

## সিটিজেন চার্টার

উপজেলা পরিষদ, হাতিয়া, নোয়াখালী

উপজেলা চেয়ারম্যান-০১৭১৫৭২৪১৪৩

ক্র : নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৬	৭	৮
১	সাধারণ অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তি (গণশুনানী)	<ul style="list-style-type: none"> <li>অভিযোগকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি</li> <li>অভিযোগের সত্যতা আছে প্রতীয়মান হলে তদন্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ</li> <li>তদন্তের ফলাফলের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি</li> </ul>	অভিযোগের সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭দিন	<p>উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mopa.gov.bd</p>
০২	তথ্য অধিকার আইনের বাস্তবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ দ্বারা নির্ধারিত যে কোন তথ্য চেয়ে ফরমে/সাদা কাগজে আবেদন</li> <li>আইন দ্বারা বারিত (সংরক্ষিত) কোন বিষয়ের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের জন্য আবেদন করা হলে তা যাচাই-বাছাই করে খারিজ করে আবেদনকারীকে লিখিতভাবে জানানো হয়।</li> <li>আবেদনকারী তথ্য না পাওয়ার কারণে সংশ্লিষ্ট হলে আপিলকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিতভাবে আপিল করতে পারেন।</li> </ul>	তথ্য অধিকার বিধিমালার নির্ধারিত ফরমে আবেদন	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	২০ দিন	
৩	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১০,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ৬৫ বছর (পুরুষ) অথবা ৬২ বছর (মহিল) হলে নির্ধারিত ফরমে আবেদন।</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদন সমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ।</li> <li>উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা</li> </ul>	<p>১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন</p> <p>২। ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র</p> <p>৩। পাসফোর্ট সাইজের ছবি</p> <p>৪। জাতীয় পরিচয় পত্র/নাগরিকত্ব সনদ/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত।</p>			

		অফিসসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর।				
--	--	---------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

৪	নূ-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠীদের ঋণ প্রদান ও স্বাবলম্বীকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>৩০ জুন তারিখের মধ্যে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে প্রেরিত প্রকল্পের আলোকে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে হতে ইউএনও বরাবর বরাদ্দ প্রদান</li> <li>আগ্রহী ব্যক্তিদের আবেদন করার লক্ষ্যে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ</li> <li>আবেদনসমূহ উপজেলা কমিটিতে যাচাই-বাছাই করে চূড়ান্তকরণ</li> <li>উপকারভোগীদের মাঝে একাউন্টের মাধ্যমে চেক বিতরণ</li> <li>নীতিমালা মোতাবেক কিপিডিভিত্তিক ঋণ আদায়</li> </ul>	নাগরিকত্ব সনদ, জন্ম নিবন্ধন, জাতীয় পরিচয়পত্র, সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৫	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>১৮ বছরের উর্ধ্বে বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১২,০০০/- হলে নির্ধারিত ফরমে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা সুপারিসসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> <li>উপজেলা কমিটি প্রাপ্ত তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসার এর যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক বার্ষিক আয়ের প্রত্যয়নপত্র</li> <li>ছবি</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্র</li> <li>ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র</li> </ol>	বিনামূল্যে	০৩ মাস	
৬	বীর মুক্তিযোদ্ধা ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞপ্তি প্রচারের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন আহ্বান</li> <li>উপজেলা কমিটি ভাতাভোগী নির্বাচন করে তা অনুমোদনের জন্য জেলা কমিটিতে প্রেরণ করে জেলা কমিটিতে অনুমোদিত ভাতাভোগীদের নামে ভাতা</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>৭ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার</li> </ol>	বিনামূল্যে	০৩ মাস	

		<p>পরিশোধ বহি প্রস্তুত করে তা ইস্যুর জন্য</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>উজেলা/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়।</li> <li>ভাতা বই ইস্যুর পর ভাতাভোগীকে অবহিক করে ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাব খোলা</li> <li>ইউনিটের কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ভাতা উত্তোলন হিসাবে ভাতা শড়নান্ড্র</li> </ul>	<p>কর্তৃক সত্যায়িত)</p> <p>৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি</p> <p>৪. জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র</p> <p>৫. মুক্তিযোদ্ধার দলিলপত্র ও তালিকাসমূহের ফটোকপি</p>			
৭	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিবন্ধী ব্যক্তি কর্তৃক (বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ০৬ বছর) নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> <li>উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতা ভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</li> </ul>	<p>১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন</p> <p>২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র</p> <p>৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি</p> <p>৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক)</p> <p>৫. সিভিল সার্জন/উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্তৃক প্রতিবন্ধীতার সনদ</p>	বিনামূল্য	০৩ মাস	

ক্র : নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৬	৭	৮
৮	থোক বরাদ্দ বিশেষ অনুদানের অর্থ ছাড়করণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রত্যাক্ষী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন ইউএনও/উপজেলা চেয়ারম্যান এবং স্থানীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ</li> <li>মন্ত্রণালয় ও এমপির স্বেচ্ছাধীন তহবিল থেকে বরাদ্দপত্র পাওয়ার পর ইউএনও কর্তৃক বিল প্রস্তুত করে হিসাবরক্ষণ অফিসে জমা প্রদান</li> <li>বিল পাস হওয়ার পা তা ব্যাংক হিসেবে (বিবিধ হিসাব) স্থানান্তর</li> <li>প্রতিষ্ঠানের সভাপতির অনুকূলে ক্রস চেকের মাধ্যমে অর্থ ছাড়</li> </ul>	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	৭-১০ দিন	<p>উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ <a href="mailto:unohatiya@mopa.gov.bd">unohatiya@mopa.gov.bd</a></p>
৯	ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য বিতরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক ইউনিয়নওয়ারী উপ-বরাদ্দ প্রদান</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক উপকারভোগীর তালিকা যাচাই-বাছাই অশেড় উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> <li>উপজেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর ইউনিয়নভিত্তিক ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করে সংশ্লিষ্ট চেয়ারম্যানের অনুকূলে ডিও প্রদান</li> <li>গুদাম হতে খাদ্যশস্য/ত্রাণসামগ্রী উত্তোলন করে মাস্টাররোলার মাধ্যমে ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে ক্ষতিগ্রস্ত/উপকারভোগীদের মাঝে বিতরণ</li> </ul>	জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	৩ সপ্তাহ	
১০	উপজাতীয় ও অ-উপজাতীয় সনদ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা প্রশাসক মহোদয় বরাবর সরাসরি/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে সাদা কাগজে আবেদন</li> <li>জন্ম সনদের সত্যায়িত ছায়ািলিপি</li> <li>ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক নাগরিকত্ব সনদের সত্যায়িত ছায়ািলিপি</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	
১১	উত্তরাধীকার সনদ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞ জেলা ম্যাজিস্ট্রেট আদালত হতে প্রাপ্ত মামলার সরেজমিন তদন্তের জন্য সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন</li> <li>পরিষদ চেয়ারম্যান/হেডম্যান/উপজেলা পর্যায়ের যে কোন একজন কর্তৃকর্তার মাদ্যমে তদন্ত</li> <li>তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়া সাপেক্ষে শুনানী গ্রহণ শেষে জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ে প্রেরণ</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	
১২	বনজ দ্রব্য আহরণের জন্য জোত পারমিট প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয় হতে প্রাপ্ত বনজদ্রব্য আহরণের জন্য জোত পারমিট স্থানীয়ভাবে</li> <li>তদন্ত সমাপ্তে তদন্ত প্রতিবেদনসহ জেলা প্রশাসক কার্যালয়ে পুনঃপ্রেরণ</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/বিভাগীয় বন কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
১৩	বন্ধকী দলিল সম্পাদন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত বন্ধকী দলিলটি যাচাই-বাছাই করে সাক্ষী/সনাক্তকারীর স্বাক্ষর গ্রহণ।</li> <li>উপস্থিতিতে কার্য সম্পাদন</li> </ul>	সংশ্লিষ্ট ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠান/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০২ (দুই) দিন	
১৪	বন্দুকের লাইসেন্স নবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিবছর নির্ধারিত সময়ে এবং সরকার কর্তৃক প্রদত্ত ধার্য তারিখে সরকারি ফি দ্রুজারী চালানো জমা</li> <li>প্রদান সাপেক্ষে বন্দুকের লাইসেন্স সমূহ নবায়ন করা হয়ে থাকে</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	সরকারের নির্ধারিত ফি	০২ (দুই) দিন	

ক্র : নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৬	৭	৮
১	এনজিও কার্যক্রমের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র সংশি- ষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি</li> <li>তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগ</li> <li>তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিন পরিদর্শন ও সংশি- ষ্ট কাগজপত্র যাচাই অল্লেড বিস্ভারিত প্রতিবেদন দাখিল</li> <li>প্রাপ্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনায় আবেদনকারী এনজিও কাজের মান সন্তোষজনক পাওয়া গেলে চাহিত প্রত্যয়নপত্র প্রদান</li> </ul>	এনজিও ব্যুরোর রেজিস্ট্রেশনের কপি, এফডি-৬ এর কপি, সরকারি প্রতিষ্ঠানকে সম্পূক্ত করার প্রমাণ ও অন্যান্য সংশি- ষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিন	<p>উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ <a href="mailto:unohatiya@mopa.gov.bd">unohatiya@mopa.gov.bd</a></p>
২	সার্টিফিকেট মামলা পরিচালনা	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরকারি ও আধা সরকারি প্রতিষ্ঠানের আদায়যোগ্য পাওনা বা তামাদি হয়নি মর্মে সন্তুষ্ট হলে পিডিআর অ্যাক্ট, ১৯১৩ এর ৪ ধারা মোতাবেক কার্যক্রম শুরু</li> <li>দেনাদারের নিকট দাবিদারের পাওনা জানিয়ে ৭ ধারা অনুযায়ী নোটিশ জারি</li> <li>দেনাদার দাবিকৃত পাওনা পরিশোধ করেন অথবা/সম্পূর্ণ/আংশিক দাবি অস্বীকার করে আপত্তি নিষ্পত্তি করা হয়।</li> <li>দেনাদার আদেশের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপিল দায়ের করতে পারেন</li> <li>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</li> <li>ক্রোক ও নিলামে বিক্রি করে দাবিকৃত টাকা আদায়ের কার্যক্রম গ্রহণ</li> </ul>	পাওনার স্বপক্ষে প্রমাণাদি	সরকারি পাওনা আদায় আইন ১৯১৩ দ্বারা নির্ধারিত কোর্ট ফি/স্ট্যাম্প	৬ মাস	
৩	বেসরকারি কলেজ, স্কুল ও মাদ্রাসার বেতন বিল প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ে বিল দাখিল</li> <li>উপস্থাপিত বিল সঠিক পাওয়া গেলে উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষর</li> <li>প্রতিস্বাক্ষরকৃত বিলটি সংশি- ষ্ট ব্যাংকে জমা প্রদান</li> <li>যাচাই অল্লেড সংশি- ষ্ট বেসরকারি কলেজ, স্কুল এবং মাদ্রাসার শিক্ষক/কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে</li> <li>প্রাপ্য বেতন জমা</li> </ul>	প্রস্তুতকৃত বেতন বিল ও এমপিওশীট	বিনামূল্যে	১-২ বিল	

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৬	৭	৮
১	ইউপি দফাদার ও মহল-াদারদের সম্মানী ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে</li> <li>জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়</li> <li>কালেকশন হওয়ার পর সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে সংশ্লিষ্টদের প্রাপ্য পরিশোধ করা হয়</li> </ul>	-	বিনামূল্যে	৮-১০ দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mopa.gov.bd
২	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/সদস্যদের সম্মানী ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে</li> <li>জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়</li> <li>চেক কালেকশন হওয়ার পর নির্দিষ্ট দিনে মোবাইল ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সম্মানী ভাতা পরিশোধ করা হয়</li> </ul>	-	বিনামূল্যে	৮-১০ দিন	

## ২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রত্যাশিত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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 (GRS)

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

ক্রমিক	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, নোয়াখালী ফোন: +৮৮-০৩২১-৬১০২১	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	<a href="mailto:dcnoakhali@mopa.gov.bd">dcnoakhali@mopa.gov.bd</a> <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	৩ মাস

## ১. প্রতিশ্রুত সেবা

### ১.১) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সাধারণ অভিযোগ	• অভিযোগকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ সংশি- ষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি	অভিযোগের সংশি- ষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৭ দিন	উপজেলা নির্বাহী

