



**মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)**

১. ভিশন ও মিশন

**Vision (রূপকল্প):** জন অংশগ্রহণে কার্যকর জেলা পরিষদ

**Mission (অভিলক্ষ্য):** জেলার আর্থ-সামাজিক ও অবকাঠামোগত উন্নয়ন কর্ম কান্ড বাস্তবায়নের মাধ্যমে জনগণের জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের 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 ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	ডাকবাংলো ব্যবহার সেবা (অবস্থান/ডাকবাংলোস্থ কম্যুনিটি সেন্টার ব্যবহার)	০৩ দিন	তথ্য-সমৃদ্ধ আবেদনপত্র	অফিস ফ্রন্ট ডেস্ক	সেবামূল্য: ডাকবাংলো রুমে প্রদর্শিত ভাড়ার হার অনুযায়ী পরিশোধ পদ্ধতি: ক্যাশ পেমেন্ট ও রেজিস্টারে স্বাক্ষর/ক্যাশ পেমেন্ট ও রশিদ গ্রহণ/ ব্যাংকড্রাফট- পে-অর্ডার	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবি: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড: ৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:uda1@zpnilphamari.gov.bd">uda1@zpnilphamari.gov.bd</a>	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবি: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ae@zpnilphamari.gov.bd">ae@zpnilphamari.gov.bd</a>
০২	যোগাযোগ অবকাঠামো, শিক্ষা, ধর্মীয়, সাংস্কৃতিক, সামাজিক, জনস্বাস্থ্য ইত্যাদি উন্নয়নমূলক প্রকল্প এর আবেদন	০৩ মাস (বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	পরিষদ চেয়ারম্যান/স্থানীয় জনপ্রতিনিধির সুপারিশ	অফিস ফ্রন্ট ডেস্ক	প্রকল্প বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পিপিআর অনুযায়ী	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবি: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড: ৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:uda1@zpnilphamari.gov.bd">uda1@zpnilphamari.gov.bd</a>	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবি: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ae@zpnilphamari.gov.bd">ae@zpnilphamari.gov.bd</a>

০৩	ঠিকাদারী লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন	০১ মাস	ট্রেড লাইসেন্স, ভ্যাট-আইটি সার্টিফিকেট ইত্যাদি অন্যান্য	অফিস ফ্রন্ট ডেস্ক	এলজিডি'র চাহিদা ও পরিপত্র অনুযায়ী	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: uda1@zpniphamari.gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@zpniphamari.gov.bd
০৪	ঠিকাদারী বিল পরিশোধ	১৫ দিন	প্রাক্কলন অনুযায়ী কৃত কাজের বিল-ভাউচার, সুবিধাভোগীর প্রত্যয়ন	কারিগরি শাখা	ভ্যাট-আই কতনের পর দরপত্রে বর্ণিত মূল্য অনুযায়ী, ব্যাংক চেক মারফত	শাখার নাম: কারিগরি শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আমজাদ হোসেন, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০২ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১০৮৬৮৯৪৫ ই-মেইল: uda2@zpniphamari.gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@zpniphamari.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের 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 ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	উর্দ্ধতন অথবা জেলা বা উপজেলা পর্যায়ের অফিস হতে নির্দেশিত বা চাহিত সেবার ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ	পত্রে উল্লেখিত সময়-সীমা বা ৭-কর্ম দিবস	প্রাপ্যতা/ চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক	সেবামূল্য প্রযোজ্য নয়/নিখরচায়	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: uda1@zpniphamari.gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@zpniphamari.gov.bd

০২	জেলা পরিষদের মিলনায়তন/ অডিটরিয়াম ভাড়া	০৩ দিন	তথ্য-সমৃদ্ধ আবেদনপত্র	অফিস ফ্রন্ট ডেস্ক	সেবামূল্য: ডাকবাংলো রুম প্রদর্শিত ভাড়ার হার অনুযায়ী পরিশোধ পদ্ধতি: ক্যাশ পেমেন্ট ও রেজিস্টারে স্বাক্ষর/ক্যাশ পেমেন্ট ও রশিদ গ্রহণ/ ব্যাংকড্রাফট- পে-অর্ডার	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: uda1@ zpniphamari. gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@ zpniphamari. gov.bd
০৩	ভূমি উন্নয়ন কর/ পৌরকর পরিশোধ	পত্রে উল্লেখিত সময়-সীমা বা ৭-কর্ম দিবস	প্রাপ্যতা/ চাহিদা অনুযায়ী ও ডিমাল্ড লেটার	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক	সরকারীভাবে ধারণ্যকৃত কর পেমেন্ট: চেকের মাধ্যমে	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: uda1@ zpniphamari. gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@ zpniphamari. gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের 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 ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	ছুটি	০৩ তিন	ছুটির হিসাব	সংস্থাপন শাখা	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি প্রযোজ্য নয়	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আব্দুল হাই, উচ্চমান সহকারী রুম নং: ০১ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৪৫৫৮১৫৮ ই-মেইল: uda1@ zpniphamari. gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@ zpniphamari. gov.bd

০২	জিপিএফ অগ্রিম	০৭ দিন	নির্ধারিত ফর্মে স্থিতির হিসাব, সুপারিশ	হিসাব শাখা	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি প্রযোজ্য নয়	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আজিজুল ইসলাম, হিসাবরক্ষক রুম নং: ০৩ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৬৭৫২৭৯৯ ই-মেইল: acct@zpniphamari.gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@zpniphamari.gov.bd
০৩	লজিস্টিকস	০৭ দিন	তথ্য-সমৃদ্ধ আবেদন	হিসাব শাখা	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি প্রযোজ্য নয়	শাখার নাম: প্রশাসনিক শাখা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারীর নাম ও পদবী: জনাব মো: আজিজুল ইসলাম, হিসাবরক্ষক রুম নং: ০৩ জেলা কোড:৭৩০০ মোবাইল: ০১৭১৬৭৫২৭৯৯ ই-মেইল: acct@zpniphamari.gov.bd	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম ও পদবী: জনাব মো: রবিউল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ অফিসিয়াল ফোন: ০১৭১২৮৮৪৩০৬ ই-মেইল: ae@zpniphamari.gov.bd

### 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী: ড. মো: সাইফুল আলম সচিব জেলা পরিষদ, নীলফামারী ফোন: ০১৯১০০৮৮২৪৬ ইমেইল: mdsaifulal@gmail.com ওয়েব: zpniphamari.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী: ড. মো: সাইফুল আলম প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা জেলা পরিষদ, নীলফামারী ফোন: ০১৯১০০৮৮২৪৬ ইমেইল: mdsaifulal@gmail.com ওয়েব: zpniphamari.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস