

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিবেশ অধিদপ্তর
জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট।
Email:doe.joypurhat@gmail.com
www.doe.gov.bd/ www.doe.joypurhat.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ ২০২১ সালের মধ্যে দূষণমুক্ত বাসযোগ্য একটি সুস্থ, সুন্দর ও মডেল বাংলাদেশ গড়ে তোলা।

মিশনঃ বর্তমান ও ভবিষ্যত প্রজন্মের জন্য একটি সুস্থ, সুন্দর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে-

- ✓ বর্তমান ও ভবিষ্যত প্রজন্মের জন্য নিরাপদ পরিবেশ গড়ে তোলা।
- ✓ পরিবেশ সংক্রান্ত আইন-কানুন ও বিধি-বিধানের যথাযথ প্রয়োগ।
- ✓ পরিবেশ বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধি।
- ✓ টেকশই উন্নয়ন ও পরিবেশ সুশাসন নিশ্চিত করা।
- ✓ “গ্রিন গ্রোথকে” উৎসাহিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	সবুজ শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে পরিবেশগত ছাড়পত্র/ নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http:// ecc.doe.gov.bd)	* নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে আবেদন, প্রাপ্তিস্থানঃ পরিবেশ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.doe.gov.bd ও www.doe. joypurhat.gov.bd) * পরিবেশ সংরক্ষণ বিধিমালা ১৯৯৭ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য কাগজপত্র	পরিবেশ সংরক্ষণ বিধিমালা, ১৯৯৭ এর তফসিল-১৩ (সংশোধিত ২০১০) অনুসারে প্রকল্পের মূলধন অনুযায়ী নির্ধারিত ছাড়পত্র/ নবায়ন ফি (ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে প্রদেয়)	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৭ (সাত) কার্যদিবস	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat @gmail.com	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat @gmail.com
২	কমলা-ক শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে অবস্থানগত ছাড়পত্র/ নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http:// ecc.doe.gov.bd)	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবস	ঐ	
৩	কমলা-ক শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে পরিবেশগত ছাড়পত্র/ নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http:// ecc.doe.gov.bd)	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৭ (সাত) কার্যদিবস	ঐ	
৪	কমলা-খ শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট তথ্য কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে অগ্রায়ন এবং	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে	ঐ	

		রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ			রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রেরণ		
৫	কমলা-খ শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ	
৬	লাল শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত ছাড়পত্র আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে অগ্রায়ন এবং অতঃপর ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণ	ঐ	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat @gmail.com
৭	লাল শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত ছাড়পত্র নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে অগ্রায়ন এবং রাজশাহী বিভাগীয়	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে	ঐ	

		কার্যালয় গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অবস্থানগত ছাড়পত্র নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ			প্রেরণ		
৮	লাল শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে অগ্রায়ন এবং অতঃপর ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণ	ঐ	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com
৯	লাল শ্রেণীভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে অগ্রায়ন এবং রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয় গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অবস্থানগত ছাড়পত্র নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ	
১০	ইআইএ অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনুমোদিত কার্যপরিধির (TOR) ভিত্তিতে দাখিলকৃত পরিবেশগত	ঐ	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের)	ঐ	

		প্রভাব সমীক্ষা (EIA) প্রতিবেদন পরবর্তী কার্যার্থে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে অগ্রায়ন এবং কমিটির কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে EIA অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ			কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণ		
১১	জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	দাখিলকৃত জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে অগ্রায়ন এবং কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে সদর দপ্তরস্থ পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণ	ঐ	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com
১২	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান	পত্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	* নির্ধারিত ফরমে আবেদন * ট্রেজারী চালানের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সরজারি বিধি মোতাবেক	২০ (বিশ) দিন	ঐ	
১৩	গণশুনানীর আয়োজন	জনসাধারণের অভিযোগসমূহ সরাসরি গ্রহণ	লিখিত আবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	ঐ	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রেরণ	মনোনয়ন প্রেরনের অনুরোধ জানিয়ে পত্র প্রেরণ কমিটি গঠনের আদেশের কপি	বিনামূল্যে	৭ দিন	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ই মেইল: doe.joypurhat@gmail.com	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com
২	বাজেটের চাহিদাপত্র প্রেরণ	বাজেট অনুমোদনের জন্য সদর দপ্তরে প্রেরণ	* বাজেট ব্যয়ের খাত সৃষ্টি * প্রকৃত ব্যয়ের বিবরণী প্রস্তুত	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক/প্রয়োজন অনুযায়ী	ঐ	
৩	পরিবেশ সম্মত পন্য ধ্বংসের প্রক্রিয়ায় অংশ গ্রহণ	স্ব-শরীরে উপস্থিতি	* লিখিত আবেদন * পণ্য সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	ঐ	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ	লিখিত আবেদন প্রাপ্য ছুটির বিবরণী	বিনামূল্যে	৭ দিন	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ই মেইল: doe.joypurhat@gmail.com	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com

						doe.joypurhat@gmail.com	doe.joypurhat@gmail.com
২	গৃহ নির্মাণ/ মোটর সাইকেল/ কম্পিউটার/ মোটরকার অগ্রিম আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদন ফরমে উল্লেখিত দলিলপত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ	
৩	অর্জিত ছুটি আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদন অর্জিত ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ
৪	মাতৃকালীন ছুটি আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ	লিখিত আবেদন চিকিৎসকের সনদপত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ	০২৫৮৯৯১৬০৫৮
৫	দক্ষতাসীমা, টাইমস্কেল ও সিলেকশনগ্রেড আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ	লিখিত আবেদন এসিআর/ সার্ভিসবুক	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ	ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com

৩) 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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সহকারী পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর জয়পুরহাট জেলা কার্যালয়, জয়পুরহাট ফোনঃ ০২৫৮৯৯১৬০৫৮ ইমেইল: doe.joypurhat@gmail.com	১০ দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর রাজশাহী বিভাগীয় কার্যালয়, বগুড়া। ফোনঃ ০৫১৬০৮১০	১০ দিন

৪) আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	অনলাইনে/ নির্দেশনা অনুসারে নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২.	সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি জমা দেয়া
৩.	সঠিক কোড নম্বরে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৫.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত দিনে ইআইএ/ আইইই/ ইএমপি উপস্থাপন
৬.	তৃতীয় পক্ষ/মাধ্যম ব্যতীত সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা