

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন: স্বল্প খরচে অল্প সময়ে সেবা নিশ্চিতকরণ

২। মিশন: জনগণের দোরগোড়ায় দ্রুত সেবা নিশ্চিতকরণ

৩। উদ্দেশ্য: সরকারি সেবা সহজীকরণ

(অক্টোবর-ডিসেম্বর-২০২৩)

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	প্রয়াত মুক্তিযোদ্ধাদের দাফন খরচ প্রদান	উপজেলা নির্বাহী অফিসার এর অফিস হতে ১ (এক) দিনের মধ্যে।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/গাড অব অনার প্রদানকারী কর্মকর্তা, ফাকা আবেদন ফর্ম এবং দাফন এর অনুদানের চেক	স্থানীয় ভাবে প্রনীত আবেদন ফরম উপজেলা নির্বাহী অফিস থেকে সংগ্রহ করতে হবে।	কোন খরচ নেওয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার ফোন: ০২৫৮৮৮৮৬১০১ মোবা: ০১৭৩০-৪৬০০১৪ unonaogaonsadar	জেলা প্রশাসক ফোন: মোবা: ০১৭১৫২৯২৩৭৭ dcnaogaon@ mopa.gov.bd
০২	জন্ম নিবন্ধন সংশোধনের আবেদন জেলা প্রশাসক বরাবর অগ্রগামীকরণ	১(এক) কার্যদিবস	জন্ম নিবন্ধন সংশোধনের আবেদন ফরম ও বয়স প্রমানের জন্য সনদ/সাটিফিকেট	সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
০৩	প্রধানমন্ত্রীর ত্রাণ ও কল্যাণ তহবিল হতে প্রদত্ত অনুদানের চেক ব্যক্তির অনুকুলে বিতরণ	৭ (সাত) কার্যদিবস	জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ কপি সত্যায়িত ফটোকপি কোন আবেদন প্রয়োজন নেই	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-

০৪	মাননীয় সংসদ সদস্য মহোদয়ের ঐচ্ছিক তহবিলের অর্থ ছাড়করণ	৭/১০ দিনের মধ্যে	১) আবেদনপত্র ২) জাতীয় পরিচয়পত্র ৩) ছবি (পাসপোর্ট)	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	সংসদ সচিবালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক।	-ঐ-	-ঐ-
০৫	ধম মন্ড্রালয় হতে মসজিদ/মন্দিরের অনুকূলে প্রাপ্ত বরাদ্দ বিতরণ	৭ (সাত) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট মসজিদ/মন্দির কমিটির সভাপতি/সেক্রেটারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ কপি কোন আবেদনের প্রয়োজন নেই।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৬	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজিং কমিটি গঠনের জন্য প্রিজাইডিং অফিসার নিয়োগ	৩ (তিন) কার্যদিবস	১। স্কুলের প্যাডে শিক্ষক/শিক্ষিকার আবেদন ২। কমিটির গঠন ও মেয়াদের কাগজের সত্যায়িত কপি	--	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
০৭	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের এডহক কমিটির অভিভাবক সদস্য মনোনয়ন।	৩ (তিন) কার্যদিবস	১। স্কুলের প্যাডে আবেদন ২। প্রস্তাবিত ৩ জন অভিভাবকের নামের তালিকা দাখিল		কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
০৮	এস এস সি/ এইস এস সি সহ সকল পরীক্ষা কেন্দ্র বিষয়ে মতামত পদান	৭ (সাত) কার্যদিবস	১। নতুন কেন্দ্র স্থাপনে প্রধান শিক্ষকের যুক্তিযুক্ত আবেদন		কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
০৯	সাধারণ অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	১৪(চৌদ্দ) কার্যদিবস	সাদা কাগজে আবেদন		কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
১০	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী চাহিত তথ্য সরবরাহ	১৫(পনের) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে লিখিত বা ই-মেইলের মাধ্যমে আবেদন করতে হবে।			-ঐ-	-ঐ-
১১	বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুঃস্থ	১ (এক) কার্যদিবস	উপজেলা সমাজ সেবা অফিস থেকে প্রাপ্ত নথি	উপজেলা সমাজ সেবা অফিস	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-