	তদন্ত ও নিষ্পত্তি (গণশুনানী)	<ul style="list-style-type: none"> <li>অভিযোগের সত্যতা আছে প্রতীয়মান হলে তদন্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ</li> <li>তদন্তের ফলাফলের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি</li> </ul>				অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪- ৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mop a.gov.bd
২	তথ্য অধিকার আইনের বাস্তবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ দ্বারা নির্ধারিত যে কোনো তথ্য চেয়ে নির্ধারিত ফরমে/সাদা কাগজে আবেদন</li> <li>আইন দ্বারা বারিত (সংরক্ষিত) কোনো বিষয়ের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের জন্য আবেদন করা হলে তা যাচাই-বাছাই করে খারিজ করে আবেদনকারীকে লিখিতভাবে জানানো হবে।</li> <li>আবেদনকারী তথ্য না পাওয়ার কারণে সংশ্লিষ্ট হলে আপিলকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিতভাবে আপিল করতে পারেন।</li> </ul>	তথ্য অধিকার বিধিমালায় নির্ধারিত ফরমে আবেদন	তথ্য অধিকার আইন/২০০৯ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	২০ দিন	
৩	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১০,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ৬৫ বছর (পুরুষ) অথবা ৬২ বছর (মহিলা) হলে নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ।</li> <li>উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</li> </ul>	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্ব সনদ (ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত)	১০ টাকা	০৩ মাস	
৪	নৃ-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠীদের ঋণ প্রদান ও স্বাবলম্বীকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>৩০ জুন তারিখের মধ্যে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে প্রেরিত প্রকল্পের আলোকে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে হতে ইউএনও বরাবর বরাদ্দ প্রদান</li> <li>আগ্রহী ব্যক্তিদের আবেদন করার লক্ষ্যে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ</li> <li>আবেদনসমূহ উপজেলা কমিটিতে যাচাই-বাছাই করে চূড়ান্তকরণ</li> <li>উপকারভোগীদের মাঝে একাউন্টের মাধ্যমে চেক বিতরণ</li> <li>নীতিমালা মোতাবেক কিপিডিভিত্তিক ঋণ আদায়</li> </ul>	নাগরিকত্ব সনদ, জন্ম নিবন্ধন, জাতীয় পরিচয়পত্র, সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৫	বিধবা ও স্বামী পরিভ্রাঙ্গা দুস্থ মহিলা ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>১৮ বছরের উর্ধ্বে বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্ত দুস্থ মহিলা যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১২,০০০/- হলে নির্ধারিত ফরমে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা সুপারিসসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> <li>উপজেলা কমিটি প্রাপ্ত তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> </ul>	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক বার্ষিক আয়ের প্রত্যয়নপত্র ৩. ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র ৫. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম	বিনামূল্যে	০৩ মাস	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসার এর যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</li> </ul>	নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র			
৬	বীর মুক্তিযোদ্ধা ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞপ্তি প্রচারের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন আহ্বান</li> <li>উপজেলা কমিটি ভাতাভোগী নির্বাচন করে তা অনুমোদনের জন্য জেলা কমিটিতে প্রেরণ করে জেলা কমিটিতে অনুমোদিত ভাতাভোগীদের নামে ভাতা পরিশোধ বহি প্রস্তুত করে তা ইস্যুর জন্য</li> <li>উজেলা/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়।</li> <li>ভাতা বই ইস্যুর পর ভাতাভোগীকে অবহিক করে ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাব খোলা</li> <li>ইউনিটের কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ভাতা উত্তোলন হিসাবে ভাতা স্ফুটানান্তর</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>৭ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত)</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি</li> <li>জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র</li> <li>মুক্তিযোদ্ধার দলিলপত্র ও তালিকাসমূহের ফটোকপি</li> </ol>	বিনামূল্যে	০৩ মাস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mop a.gov.bd
৭	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিবন্ধী ব্যক্তি কর্তৃক (বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ০৬ বছর) নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> <li>উপজেলা কমিটি তালিকা চূড়ান্ত করে ভাতা ভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু</li> <li>ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন</li> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</li> <li>ইউপি চেয়ারম্যান/সদস কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র</li> <li>পাসপোর্ট সাইজের ছবি</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক)</li> <li>সিভিল সার্জন/উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্তৃক প্রতিবন্ধীতার সনদ</li> </ol>	বিনামূল্যে	০৩ মাস	
৮	থোক বরাদ্দ বিশেষ অনুদানের অর্থ ছাড়করণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রত্যাশী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে আবেদন ইউএনও/উপজেলা চেয়ারম্যান এবং স্থানীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ</li> <li>মন্ত্রণালয় ও এমপির স্বেচ্ছাধীন তহবিল থেকে বরাদ্দপত্র পাওয়ার পর ইউএনও কর্তৃক বিল প্রস্তুত করে হিসাবরক্ষণ অফিসে জমা প্রদান</li> <li>বিল পাস হওয়ার পা তা ব্যাংক হিসেবে (বিবিধ হিসাব) স্থানান্তর</li> <li>প্রতিষ্ঠানের সভাপতির অনুকূলে ক্রস চেকের মাধ্যমে অর্থ ছাড়</li> </ul>	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	৭-১০ দিন	
৯	ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য বিতরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক ইউনিয়নওয়ারী উপ-বরাদ্দ প্রদান</li> <li>ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক উপকারভোগীর তালিকা যাচাই-বাছাই অনেড় উপজেলা</li> </ul>	জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	৩ সপ্তাহ	

