গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস
সুনামগঞ্জ।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)

সুনামগঞ্জ জেলায় স্থায়ী/অস্থায়ীভাবে বসবাসরত পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশী প্রকৃত বাংলাদেশি নাগরিকগনকে নির্ধারিত সময়ে যথাযথভাবে সেবা প্রদানে আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission):

রূপকল্প (Vision): আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, সুনামগঞ্জ পাসপোর্ট প্রত্যাশী সকল বাংলাদেশী নাগরিককে আন্তরিকভাবে পাসপোর্ট সেবাপ্রদান এবং অফিসের অবকাঠামোগত উন্নয়ন।

অভিলক্ষ্য (Mission): সুনামগঞ্জ জেলার বসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকদেরকে বিধি মোতাবেক সহজ ও দ্রুততম সময়ে নির্ভুল পাসপোর্ট প্রদান এবং পাসপোর্টের গ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

<table>
<tr><th>ক্রঃ নং</th><th>সেবার নাম</th><th>সেবা প্রদান পদ্ধতি</th><th>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</th><th>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান</th><th>সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি</th><th>সেবা প্রদানের সময়সীমা</th><th>মন্তব্য</th></tr>
<tr><td>(১)</td><td>(২)</td><td>(৩)</td><td>(৪)</td><td>(৫)</td><td>(৬)</td><td>(৭)</td><td>(৮)</td></tr>
<tr>
<td>০১</td>
<td>ইলেকট্রনিক (E-Passport) পাসপোর্ট সেবা</td>
<td>◆ সুনামগঞ্জ জেলায় স্থায়ী/অস্থায়ীভাবে বাসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকগনকে সেবা প্রদান করা হয়।

◆ অনলাইনের মাধ্যমে আবেদন ফরম পূরণ করতে হয়।</td>
<td>১) অনলাইনে পূরণকৃত আবেদনের সব অংশ ও মেইলে প্রেরিত সামারি পেইজ (হাতে লেখা আবেদন গ্রহণযোগ্য নয়)।
২) ১ (এক) কপি জাতীয় পরিচয়পত্র (NID ২০ বছরের উর্ধে) অথবা ডিজিটাল ইংরেজি জন্ম নিবন্ধন সনদ (BRC ১৮ বছরের নিম্নে); ১৮-২০ বছরের বয়সীদের ক্ষেত্রে NID/BRC প্রযোজ্য হবে।
➤ অপ্রাপ্ত বয়স্ক (১৮ বছরের কম) যাদের NID নাই, তার পিতা/মাতা'র জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) প্রযোজ্য হবে।
➤ NID/BRC এর মূল কপি প্রদর্শন বাধ্যতামূলক।

৩) পাসপোর্ট ফিস প্রদানের এ-চালান (Automated challan) কপি।

৪) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তর/অধস্তন অফিস এবং স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা/কর্পোরেশনে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে <u>বাড়তি আরো যা লাগবেঃ</u>
➤ ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত মূল অনাপত্তি সনদ NOC/সরকারী আদেশ (GO)

৫) কেবলমাত্র সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ভরশীল স্বামী/স্ত্রী এর ক্ষেত্রে <u>বাড়তি আরো যা লাগবেঃ</u>
➤ স্বামী/স্ত্রীর নাম উল্লেখসহ ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত মূল অনাপত্তি সনদ (NOC)

৬) সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ভরশীল (১৫ বছরের কম বয়সী) সন্তানের ক্ষেত্রে বাড়তি আরো যা লাগবে ঃ
➤ সন্তান/সন্তানদের নাম উল্লেখ সহ ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত মূল অনাপত্তি সনদ (NOC)
➤ ইংরেজি জন্ম নিবন্ধনের (BRC) ফটোকপি।</td>
<td>ই-পাসপোর্ট ওয়েব সাইট
<u>www.epassport.gov.bd</u> এ আবেদন পূরন করা যাবে।

◆ পূরণকৃত আবেদনপত্র, সামারি পেজ, পেমেন্ট স্লিপ ও অন্যান্য কাগজপত্র একসাথে নিয়ে বায়ো-এনরোলমেন্টে এর জন্য পাসপোর্ট অফিসে আসতে হবে।</td>
<td colspan="2">ফিস (১৫% ভ্যাট সহ)
<table>
<tr><th rowspan="2">পৃষ্ঠা সংখ্যা</th><th rowspan="2">মেয়াদ</th><th colspan="3">বিতরণের ধরণ ও সেবা প্রদানের সময় সীমা</th></tr>
<tr><th>সাধারণ (১৫ কর্ম দিবস)</th><th>জরুরী (৭ কর্ম দিবস)</th><th>অতীব জরুরী (২ কর্ম দিবস)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">৪৮ পৃষ্ঠা</td><td>৫ বছর</td><td>৪০২৫ টাকা</td><td>৬৩২৫ টাকা</td><td>৮৬২৫ টাকা</td></tr>
<tr><td>১০ বছর</td><td>৫৭৫০ টাকা</td><td>৮০৫০ টাকা</td><td>১০৩৫০ টাকা</td></tr>
<tr><td rowspan="2">৬৪ পৃষ্ঠা</td><td>৫ বছর</td><td>৬৩২৫ টাকা</td><td>৮৬২৫ টাকা</td><td>১২০৭৫ টাকা</td></tr>
<tr><td>১০ বছর</td><td>৮০৫০ টাকা</td><td>১০৩৫০ টাকা</td><td>১৩৮০০ টাকা</td></tr>
</table>
<u>উল্লেখ্যঃ</u>
◆ অতি জরুরী পাসপোর্ট সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নতুন আবেদন অথবা অপরিবর্তিত পুরাতন এমআরপি থাকতে হবে এবং পাসপোর্ট আগারগাঁও হতে সংগ্রহ করতে হবে।
◆ বিদ্যমান পাসপোর্ট ও এনআইডির তথ্য অনুরূপ না হলে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হতে পারে।
◆ পূর্বের পাসপোর্ট এর তথ্য গোপন করলে পাসপোর্ট আটকে যাবে।
◆ ১৮ বছরের নিম্নে সকল আবেদনকারীর ক্ষেত্রে ই-পাসপোর্ট এর মেয়াদ ৫ বছর হবে।
◆ ই-পাসপোর্ট ফি পেমেন্ট:
অফলাইন: সোনালী ব্যাংক ও অন্যান্য ব্যাংকে ‘এ-চালান’ (Automated Challan) এর মাধ্যমে ফিস জমা করতে হবে।
অনলাইন: ekpay এর মাধ্যতে ই-চালানে ফি জমা করা যাবে। তবে</td>
<td>এমআরপি হতে ই-পাসপোর্ট অথবা ই-পাসপোর্ট হতে ই-পাসপোর্ট আবেদনে তথ্য সংশোধনের জন্য যা লাগবেঃ

➤ নাম/বাবার নাম/মায়ের নামের বানান সংশোধন অথবা নামের সম্পূর্ণ পরিবর্তনের জন্য এনআইডি কপি, এনআইডি যাচাই কপি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে একাডেমিক সার্টিফিকেট।

➤ বয়স সংশোধনের জন্য ১৮ বছরের উর্দ্ধে আবেদনকারীর ক্ষেত্রে এনআইডি, এনআইডি যাচাই কপি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে একাডেমিক সার্টিফিকেট এবং ১৮ বছরের নিচে আবেদনকারীর ক্ষেত্রে অনলাইন জন্মনিবন্ধন, নিবন্ধনের যাচাই কপি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে একাডেমিক সার্টিফিকেট।

