

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ওয়াক্ফ প্রশাসন
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
www.waqf.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : ওয়াক্ফ এস্টেট সমূহের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে ধর্মীয়, সামাজিক ও জনকল্যাণ সাধন।
মিশন : ওয়াক্ফ আইন, অধ্যাদেশ, বিধি-বিধান ও সাকুলার অনুযায়ী ওয়াক্ফ সম্পত্তির রক্ষণাবেক্ষণ ও সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সেবামূলক ও কল্যাণমূলক কার্যক্রম গ্রহণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ
২.১) ন্যায়বিচার

ক্রঃ নং	সেবারনাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অ-তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি তালিকাভুক্ত করা	১. তালিকা তুলির আবেদন পাওয়া গেলে/ওয়াক্ফ প্রশাসন অন্য কোন সূত্রে জ্ঞাত হলে ২. সম্পত্তির যথাযথ যাচাইয়ের জন্য ওয়াক্ফ অধ্যাদেশ ১৯৬২ এর ৪৭(৫) ধারা মোতাবেক স্থানীয় জেলা প্রশাসন ও ওয়াক্ফ প্রশাসনের ইতিবাচক প্রতিবেদন প্রাপ্তি।	১. ছবি ও জাতীয় পরিচয় পত্রসহ তালিকাভুক্তির নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের মূল কপি/সহি মোহর নকল; ৩. বেকর্ডপত্রের সহিমোহর নকল; (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান); তালিকাভুক্তির আবেদন ফরম ওয়াক্ফ প্রশাসনের প্রধান কার্যালয়ে/ ওয়েবসাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে। লিংক: https://waqf.gov.bd/site/files/c0fd4e13-cb20-43fc-b15a-fa710743979a/	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	দায়িত্ব প্রাপ্ত উপ ওয়াক্ফ প্রশাসক ও সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসকগণঃ প্রশাসন ও অর্থ শাখা, এবং ঢাকা, খুলনা, বরিশাল ও সিলেট বিভাগঃ জনাব আনিসুর রহমান উপ ওয়াক্ফ প্রশাসক (উপসচিব) ফোন : ০২-৪১০৩২৮৭৫ ই-মেইল: depu_1@waqf.gov.bd
২	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এস্টেটের মোতাওয়াফী নিয়োগ	আবেদনপত্র গেলে/জ্ঞাত হলে স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/হিসাবনিরীক্ষক বা ওয়াক্ফ প্রশাসক বাংলাদেশ কর্তৃক	১. ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রসহ আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের মূল কপি/ সহিমোহর নকল;	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	আইন, আইসিটি, প্রকল্প ও উন্নয়ন শাখা এবং চট্টগ্রাম, রাজশাহী, ময়মনসিংহ ও রংপুর বিভাগঃ জনাব শামীম আহমেদ উপ ওয়াক্ফ প্রশাসক (উপসচিব) ফোন: ০২-৪৮৩২৪৯৫৭ ই-মেইল: depu_2@waqf.gov.bd



	নিয়োজিত সংস্থা এর তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে) শুনানী গ্রহণে	৩. রেকর্ডপত্রের সহিতমোহর নকল; (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান); ৪. উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ওয়ারিশান সনদের মূলকপি/সত্যায়িত কপি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে); ৫. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ওয়ারিশদের সম্মতি।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	চট্টগ্রাম জেলা : মোঃ মেহেদী হাসান সিনিয়র সহকারী সচিব সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক ফোন: ০১৭৪০-৬৩২২৬৮ ই-মেইল: section.chattogram1@waqf.gov.bd
৩	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এস্টেটের কনিষ্টি অনুমোদন	আবেদনপত্র পেলে/জাত হলে স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক বা ওয়াক্ফ প্রশাসক বাংলাদেশ কর্তৃক নিয়োজিত সংস্থা এর তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে) শুনানী গ্রহণে	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	সিলেট ও ময়মনসিংহ বিভাগঃ প্রশাসন শাখা (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জনাব তানজিলা কবির ত্রপা সিনিয়র সহকারী সচিব সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক ফোন: ০১৭৪৮-৬৪৪২৫৮ ই-মেইল: aa.maymanshingh@waqf.gov.bd
৪	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এস্টেটের মোতাওয়ালী/ কনিষ্টিটির বিরুদ্ধে উখাপিত আপত্তি নিষ্পত্তি	১. আপত্তি গেলে যথাযথ ভাবে তদন্ত ও পক্ষগণের জবাব গ্রহণ; ২. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে শুনানী গ্রহণ;	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	ঢাকা অঞ্চল ১ ও ৩ শাখা জনাব মোঃ মোতাহার হোসেন খান সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক ফোনঃ ০১৭১৫-০১৭১২৫১ ই-মেইল: aa.dhaka@waqf.gov.bd
৫	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি অডিটকরণ	সংশ্লিষ্ট জেলার ওয়াক্ফ পরিদর্শকগণ/হিসাব নিরীক্ষকগণ বা ওয়াক্ফ প্রশাসক কর্তৃক নিয়োজিত সংস্থা এর মাধ্যমে বার্ষিক আয় ব্যয়ের হিসাব নিরীক্ষা করেজার্মিনে এস্টেট পরিদর্শন/অডিট করণের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	আই সি টি, প্রকল্প ও উন্নয়ন এবং তথ্য শাখাঃ জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৯১৪-৪৭৬২৮৫ ই-মেইল: s.alam.ict@waqf.gov.bd
৬	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ অনুদান (Contribution) নির্ধারণ	এস্টেটের বার্ষিক নিট আয়ের ৫% হারে	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	রাজশাহী বিভাগ : জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ০১৯৮৮৩০১৭৩০ ই-মেইল: : aa.rajshahi@waqf.gov.bd

৭	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির উপর ওয়াক্ফ অনুদান (Contribution) বিধে আপত্তি নিষ্পত্তি করণ	শুনানীর মাধ্যমে /তদন্তের ভিত্তিতে পুনঃ নিরীক্ষার মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র; ২. আপত্তির স্বপক্ষে উপযুক্ত প্রমাণক।	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	রংপুর বিভাগ জনাব মো: মাসুদুর রহমান সিকদার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (ভারপ্রাপ্ত) ফোন: ০১৭২৬৮৪৯৮৬০ ই-মেইল: aa.rangpur@wafq.gov.bd
৮	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ অনুদান (Contribution) আদায়	রনিদমুলে ক্যান গ্রহণ করে/কে/ ব্যাংক ড্রফট/ পে-অর্ডার/মানি অর্ডারের মাধ্যমে	জরীকৃত দাবী নোটিশ বিবরণী	বিনামূল্যে	০২ (এক) কার্যদিবস	ঢাকা অঞ্চল ২ ও ৪ এবং আইন শাখা: জনাব ফরিদ আহমদ সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৭২৬০৫৭৯৭৭ ই-মেইল: aa.dhaka@wafq.gov.bd
৯	ওয়াক্ফ সম্পত্তি অবৈধ দখল মুক্তকরণ	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে	১. শুনানিদৃষ্ট তথ্য-উপাত্তসহ আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের সাহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সাহিমোহর নকল (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান)।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	ঢাকা বিভাগ (ঢাকা জেলা ব্যতিত) জনাব মোহাম্মদ জহুরুল হক তরফদার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৫৫২৪৮৪৬৭২ ই-মেইল: aa.dhaka@wafq.gov.bd
১০	ওয়াক্ফ সম্পত্তি অবমুক্ত করণ	আবেদন প্রাপ্ত হলে ওয়াক্ফ প্রশাসক/ উপ প্রশাসক কর্তৃক শুনানী গ্রহণান্তে	১. শুনানিদৃষ্ট তথ্য-উপাত্তসহ আবেদনপত্র; ২. দলিলের সাহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সাহিমোহর নকল (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান)।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	চট্টগ্রাম বিভাগ (চট্টগ্রাম জেলা ব্যতিত) জনাব মো: গোলাম সরোয়ার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৫৫২৩৪৭৮২৩ ই-মেইল: aa.chattogram@wafq.gov.bd

(Handwritten signature)

অর্থ শাখাঃ
জনাব মোহাম্মদ আবুল কাসেম
সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.)
ফোন: ০১৬৭৪৯৯২৯২৮
ই-মেইল: aa.finance@wafq.gov.bd

খুলনা ও বরিশাল বিভাগঃ
জনাব মোঃ রেজাউল করিম সরকার
সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.)
ফোন: ০১৭২২-১৫০১৫৩
ই-মেইল: aa.barishal@wafq.gov.bd

