

## জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট

(এনআইএলজি)

২৯, আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর

ঢাকা-১২০৭।

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট (এনআইএলজি) বাংলাদেশে স্থানীয় সরকার শক্তিশালীকরণের জন্য শ্রেষ্ঠ একটি কেন্দ্রস্থল হতে চায়।

মিশন : স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের দক্ষতা বৃদ্ধিতে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান ও বিভিন্ন নীতিমালা সংস্কার ও পুনর্গঠনে গবেষণা করা।

নিম্নোক্ত বিষয় নিয়ে রূপকল্প গঠিত :

- অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে দক্ষতা বৃদ্ধি পদ্ধতি;
- স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য কার্যকর গবেষণা ও প্রশিক্ষণ;
- স্থানীয় সরকার এর বিভিন্ন নীতিমালা সংস্কার ও পুনর্গঠনে অবদান।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

##### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রাপ্তিস্থানের ব্যবহার	প্রাপ্তিস্থানের ব্যবহারকারীদের চাহিত পুস্তক, জার্নাল ও অন্যান্য সাময়িকী প্রদান করা।	প্রাপ্তিস্থান	সেবার বিনিময়ে কোন মূল্য নেয়া হয় না	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ মতিউর রহমান পদবি: প্রোগ্রামার ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৫৯ ই-মেইল: motiur2908@yahoo.com নাম: জনাব মোঃ আবুএখতিয়ার হাশেমী পদবি: সরকারি প্রোগ্রামার ফোন: ০১৭১৯০৬৬৮২ ই-মেইল: hashemi.nilg@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং ঐতিহাসিক	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	স্থানীয় সরকার বিষয়ক বিভিন্ন আইন, বিধি, অধ্যাদেশ সম্পর্কে জানানো।	লিখিতভাবে, ফটোকপি মাধ্যমে এবং মূর্ত্যাক্রমের মাধ্যমে।	ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তার মাধ্যমে গ্রহণীয় হতে	কোন মূল্য নেয়া হয়না	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ মতিউর রহমান পদবি: গ্রহণকারিক ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৫৯ ই-মেইল: motiur2908@yahoo.com
৩.	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পর্কে জানা	মূর্ত্যাক্রমের মাধ্যমে।	প্রশিক্ষণ বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ শাহ নাজিম উদ্-দৌলা পদবি: উপ পরিচালক (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৭৪০-১০৪২০৫ ই-মেইল: s.doula 1958 @ gmail.com
						নাম: জনাব মোঃ আবদুল জলিল মল্লিক পদবি: প্রকাশনা কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৫৫০-৪৮১২৩৯, ০১৭৫-৬১৯৯৯১৫ ই-মেইল: mollikbd77@gmail.com

বি: দ্র: নাগরিকসংগঠকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা সেবারকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকসংগঠকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) দাণ্ডরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১.	(১) বিভিন্ন ধরনের অফিস আদেশ ও বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে জানা	(২) বিশ্ববিদ্যে/মুঠোফোনের মাধ্যমে	(৩) প্রশাসন শাখা	(৪) কোন মূল্য নেয়া হয়না	(৫) সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	(৬) নাম: জনাব মাকসুদুর রহমান পদবি: উচ্চমান সহকারি ফোন: ০১৭২২-১৬৩৩৭৩
২.	বিভিন্ন ছুটি সম্পর্কে জানা	বিশ্ববিদ্যে/মুঠোফোনের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	কোন মূল্য নেয়া হয়না	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	নাম: জনাব জিলি আখতার পদবি: উচ্চমান সহকারি ফোন: ০১৭১৬-১৩৬৬০৯
৩.	বিভিন্ন চিঠি পত্র গ্রহণ, বিতরণ ও প্রেরণ	বিশ্ববিদ্যে	প্রশাসন শাখা	কোন মূল্য নেয়া হয়না	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)	নাম: জনাব আনোয়ারা বেগম পদবি: ডেসপ্যাচ কর্মকর্তা ফোন: ০১৭১৯-৬০৫০১৫

