

## সিটিজেন চার্টার

### নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

#### ১. রূপকল্প (Vision) :

দক্ষ, গতিশীল, উন্নয়ন সহায়ক এবং জনবান্ধব প্রশাসন।

#### ২. অভিলক্ষ্য (Mission):

প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি, তথ্যপ্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহার ও সেবাদাতাদের দৃষ্টিভঙ্গির পরিবর্তন এবং উদ্ভাবন চর্চার মাধ্যমে সময়াবদ্ধ ও মানসম্মত সেবা নিশ্চিত করা ও চন্দনাইশকে মডেল উপজেলায় রূপান্তর

#### ৩. কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

১. উপজেলা পর্যায়ে সরকারি ও বেসরকারি সকল উন্নয়নমূলক কার্যক্রমসমূহের সমন্বয়সাধন;
২. উপজেলা রাজস্ব প্রশাসন ও ভূমি ব্যবস্থাপনায় গতিশীলতা আনয়ন;
৩. বনায়ন, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, জলবায়ু পরিবর্তন ও পরিবেশ সংরক্ষণসহ টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন অরামিতকরণ;
৪. সামাজিক নিরাপত্তামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন জোরদারকরণ;
৫. মানসম্মত শিক্ষা, নারী উন্নয়ন, ক্রীড়া ও সংস্কৃতির বিকাশ ও উন্নয়নসাধন;
৬. জনশৃঙ্খলা ও জননিরাপত্তা রক্ষায় কার্যক্রম জোরদার ও সংহতকরণ;
৭. লাগসই প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে কৃষি উৎপাদনে সফলতা অর্জন;
৮. স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা ক্ষেত্রে জনবান্ধব প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সফলতা অর্জন।
৯. ভূমি প্রশাসনে স্বচ্ছতা আনয়নের মাধ্যমে নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন

#### ৪. আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ

১. দক্ষতা ও আন্তরিকতার সাথে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন;
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন;
৩. তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন;
৪. কার্যপদ্ধতি, সেবার মানোন্নয়ন ও কর্মপরিবেশ উন্নয়ন;
৫. কর্মক্ষেত্রে দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন;
৬. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন;
৭. ৩ বছর মেয়াদি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন।

৮. আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন।

৫

## কার্যাবলি (Functions):

১. উপজেলার উন্নয়ন কর্মকাণ্ডের সমন্বয় এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অগ্রাধিকার/প্রতিশ্রুত প্রকল্পসমূহসহ উপজেলার প্রধান উন্নয়ন কর্মকাণ্ড বাস্তবায়নে সমন্বয়কারী হিসেবে বিশেষ ভূমিকা পালন;
২. সরকার কর্তৃক গৃহীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন ও ৩ বছর মেয়াদি কর্মপরিকল্পনা অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বাস্তবায়ন; কৃষি, স্বাস্থ্যসেবা ও জনস্বাস্থ্য, পরিবার পরিকল্পনা, নারী ও শিশু, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর কল্যাণ, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা এবং শিক্ষা বিষয়ক গৃহীত সকল নীতিমালা ও কর্মসূচির সুষ্ঠু বাস্তবায়ন, তত্ত্বাবধান, পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়সাধন;
৩. দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা এবং ত্রাণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম গ্রহণ, জিআর, টিআর, কাবিখা, কাবিটা, ভিজিডি, ভিজিএফ, অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসৃজন ইত্যাদি কার্যক্রম বাস্তবায়ন, তত্ত্বাবধান ও পরিবীক্ষণ;
৪. ভূ-প্রাকৃতিক বৈশিষ্ট্যসমূহ সংরক্ষণসহ পরিবেশ দূষণের ফলে সৃষ্ট জলবায়ু পরিবর্তনের বিরূপ প্রভাব মোকাবেলায় জনসচেতনতা সৃষ্টি, বনায়ন, বিভিন্ন প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়নে সার্বিক সহায়তা করা এবং সার্বিক সমন্বয় সাধন ও পরিবীক্ষণ;
৫. সামাজিক নিরাপত্তা ও দারিদ্র্য বিমোচনে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ন্যাশনাল সার্ভিস কর্মসূচি, একটি বাড়ী একটি খামারসহ বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়নে সার্বিক সহায়তা প্রদান ও কার্যকর সমন্বয় সাধন;
৬. রাজস্ব প্রশাসনের সার্বিক নিয়ন্ত্রণ, তত্ত্বাবধান এবং পরিবীক্ষণ;
৭. নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেসি সম্পর্কিত যাবতীয় ক্ষমতা প্রয়োগ, মোবাইল কোর্ট পরিচালনা, উপজেলার সার্বিক আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাপূর্বক জনজীবনে স্বস্তি আনয়ন এবং বিদেশী নাগরিক ও ভিআইপিদের নিরাপত্তা সংক্রান্ত কার্যাবলি;
৮. বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা যেমন যৌন হয়রানি, নারী নির্যাতন, মাদক সেবন, চোরচালান, যৌতুক, বাল্যবিবাহ ইত্যাদি প্রতিরোধ/নিরসনে কার্যক্রম গ্রহণ;
৯. ই-ফাইল (নথি) ব্যবস্থাপনা এবং ই-মোবাইল কোর্ট সিস্টেমে মোবাইল কোর্টের কার্যক্রম পরিচালনা ও মামলা নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধির কার্যক্রম;
১০. স্থানীয় সরকার সংক্রান্ত কার্যক্রম;
১১. প্রবাসীদের ডাটাবেস প্রস্তুত, বিদেশগামী ব্যক্তিদের প্রতারণা ও হয়রানি প্রতিরোধ এবং মানব পাচার রোধসহ প্রবাসী কল্যাণে যাবতীয় কার্যক্রম গ্রহণ;
১২. এনজিওদের কার্যক্রম তদারকি ও সমন্বয়, এনজিও কার্যক্রমের ওভারল্যাপিং প্রতিরোধে কর্মক্ষেত্র নির্ধারণে মতামত প্রদান এবং এনজিওদের অনুকূলে ছাড়কৃত অর্থের পরিবীক্ষণ ও ক্ষুদ্রঋণসহ অন্যান্য কার্যক্রম পরিদর্শন/দর্শন;
১৩. জাতীয় ই-গর্ডনেস কার্যক্রম বাস্তবায়ন; সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সেবা প্রদান, উপজেলা তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ, সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার, এবং বিভিন্ন পর্যায়ে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা ও তদারকি;
১৪. সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহীতাদের সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ।

