

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়
লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম।

নাগরিক সনদ

ভিশনঃ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ২০২১ সালের মধ্যে স্বচ্ছ ও জবাবদিহীমূলক প্রশাসন তৈরী

মিশনঃ প্রশাসনকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছানো

উদ্দেশ্যঃ জনবান্ধব প্রশাসন গড়ে তোলা

১.প্রতিশ্রুত সেবা

১.১)নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সাধারণ অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি (গণশুনানী)	১। অভিযোগকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি ২। অভিযোগের সত্যতা আছে প্রতীয়মান হলে তদন্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ ৩। তদন্তের ফলাফলের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি	অভিযোগের সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০ unolohgararachittagong@mopa.gov.bd
২	তথ্য অধিকার আইনের বাস্তবায়ন	১। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ দ্বারা নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। আইন দ্বারা বারিত (সংরক্ষিত) কোন বিষয়ের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের জন্য আবেদন করা হলে তা যাচাই- বাছাই করে খারিজ করে আবেদনকারীকে লিখিতভাবে জানানো হয়।	তথ্য অধিকার বিধিমালায় নির্ধারিত ফরমে আবেদন	তথ্য অধিকার আইন/২০০৯ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	২০ দিন	
৩	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	১। বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১০,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ৬৫ বছর (পুরুষ) অথবা ৬২ বছর (মহিলা) হলে নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই- বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ ৩। উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয় পত্র; নাগরিকত্ব সনদ (ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত)	১০ টাকা	০৩ মাস	

		৪। ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলবেন ৫। উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর				
৪	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা ভাতা কার্যক্রম	১। ১৮ বছরের উর্ধ্ব বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১২,০০০/- হলে নির্ধারিত ফরমে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন ২। ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ ৩। উপজেলা কমিটি প্রাপ্ত তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা কমিটিতে সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু ৪। ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলবেন ৫। উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসার এর যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক বার্ষিক আয়ের প্রত্যয়নপত্র ৩. ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র ৫. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র	বিনামূল্যে	০৩ মাস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০ unolohgararachittagong@mopa.gov.bd
৫	বীর মুক্তিযোদ্ধা ভাতা প্রদান	১। বিজ্ঞপ্তি প্রচারের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন আহ্বান ২। উপজেলা কমিটি ভাতাভোগী নির্বাচন করে তা অনুমোদনের জন্য জেলা কমিটিতে প্রেরণ করে জেলা কমিটিতে অনুমোদিত ভাতাভোগীদের নামে ভাতা পরিশোধ বই প্রস্তুত করে তা ইস্যুর জন্য ৩। উপজেলা/জেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। ৪। ভাতা বই ইস্যুর পর ভাতাভোগীকে অবহিত করে ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাব খোলা ৫। ইউনিটের কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ভাতা উত্তোলন হিসাবে ভাতা স্থানান্তর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ৭কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত) ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৪. জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র ৫. মুক্তিযোদ্ধার দলিলপত্র ও তালিকাসমূহের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০৩ মাস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০ unolohgararachittagong@mopa.gov.bd
৬	প্রয়াত মুক্তিযোদ্ধাদের দাফন খরচ প্রদান	উপজেলা নির্বাহী অফিসার একটি স্থানীয়ভাবে তৈরী/ছাপানো ফাঁকা আবেদন ফর্ম এবং প্রয়োজনীয় টাকা সংগে নিয়ে যাবেন।	স্থানীয়ভাবে প্রদীত আবেদন ফরম উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় হতে সংগ্রহ করতে হবে	বিনামূল্যে	০১(এক) কার্যদিবস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০
৭	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	১। প্রতিবন্ধী ব্যক্তি কর্তৃক (বার্ষিক গড় আয় ৩৬,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ০৬ বছর) নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ১. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য-সদস্যা	বিনামূল্যে	০৩ মাস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০ unolohgararachittagong@mopa.gov.bd

