

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শাস্ত্র ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

শাস্ত্র সেবা বিভাগ
www.hsd.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ডিশন ও নিশ্চান

ডিশন: সকলের জন্য সাময়ী ও মানসম্মত চিকিৎসা সেবা।

নিশ্চান: শাস্ত্র, পৃষ্ঠি ও জনসংখ্যা খাতের উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য সুলভে মানসম্মত শাস্ত্রসেবা নিশ্চিত করে একটি সুস্থ সবল জনগোষ্ঠী গড়ে তোলা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশুত্তি

২.১) মানসিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিনামূলে চিকিৎসা সেবা প্রদান	আবেদনের তিতিতে বীর মুক্তিযোক্তা/দু:ষ্ঠোরীদের বিনামূলে চিকিৎসা সেবা প্রদান	সামা কাগজে আবেদন, চিকিৎসা প্রত্যয়ন পত্র এবং প্রদান পত্র	বিনামূলে	১ কর্মাদিবস। নেতৃত্ব দ্বারা কর্মসূচির অনুমতি প্রদান করা হবে। ফোনঃ ৯৮৫ ৬৯৮৯ পিএম2@hsd.gov.bd	মোহাম্মদ রোকম উদ্দিন উপসচিব (সরকারী শাস্ত্র ব্যবস্থাপনা-২) ফোনঃ ৯৮৫ ৬৯৮৯ পিএম2@hsd.gov.bd
২.	বেসরকারী উদ্যোগে বিদেশী চিকিৎসকদের বেসরকারী হাসপাতালে বাংলাদেশে আগমনের অনুমতি প্রদান।	বেসরকারী বিদেশী চিকিৎসক/বিশেষজ্ঞ নার্স নিয়োগ সংক্রান্ত নীতিমালা-২০০৯ অন্যায়ী শাস্ত্র অধিক্ষেত্রে প্ররোচনা এবং মন্ত্রণালয় এবং	সামা কাগজে আবেদন, সংশ্লিষ্ট বিদেশী চিকিৎসকের পূর্ণজ্ঞ জীবন বৃত্তি, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রের অনুলিপি, পাসপোর্টের অনুলিপি, পাসপোর্ট সাইজের ছবি, স্ব-স্ব দেশের চিকিৎসাসেবা সংক্রান্ত রেজিস্ট্রেশন, সংশ্লিষ্ট দেশে অবস্থিত বাংলাদেশ দূতাবাসের সরকারী কাগজপত্র এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী সরবরাহ	বিনামূলে	একাধিক কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট থাকায় যথাসম্ভব স্বীকৃতিক সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। ফোনঃ ৯৮৫ ৬৯৮৯ পিএম1@hsd.gov.bd	উত্তম শাবিক উপসচিব (বেসরকারী শাস্ত্র ব্যবস্থাপনা-১) ফোনঃ ৯৮৫ ৬৯৮৯ পিএম1@hsd.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবা প্রদানের পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৩.	সংবিধিবন্ধ/ স্বায়ত্তশাসিত/ যৌথ উদ্দ্যোগে (বিদেশি বিনিয়োগে) নির্মিত হাসপাতাল, ক্লিনিক ও শাস্ত্র প্রতিষ্ঠান স্থাপনের অনুমতি প্রদান।	স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের অনাপত্তি গ্রহণ সাপেক্ষ আড়পত্র প্রদান আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের মাতামতের আলোকে অনুমতি প্রদান।	করবেন)	সাদা কাগজে আবেদন, সম্পূর্ণ প্রকল্প প্রস্তাবনা, স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের মাতামত	বিনামূল্যে ৩০ কর্মদিবস।	উচ্চে হাবিবা উপসচিব (বেসরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-১) ফোনঃ ৯৫৫ ৬৯৮৮ phm1@hsd.gov.bd	
৪.	মাত্রাগলামের ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ;	কম্পিউটার সেল	প্রযোজ্য নম	তৎক্ষণিক	আহমেদ লাতিফুল হোসেন সিটেম এনালিস্ট ফোনঃ ৯৫৫ ১৪৪২ lattifullbossain@gmail.com		
২.২	প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য ^১ এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
১.	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
২.	পদ সৃষ্টি		বিদ্যমান বিধি বিধান অনুসরণে মন্ত্রণালয় ও বেতনক্ষেত্রে বাস্তবায়ন অনুবিভাগ	পদ সৃষ্টির জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের চাহিত চেকলিস্ট অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে দপ্তর অধিদপ্তরের প্রত্তিব সম্মতিক্রমে প্রস্তাবিত পদের বেতনক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের প্রাপ্তিষ্ঠানঃ জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও প্রশাসন-১, শাস্ত্র ও	বিনামূল্যে ৩০ কর্মদিবস।	আনন্দমান উপসচিব(প্রশাসন-১ শাস্ত্র) ফোনঃ ৯৫৫ ৬৯৮৮ admin1@hsd.gov.bd	(৭)