➤ বৈবাহিক/তালাকের তথ্য সংযোজনের জন্য বিবাহ সনদ/তালাক সনদ লাগবে।

➤ পেশা পরিবর্তনের জন্য পেশাগত সনদ লাগবে।</td>
</tr>
</table>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	মন্তব্য
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
			➤ পিতা/মাতা'র জাতীয় পরিচয় পত্র (NID) এর কপি। ৭) কেবলমাত্র অবসরপ্রাপ্ত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং নির্ভরশীল স্বামী/স্ত্রী'র ক্ষেত্রে **বাড়তি আরো যা লাগবেঃ** ➤ অবসর আদেশ/পেনশন বইয়ের ফটোকপিসহ মূল কপি প্রদর্শন করতে হবে। ৮) দত্তক/অভিভাবকত্ব গ্রহণের ক্ষেত্রে স্বরাষ্ট্রমন্ত্রণালয়ের সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত আদেশ। **৯) রি-ইস্যু আবেদনের ক্ষেত্রে ঃ** ➤ অপরিবর্তিত তথ্যে অনলাইনে পূরণকৃত আবেদন ফরম সহ পাসপোর্ট, NID/BRC এর ফটোকপি। ➤ তথ্য সংশোধিত/পরিবর্তনের জন্য জাতীয় পরিচয়পত্র NID/BRC অনুযায়ী অনলাইনে পুরনকৃত আবেদন ফরম সহ পাসপোর্ট, NID/BRC এর ফটোকপি, প্রয়োজনে একাডেমিক সার্টিফিকেট, নিকাহনামা/ তালাকনামা ইত্যাদি সংযোজন করতে হবে। ➤ পূর্ববর্তী মূল পাসপোর্ট ও জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন প্রদর্শন বাধ্যতামূলক। ➤ হারানো (LOST) ই-পাসপোর্টের ক্ষেত্রে অনলাইন জিডি (GD) দাখিল করতে হবে।		উভয় পদ্ধতিতেই ফি পরিশোধের চালান কপি অবশ্যই দাখিল করতে হবে।		➤ স্থায়ী ঠিকানা পরিবর্তনের জন্য পুলিশ ভেরিফিকেশন হবে। ➤ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন লাগবে।
০২	**মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (MRP) রি-ইস্যু**	◆ সুনামগঞ্জ জেলায় স্থায়ী/অস্থায়ী ভাবে বসবাসরত বাংলাদেশী নাগরিকগনকে সেবা প্রদান করা হয়।	➤ যে সকল বাংলাদেশী নাগরিক ব্যক্তিগত প্রয়োজনে দেশে এসেছেন, যাদের বাংলাদেশের পাসপোর্টের মেয়াদ ০৬ মাসের কম রয়েছে কিন্তু ভিসার মেয়াদ ভিসার মেয়াদ স্বল্পতার কারণে জরুরী ভিত্তিতে বিদেশ প্রত্যাবর্তন আবশ্যক এবং জাতীয় পরিচয়পত্র না থাকা ই-পাসপোর্টের আবেদন করতে পারছেন না এরূপ ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রমানক ভিসা/আকামা/PR/Job ID/Student ID ইত্যাদি দাখিল সাপেক্ষে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট রিইস্যুর আবেদন করতে পারবেন। ➤ এছাড়া গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিগত চিকিৎসার উদ্দেশ্যে বিদেশ যাওয়ার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমাণক দাখিল পূর্বক NID/BRC এর ভিত্তিতে এমআরপি রি-ইস্যু আবেদন করতে পারবেন।	অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট www.dip.gov.bd / www.passport.gov.bd অথবা যে কোন পাসপোর্ট অফিস থেকে ডিআইপি ফরম-২ বিনা মূল্যে সংগ্রহ করা যাবে।	ক. জরুরি ভিত্তিতে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য ফিস ৬৯০০ টাকা (১৫% ভ্যাট সহ) খ. সাধারণভাবে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য ফিস ৩৪৫০ টাকা (১৫% ভ্যাট সহ) গ. শুধুমাত্র সোনালী ব্যাংক লিঃ সুনামগঞ্জ কর্পোরেট শাখায় ফিস জমা করতে হবে।	ক. সাধারণ ফিসে ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে। খ. জরুরী ফিসে ০৭ কর্ম দিবসের মধ্যে।	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, সুনামগঞ্জে এমআরপি এর লোকাল সার্ভার বন্ধ থাকায় এমআরপি এর সকল সেবা বন্ধ রয়েছে। লোকাল সার্ভার চালু হলে এমআরপি এর সকল সেবা প্রদান করা হবে।

➤ তথ্য গোপন করা হতে বিরত থাকুন। ➤ সঠিক ভাবে আবেদন পূরণ করে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমা করুন। ➤ বিধি বিধান অনুসরন পূর্বক সেবা গ্রহণ করুন।

➤ প্রয়োজনে সহকারী পরিচালকের সাথে যোগাযোগ করুন **মোবাইল: ০১৭৩৩-৩৯৩৩৯৬**।

বিশেষ দ্রষ্টব্য ঃ

ডেলিভারী স্লিপে পাসপোর্ট বিতরণের জন্য উল্লেখিত তারিখটি সম্ভাব্য দেয় তারিখ। কারিগরি সমস্যা/আবেদনকারী কর্তৃক কোন তথ্য গোপন/Face match/Multiple MRP Active জনিত সমস্যা কিংবা পাসপোর্টের তথ্য পরিবর্তন ইত্যাদি কারণে পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ বিলম্বিত হতে পারে।

৩.আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২.	নির্ধারিত পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৪.	আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রমাণাদি জমাকরণ। (বিস্তারিত)
৫.	সংশিষ্ট দালিলিক প্রমাণাদির মূল সনদ সাথে রাখা।
৬.	শৃঙ্খলা বজায় রাখা এবং বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক সেবা গ্রহণ করা।

৪. অফিসের অভ্যন্তরে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট প্রত্যাশীদের বিভিন্ন কক্ষ নির্দেশিকা: (বিস্তারিত)

৫.তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা:

জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম মামুন
সহকারী পরিচালক
আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, সুনামগঞ্জ।
মোবাইলঃ ০১৭৩৩-৩৯৩৩৯৬।

৬.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ জাহিদুল ইসলাম মামুন সহকারী পরিচালক আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, সুনামগঞ্জ। মোবাইলঃ ০১৭৩৩-৩৯৩৩৯৬। ই-মেইল: rposunamgonj@passsport.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
০২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ সালাহ উদ্দিন উপপরিচালক বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৭৩৩-৩৯৩৩৬১। ই-মেইল: rpo.sylhet@passport.gov.bd	২০ কার্যদিবস