বিঃ দ্রঃ ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাণ্ডরিকভাবে সম্পূর্ণ দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ  
ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা গ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন মুক্তির আওতাধীন সেবা দাণ্ডরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যাডউইড্থ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১.	(১) হোটেল কক্ষ, শ্রোপি কক্ষ ও অডিটরিয়াম বরাদ্দ	(২) লিখিত আবেদন/ মুঠোফোনের মাধ্যমে	(৩) প্রশাসন শাখা/হোটেল ভবনের অভ্যর্থনা কক্ষ	(৪) অর্থের বিনিময়ে, নগদ/চেকের মাধ্যমে	(৫) সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	(৬) নাম: জনাব মোঃ সাইফুজ্জামান পদবি: হোটেল সুপারভাইজার ফোন: ০১৭২৬-৭০৪১৬৬ ই-মেইল: syfullahhuiyan@gmail.com
২.	দরপত্র, নিয়োগ/বদলী ও প্রশাসনিক অন্যান্য কাজ	লিখিত আবেদন/ মুঠোফোনের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ আবদুল করিম পদবি: প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৫৫২-৩৪৬২৪০
৩.	আইসিটি সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য জানা	লিখিত আবেদন/ মুঠোফোনের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ ইমরানুর রহমান পদবি: সহকারি গবেষণা কর্মকর্তা ফোন: ০১৬৭৮-০০১৪৫০ ইমেইল: -imranbd@y7mail

৪.	অভ্যন্তরীণ (সাপ্তাহিক) প্রশিক্ষণ কোর্স ও দাপ্তরিক কার্য সম্পর্কে জানা।	লিখিত আবেদন/ বশরীয়ে/ মর্টোফোনের মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ বিভাগ	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ শাহ নাজিম উদ্-দৌলা পদবি: উপ পরিচালক (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৭৪০-১০৪২০৫ ই-মেইল: s.doula 1958 @ gmail.com
৫.	জেলা, উপজেলা পর্যায়ে অনুষ্ঠিতব্য বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্স, পৌরসভা, সিটি কর্পোরেশন, উপজেলা পরিষদ ও জেলা পরিষদ সম্পর্কে জানা	লিখিত আবেদন/ বশরীয়ে/ মর্টোফোনের মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ বিভাগ	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ আবুল হাশেম পদবি: উপ পরিচালক (চঃ দাঃ). ফোন: ০১৮১৯-৪২৯১৭৫ নাম: জনাব কামরুন নাহার পদবি: সহকারি পরিচালক (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৮১৯-৪২৯৫৩৯
৬.	বাস্তবায়িত গবেষণা সমীক্ষাসমূহের সুপারিশমালা জানা	লিখিত আবেদন/ বশরীয়ে/ মর্টোফোনের মাধ্যমে	গবেষণা বিভাগ	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব নূরুল ইসলাম পদবি: গবেষণা কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৭১৩-৫১১৬৯৬ ই-মেইল: n-i-ziku@hotmail.com
৭.	প্রতিষ্ঠান থেকে প্রকাশিত পুস্তক/ জার্নাল ক্রয়ের তথ্য জানানো	লিখিত আবেদন/ বশরীয়ে/ মর্টোফোনের মাধ্যমে	প্রকাশনা শাখা	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব মোঃ আবদুল জলিল মল্লিক পদবি: প্রকাশনা কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোন: ০১৫৫৩-৪৮১২৩৯, ০১৭৫-৬১৯৯৯১৫ ই-মেইল: mollikbd77@gmail.com
৮.	মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ সম্পর্কে জানা	লিখিত আবেদন/ বশরীয়ে/ মর্টোফোনের মাধ্যমে	কর্মসূচি ও মূল্যায়ন বিভাগ	কোন মূল্য নেয়া হয় না।	সকাল ৯.০০ টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত	নাম: জনাব কাজী নূরুল ইসলাম পদবি: মুখ্য পরিচালক (কর্মসূচি ও মূল্যায়ন) ফোন: ৮১৮১৮৬১ (অফিস) মোবাইল: ০১৭১১-৩০২৮৩০