বি.ট. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ডেড লাইসেন্স।

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাতিক্রিয়া	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, যোনি নথৰ ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.		যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক ডিম্যুন সংক্রান্ত সচিব কমিটির ডিতিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে পদ সৃজন আদেশ জারি	পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়/ওয়েবসাইট			
২.	পদ সংরক্ষণ	পদ সংজ্ঞনের আদেশ জারির পর অত্যিপরিষদ বিভাগের ০৩.০৫.২০০৩ নং আদেশ মোতাবেক প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হিসেবে ৩ বছর মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদনক্রমে এবং সৃজনের ৪ৰ্থ বছর হতে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে পদ সংরক্ষণের আদেশ জারি	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের চাহিত চেকলিস্ট, পদ সৃজনের সরকারি আদেশ, পদ সংজ্ঞনের পর সকল পদ সংরক্ষণের মঙ্গুরী আদেশ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মাদিবস	আনন্দজ্ঞান আরা উপসচিব (প্রশাসন-১ শাখা) ফোনঃ ৯৮৭৯৮৮ admin1@hsd.gov.bd
৩.	পদ স্থায়ীকরণ	বিধান বিধি বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে আদেশ জারি করা হয়।	প্রাপ্তিষ্ঠানঃ জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও প্রশাসন-১, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়/ওয়েবসাইট			
৪.	নিয়োগ ও পদোন্নতি	(ক) সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে ১ম ও ২য় শ্রেণির সরাসরি	বিধানসভার ক্ষেত্রে ১. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় শ্রেণির বিষয়ে পিএসসির সুপারিশ প্রাপ্তির পর একাদিবস। তাছাড়া, শাখা)	অনন্দজ্ঞান আরা, উপসচিব (প্রশাসন-১ শাখা)

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজগত এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		<p>নিয়োগযোগ পদে প্রিএসিসির মাধ্যমে নির্বাচিত শাস্ত্রীয়ের স্বাস্থ্য পরীক্ষা ও পুলিশি প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র জারি করা হয় এবং পদোন্নতির ক্ষেত্রে প্রিএসিসির সুপারিশক্রমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে পদোন্নতির আদেশ জারি (খ) সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে ত্রয় ও ৪ৰ্থ শ্রেণির সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থিপন করা হয়। নিয়োগের আনুষ্ঠানিকতা সম্পূর্ণসহ কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র এবং পদোন্নতির আদেশ জারি</p>	<p>২. ইলেক্ট্রনিক গোপনীয় প্রতিবেদন</p> <p>১. নির্ধারিত যথে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন</p> <p>পদোন্নতির ক্ষেত্রে</p> <p>১. নির্ধারিত যথে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন</p>	<p>৩য় ও ৪থ শ্রেণির নিয়োগ বিধি অনুযায়ী তৃতীয় সুপারিশের পর ১৫ কর্মিবৎ</p>	<p>ফোনঃ ৯৮৭৯৮৮৫ admin@hsd.gov.bd</p>	

বি.ড.

- ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উচ্চয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাঙ্গুরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট
- ২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন ছাত্রের আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিচারসিং-এর নিকট থেকে ব্যাস্টিউইচ্যু ক্রয়।

