে (২) দাতা বা এনজিও প্রধানদের নিকট পত্র প্রেরণ (৩) জেলা লিগ্যাল এইড কমিটির নিকট পত্র প্রেরণ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
১৬	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের পরামর্শ ও নির্দেশক্রমে অর্পিত দায়িত্ব পালন	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা।	
১৭	প্যানেল আইনজীবী/ লিগ্যাল এইড অফিস/ স্টাফের বিরুদ্ধে অভিযোগ।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
১৮	অধিদপ্তরে কর্মরত কর্মচারীদের প্রশাসনিক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং অফিসে প্রাত্যহিক কাজে বিঘ্ন না ঘটান শর্তে।	(১) প্রাত্যহিক কাজে অগ্রগতি ও সময়ের প্রেক্ষিতে (২) অধিদপ্তরের প্রদান কার্যালয়ে	সরকারি বিধি অনুযায়ী	নির্ধারিত সময়সীমা।	

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৯	অধিদপ্তরের প্রশাসনিক বিষয়ে তথ্য প্রদান	টেলিফোন বা সরাসরি যোগাযোগ	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২ কার্যদিবসে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
২০	সরকারি আইনগত সহায়তা বিষয়ক প্রতিবেদন/তথ্য/পরিসংখ্যান প্রকাশ ও প্রেরণ।	আইন ও বিচার বিভাগ/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত লিগ্যাল এইড বিষয়ক প্রতিবেদন/তথ্য/পরিসংখ্যান প্রকাশ ও প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্ত চিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথি ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৫ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
২১	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট পরিচালনা এবং অধিদপ্তরের আইনগত সহায়তা কার্যক্রম বিষয়ে পরিসংখ্যান ও তথ্য প্রদান	অধিদপ্তরের প্রয়োজনীয় তথ্য উপস্থাপন এবং প্রকাশ	www.nlaso.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	
২২	মাননীয় মন্ত্রীর জন্য আইনগত সহায়তা প্রদান কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা।	ক) আইন ও বিচার বিভাগ হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর হালনাগাদ তথ্যের ভিত্তিতে উত্তর প্রস্তুত করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নোত্তর প্রেরণ করা হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	মোঃ আশরাফুজ্জামান সহকারী পরিচালক (মনিটরিং) ফোন: ০২-৪১০৩২২৯৪ ই-মেইল: admonitoringnlaso@gmail.com
২৩	ই-নথি বিষয়ক	অফিস আদেশক্রমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
২৪	সরকারি আইনগত সহায়তা বিষয়ক জনসচেতনতামূলক অনুষ্ঠান আয়োজনের পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন নির্দেশনা প্রদান	অনুমতিপত্র ইমেইল, ওয়েবসাইট ও ডাকযোগে প্রেরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অনুমোদন সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	০৪ কার্যদিবস	
২৫	বার্ষিক কর্ম-সম্পাদন চুক্তি(এপিএ), শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনা, ই-গভর্ন্যান্স ও উত্তাবন কর্ম-পরিকল্পনা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনা এবং তথ্য অধিকার কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়ন।	সভার প্রস্তুতি, কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সকল কর্মকর্তাদের সাথে সমন্বয় ও প্রতিবেদন প্রেরণ।	১) নির্ধারিত ফরম ২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তথ্য সম্বলিত প্রতিবেদন প্রস্তুত (৩) সফটওয়্যারে এন্ট্রি	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুসারে	

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৬	টেলিভিশন কিংবা বেতারে সম্প্রচার, সংবাদপত্র/ সাময়িকীতে লিগ্যাল এইড বিষয়ক প্রচারণা কার্যক্রম বাস্তবায়ন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অনুমোদন গ্রহণপূর্বক পত্র জারি করা হয়।	১) টেলিভিশন কিংবা বেতারে সম্প্রচার অথবা সংবাদপত্র/ সাময়িকীতে নিবন্ধন প্রকাশের ক্ষেত্রে সম্প্রচার/নিবন্ধনের ০১ টি সফটকপি সিডি আকারে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী। ২) অন্যান্য ক্ষেত্রে উল্লেখিত তথ্যের উপযুক্ত প্রমাণাদি।	বিনামূল্যে	সংবাদপত্রে ০৩ কার্যদিবস টেলিভিশন কিংবা বেতারের ক্ষেত্রে ০৭ কার্যদিবস	
২৭	আইনের বই, প্যামফ্লেট, লিফলেট, ব্রোশিয়ার, পোস্টার, ক্যালেন্ডার, ডায়েরী ও স্মরণিকা প্রকাশের কার্যক্রম গ্রহণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অনুমোদন গ্রহণপূর্বক ব্যবস্থাগ্রহণ।	আইনের বই, প্যামফ্লেট, লিফলেট, ব্রোশিয়ার, পোস্টার, ক্যালেন্ডার, ডায়েরী ও স্মরণিকা প্রকাশের ক্ষেত্রে প্রয়োজন অনুযায়ী।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	
২৮	লিগ্যাল এইড অফিস ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান ও তথ্য প্রদান।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অনুমোদন গ্রহণপূর্বক পত্র জারি করা হয়।	সফটওয়্যারে তথ্য ও উপাত্ত পর্যালোচনা	বিনামূল্যে	০১-০৩ কার্যদিবস	
২৯	ডিজিটাল ডাটাবেজ সফটওয়্যারের তত্ত্বাবধান ও সময় সময় আপডেট প্রস্তাব উপস্থাপন	অফিস আদেশক্রমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৩০	ই-সার্ভিস বিষয়ে পরিকল্পনা গ্রহণ ও বাস্তবায়ন।	অফিস আদেশক্রমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৩১	জাতীয় আইনগত সহায়তা প্রদান অধিদপ্তরের লোগো ব্যবহার অনুমোদন বিষয়ে	সরকারি/ বেসরকারি সেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণক্রমে পত্র জারি	(১) সাদা কাগজে আবেদন (২) নমুনা প্রচারণা সামগ্রী/কনটেন্ট	বিনা মূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
৩২	ডিএনএ টেস্টের অনুমোদন সংক্রান্ত	ডিএনএ টেস্টের যাবতীয় ব্যয় বহনের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণক্রমে পত্র জারী	জেলা লিগ্যাল এইড অফিস থেকে ডিএনএ টেস্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়	বিনা মূল্যে সহায়ত	৫-৬ কার্যদিবস জেলা লিগ্যাল এইড	

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			কাগজ পত্র।	প্রদান	অফিস থেকে চাদহদাপত্র পাওয়ার সাথে সাথে ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়।	<p style="text-align: center;">তৌফিকুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোনঃ ০২-৪১০৩২২৯৬ (অঃ) ই-মেইল: adfinance@nlaso.gov.bd</p>
৩৩	পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি অনুমোদন সংক্রান্ত	পলাতক আসামিদের জন্য পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	জেলা লিগ্যাল এইড অফিস হতে পলাতক আসামিদের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র।	বিনা মূল্যে সহায়তা প্রদান	৫-৬ কার্যদিবস জেলা লিগ্যাল এইড অফিস থেকে চাদহদাপত্র পাওয়ার সাথে সাথে ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়।	
৩৫	গরিব, অসহায় ও দরিদ্র মানুষের আইনগত সহায়তা প্রদানের অর্থ বরাদ্দকরণ;	আইন দ্বারা নির্ধারিত মামলার ব্যয়ভার বহন সংক্রান্ত।	জেলা ভিত্তিক চাহিদা।	বিনা মূল্যে সহায়তা প্রদান	লিগ্যাল এইড অফিসে আবেদন ফরম পূরণ করার সাথে সাথে মামলার জন্য প্যানেল ল'ইয়ার নিয়োগ	
৩৬	প্রচার ও প্রচারণা সংক্রান্ত ব্যয় বরাদ্দ	মামলা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রচার	হেড অফিস হতে প্রচার প্রচারণার জন্য পোস্টার, লিফলেট, প্যামপ্লেট, স্টিকার, জেলায় সরবাহ করা হয়।	বিনা মূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়।	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় প্রতিনিয়ত পোস্টার, লিফলেট, প্যামপ্লেট, প্রদান করা হয়।	
৩৭	জেলা লিগ্যাল এইড কমিটির অর্থ বরাদ্দ	ব্যাংক, টি,টি ই-মেইল ও ডাকযোগ	নির্ধারিত ফরমে বাজেট বিবরণীর মাধ্যমে।	বিনা মূল্যে	(৭) সাত কার্যদিবসের মধ্যে	
৩৮	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ জেলা লিগ্যাল এইড অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতনভাতাদি বরাদ্দ প্রেরণ সংক্রান্ত।	ব্যাংক ও টি,টি	সাদা কাগজে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	বিনা মূল্যে	(১) এক কার্যদিবসের মধ্যে	

৩) আওতাধীন দপ্তর/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নহে।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	অভিযোগ অবশ্যই লিখিত হবে।
২	অভিযোগকারী অভিযোগ দায়েরের সময় আবশ্যিকভাবে তার পূর্ণ নাম, পিতা ও মাতার নাম, ঠিকানা, ফোন ফ্যাক্স ও ইমেইল নম্বর (যদি থাকে) এবং পেশা উল্লেখ করত: নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪	আবেদন ফর্মের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ। যেমন: অভিযোগের সাথে যথাযথ প্রমাণ ও নমুনা দাখিল করতে হবে।
৫	কারণ উদ্ভব হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
৬	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য ফোন/তদবির না করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

কোন নাগরিক কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। এছাড়া আইনি সহায়তায় জাতীয় হেল্পলাইন নম্বর ১৬৬৯৯ (টোল ফ্রি) তে যোগাযোগ করে সমস্যা অবহিতকরণ।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: মোঃ মঞ্জুরুল হোসেন (মহাপরিচালক) ফোন: ০২৪১০৩২২৯১ (অঃ) ইমেইল: ed@nlaso.gov.bd ওয়েব: www.dbla.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: উপসচিব (মতামত-২), আইন ও বিচার বিভাগ ফোন: ৫৫১০০০০৯ (অঃ) ইমেইল: js.opinion@laswjusticediv.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.lawjusticediv.gov.bd	৬০ দিন