বি: দ্র: অভ্যন্তরীণ জনবল (অভ্যন্তরীণ অফিস/সভা/সংস্থ/সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত করা। উদাহরণ: শক্তিককম, স্ট্রিট, জিপিএফ অফিস।



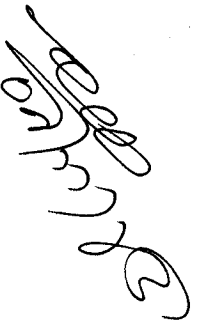
২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিখক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় ফিনান্স পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা সময়
৪.	
৫.	

বিঃদ্রঃ সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ ক তে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।



৪) অভিযোগ এতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা গ্রাহকগণে অনশ্চেষ্ট হলে দায়িত্বস্বাভাৱ কৰ্মকৰ্তাৰ সঙ্গ যোগাযোগ কৰুন। তাৰ কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ কৰে আপনাৰ সমস্যা অৰিহত কৰুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ কৰবেন	ক'ৰ সঙ্গ যোগাযোগ কৰবেন	যোগাযোগৰ ঠিকনা - নাম ও পদবি: জনাব শ্ৰীৰ কুমাৰ চক্ৰবৰ্তী মুখা পৰিচালক (গ্ৰঃ ও সঃ) ফোন: ৮১৮১৮৫৫ (অফিস) মোবাইল: ০১৭১২-২১০০৬৯	নিশ্চিত্তিৰ সময়সীমা
১.	দায়িত্বস্বাভাৱ কৰ্মকৰ্তা সমাধান দিতে না পাৰলে	অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা (অনিক)		তিন মাস
২.	অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা নিশ্চিত্তি সময়ে সমাধান দিতে না পাৰলে	আপিল কৰ্মকৰ্তা	নাম ও পদবি: মন্ত্ৰণালয়ৰ কৰ্মকৰ্তা স্থান: ই-মেইল: ওয়েব:	এক মাস
৩.	আপিল কৰ্মকৰ্তা নিশ্চিত্তি সময়ে সমাধান দিতে না পাৰলে	মন্ত্ৰিপরিষদ বিভাগৰ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ শ্ৰেণী কেন্দ্ৰ ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব:	তিন মাস

বিঃ দ্ৰঃ

- মন্ত্ৰণালয়ৰ অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা হবেন একজন মুখাৰ্শি। আপিল কৰ্মকৰ্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ মুখাৰ্শি/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তৰ/সংস্থা/অন্যান্য এতিষ্ঠানসমূহৰ অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা হবেন সংশ্লিষ্ট এতিষ্ঠানৰ একজন জ্যেষ্ঠ কৰ্মকৰ্তা। এ ক্ষেত্ৰে মন্ত্ৰণালয়ৰ অনিক আপিল কৰ্মকৰ্তা হিসেবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পৰ্যায়ৰ এতিষ্ঠানসমূহৰ অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা হবেন সংশ্লিষ্ট এতিষ্ঠানৰ একজন জ্যেষ্ঠ কৰ্মকৰ্তা। অধিদপ্তৰ/মন্ত্ৰণালয় পৰ্যায়ে অনিক আপিল কৰ্মকৰ্তা হিসেবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন উপজেলা এবং জেলা পৰ্যায়ৰ দপ্তরসমূহৰ অভিযোগ নিশ্চিত্তি কৰ্মকৰ্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তৰৰ জেলা পৰ্যায়ৰ একজন কৰ্মকৰ্তা। বিভাগীয় পৰ্যায়ৰ অনিক আপিল কৰ্মকৰ্তা হিসেবে গণ্য হবেন।