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী,রুম নম্বর জেলা /উপজেলার কোড ,অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই- মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী,রুম নম্বর, জেলা /উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	প্রযাত মুক্তিযোদ্ধাদের দাফন খরচ প্রদান	০১ (এক) কার্য দিবস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/ গার্ড অব অনার প্রদানকারী কর্মকর্তা একটি স্থানীয়ভাবে তৈরী /ছাপানো ফাঁকা আবেদন ফর্ম এবং প্রয়োজনীয় টাকা সংগে নিয়ে যাবেন।	স্থানীয়ভাবে প্রণীত আবেদন ফরম উপজেলা নির্বাহী অফিস থেকে সংগ্রহ করতে হবে।	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa.gov.bd	জেলা প্রশাসক,চট্টগ্রাম মোবাইল নং-01713104332 ফোন-031-61996621002 ই-মেইল: dcchittagong@mopa.gov.bd
২	হাট বাজার বার্ষিক ইজারা	প্রতি বছর ১লা বৈশাখের পূর্বে আনুমানিক ০২ (দুই) মাসের মধ্যে	জাতীয় পরিচয় পত্রের ০১ (এক) কপি সত্যায়িত ফটোকপি। ২। স্থানীয়ভাবে প্রণীত আবেদন ফরম অফিস থেকে সংগ্রহ করতে হবে।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ	কোন খরচ নেয়া হয় না শ,চট্টগ্রাম।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa.gov.bd	জেলা প্রশাসক,চট্টগ্রাম মোবাইল নং-01713104332 ফোন-031-61996621002 ই-মেইল: dcchittagong@mopa.gov.bd
৩	কৃষি খাস জমি বন্দোবস্ত প্রদান/সরকারী সংস্থা বা দপ্তরের অনুকূলে অকৃষি খাস জমি বন্দোবস্তের প্রস্তাব জেলা প্রশাসক বরাবরে প্রেরন		উপজেলা ভূমি অফিস থেকে সহকারী কমিশনার (ভূমি) নথি সৃজন করে প্রেরন করিবেন। ২। মন্ত্রনালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন সহ প্রত্যাশী সংস্থার পূরনকৃত আবেদন ৩। খতিয়ানের কপি ৪। প্রস্তাবিত জমির চতুর্দিকে কমবেশী ৫০০ গজ ব্যাসার্ধের অর্ন্তভুক্ত একটি ট্রেস ম্যাপ ৫। সাব রেজিস্টার অফিস থেকে প্রাপ্ত গড় মূল্যের তালিকা।	১। সহকারী কমিশনার (ভূমি) চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম। ২। উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম।	প্রযোজ্য নহে / ফ্রি জেলা প্রশাসক/ ভ ' মি মন্ত্রনালয় হতে অনুমোদিত হওয়ার পর সেলামী মূল্য দিতে হয়।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa.gov.bd	জেলা প্রশাসক,চট্টগ্রাম মোবাইল নং-01713104332 ফোন-031-61996621002 ই-মেইল: dcchittagong@mopa.gov.bd
৪	অর্পিত সম্পত্তির ইজারা নবায়ন	০২ (দুই) কার্যদিবস	ইজারা নবায়নকারী ২০/- (বিশ) মূল্যের কোর্ট ফি সংযোজন করে সাদা কাগজে আবেদন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার ও	নথি অনুমোদন করে সহকারী	উপজেলা নির্বাহী অফিসার	জেলা প্রশাসক,চট্টগ্রাম