		<p>সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</p> <p>৩। উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</p> <p>৪। ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</p> <p>৫। উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</p>	<p>কর্তৃক প্রত্যয়ন</p> <p>২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি</p> <p>৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক)</p> <p>৪. সিভিল সার্জন/উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্তৃক প্রতিবন্ধীতার সনদ</p>			
০৮	থোক বরাদ্দ বিশেষ অনুদানের অর্থ ছাড়করণ	<p>১। প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন ইউএনও/উপজেলা চেয়ারম্যান এবং স্থানীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ</p> <p>২। মন্ত্রণালয় ও এমপির স্বেচ্ছাধীন তহবিল থেকে বরাদ্দপত্র পাওয়ার পর ইউএনও কর্তৃক বিল প্রস্তুত করে হিসাবরক্ষণ অফিসে জমা প্রদান</p> <p>৩। বিল পাস হওয়ার পর তা ব্যাংক হিসেবে (বিবিধ হিসাব) স্থানান্তর</p> <p>৪। প্রতিষ্ঠানের সভাপতির অনুকূলে ক্রস চেকের মাধ্যমে অর্থ ছাড়</p>	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৭- ১০ দিন	
০৯	ডিজিএফ/ব্রাণ/মানবিক সাহায্য বিতরণ	<p>১। উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক ইউনিয়নওয়ারী উপ-বরাদ্দ প্রদান</p> <p>২। ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক উপকারভোগীর তালিকা যাচাই-বাছাই অস্ত্রে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</p> <p>৩। উপজেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর ইউনিয়নভিত্তিক ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করে সংশ্লিষ্ট চেয়ারম্যানের অনুকূলে ডিও প্রদান</p> <p>৪। গুদাম হতে খাদ্যশস্য/ ব্রাণ সমগ্রী উত্তোলন করে মাস্টার রোলার মাধ্যমে ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে ক্ষতিগ্রস্ত/উপকারভোগীদের মাঝে বিতরণ</p>	জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	৩ সপ্তাহ	
১০	জন্ম নিবন্ধন সংশোধনের আবেদন জেলা প্রশাসক বরাবরে অগ্রগামীকরণ	১। জন্ম নিবন্ধন সংশোধনের নির্ধারিত আবেদন ফরম	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার	বিনামূল্যে	০২(দুই) ঘন্টা	
১১	জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র থেকে বেসরকারী গ্রন্থাগার সমূহে বই প্রাপ্তির আবেদনে সুপারিশ	জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র থেকে সরবরাহকৃত আবেদন ফরম	জাতীয় গ্রন্থ কেন্দ্র, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়,৫/সি, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, ঢাকা	বিনামূল্যে	০২(দুই) ঘন্টা	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০

	প্রদান					unolohgararachittagong@mopa.gov.bd
১২	জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র থেকে বেসরকারী গ্রন্থাগারসমূহের বরাদ্দকৃত বই গ্রহণ বিষয়ে সুপারিশ প্রদান	জাতীয় গ্রন্থকেন্দ্র থেকে সরবরাহকৃত আবেদন ফরম	জাতীয় গ্রন্থ কেন্দ্র, সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ৫/সি, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ, ঢাকা	বিনামূল্যে	০২(দুই) ঘন্টা	
১৩	প্রধানমন্ত্রীর ত্রাণ ও কল্যাণ তহবিল হতে প্রদত্ত অনুদানের চেক ব্যক্তির অনুকূলে বিতরণ	জাতীয় পরিচয় পত্রের ০১(এক) কপি সত্যায়িত ফটোকপি(কোন আবেদনের প্রয়োজন নেই)।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, লোহাগাড়া	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	
১৪	ধর্ম মন্ত্রণালয় হতে মসজিদ/মন্দিরের অনুকূলে প্রাপ্ত বরাদ্দ বিতরণ	সংশ্লিষ্ট মসজিদ/মন্দিরের সভাপতি/সেক্রেটারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ০১(এক) কপি সত্যায়িত ফটোকপি(কোন আবেদনের প্রয়োজন নেই)।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, লোহাগাড়া	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	
১৫	মাননীয় সংসদ সদস্যের স্বৈচ্ছাধীন তহবিল হতে প্রাপ্ত অনুদানের চেক বিতরণ	জাতীয় পরিচয় পত্রের ০১(এক) কপি সত্যায়িত ফটোকপি(কোন আবেদনের প্রয়োজন নেই)।	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, লোহাগাড়া		০৭(সাত) কার্যদিবস	
১৬	সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে অনুদান প্রাপ্তির আবেদন অগ্রগামীকরণ	সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত অনুদান ফরম	ভবন ৬(১১)তলা, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০	বিনামূল্যে	০২(দুই) ঘন্টা	
১৭	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজিং কমিটি গঠনের জন্য প্রিজাইডিং অফিসার নিয়োগ	১। স্কুলের প্যাডে প্রধান শিক্ষক/শিক্ষিকার আবেদন ২। পূর্ববর্তী কমিটি গঠন ও মেয়াদের কাগজের সত্যায়িত কপি			০২(দুই) কার্যদিবস	
১৮	ওয়াজ মাহফিলের অনুমতি প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন			০৩(তিন) কার্যদিবস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০ unolohgararachittagong@mopa.gov.bd

