

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

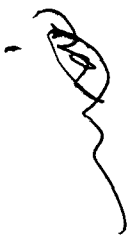
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অ-তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি তালিকাভুক্ত করা	১. তালিকাভুক্তির আবেদন পাওয়া গেলে / ওয়াক্ফ প্রশাসন অন্য কোন সূত্রে জ্ঞাত হলে ২. সম্পত্তির যথার্থতা যাচাইয়ের জন্য ওয়াক্ফ অধ্যাদেশ ১৯৬২ এর ৪৭(৫) ধারা মোতাবেক স্থানীয় জেলা প্রশাসন ও ওয়াক্ফ প্রশাসনের ইতিবাচক প্রতিবেদন প্রাপ্তি।	১. ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রসহ তালিকাভুক্তির নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের মূল কপি/সহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সহিমোহর নকল; (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান); তালিকাভুক্তির আবেদন ফরম ওয়াক্ফ প্রশাসনের প্রধানকার্যালয়ে /ওয়েব সাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে]	বিনামূল্যে	৩৬৫ (তিনশত পয়ষট্টি) দিবস	দায়িত্বপ্রাপ্ত সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসকগণ ঢাকা ও সিলেট বিভাগ: হাসিনা বেগম (উপসচিব) উপ ওয়াক্ফ প্রশাসক ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬৬১ ই-মেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
২	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এস্টেটের মোতাওয়াল্লী নিয়োগ	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক বা ওয়াক্ফ প্রশাসক বাংলাদেশ কর্তৃক নিয়োজিত সংস্থা এর তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে/ শুনানী গ্রহণান্তে	১. ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রসহ আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের মূল কপি/সহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সহিমোহর নকল; (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান); ৪. উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের ওয়ারিশান সনদের মূল কপি/সত্যায়িত কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ৫. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ওয়ারিশদের সম্মতি।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	ঢাকা ও রাজশাহী বিভাগ জনাব মো: ফরিদ আহমদ সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ.দা.) ফোন: ০১৭১৬০৫৭৯৭৭ ই-মেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৩	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এস্টেটের কমিটি অনুমোদন	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক বা ওয়াক্ফ প্রশাসক বাংলাদেশ কর্তৃক নিয়োজিত সংস্থা এর তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে/ শুনানী গ্রহণান্তে	১. আবেদনপত্র ২. ওয়াক্ফ দলিলের মূল কপি/সহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সহিমোহর নকল; (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান); ৪. কমিটি গঠন সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	রংপুর বিভাগ জনাব মো: মাসুদুর রহমান সিকদার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক ফোন: ০১৭১৬৮৪৯৮৬০ ই-মেইল: Rahman.m149@gmail.com



ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ এজেন্টের মোতাওয়াফী/কমিটির বিরুদ্ধে উত্থাপিত আপত্তি নিষ্পত্তি	১. আপত্তি পেলে যথাযথ ভাবে তদন্ত ও পরামর্শের জবাব গ্রহণ; ২. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে শুনানী গ্রহণ;	১. এজেন্টের বেনিফিসিয়ারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ; ২. অভিযোগের স্বপক্ষে প্রমাণক।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	চট্টগ্রাম বিভাগ (চট্টগ্রাম জেলা ব্যতিত) জনার মোঃ গোলাম সরোয়ার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৫৫২৩৪৭৮২৩ ই-মেইল: wafq.gov.bd@gmail.com
৫	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি অডিটকরণ	সংশ্লিষ্ট জেলার ওয়াক্ফ পরিদর্শকগণ/হিসাব নিরীক্ষকগণ বা ওয়াক্ফ প্রশাসক কর্তৃক নিয়োজিত সংস্থা এর মাধ্যমে বার্ষিক আয় ব্যয়ের হিসাব নিরীক্ষা সরেজমিনে এজেন্ট পরিদর্শন/অডিট করণের মাধ্যমে	মোতাওয়াফী/কমিটি কর্তৃক সরবরাহকৃত নির্ধারিত বার্ষিক রিটার্ন ফরমে হিসাব দাখিল ও নিরীক্ষাযোগ্য কাগজপত্র; (তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির হাল রেকর্ড, ব্যাংক ডেটমেন্ট, আয়ের উৎস, খরচের ভাউচার, রেজিস্টার ইত্যাদি)	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	ময়মনসিংহ বিভাগ ও ঢাকা বিভাগ (ঢাকা জেলা ব্যতিত): জনার মোঃ জাহাঙ্গীর আলম সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৯৮৮৩০১৭৩০ ই-মেইল: মেইল:mdjam2178@gmail.com
৬	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ উন্নয়ন কর (Contribution) নির্ধারণ	এজেন্টের বার্ষিক নীট আয়ের ৫% হারে	রিটার্ন ফরম ওয়াক্ফ প্রশাসনের প্রধান কার্যালয়ে/ওয়েব সাইটে (www.wafq.gov.bd) পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	বরিশাল বিভাগ: জনার মোহাম্মদ জহুরুল হক তরফদার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৫৫২৪৮৪৬১১ ই-মেইল: jahurularaider@gmail.com
৭	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির উপর নির্ধারিত ওয়াক্ফ উন্নয়ন কর (Contribution) বিষয়ে আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	শুনানীর মাধ্যমে /তদন্তের ভিত্তিতে পুনঃনিরীক্ষার মাধ্যমে	১. আবেদনপত্র; ২. আপত্তির স্বপক্ষে উপযুক্ত প্রমাণক।	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	খুলনা বিভাগ জনার আবুল কাশেম সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৬৭৪৯৯২৯২৮ ই-মেইল: mkashem.73@gmail.com
৮	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ উন্নয়ন কর (Contribution) আদায়	রশিদ মূলে কাশ গ্রহণ করে/ চেক/ ব্যাংক ড্রফট/পে-অর্ডার/মানি অর্ডার	জারীকৃত দাবী নোটিশ বিবরণী	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	চট্টগ্রাম জেলাঃ জনার মোঃ রেজাউল করিম সরকার সহকারী ওয়াক্ফ প্রশাসক (চ. দা.) ফোন: ০১৭১২২-১৫০১৫০ ই-মেইল:
৯	ওয়াক্ফ সম্পত্তি অবৈধ দখল মুক্তকরণ	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে	১. সুনির্দিষ্ট তথ্য-উপাত্তসহ আবেদন; ২. ওয়াক্ফ দলিলের সহিমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সহিমোহর নকল (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান)।	বিনামূল্যে	১৮০ (একশত আশি) কার্যদিবস	



ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, কোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০	ওয়ার্কফ সস্পান্ডি অবমুক্তকরণ	আবেদন প্রাপ্ত হলে ওয়ার্কফ প্রশাসক/উপ প্রশাসক কর্তৃক মুনানী গ্রহণান্তে	১. সুনির্দিষ্ট তথ্য-উপাত্তসহ আবেদন পত্র; ২. দলিলের সন্বিহেমোহর নকল; ৩. রেকর্ডপত্রের সন্বিহেমোহর নকল (সিএস, এসএ, আরএস, বিএস ও নামজারী খতিয়ান)।	বিনামূল্যে	৩৬৫ (তিনশত পয়ষট্টি) দিবস	waqf.gov.bd@gmail.com
১১	সার্টিফাইড কপি সরবরাহ	আবেদনের পরিস্রোক্ষিতে	ওয়ার্কফ প্রশাসন কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন নকল ফরম ওয়ার্কফ প্রশাসনের প্রধান কার্যালয়ে/ওয়েব সাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে।	১. অনুমোদন ফি ৫/- (পাঁচ) টাকা ২. প্রীতি ফলিডি/পাতা ১০/- (দশ) টাকা	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রশাসক
১২	তথ্য প্রদান	আবেদনের পরিস্রোক্ষিতে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন [তথ্য প্রাপ্তির ফরম ওয়ার্কফ প্রশাসনের প্রধান কার্যালয়ে/ওয়েব সাইটে (www.waqf.gov.bd) পাওয়া যাবে]	নির্ধারিত মূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মো: জাহাঙ্গীর আলম সহকারী প্রশাসক (চলতি দায়িত্ব) দায়িত্ব প্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা ফোন: ০১৯৮৮০১৭৩০ ই-মেইল: mdjlam2178@gmail.com



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সংসদ কর্তৃক যাচিৎ প্রস্তোত্তর	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রেরিত দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	যাচিৎ পত্রে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সর্বোচ্চ ০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ শিয়ার উদ্দিন উপসচিব উপ প্রশাসক-১ (প্রশাসন ও ভর্য) ফোন : ০২-৪৯৩৩৫০২৩ মোবাইল-০২৭২২৭৩৬৯৫৬ ই-মেইল: guas_15303@yahoo.com
২	বিভিন্ন সরকারি / বেসরকারি সংস্থা কর্তৃক যাচিৎ ওয়াকফ এজেন্টা সম্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধানের আলোকে	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে প্রাপ্ত দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৩	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রেরিত দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৪	অডিট আপত্তি রুড সিটি/পদ সৃজন	আপত্তির ভিত্তিতে		বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৫	জেলা পর্যায়ে সেবা	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রেরিত দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ/পদোন্নতি	১. আবেদন ২. নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটি ৩. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	আবেদন পত্র। (৪)	বিনামূল্যে	৯০(নব্বই) কার্যদিবস	উপ প্রশাসক (প্রশাসন) ও সদস্য সচিব নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটি ফোন : ০২-৪৯৩৩০৫০২৩
২	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের প্রাচুর্য টি প্রক্রিয়াকরণ ও মঞ্জুরকরণ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১. এস.এস.সি. সনদ ২. ছুটির রিপোর্ট ৩. প্রযোজ্য না-দাবী পত্র	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্যদিবস	ই-মেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৩	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা প্রাপ্তি/ আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ ও স্বণ মওকুফ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	সহকারী প্রশাসক(অর্থ) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ই-মেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৪	অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি/পিআরএল 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/কর্মচারিপদের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরী	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৬	কর্মকর্তাদের টেলিফোন সংযোগ/অনুমোদন	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	



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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম)
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাৎের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/ভদরির না করা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (তিনিক)	মোঃ গিয়াস উদ্দিন উপসচিব উপ প্রশাসক-১ (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন : ০২-৪৯৩৩৫০২৩ মোবাইল-০১৭১২৭৩৬৬৫৬ ই-মেইল: guias 15303@yahoo.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ আব্দুল কাদের শেখ যুগ্ম সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোন : ০২-৯৫১২২৮৬ মোবাইল: ০১৭২০৬৬০৫২০ ই-মেইল: ds_cnr@mora.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস



মোঃ গিয়াস উদ্দিন
উপসচিব

ওয়ার্কফ প্রশাসক, বাংলাদেশ (অতিঃদায়িত্ব)
ফোন : ০২-৪৯৩৩৫০২৩