১১	সার্টিফাইড কপি সরবরাহ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	<p>ওয়ার্কফ প্রকাশন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন</p> <p>নকল ফরম ওয়ার্কফ প্রকাশনের প্রধান কার্যালয়ে/ওয়েব সাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে</p> <p>লিংকঃ https://waqf.gov.bd/site/page/e38095c8-7a12-4ec2-a79c-005042810511/</p>	<p>১. অনুমোদন ফি ৫/- (পাঁচ) টাকা</p> <p>২. প্রতি ফলিউ/পাতা ১০/- (দশ) টাকা</p> <p>(ওয়ার্কফ প্রকাশনের কাশ শাখায় রশিদ মূলে মূল্য পরিশোধ)</p>	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট সহকারী ওয়ার্কফ প্রকাশক
১২	তথ্য প্রদান	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	<p>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</p> <p>[তথ্য প্রাপ্তির ফরম ওয়ার্কফ প্রকাশনের প্রধান কার্যালয়ে/ ওয়েবসাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে]</p> <p>লিংকঃ https://waqf.gov.bd/site/forms/1e20d194-bbf4-4719-9d3b-5c84540199f0/%E0%A6%86%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8-%E0%A6%93-%E0%A6%86%E0%A6%AA%E0%A6%BF%E0%A6%B2-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE</p>	নির্ধারিত মূলে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	<p>জনাব মোঃ শাহ আলম</p> <p>সহকারী প্রোগ্রামার</p> <p>দায়িত্ব প্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা</p> <p>ফোনঃ ০২২১৪-৪৭৬২৮৫</p> <p>ই-মেইল:s.alam.ict@waqf.gov.bd</p>



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	বিভিন্ন সরকারি / বেসরকারি সংস্থা কর্তৃক যাচিত ওয়াকফ এস্টেট/ সম্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধানের আলোকে	উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে প্রাপ্ত দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব আনিসুর রহমান উপসচিব উপ প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২-৪১০০২৮৭৫ ই-মেইল: depu 1@waqf.gov.bd
২	অডিট আপত্তি রড সিট/পদ সৃজন	আপত্তির ভিত্তিতে		বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৩	জেলা পর্যায়ে সেবা	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রেরিতগণপ্রতিকপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
(১)		(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	৩য়/৪র্থশ্রেণীরকর্মচারীদেরনিয়োগ/পদোন্নতি	১. আবেদন ২. নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটি ৩. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই)কার্যদিবস	জনাব আনিসুর রহমান উপসচিব উপ প্রশাসক (প্রশাসন) ও সদস্যসচিব	
২	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের গ্রাটুইটি প্রক্রিয়াকরণ ও মঞ্জুরকরণ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১. এস.এস.সি সনদ ২. ছুটির রিপোর্ট ৩. প্রয়োজ্য না-দাবীপত্র	বিনামূল্যে	১৫(পনের)কার্যদিবস	সদস্যসচিব নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটি ফোন : ০২-৪১০০২৮৭৫ ই-মেইল: depu 1@waqf.gov.bd	
৩	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ভবিষ্যৎ তহবিলে জমাকৃত টাকা প্রাপ্তি/ আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ ও ঋণ মওকুফ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রয়োজ্য প্রত্যায়নপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত)কার্যদিবস	জনাব আবুল কাশেম সহকারী ওয়াকফ প্রশাসক (অর্থ) ফোন : ০২- ৪১০০২৮৬৪ ই-মেইল: aa.finance@waqf.gov.bd	

[Handwritten signature]

৪	অবসর প্রস্তুতি মূলক ছুটি/পি আর এল এ যাওয়ার জন্য নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারির আবেদন পত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১. এস.এস. সি.সনদ ২. ছুটির রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরী	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৬	কর্মকর্তাদের টেলিফোন সংযোগ/অনুমোদন	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদান কারীরা) প্রত্যাশা

ক্রমিকনং	প্রতিশ্রুতি/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফর্ম)
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা



৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসমুষ্ঠ হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে বাধ্য হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বাধ্য হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব আনিসুর রহমান উপ ওয়াক্ফ প্রশাসক (উপসচিব) ফোন : ০২-৪১০৩২৮৭৫ ই-মেইল: depu_1@waqf.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ ফজলুর রহমান অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও আনুদান) ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোন : ০২-৯৫২২২৩৯ ই-মেইল: js-or-g@mor.gov.bd ; mora.bd অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

মোঃ ফখরুল ইসলাম
(অতিরিক্ত সচিব)

ওয়াক্ফ প্রশাসক, বাংলাদেশ

ফোন : ০২-৪১০৩২৮৭৩।

administrator@waqf.gov.bd