

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়
আনোয়ারা, চট্টগ্রাম

নাগরিক সনদ বা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১. ভিশন ও মিশন

- ❖ ভিশনঃ টেকসই উন্নয়নের ও জনবান্ধব প্রশাসন বিনির্মাণ
- ❖ মিশনঃ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির উন্নয়ন গবেষণা, সফল প্রয়োগ এবং ডিজিটাল ব্যবস্থাপনা প্রসারের মাধ্যমে তথ্য প্রযুক্তির সার্বজনীন প্রবেশাধিকার প্রতিষ্ঠা

২. বিভিন্ন সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/ মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ই-মেইল এড্রেস	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ই-মেইল এড্রেস
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	হাট বাজার ইজারা প্রদান।	২ মাস	স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান ও সমবায় মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগের ২১.০৯.১১খ্রি.তারিখের ৪৬.০৪১.০৩০.০২.০০.০০২.২০১১-৮৭০ নং স্মারকে জারীকৃত নীতিমালা এবং ১.০৩.১৬ খ্রি. তারিখের ৪৬.০৪১.০৩০.১৯.০০.০১৯.২০১০ (অংশ ১) ৮৮ নং স্মারকের পরিপত্র মোতাবেক।	হাটের সম্ভাব্য সরকারী মূল্যের উপর সিডিউল মূল্য নির্ধারণ করা হয়	ইজারা যোগ্য হাট বাজারের মূল্য নির্ধারণ কল্পে সিডিউল প্রস্তুত করতঃ টেন্ডারের মাধ্যমে ইজারাদার নিয়োগ করে ১ বৎসরের জন্য ইজারা প্রদান করা হয়। ইজারা না হলে খাস আদায় অব্যহত রাখা	উপজেলা নির্বাহী অফিসার আনোয়ারা, চট্টগ্রাম মোবাইলঃ ০১৩২১৮৭৭০০০ ইমেইলঃ unoanwara@mop a.gov.bd	জেলা প্রশাসক, চট্টগ্রাম ইমেইলঃ ০১৭১৩১০৪৩৩২ ইমেইলঃ dcchittagong@mopa. gov.bd
২	জলমহাল ইজারা প্রদান	২ মাস	ভূমি মন্ত্রণালয়ের জারীকৃত পরিপত্র মোতাবেক।	প্রতি সিডিউল মূল্য ৫০০/- টাকা	২০ একরের নিচে জলমহাল, বদ্ধ জলাশয়, পুকুরের ইজারা মূল্যে নির্ধারণ কল্পে সিডিউল প্রস্তুত করতঃ টেন্ডারের মাধ্যমে ইজারাদার নিয়োগ করে ৩ বৎসরের জন্য ইজারা প্রদান করা হয়। ইজারা না হলে খাস আদায় অব্যহত রাখা		

৩	সার্টিফিকেট মামলা সংক্রান্ত	চলমান প্রক্রিয়া	নির্ধারিত ফি দাখিলের মাধ্যমে PDR অপঃ ১৮৩১ অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারী ও আধা সরকারী প্রতিষ্ঠানের আদায় যোগ্য পাওনা যা ভামাদি হয়নি মর্মে সমেত্মাষ্ট হলে ৪ ধারা মোতাবেক কার্যক্রম শুরু এবং ৭ ধারা অনুযায়ী নোটিশ জারী। দেনাদার কর্তৃক দাবীকৃত টাকা পরিশোধে ব্যর্থ হলে স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি ক্রোক ও নিলামে বিক্রী করে দাবীকৃত টাকা আদায়ের কার্যক্রম গ্রহণ।	
৪	তথ্য অধিকার আইন	৩ কার্য দিবস	তথ্য অধিকার আইন/০৯ মোতাবেক আবেদন প্রাপ্তির পর	বিনামূল্যে	বাংলাদেশের নিরাপত্তা, পররাষ্ট্র নীতি, রাষ্ট্রীয় গোপনীয় তথ্য ও প্রশ্ন পত্রের আগাম তথ্য ব্যতীত জনগণ কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদনের মাধ্যমে যে কোন তথ্য প্রদান।	
৫	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার সংক্রান্ত	চাহিদাপত্র মোতাবেক যে কোন সেবা তাৎক্ষণিক প্রদান করা হয়।	সাপোর্ট টু ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার তথ্য প্রযুক্তি মন্ত্রণালয় কর্তৃক জারীকৃত পরিপত্র।	বিনামূল্যে	প্রতিটি ইউনিয়নে ১জন পুরুষ ও ১জন নারী উদ্যোক্তাদের নিয়োগসহ ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারে লেপটপ, কম্পিউটার, প্রজেক্টর ক্যামেরা, প্রিন্টার, স্ক্যানার, মডেম সহ প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি সরবরাহ। বিভিন্ন কার্যক্রমের উপর প্রশিক্ষণ প্রদান এবং সর্বোপরি সার্বিক কাজের মনিটরিং করা।	
৬	বিভিন্ন জাতীয় দিবস উদযাপন	৭ কর্ম দিবস	স্ব-স্ব মন্ত্রণালয়ের ঘোষিত কর্মসূচি মোতাবেক	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় হতে জাতীয় কর্মসূচির ঘোষনার পর দিবস গুলো পালনের নিমিত্তে স্থানীয় জন প্রতিনিধি, গন্যমাণ্য ব্যক্তিবর্গ, সাংবাদিক ও বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধানসহ সর্বস্তরের জনগণ নিয়ে প্রস্তুতিমূলক সভা আহবান ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের মাধ্যমে দিবসের কর্মসূচি পালন।	