			করেন। ২। পূর্বে নেয়া ডি সি আর এর ফটোকপি ১ কপি।	সহকারী কমিশনার (ভূমি) চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	কমিশনার (ভূমি) বরাবরে প্রেরণ করার পর নবায়ন ফি ডি সি আরের মাধ্যমে জমা দিতে হবে।	চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
৫	জলমহাল ইজারা	প্রতি বছর ১লা বৈশাখের পূর্বে আনুমানিক ০২ (দুই) মাসের মধ্যে	নীতিমালা অনুযায়ী টেন্ডারের মাধ্যমে	সহকারী কমিশনার (ভূমি) ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	বিনামূল্যে	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
৬	সাধারণ অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে/টাইপ করা লিখিত আবেদন ২। বাদী / বিবাদীগণের মোবাইল নম্বর ৩। অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ৪। অভিযোগের সত্যতা আছে প্রতীয়মান হলে তদন্ত করার ব্যবস্থা গ্রহন। ৫। তদন্তের ফলাফলের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহন এবং নিষ্পত্তি।	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	বিনামূল্যে	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম ও ক্ষেত্র বিশেষে সহকারী কমিশনার (ভূমি) অফিসে প্রেরণ ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
৭	ত্রান মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত বরাদ্দের গৃহীত প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম ( টি আর /কাবিটা/নগদ অর্থ ও ত্রান সামগ্রী)	প্রস্তাব পাওয়ার সর্বোচ্চ ০২ (দুই) দিনের মধ্যে	প্রস্তাবের সাথে সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্র	প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস ও উপজেলা নির্বাহী অফিস চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
৮	এল জি ই ডি কর্তৃক বাস্তবায়িত ও গৃহীত	প্রস্তাব পাওয়ার	প্রস্তাবের সাথে সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্র	উপজেলা প্রকৌশল অফিস, উপজেলা নির্বাহী	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম

	প্রকল্প প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ঠিকাদারের বিল / প্রকল্প কমিটির সভাপতির বিল প্রদান	সর্বোচ্চ ০২ (দুই) দিনের মধ্যে		অফিসারের কার্যালয়, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।		মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
৯	মহামান্য রাষ্ট্রপতির স্বৈচ্ছাধীন তহবিল /মাননীয় প্রধান মন্ত্রীর ট্রান ও কল্যাণ তহবিল এবং ধর্ম মন্ত্রণালয় হতে মসজিদ /মন্দিরের অনুকূলে প্রাপ্ত বরাদ্দ বিতরণ	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	জাতীয় পরিচয়পত্রের ০১ কপি সত্যায়িত ফটোকপি ১। ধর্ম বিষয়ক অনুদানের ব্যাপারে কমিটির সভাপতির/সেক্রেটারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের ০১ (এক) কপি সত্যায়িত ফটোকপি ( কোন আবেদনের প্রয়োজন নাই)	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
১০	বয়স্ক ভাতা, বিধবা ও স্বামীপরিত্যাগ্তা দুঃস্থ মহিলা ভাতা , প্রতিবন্ধী ভাতা এবং প্রতিবন্ধী শিক্ষা বৃত্তি প্রদান সংক্রান্ত চেক স্বাক্ষরকরণ	০১ (এক) কার্যদিবস	উপজেলা সমাজ সেবা অফিস থেকে প্রাপ্ত নথি	বিধি মোতাবেক	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
১১	জেনারেল সার্টিফিকেট মামলা	বিধি মোতাবেক	পি ডি আর এ্যাক্ট অনুযায়ী	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
১২	মোবাইল কোর্ট পরিচালনা(নন জি	প্রতি সপ্তাহে ০১ (এক)	সরকারের আদেশ ও বিভিন্ন আইন অনুযায়ী প্রতিকার	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	কোন খরচ নেয়া হয় না	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ, চট্টগ্রাম।	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম

	আর ) ও রিপোর্ট রিটার্ন প্রেরণ	দিন।				মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd
১৩	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান,সদস্য- সদস্যদের সরকারী অংশের সম্মানী ভাতা প্রদান ,সচিব ও গ্রাম পুলিশদের বেতন ভাতা প্রদান	সরকারী বরাদ্দ পাওয়ার ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	বিধি মোতাবেক	সরকারী বরাদ্দ পাওয়ার পর বেতনের অর্থ/ সম্মানী ভাতা ব্যাংক হতে কালেকশান করে প্রদান করা হয়।	বিনামূল্যে	উপজেলা নির্বাহী অফিসার চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম। মোবাইল নং-01763390540 ফোন-0303356001 ই-মেইল: unochandanaish@mopa. gov.bd	জেলা প্রশাসক,চট্টগ্রাম মোবাইল নং- 01713104332 ফোন-031-61996 621002 ই-মেইল: dcchittagong@ mopa.gov.bd

মোঃ লুৎফুর রহমান  
উপজেলা নির্বাহী অফিসার  
চন্দনাইশ,চট্টগ্রাম।