



রংপুর সিটি কর্পোরেশন, রংপুর

www.rpcc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন
 ভিশন ৪ দাবিদ্রমুক্ত, পরিবেশবান্ধব সুন্দর ও নিরাপদ মহানগরী।
 মিশন ৪ স্থানীয় সরকার ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ, নগরের অবকাঠামো উন্নয়ন ও আর্থ-সামাজিক কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়ন। স্বল্প সময়ে, স্বল্প খরচে নগরবাসীকে নাগরিক সেবা প্রদান করা।

২. (ক) প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় প্রাপ্তির স্থান	সেবাসমূহ/সিটিজেনস চার্টার এবং পরিবেশ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) কর্মকর্তার পদবী ফোন নম্বর এবং টেলিফোন/ই-মেইল এড্রেস উল্লেখ করতে হবে
০১	জন্ম/সম্পত্তি সক্রিয় অভিব্যক্তি প্রক্রিয়ার	৩০ দিন	দাখিল, খাতিয়া, বাসিন্দা, হোজি ট্যাক্স পরিশোধের কন্সল, ডিডিসিয়ার কপি	প্রাপ্তি স্থান (ক্যান শাখা)	ক) অভিযোগ সক্রিয় ফর্ম -৩০০/- খ) সীমানা নির্ধারণ ফর্ম ৫০/- গ) সীমানা নির্ধারণ ফর্ম ৫০/- ঘ) সীমানা নির্ধারণ ফর্ম ৫০/- ঙ) সীমানা নির্ধারণ ফর্ম ৫০/-	মোঃ মাসুদ কবীর বকী সম্পত্তি কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: magistrate@rpcc.gov.bd	অবদুল মান্নান (নির্বাহী ইঞ্জিনিয়ার) ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: magistrate@rpcc.gov.bd
০২	ট্রেড লাইসেন্স (নেতুন/নিবন্ধন)	৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ, ভাড়া ভেদে চুক্তিপত্র, হোজি ট্যাক্স পরিশোধের কপি, আঙ্গুর সনদ (পেয়েজা ক্ষেত্রে), সোলোপার্সনের ক্ষেত্রে নগর অনুমোদনের কপি এবং ছবি।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যান শাখা)	ফর্ম মূল্য: ২০০/- সেবা মূল্য: ২০০/- ব্যাংকের মাধ্যমে	মোহাম্মদ আলী প্রধান লাইসেন্স পরিদর্শক ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৩	অস্থায়ী যানবাহনের লাইসেন্স (নেতুন/নিবন্ধন)	৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত অনুলিপি, ছবি, বাহন ক্রয়ের রসিদ।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যান শাখা)	ফর্ম মূল্য: ৫০-১০০/- সেবা মূল্য: ১০০-১০,০০০/- (ব্যাংকের মাধ্যমে)	মোহাম্মদ আলী প্রধান লাইসেন্স পরিদর্শক ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: secretary@rpcc.gov.bd
০৪	নতুন হোজি নথি প্রদান	৭ দিন	জমির মালিকের সত্যায়িত অনুলিপি, DCR কপি, খাতিয়া রসিদ, মাই প্ল্যান, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি।	প্রয়োজন নয়	নির্দিষ্ট স্থানের ভিত্তিতে (ব্যাংকের মাধ্যমে)	মোঃ সাইফুল ইসলাম কম্পিউটার অপারেটর ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৫	মাই বাসার ইজারা	৩০ দিন	দরপত্র/সিটিজেনস চার্টার শর্তনামা	প্রয়োজন নয়	সংশ্লিষ্ট স্থান/অফিসের সর্বোচ্চ সীমা অনুযায়ী	মোঃ জাকির হোসেন শাখা প্রধান ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৬	ইপিআই কর্মকর্তাদের আওতাধীন মা ও শিল্পের টিকা দান	শিল্পের ১৮ মাসের মধ্যে এবং মহিলাদের ১৫-৪৯ বছরের মধ্যে	পূর্ববর্তী টিকা সক্রিয় কার্ড	প্রাপ্তি স্থান-নির্দিষ্ট কার্পোরেশনের স্থায়ী টিকাদান কেন্দ্র	নিম্নমূল্যে	ডাঃ কামরুজ্জামান ইদ্রিস তাজ শাখা প্রধান ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৭	পরিবেশ প্রত্যাহার/প্রতিবেদন প্রদানের লাইসেন্স (নেতুন/নিবন্ধন)	৩০ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি, হোজি ট্যাক্স পরিশোধের রসিদ, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি এবং ছবি।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যান শাখা)	ফর্ম মূল্য: ২০/- সেবা মূল্য: ৫০০/- ব্যাংকের মাধ্যমে	মোঃ সাইফুল ইসলাম শাখা প্রধান (জমা/স্বাক্ষর শাখা) ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৮	অস্থায়ী সৌধ/সেবা প্রদান	সার্বজনীন	জরুরী ফোন অথবা সাহায্য	প্রাপ্তি স্থান-সিটি কর্পোরেশন কার্যালয়	সেবা মূল্য: নিষ্কল একটি অস্থায়ী সৌধ/সেবা প্রদানের ব্যয় ১০০০/- অন্যান্য সৌধ/সেবা প্রদানের ব্যয় ৩০ টাকা থেকে ১০০ টাকা পর্যন্ত। (সিটিজেনস চার্টার)	মোঃ সাইফুল ইসলাম শাখা প্রধান (জমা/স্বাক্ষর শাখা) ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪৭ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: ০৫২১-৫৪৪৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd

২.৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সেবা প্রয়োজ্য নহে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্থানীয় সরকার বিভাগের ওয়েবসাইট Visit করা।
২	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
৪	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৫	সাক্ষাতের জন্য ধার্মিকতা ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৬	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে সন্মত ধারণা থাকা।
৭	অনাবশ্যক কোন তদবিরি না করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক নং	কোন যোগাযোগ করবে	কর সূত্র বোঝায়ে করবে	যোগাযোগের চিকন	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রংপুর সিটি কর্পোরেশন Tel: ০৫২১-৫৪৪৪২ email: ceo@rpcc.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মেয়র রংপুর সিটি কর্পোরেশন Tel: ০৫২১-৫৪১৮৬ email: mayor@rpcc.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং চেম্বের, ব্যাংকোদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.gsv.gov.bd	৩০ দিন