২.২ দাপ্তরিক সেবা

১	বেসরকারী কলেজ, উচ্চ বিদ্যালয় ও মাদ্রাসা কমিটি গঠন	৩০ কার্য দিবস	প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর প্রিজাইডিং অফিসার নিয়োগসহ কমিটির অন্যান্য সদস্য নিয়োগ প্রদান এবং পূর্ণাঙ্গ কমিটির গঠনের পর সকল ক্যাটাগরির সদস্য অনুমোদনের জন্য বোর্ডে প্রেরণ।	
২	চেয়ারম্যান/সদস্য সদস্যগণের সম্মানী ভাতা প্রদান।	৭ কার্য দিবস	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দকৃত টাকার চেক প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	জেলা প্রশাসক কর্তৃক বরাদ্দ প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট ব্যাংক হিসাবে জমা করণ চেক আদায়ের পর নির্দিষ্ট দিনের সংশ্লিষ্ট সকলের ব্যাংক হিসাবে চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা।	

৩	দফাদার/মহল্লাদার দের মাসিক বেতন, উৎসব ভাতা, পোষাক সরঞ্জামাদি প্রদান।	৭ কার্য দিবস	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দকৃত টাকার চেক প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	জেলা প্রশাসক কর্তৃক বরাদ্দ প্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট ব্যাংক হিসাবে জমা করণ চেক আদায়ের পর নির্দিষ্ট দিনের সংশ্লিষ্ট সকলের ব্যাংক হিসাবে চেকের মাধ্যমে পরিশোধ করা।
৪	বিভিন্ন বিভাগীয় কমিটির সভাপতির দায়িত্ব পালন।	৭ কার্য দিবস	চাহিদা মোতাবেক স্বল্প সময়ের সেবা প্রদান।	বিনামূল্যে	বিভিন্ন বিভাগীয় কর্মকর্তার পত্র যোগাযোগ ও পরামর্শের মাধ্যমে
৫	উপবৃত্তি প্রদান	স্বল্প সময়ের মধ্যে	শিক্ষা মন্ত্রণালয় কর্তৃক বরাদ্দ প্রাপ্তির পর।	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক বরাদ্দ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট ব্যাপারে কর্মকর্তাসহ প্রতিষ্ঠানে গিয়ে উপকার ভোগীদের মধ্যে প্রাপ্ত টাকা বিতরণ।
৬	বেসরকারী কলেজ, স্কুল ও মাদ্রাসার শিক্ষক/কর্মচারীদের র বেতন বিল প্রদান।	১ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধানগণ কর্তৃক শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বিলপত্র দাখিল।	বিনামূল্যে	প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক বিল দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট সহকারী কর্তৃক বিল উপস্থাপন করা হয়। সঠিক পাওয়া গেলে বিলে প্রতিস্বাক্ষর করা হয়
৭	মাননীয় সংসদ সদস্য মহোদয়ের ঐচ্ছিক তহবিলের অর্থ ছাড় করণ।	৭/১০ কার্য দিবস	মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রাপ্ত বরাদ্দ পত্র মোতাবেক	বিনামূল্যে	বরাদ্দ পত্র পাওয়ার পর বিল প্রস্তুত করে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে জমা করা এবং বিলা পাশ হওয়ার পর ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তরের পর মাননীয় সংসদ সদস্য মহোদয়ের সাথে আলোচনা ক্রমে একটি নির্দিষ্ট দিনে সংশ্লিষ্ট উপকার ভোগীদের মাঝে চেক বিতরণ।
৮	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক বরাদ্দকৃত অর্থ ছাড় করণ।	৭/১০ কার্য দিবস	মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রাপ্ত বরাদ্দ পত্র মোতাবেক	বিনামূল্যে	বরাদ্দপত্র প্রাপ্তির পর বিল প্রস্তুত করে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে জমা করণ এবং বিল পাশ হওয়ার পর ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তরের পর একটি নির্দিষ্ট দিনে সংশ্লিষ্ট উপকার ভোগীদের মাঝে চেক বিতরণ।
৯	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক বিশেষ এলাকার জন্য উন্নয়ন সহায়তা (পার্বত্য চট্টগ্রাম ব্যতিত) শীর্ষক কর্মসূচির আওতায় সমতলে বসবাসরত ক্ষুদ্র নৃ- গোষ্ঠীর জীবন মান/আর্থ সামাজিক উন্নয়নের প্রাপ্ত বরাদ্দের প্রকল্প বাস্তবায়ন।	১০/১৫ কার্য দিবস	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের বরাদ্দ পত্র মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রতি আর্থিক সালে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে প্রেরিত প্রস্তাবিত বাজেটের আলোকে প্রাপ্ত বরাদ্দের বিল প্রস্তুত করে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে জমা করা হয়। বিল পাশ হওয়ার পর ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তরের পর একটি নির্দিষ্ট দিনে সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্র নৃ- গোষ্ঠীর সদস্যদের নিয়ে প্রকল্প কমিটি গঠন অথবা টেন্ডার কোটেশন প্রক্রিয়ায় উপকার ভোগীদের মাঝে প্রকল্প বাস্তবায়ন করা হয়।

১০	প্রটোকল	১/২ কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যথাযথ ভ্রমন সূচি ও মোবাইল, টেলিফোন বার্তা প্রাপ্তি।	বিনামূল্যে	ডি,আইপি/জনপ্রতিনিধি/উর্দ্ধতন কর্মকর্তাদের ভ্রমন সূচি পাওয়ার পর অফিসার ইন-চার্জ ও হাইওয়ে পুলিশ কর্মকর্তাসহ অন্যান্য বিভাগীয় কর্মকর্তাদের জ্ঞাত করণ এবং নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে প্রটোকল প্রদান।
১১	নির্বাচন	নির্বাচনীয় তফসিল মোতাবেক	নির্বাচন কমিশনে ঘোষিত তফসিল মোতাবেক	নির্বাচন পরিপত্র ও বিধিমালা মোতাবেক	নির্বাচন কমিশন কর্তৃক সফসিল ঘোষনার পর গণ-বিজ্ঞপ্তি জারীসহ ভোট কেন্দ্র সরজমিনে তদন্ত করণ, কেন্দ্র স্থাপন, নির্বাচনী কর্মকর্তা নিয়োগ, নির্বাচনী মালামাল, সম্মানী ভাতা প্রদান, আইন শৃঙ্খলা নিয়ন্ত্রণসহ দিক নির্দেশনা প্রদান ও সুষ্ঠুভাবে ভোট গ্রহণ অনুষ্ঠান সমাপ্ত করা।
১২	টি,আর/কাবিখা/দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কার্যসূচি ইজিপি কর্মসূচি সেতু/কালভার্ট নির্মাণ জি,আর ক্যাশ/খাদ্য শয্যা/টেউটিন/শীত বস্ত্র বিতরণ।	পরিপত্র মোতাবেক তাৎক্ষনিক	ত্রাণ ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা মন্ত্রণালয়ের পরিপত্রের নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	(ক) ইউপি চেয়ারম্যানদের মাধ্যমে প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন (খ) ইউপি চেয়ারম্যানদের মাধ্যমে উপকার ভোগী বাচাই প্রকল্প গ্রহণ/বাস্তবায়ন। (গ) ইউপি চেয়ারম্যানদের চাহিদা মোতাবেক বাস্তবতার নিরিখে প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন (ঘ) মাননীয় জাতীয় সংসদ সদস্য ও উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যানের সুপারিশ ও দুর্যোগ চাহিদা মোতাবেক জরুরি ত্রাণ কার্য পরিচালনা করা।