১.২)দাণ্ডরিক সেবাব

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	এনজিও কার্যক্রমের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	১। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি ২। তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগ ৩। তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিন পরিদর্শন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র যাচাই অস্তে বিস্তারিত প্রতিবেদন দাখিল ৪। প্রাপ্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনায় আবেদনকারী এনজিও কাজের মান সন্তোষজনক পাওয়া গেলে চাহিত প্রত্যয়নপত্র প্রদান।	এনজিও ব্যুরোর রেজিস্ট্রেশনের কপি, এফডি-৬ এর কপি, সরকারি প্রতিষ্ঠানকে সম্পৃক্ত করার প্রমাণ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট করার প্রমাণ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৪৩৫০ unolohgarachittagong@mopa.gov.bd
০২	সার্টিফিকেট মামলা পরিচালনা	১। সরকারি ও আধা সরকারি প্রতিষ্ঠানের আদায়যোগ্য পাওনা যা তামাদি হয়নি মর্মে সন্তুষ্ট হলে পিডিআর অ্যাক্ট, ১৯১৩ এর ৪ ধারা মোতাবেক কার্যক্রম শুরু ২। দেনাদারের নিকট দাবিদারের পাওনা জানিয়ে ৭ ধারা অনুযায়ী নোটিশ জারি ৩। দেনাদার দাবিকৃত পাওনা পরিশোধ করেন অথবা সম্পূর্ণ/আংশিক দাবি অস্বীকার করে আপত্তি দাখিল করতে পারেন। ৪। শুনানি অস্তে আপত্তি নিষ্পত্তি করা হয় ৫। দেনাদার আদেশের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপিল দায়ের করতে পারেন ৬। আপত্তি বা আপিল দায়েরের ভিত্তি না থাকলে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দেনাদার কর্তৃক দাবিকৃত টাকা পরিশোধে ব্যর্থ হলে প্রথমে গ্রেফতারি পরোয়ানা এবং পরবর্তীতে স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি ক্রোক ও নিলামে বিক্রি করে দাবিকৃত টাকা আদায়ের কার্যক্রম গ্রহণ	পাওনার স্বপক্ষে প্রমাণাদি	সরকারি পাওনা আদায় আইন ১৯১৩ দ্বারা নির্ধারিত কোর্ট ফি/স্ট্যাম্প	৬মাস	
৩	বেসরকারি কলেজ, স্কুল ও মাদ্রাসার বেতন বিল প্রদান	১। প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ে বিল দাখিল ২। উপস্থাপিত বিল সঠিক পাওয়া গেলে উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষর ৩। প্রতিস্বাক্ষরকৃত বিলটি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে জমা প্রদান	প্রস্তুতকৃত বেতন বিল ও এমপিওশীট	বিনা মূল্যে	১-২দিন	

		৪। যাচাই অন্তে সংশ্লিষ্ট বেসরকারি কলেজ, স্কুল এবং মাদ্রাসার শিক্ষক/কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে প্রাপ্য বেতন জমা				
--	--	---	--	--	--	--

১.৩)অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ইউপি দফাদার ও মহল্লাদারদের বেতন/ভাতা প্রদান	১। স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে বেতন ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে ২। জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয় ৩। কালেকশন হওয়ার পর সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে সংশ্লিষ্টদের প্রাপ্তি পরিশোধ করা হয়		বিনামূল্যে	৮-১০দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার, লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম ফোনঃ ০৩০৩৪-৫৬১১৪ মোবাইলঃ ০১৭৩৩৩৩৪৩৫০
০২	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/সদস্যদের সম্মানী ভাতা প্রদান	১। স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে ২। জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয় ৩। কালেকশন হওয়ার পর নির্দিষ্ট দিনে মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্টদের প্রাপ্তি পরিশোধ করা হয়		বিনামূল্যে	৮-১০দিন	unolohgararachittagong @mopa. gov.bd

২) আপনার কাছে আমাদের পত্যাশা

ক্র:নং	প্রতিশ্রুতি/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	আবেদনের সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী অনুসরণ করা
৫	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন করা

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র:নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম ফোন নং-৮৮০-০৩১-৬১৯৯৯৬	১মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	Dcchittagong@mopa.gov.bd	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। www.grs.gov.bd	৩মাস

মোঃ মাহবুব আলম
উপজেলা নির্বাহী অফিসার
লোহাগাড়া, চট্টগ্রাম