মহিলা ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা এবং প্রতিবন্ধী শিক্ষা বৃত্তি পদান অনলাইন কার্যক্রম							
---	--	--	--	--	--	--	--

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১২	যুব ঋণ অনুমোদন ও বিতরণ	১ (এক) কার্যদিবস	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিসার থেকে প্রাপ্ত নথি যাতে থাকবে ১। আবেদনপত্র ২। বন্ধকী জমির মালিকানার স্বপক্ষে খতিয়ানের কপি/দলিল/দাখিলা ৩। যুব উন্নয়ন কর্তৃক প্রশিক্ষণের সনদপত্র ৪। আবেদনকারীর ছবি- ১ কপি ৫। জাতীয় পরিচয়পত্র ৬। অনুমোদিত ঋণের ৫% সঞ্চয় জমা।	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
১৩	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী চাহিত তথ্য সরবরাহ	৭ (সাত) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে লিখিত বা ই-মেইলের মাধ্যমে আবেদন করতে হবে	উপজেলা নির্বাহী অফিস	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
১৪	জেলা থেকে প্রাপ্ত সার ডিলারদের মাঝে উপ-বরাদ্দ প্রদান।	১ (এক) কার্যদিবস	উপজেলা সার ও বীজ মনিটরিং কমিটির সদস্য সচিব (উপজেলা কৃষি অফিসার) এর নিকট থেকে নথি যাতে থাকবে ১। আগমনী বার্তা	উপজেলা কৃষি অফিস	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-

			২। চালানপত্র				
--	--	--	--------------	--	--	--	--

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৫	হাট-বাজার ইজারা প্রদান	প্রতি বছরের ১লা বৈশাখের আনুমানিক ২ (দুই) মাস পূর্বে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়। প্রায় ৬০ দিন	১) দরপত্র আবেদন ২) জাতীয় পরিচয়পত্র ৩) ব্যাংক ড্রাফট	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ সহকারী কমিশনার (ভূমি) /জেলা প্রশাসকের কার্যালয়	বাজারের ইজারামূল্য অনুযায়ী সিডিউলের মূল্য নির্ধারণ (বিগত ৩ (তিন) বছরের গড় ইজারা মূল্যের ১০% বর্ধিত মূল্যসহ) এবং সে অনুযায়ী ভ্যাট আয়করসহ ইজারা মূল্য প্রদান	-ঐ-	-ঐ-
১৬	জলমহাল ইজারা প্রদান	প্রতি বছরের ১লা বৈশাখের আনুমানিক ২ (দুই) মাস পূর্বে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়। প্রায় ৬০ দিন	১) দরপত্র আবেদন ২) জাতীয় পরিচয়পত্র ৩) নাগরিকত্ব সনদ ৪) মৎস্যজীবী সমবায় সমিতির রেজিস্ট্রেশন	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ সহকারী কমিশনার (ভূমি) /জেলা প্রশাসকের কার্যালয়	১) প্রতিটি সিডিউল ক্রয়ের জন্য নির্ধারিত কোডে ৫০০ টাকা চালানমূলে জমা প্রদান ২) ইজারা মূল্য প্রদান ৩) আয়কর প্রদান ৪) ভ্যাট প্রদান ৫) জামানত প্রদান	-ঐ-	-ঐ-
১৭	অর্পিত সম্পত্তির ইজারা নবায়ন/ ইজারা পরিবর্তন	সহকারী কমিশনার (ভূমি) হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৩ (তিন) দিনের মধ্যে।	১) আবেদনপত্র ২) ২০ টাকার কোর্ট ফি ৩) জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ সহকারী কমিশনার (ভূমি) /জেলা প্রশাসকের কার্যালয়	'ক' তালিকাভুক্ত অর্পিত সম্পত্তির ক্ষেত্রে : উপজেলার ক্ষেত্রে একর প্রতি কৃষি জমি: ৫০০ টাকা; অকৃষি জমি :	-ঐ-	-ঐ-

		সর্বোচ্চ ১৫ দিন।			২০০০ টাকা; শিল্প/ বানিজ্যিক : ৩/-। প্রতি বর্গফুট আবাসিক ঘর মেঝে কাঁচা ১/- টাকা; আঁধা-পাঁকা টিনের দেয়াল/ছাদ ১৫০ টাকা; পাঁকা ঘর ৩৫০ টাকা।		
--	--	------------------	--	--	---	--	--

ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৮	সার্টিফিকেট মামলা সংক্রান্ত	মামলার বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি। সর্বোচ্চ ৬ মাসে নিষ্পত্তি।	১) আবেদন ২) চাহিদাপত্র ৩) অন্যান্য কাগজপত্র ৪) কোর্ট ফি/স্টাম্প	উপজেলা নির্বাহী অফিস	সরকারি দাবী অনুযায়ী নির্দিষ্ট হারে স্টাম্প/ কোর্ট ফি	-৳-	-৳-
১৯	কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত সংক্রান্ত	সহকারী কমিশনার (ভূমি) হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর উপজেলা কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত কমিটির সভায় অনুমোদনের পর ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	উপজেলা ভূমি অফিস হতে প্রস্তাব প্রেরণের পর উপজেলা কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত কমিটির অনুমোদনের সাপেক্ষে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় হতে প্রস্তাবটি সুপারিশ সহকারে জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ে অগ্রায়ন করা হয়	সহকারী কমিশনার (ভূমি) এর কার্যালয়, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়	কোন খরচ নেওয়া হয় না		
২০	অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত সংক্রান্ত	সহকারী কমিশনার (ভূমি) হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর ০৩ (তিন) দিনের মধ্যে	উপজেলা ভূমি অফিস হতে প্রস্তাব প্রেরণের পর উপজেলা কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত কমিটির অনুমোদনের সাপেক্ষে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	সহকারী কমিশনার (ভূমি) এর কার্যালয়, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়	কোন খরচ নেওয়া হয় না		

			হতে প্রস্তাবটি সুপারিশ সহকারে জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ে অগ্রায়ন করা হয়				
২১	ত্রাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত বরাদ্দে গৃহীত প্রকল্প বাসস্তবায়ন (টিআর, কাবিথা, কাবিটা)(সাধারণ ও বিশেষ)	বরাদ্দ প্রদান হতে ৬০ দিন। তবে সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারেন	রিপত্রের শর্তাবলী অনুসারে। ১) স্কীম ২) প্রকল্প কমিটি ৩) বিল-ভাউচার ৪) চুক্তিপত্র	প্রকল্প বাসস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস।	দুর্যোগ ও ত্রাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক ও ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে পিআইসি কর্তৃক অঙ্গীকারনামা	-ঐ-	-ঐ-
ক্রম	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ (টাকা জমাদানের কোড/খাত ও কখন প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২২	দরিদ্রদের জন্য কর্মসৃজন কর্মসূচি (৪০ দিনের) ইজিপিপি	প্রায় ৪০ দিন	আবেদনের সাথে ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	প্রকল্প বাসস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস।	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
২৩	গ্রামীণ অবকাঠামো নির্মাণ কার্যক্রম	কাজের ওপর ভিত্তি করে সময় নির্ধারণ করা হয় আনুমানিক ৬০-৭৫ দিন	প্রকল্প বাসস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও প্রযোজ্য	নির্ধারিত ফি দিয়ে সিডিউল ক্রয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভ্যাট, আইটি প্রদান		-ঐ-	-ঐ-

			ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস।				
২৪	ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য বিতরণ	১-৩ সপ্তাহ		প্রকল্প বাসস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়/ জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস।	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
২৫	এলজিইডি কর্তৃক গৃহীত ও বাসস্তবায়িত প্রকল্প, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ঠিকাদারের বিল/ প্রকল্প কমিটির সভাপতির বিল প্রদান।	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয় হতে প্রসন্মাব প্রাপ্তির পর ২ (দুই) দিনের মধ্যে।	১) স্কীম ২) প্রকল্প কমিটি ৩) বিল-ভাউচার ৪) চুক্তিপত্র	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস।	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-
২৬	গণশুনানী	প্রতি বুধবার	সাদা কাগজে কোর্ট ফি দিয়ে আবেদন	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	কোন খরচ নেওয়া হয় না	-ঐ-	-ঐ-