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	কর্মকর্তা (১ম শ্রেণী) বেতন ভাতা প্রদান	১/২ কর্ম দিবস	নির্ধারিত ফরমে উপজেলা হিসাব রক্ষণ বিল দাখিল ও উত্তোলন গ্রহণ টিআর ফরম নং- ১৩	বিনামূল্যে	আয়ন/ব্যয়ন কর্মকর্তার হিসাবে উত্তোলণ ও গ্রহণ করা হয়।
২	কর্মকর্তা (১ম শ্রেণী) ভ্রমন ভাতা, অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, গৃহনির্মাণ অগ্রীম, মোটরসাইকেল অগ্রীম।	১ কর্ম দিবস	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের বরাবরে আবেদন প্রেরণ। ভ্রমন ভাতা টিআর ফরম-১৪ শ্রান্তি বিনোদন অর্জিত ও অর্জিত ছুটি ফরম-২৩৯৫ সা:ভ:তহ: কর্তন ফরম টিআর- ৫৬ (বড়) অগ্রীম উত্তোলন ফরম টিআর ফরম নং- ৩৭ মোটরসাইকেল অগ্রীম আবেদন ফরম- মোটরসাইকেল অগ্রীম উত্তোলন ফরম- গৃহনির্মাণ অগ্রীম আবেদন ফরম- গৃহনির্মাণ অগ্রীম উত্তোলন ফরম-	বিনামূল্যে	যথাযথ নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন প্রাপ্তির পর বিল উত্তোলন ও গ্রহণ করা হয়।
৩	নন গেজেট ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা /কর্মচারীগণের বেতন ভাতা প্রদান	১ কর্ম দিবস	নির্ধারিত টিআর ফরম নং- ১৫ তে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে বিল দাখিল উত্তোলন ও বিতরণ।	বিনামূল্যে	আয়ন/ব্যয়ন কর্মকর্তা হিসাবে বেতন ভাতা উত্তোলণ ও বিতরণ।

৪	নন গেজেট ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ) ভ্রমণ ভাতা, অর্জিত ছুটি, শান্তি বিনোদন ছুটি, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, গৃহনির্মাণ অগ্রীম, মোটরসাইকেল অগ্রীম এবং ক্যালাণ তহবিল হতে	১ কর্ম দিবস	ভ্রমণ ভাতা টিআর ফরম- শান্তি বিনোদন অর্জিত ও অর্জিত ছুটি ফরম- সা:ভ:তহ: কর্তন ফরম টিআর- অগ্রীম উত্তোলন ফরম টিআর ফরম নং- মোটরসাইকেল অগ্রীম আবেদন ফরম- মোটরসাইকেল অগ্রীম উত্তোলন ফরম- গৃহনির্মাণ অগ্রীম আবেদন ফরম- গৃহনির্মাণ অগ্রীম উত্তোলন ফরম-	বিনামূল্যে	যথাযথ নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন প্রাপ্তির পর উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে বিল দাখিল ও উত্তোলন করে বিতরণ করা হয়।	
৫	অফিস আনুসাংগিক খরচ	১ কর্ম দিবস	ক্রয় সরবরাহ ও সেবা নির্ধারিত টিআর ফরম নং-২১ এর মাধ্যমে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস হতে উত্তোলন ও পরিশোধ করণ।	বিনামূল্যে	আয়ন/ব্যয়ন কর্মকর্তার হিসাব বিল দাখিল, উত্তোলন ও পাওনাদার গণের মাঝে বিতরণ।	
৬	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ও বিদ্যুৎ বিল ব্যবস্থাপনা।	১ কর্ম দিবস	ক্রয় সরবরাহ ও সেবা নির্ধারিত টিআর ফরম নং-২১ এর মাধ্যমে উপজেলা হিসাব রক্ষণ অফিস হতে উত্তোলন ও পরিশোধ করণ।	বিনামূল্যে	আয়ন/ব্যয়ন কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/বিভাগ হতে বিল প্রাপ্তির পর উত্তোলন ও বিতরণ	