২.৩) অভ্যর্থনা সেবা

ক্ৰ. নং	সেবাৰ নাম	সেবা প্ৰদান পক্ষতি	প্ৰয়োজনীয় কাগজগুলি এবং প্ৰাপ্তিশুল্ক	সেবাৰ মূল্য এবং পৰিশোধ পক্ষতি	সেবা প্ৰদানেৰ সময়সীমা (নাম, পদবি, ফোন নম্বৰ ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১.	অজিঞ্চিত স্থানীয় শৰ্কুন্ডি বিবোদন স্থানীয়	আবেদন পাৰিবাৰ পৰি নিৰ্ধাৰিত স্থানীয় বিধিমালা, ১৯৫৯ে অনুযায়ী উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষৰ (আঞ্চলিক ও প্ৰশাসনিক স্মাৰক অনুযায়ী) অনুমোদনক্ৰমে সৱকাৰি আদেশ জাৰি।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নিৰ্ধাৰিত ফৰ্ম/বাংলাদেশ ফৰ্ম নথৰ ২৩৯৫ ৩. প্ৰধান হিসাব বক্ষণ কৰ্মকৰ্তা কৰ্তৃক প্ৰদত্ত স্থানীয় প্ৰাপ্তিবেদন(গেজেটেড কৰ্মকৰ্তাদৰ ফৰ্মে)/ হিসাব শাখা, স্বস্ত ও পাৰিবাৰ কল্যাণ মন্ত্ৰণালয় কৰ্তৃক প্ৰদত্ত স্থানীয় প্ৰাপ্তিবেদন প্ৰত্যয়নপত্ৰ (নন গেজেটেড কৰ্মচাৰীদেৰ ফৰ্মে)	বিশ্বাস্যালো	গেজেটেড কৰ্মকৰ্তাদৰ ফৰ্মে ৭ কৰ্মদিবস এবং ননগেজেটেড কৰ্মচাৰীদেৰ ফৰ্মে ৫ কৰ্মদিবস
২.	ক) বাহুণ বাংলাদেশ (আজিঞ্চিত স্থানীয়) স্থানীয় খ) লিয়েন অনুমোদনক্ৰমে বাৰ্ষিককৰণ মঙ্গুৰ সংক্ৰান্ত অনুমোদন সংক্ৰান্ত নীতিমালা অনুসৰণে) সৱকাৰি আদেশ জাৰি।	নিৰ্ধাৰিত স্থানীয় বিধিমালা, ১৯৫৯ে অনুযায়ী উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষৰ অনুমোদনক্ৰমে নিষ্পত্তি কৰে (সময়ে সময়ে জাৰিকৰ্ত বিদেশ প্ৰয়োগৰ অনুমতি সংক্ৰান্ত অনুমোদন নিদেশনা এবং লিয়েন সংক্ৰান্ত নীতিমালা অনুসৰণে) সৱকাৰি আদেশ (ফৰ্মে)	প্ৰাপ্তিস্থানং হিসাব শাখা, স্বস্ত ও পাৰিবাৰ কল্যাণ মন্ত্ৰণালয়/ওয়েবসাইট ১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নিৰ্ধাৰিত ফৰ্ম/বাংলাদেশ ফৰ্ম নথৰ ২৩৯৫ ৩. প্ৰধান হিসাব বক্ষণ কৰ্মকৰ্তা কৰ্তৃক প্ৰদত্ত স্থানীয় প্ৰাপ্তিবেদন(গেজেটেড কৰ্মকৰ্তাদৰ ফৰ্মে) ৪. স্থানীয় প্ৰাপ্তিবেদন প্ৰত্যয়নপত্ৰ (নন গেজেটেড কৰ্মচাৰীদেৰ ফৰ্মে)	বিশ্বাস্যালো	০১ কৰ্মদিবস (প্ৰশসন-১ শাখা) ফোনং ৯৫৭৯৮৮৫ admin1@hsd.gov.bd
৩.	বাসিক বেতন বৃদ্ধি/ সিলেকশন গ্ৰেডাইভিশন প্ৰদান সময়ে জাৰিকৰ্ত বিদেশ প্ৰয়োগৰ অনুমতি সংক্ৰান্ত অনুমোদন নিদেশনা এবং লিয়েন সংক্ৰান্ত নীতিমালা অনুসৰণে) সৱকাৰি আদেশ জাৰি।	নিৰ্ধাৰিত স্থানীয় বিধিমালা, ১৯৫৯ে অনুযায়ী উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষৰ অনুমোদনক্ৰমে নিষ্পত্তি কৰে (সময়ে সময়ে জাৰিকৰ্ত বিদেশ প্ৰয়োগৰ অনুমতি সংক্ৰান্ত অনুমোদন নিদেশনা এবং লিয়েন সংক্ৰান্ত নীতিমালা অনুসৰণে) সৱকাৰি আদেশ জাৰি।	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্ৰ ২. হালনাগাদ বাৰ্ষিক শোগনীয় প্ৰতিবেদন	বিশ্বাস্যালো	১০ কৰ্মদিবস আনন্দমুখী আৰা, উপসচিব (প্ৰশসন-১ শাখা) ফোনং ৯৫৭৯৮৮৫ admin1@hsd.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)		