		<p>কমিটিতে প্রেরণ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>উপজেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর ইউনিয়নভিত্তিক ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করে সংশ্লিষ্ট চেয়ারম্যানের অনুকূলে ডিও প্রদান</li> <li>গুদাম হতে খাদ্যশস্য/ত্রাণসামগ্রী উত্তোলন করে মাস্টাররোলার মাধ্যমে ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে ক্ষতিগ্রস্ত/উপকারভোগীদের মাঝে বিতরণ</li> </ul>				
১০	উপজাতীয় ও অ-উপজাতীয় সনদ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা প্রশাসক মহোদয় বরাবর সরাসরি/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে সাদা কাগজে আবেদন</li> <li>জন্ম সনদের সত্যায়িত ছায়াছবি</li> <li>ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক নাগরিকত্ব সনদের সত্যায়িত ছায়াছবি</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	<p>উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪- ৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mop a.gov.bd</p>
১১	উত্তরাধীকার সনদ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞ জেলা ম্যাজিস্ট্রেট আদালত হতে প্রাপ্ত মামলার সরেজমিন তদন্তের জন্য সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন</li> <li>পরিষদ চেয়ারম্যান/হেডম্যান/উপজেলা পর্যায়ের যে কোন একজন কর্তৃক মাদ্যমে তদন্ত</li> <li>তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়া সাপেক্ষে গুনানী গ্রহণ শেষে জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ে প্রেরণ</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	
১২	বনজ দ্রব্য আহরণের জন্য জোত পারমিট প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয় হতে প্রাপ্ত বনজদ্রব্য আহরণের জন্য জোত পারমিট স্থানীয়ভাবে</li> <li>তদন্ত সমাপনে তদন্ত প্রতিবেদনসহ জেলা প্রশাসক কার্যালয়ে পুনঃপ্রেরণ</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/বিভাগীয় বন কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
১৩	বন্ধকী দলিল সম্পাদন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত বন্ধকী দলিলটি যাচাই-বাছাই করে সাক্ষী/সনাক্তকারীর স্বাক্ষর গ্রহণ।</li> <li>উপস্থিতিতে কার্য সম্পাদন</li> </ul>	সংশ্লিষ্ট ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠান/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	০২ (দুই) দিন	
১৪	বন্দুকের লাইসেন্স নবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিবছর নির্ধারিত সময়ে এবং সরকার কর্তৃক প্রদত্ত ধার্য তারিখে সরকারি ফি ট্রেজারী চালানে জমা</li> <li>প্রদান সাপেক্ষে বন্দুকের লাইসেন্স সমূহ নবায়ন করা হয়ে থাকে</li> </ul>	জেলা প্রশাসকের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	সরকারের নির্ধারিত ফি	০২ (দুই) দিন	

