

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ভারত প্রত্যাগত উপজাতীয় শরণার্থী প্রত্যাশাসন ও পুনর্বাসন এবং
অভ্যন্তরীণ উদ্বাস্তু নির্দিষ্টকরণ ও পুনর্বাসন সম্পর্কিত টার্কফোর্স, খাগড়াছড়ি।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: ভারত প্রত্যাগত উপজাতীয় শরণার্থী ও অভ্যন্তরীণ উদ্বাস্তুদের জীবনমান উন্নয়ন।

মিশন: ভারত প্রত্যাগত উপজাতীয় শরণার্থীদের পুনর্বাসন ও অভ্যন্তরীণ উদ্বাস্তুদের নির্দিষ্টকরণ এবং তাদের যথাযথভাবে পুনর্বাসনের মাধ্যমে জীবনমানের উন্নয়ন সাধন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, নুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, নুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.	৮.
১।	তথ্য গ্রহণ	৭ কার্য দিবস	অত্র দপ্তর	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	জনাব কৃষ্ণ চন্দ্র চাকমা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা উপসচিব ফোন-০৩৭১-৬১৯৬২ ই-মেইল-kchakma2000@yahoo.com taskforce_cht97@yahoo.com	জনাব কুজেন্দ্র লাল ত্রিপুরা, এমপি চেয়ারম্যান (প্রতিমন্ত্রী পদমর্যাদা) ফোন-০৩৭১-৬১৯৬২ ই-মেইল-taskforce_cht97@yahoo.com
২।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/বিভাগের মধ্যে সমন্বয় সাধন	১৫ কার্য দিবস	অত্র দপ্তর	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩।	নাগরিক ও দাপ্তরিক আবেদন গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদান।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	আবেদনকারীর নিজ উদ্যোগে	বিনামূল্যে		

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.	৮.
১।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয় বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি/প্রতিবেদন প্রেরণ/প্রদান	৭ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	জনাব কৃষ্ণ চন্দ্র চাকমা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা উপসচিব ফোন-০৩৭১-৬১৯৬২ ই-মেইল-kchakma2000@yahoo.com taskforce_cht97@yahoo.com	জনাব কুজেন্দ্র লাল ত্রিপুরা, এমপি চেয়ারম্যান (প্রতিমন্ত্রী পদমর্যাদা) ফোন-০৩৭১-৬১৭৫৯ ই-মেইল-taskforce_cht97@yahoo.com
২।	ডাক/ওয়েব সাইট/ই-মেইল যোগে	৭ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়		

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১.	২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.	৮.
১।	অর্জিত ছুটি	৪ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নয়	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫) জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড	বিনামূল্যে	জনাব কৃষ্ণ চন্দ্র চাকমা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা উপসচিব ফোন-০৩৭১-৬১৯৬২ ই-মেইল- kchakma2000@yahoo.com taskforce_cht97@yahoo.com	জনাব কুজেন্দ্র লাল ত্রিপুরা, এমপি চেয়ারম্যান (প্রতিমন্ত্রী পদমর্যাদা) ফোন-০৩৭১-৬১৭৫৯ ই-মেইল- taskforce_cht97@yahoo.com

				কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, খাগড়াছড়ি। (গ) জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, খাগড়াছড়ি।			
২।	চিত্ত বিনোদন ছুটি	৪ কার্য দিবস	প্রযোজ্য নয়	সাদা কাগজে আবেদন। (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫) জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : জেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, খাগড়াছড়ি। (গ) জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: জেলা হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, খাগড়াছড়ি।	বিনামূল্যে		
৩।	মাতৃসকালীন ছুটি	০৩ কার্যদিবস।	আবেদন ও ডাক্তারী	আবেদন ও ডাক্তারী সনদ, জেলা হিসাব	বিনামূল্যে		

			সনদ পাওয়ার পর সরকারি আদেশ জারী করা হয়।	রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র।		
৪।	GRS, শৃংখলা	এক মাস		অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	
৫।	প্রশিক্ষণ	অর্ধবার্ষিক/বাৎসরিক		অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

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।

ক্র.নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব কুজেন্দ্র লাল ত্রিপুরা, এমপি চেয়ারম্যান (প্রতিমন্ত্রী পদমর্যাদা) ফোন-০৩৭১-৬১৭৫৯ ই-মেইল-taskforce_cht97@yahoo.com	১৫ কার্য দিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	-ঐ-	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪)	মোবাইল নম্বর, সঠিক ডাক ঠিকানা ও e-mail address ব্যবহার করা।

বি.দ্র. সাধারণ যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।