



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা রিসোর্স সেন্টার (ইউআরসি), তানোর, রাজশাহী।

সিটিজেন'স চার্টার (Citizen's Charter)



| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                                                           | সেবা গ্রহীতা       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                         | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি      | সেবা প্রদানের সময়সীমা     | মন্তব্য |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------|
| ১            | ২                                                                                                                                                                                                                                                                   | ৩                  | ৪                                                                                                                                                                                                                                                                 | ৫                                                                                                                                              | ৬                                     | ৭                          | ৮       |
| ১            | উচ্চতর পরীক্ষায় অংশগ্রহণের আবেদন নিষ্পত্তি।                                                                                                                                                                                                                        | কর্মকর্তা/কর্মচারী | লিখিত আবেদন করতে হবে।                                                                                                                                                                                                                                             | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                   | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে |         |
| ২            | শান্তি বিনোদন ছুটি সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি।                                                                                                                                                                                                                       | কর্মকর্তা/কর্মচারী | যোগ্যতা অর্জিত হলে নিয়মানুযায়ী ইউআরসি প্রধানের নিকট লিখিত আবেদন করতে হবে।                                                                                                                                                                                       | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক উদ্বর্তন কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।  | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে  |         |
| ৩            | নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত বিভিন্ন প্রকার ছুটি অর্থাৎ বিএসআর বিধি-১৪৯ এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ এর বিধি-৭ অনুযায়ী ব্যক্তিগত/পারিবারিক কারণে ও মেডিকেল সার্টিফিকেটের ভিত্তিতে অনধিক তিন মাস পর্যন্ত গড় বেতনে/অর্ধগড় বেতনে দেশের অভ্যন্তরে অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী। | কর্মকর্তা/কর্মচারী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে লিখিত আবেদন করতে হবে।                                                                                                                                                                             | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক উদ্বর্তন কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।  | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে  |         |
| ৪            | মাতৃত্ব ছুটি, বিএসআর বিধি-১৪৯ এবং বিধি ১৯৭ এর উপবিধি-১ অনুযায়ী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরী।                                                                                                                                                                          | কর্মকর্তা/কর্মচারী | মেডিকেল সার্টিফিকেটসহ সংশ্লিষ্ট ইউআরসি প্রধান বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে।                                                                                                                                                                                         | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসির ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক উদ্বর্তন কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে  |         |
| ৫            | গৃহ নির্মাণ ও অন্যান্য ঋণের আবেদন।                                                                                                                                                                                                                                  | কর্মকর্তা/কর্মচারী | নিম্নোক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবেঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২. বাইনাপত্র ৩. ইতঃপূর্বে ঋণ/Loan গ্রহণ করেন নাই মর্মে অঙ্গিকারনামা ৫. সরকারী কৌসুলী/উকিল এর মতামত ৬. নামজারী/জমা খারিজ (Mutation) এর খতিয়ানের কপি ৭. ভূমি উন্নয়ন কর/খাজনা পরিশোধের দাখিলা/রশিদ। | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                         | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে |         |

|    |                                            |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                        |                                       |                           |  |
|----|--------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--|
| ৬. | পেনশন কেস/আবেদনের নিষ্পত্তি।               | কর্মকর্তা/কর্মচারী | <p>পেনশন :</p> <p>নিম্নোক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে :</p> <p>১. নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির জন্য আবেদনপত্র (৩ কপি) ২. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৩. চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী ৪. নিয়োগপত্র ৫. পদোন্নতির পত্র ৬. উন্নয়ন খাতে চাকুরী হয়ে থাকলে রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি ৭. চাকুরীর খতিয়ান বহি ৮. পাসপোর্ট আকারের (৬ কপি) সত্যায়িত ছবি ৯. নাগরিকত্ব সনদ ১০. না-দাবী পত্র ১১. শেষ বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (এলপিসি) ১২. হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত প্রমাণ পত্র ১৩. নমুনা স্বাক্ষর ১৪. ব্যাংক হিসাব নম্বর ১৫. চাকুরী স্থায়ী সংক্রান্ত আদেশ ১৬. উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশ নির্বাচনের সনদ ১৭. 'অডিট আপত্তি' ও 'বিভাগীয় মামলা নাই' মর্মে সুস্পষ্ট লিখিত সনদ ১৮. অবসর প্রস্তুতি জনিত ছুটি (এলপিআর) এর আদেশের কপি।</p> <p>পারিবারিক পেনশন :</p> <p>নিম্নোক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে:</p> <p>১. নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির আবেদন করতে হবে (৩ কপি) ২. মৃত্যু সংক্রান্ত সনদ ৩. নিয়োগপত্র ৪. পদোন্নতির পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৫. শিক্ষাগত সনদ ৬. উন্নয়ন খাতে চাকুরী হয়ে থাকলে রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি ৭. চাকুরীর খতিয়ান বহি ৮. চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী ৯. নাগরিকত্ব সনদ ১০. উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশ সনদ ১১. মৃত্যুর দিন পর্যন্ত বেতন প্রাপ্তির সনদ ১২. পাসপোর্ট আকারের (৬ কপি) সত্যায়িত ছবি ১৩. নমুনা স্বাক্ষর ১৪. উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশ গণের ক্ষমতা পত্র ১৫. বিধবা হলে পুনর্বিবাহ না করার সনদ ১৬. না-দাবী পত্র ১৭. শেষ বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (এলপিসি) ১৮. ব্যাংক হিসাব নম্বর।</p> | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে |  |
| ৭  | বিদেশ ভ্রমণ/গমন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি। | কর্মকর্তা/কর্মচারী | <p>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে |  |

|    |                                                                                                                        |                    |                                                                                                        |                                                                                                                                                       |                                       |                                                                 |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|
| ৮  | বদলীর আবেদন নিষ্পত্তি।                                                                                                 | কর্মকর্তা/কর্মচারী | সুপার পিটিআই বরাবরে যথামাধ্যমে লিখিত আবেদন করতে হবে।                                                   | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                       |  |
| ৯  | বকেয়া বিলের আবেদন নিষ্পত্তি।                                                                                          | কর্মকর্তা/কর্মচারী | প্রয়োজনীয়/আনুষঙ্গিক কাগজপত্র সহ বিল উপস্থাপন করতে হবে।                                               | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে                                       |  |
| ১০ | আর্থিক/প্রশাসনিক ক্ষমতা প্রদান।                                                                                        | কর্মকর্তা/কর্মচারী | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার আবেদন সুপার, পিটিআই এর বরাবরে দাখিল করতে হবে।                               | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                       |  |
| ১১ | বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/প্রতিবেদন পূরণ/লিখন।                                                                           | কর্মকর্তা/কর্মচারী | ৩১ জানুয়ারির মধ্যে যথাযথভাবে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি প্রধানের নিকট উপস্থাপন করতে হবে। | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে                                           |  |
| ১২ | ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তার পিয়ারেল, পেনশন/পারিবারিক পেনশন ও অবসর প্রদান [গণ-কর্মচারী অবসর আইন, ১৯৭৪-এর ধারা-৯(২) ব্যতীত]। | কর্মকর্তা/কর্মচারী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।                             | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                       |  |
| ১৩ | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরী [সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি-১৩(১)]।                            | কর্মকর্তা/কর্মচারী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।                             | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।                                                | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                       |  |
| ১৪ | তথ্য প্রদান/সরবরাহ।                                                                                                    | কর্মকর্তা/কর্মচারী | অফিস প্রধানের নিকট পূর্ণ নাম-ঠিকানা সহ সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ করে লিখিত/দরখাস্ত করতে হবে।                | ৭ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে প্রদান যোগ্য তথ্য প্রদান/সরবরাহ করতে হবে। তবে নিজ এখতিয়ারাধীন বিষয় না হলে যথাস্থানে আবেদনের পরামর্শ প্রদান করতে হবে। | সরকারি কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | সম্ভব হলে তাত্ক্ষণিক, না হলে সর্বোচ্চ ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে |  |