## ১.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	এনজিও কার্যক্রমের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র সংশি- ষ্ট রেজিস্টারে এন্ট্রি</li> <li>তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগ</li> <li>তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিন পরিদর্শন ও সংশি- ষ্ট কাগজপত্র যাচাই অনেডু বিস্ফুরিত প্রতিবেদন দাখিল</li> <li>প্রাপ্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনায় আবেদনকারী এনজিও কাজের মান সন্তোষজনক পাওয়া গেলে চাহিত প্রত্যয়নপত্র প্রদান</li> </ul>	এনজিও ব্যুরোর রেজিস্ট্রেশনের কপি, এফডি-৬ এর কপি, সরকারি প্রতিষ্ঠানকে সম্পৃক্ত করার প্রমাণ ও অন্যান্য সংশি- ষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mo.gov.bd
২	সার্টিফিকেট মামলা পরিচালনা	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরকারি ও আধা সরকারি প্রতিষ্ঠানের আদায়যোগ্য পাওনা বা তামাদি হয়নি মর্মে সন্তুষ্ট হলে পিডিআর অ্যাক্ট, ১৯১৩ এর ৪ ধারা মোতাবেক কার্যক্রম শুরু</li> <li>দেনাদারের নিকট দাবিদারের পাওনা জানিয়ে ৭ ধারা অনুযায়ী নোটিশ জারি</li> <li>দেনাদার দাবিকৃত পাওনা পরিশোধ করেন অথবা/সম্পূর্ণ/আংশিক দাবি অস্বীকার করে আপত্তি নিষ্পত্তি করা হয়।</li> <li>দেনাদার আদেশের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপিল দায়ের করতে পারেন</li> <li>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</li> <li>ক্রোক ও নিলামে বিক্রি করে দাবিকৃত টাকা আদায়ের কার্যক্রম গ্রহণ</li> </ul>	পাওনার স্বপক্ষে প্রমাণাদি	সরকারি পাওনা আদায় আইন ১৯১৩ দ্বারা নির্ধারিত কোর্ট ফি/স্ট্যাম্প	৬ মাস	
৩	বেসরকারি কলেজ, স্কুল ও মাদ্রাসার বেতন বিল প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ে বিল দাখিল</li> <li>উপস্থাপিত বিল সঠিক পাওয়া গেলে উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষর</li> <li>প্রতিস্বাক্ষরকৃত বিলটি সংশি- ষ্ট ব্যাংকে জমা প্রদান</li> <li>যাচাই অনেডু সংশি- ষ্ট বেসরকারি কলেজ, স্কুল এবং মাদ্রাসার শিক্ষক/কর্মচারীদের ব্যাংক একাউন্টে</li> <li>প্রাপ্য বেতন জমা</li> </ul>	প্রস্তুতকৃত বেতন বিল ও এমপিওশীট	বিনামূল্যে	১-২ বিল	

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সূচী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ইউপি দফাদার ও মহল- দারদের সম্মানী ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে</li> <li>জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়</li> <li>কালেকশন হওয়ার পর সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে সংশ্লিষ্টদের প্রাপ্য পরিশোধ করা হয়</li> </ul>	-	বিনামূল্যে	৮-১০ দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার হাতিয়া, নোয়াখালী ফোন নং ০৩২২৪-৫৬০২১ মোবাইল: ০১৭০৫৪০১১০৯ unohatiya@mopa.gov.bd
২	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/সদস্যদের সম্মানী ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্থানীয় সরকার বিভাগ জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে</li> <li>জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর প্রাপ্ত চেক নির্দিষ্ট হিসাবে জমা করা হয়</li> <li>চেক কালেকশন হওয়ার পর নির্দিষ্ট দিনে মোবাইল ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সম্মানী ভাতা পরিশোধ করা হয়</li> </ul>	-	বিনামূল্যে	৮-১০ দিন	
৩	হেডম্যান/কার্বারীগণের সম্মানী ভাতা	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে সম্মানী ভাতার বরাদ্দ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করা হয়।</li> <li>জেলা প্রশাসকের কার্যালয় থেকে বরাদ্দপ্রাপ্তির পর নগদ/চেক নির্দিষ্ট হেডম্যান/কার্বারীগণের হিসাবে জমা করা হয়।</li> </ul>	-	বিনামূল্যে	৮-১০ দিন	



২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত 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 (GRS)

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

ক্রমিক	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, নোয়াখালী ফোন: +৮৮-০৩২১-৬১০২১	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	<a href="mailto:dcnoakhali@mopa.gov.bd">dcnoakhali@mopa.gov.bd</a> <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	৩ মাস

## ২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	আবেদনের সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী অনুসরণ করা
৫	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন করা

## ৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	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, নোয়াখালী ফোন: +৮৮-০৩২১-৬১০২১	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	<a href="mailto:dcnoakhali@mopa.gov.bd">dcnoakhali@mopa.gov.bd</a> <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা <a href="http://www.noakhali.gov.bd">www.noakhali.gov.bd</a>	৩ মাস