৪.	শাস্ত্র সেবা বিভাগের আতঙ্গাধীন দপ্তরসংহার প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের প্রেমশন/আনুভূতিপূর্ণ শাস্ত্র	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৫.	শাস্ত্র সেবা বিভাগের আতঙ্গাধীন দপ্তরসংহার প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের প্রেমশন/আনুভূতিপূর্ণ শাস্ত্র	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৬.	শাস্ত্র সেবা বিভাগের আতঙ্গাধীন দপ্তরসংহার প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের প্রেমশন/আনুভূতিপূর্ণ শাস্ত্র	(২)	১. ক. সেবা প্রাপ্তির জন্য সরকারি নিধিমালার আলোকে সংশ্লিষ্ট কাগজ-পত্রাদি সেবা গ্রহিতা যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে দাখিল করবেন।	ক. প্রযোজনীয় কাগজপত্রঃ ১. পেনশন ফরম ২. আবেদনকারীর ছবি ৩. নমুনা শাস্ত্র ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ ৪. অবসর গ্রহণ আদেশ ৫. না দাবী ছাড়পত্র ৬. ইঞ্জিনিয়ারিং (মূল-কমিসহ) ৭. অঙ্গিকার নামা	বিনামূল্যে ১ক. ৫-৭ কর্মদিবস; ২. ২-৩ কর্মদিবস। ৩. ১৫১৪৪২২ budget11@hsd.eoov.bd	শাস্ত্র প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস।	শুঁ জনীম উদ্দিল খান উপসচিব (বাজেট-১,২)	
৭.	শাস্ত্র সেবা বিভাগের আতঙ্গাধীন কর্মকর্তাদের প্রেমশন/আনুভূতিপূর্ণ শাস্ত্র	(২)	গ. শুঁখলা শাস্ত্র মাতামত প্রাপ্তির পর শুঁখলা অন্যোদন।	১. ক. সেবা গ্রহিতা ডিজিট হিসাবে দায়িত্ব পালন করে থাবল বেদেশিক সাথীযাপন অডিট এবং অধিদপ্তর (ফাপাত) কর্তৃক উপায়িত আপত্তির (ফাপাত) বিষয়ে ফাইন্যান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট এন্ড অডিট ইউনিট-এর মাতামত গ্রহণ।	১. চাকুরী বিবরণী (মূল-কমিসহ) ২. অডিট আড়তপত্র ৩. উত্তরাধিকার ঘেষণা পত্র ৪. দায়িত্ব হস্তান্তর	১০. অডিট আড়তপত্র ১১. উত্তরাধিকার ঘেষণা পত্র ১২. দায়িত্ব হস্তান্তর	১৩. অতিরিক্ত ০৩-০৫ কর্মদিবস (সেবা গ্রহিত ডিজিট হিসাবে দায়িত্ব পালন করে থাকলে প্রত্যেক প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ১০-১৫ কর্মদিবস।)	শ. প্রযোজনীয় কাগজপত্রঃ ১. প্রাপ্তিষ্ঠান ২. কাগজ-পত্রাদি সেবা গ্রহিত নিজ কর্তৃক এবং কর্মসূল হতে সংগ্রহ করতে পারবেন।
৮.	শাস্ত্র সেবা বিভাগের আতঙ্গাধীন দপ্তরসংহার প্রকার অগ্রিম শঙ্গুর (গ্রেট নির্মাণ, গ্রেট মেরামত, গাঁটি, বটের সাইকেল ও কম্পিউটার)	(২)	ক. বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম গ্রহণের আবেদন আয়োন করে সকল দপ্তরসংহার গ্রেট প্রোগ্রাম। খ. প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাহাই	প্র প্র কর্মসূল	৩০০/ (তিনিশত) টাকার, নন জুডিশিয়াল শ্যাম্প (গ্রেট মেরামত বাপে অন্যান্য সরবল অগ্রিমের	ক. আগষ্ট মাসের ২ সপ্তাহে দরখাস্ত আয়োন করা হয় এবং দরখাস্ত জ্ঞানদের জন্য ৩০ দিন কর্মদিবস সময় দেয়া হয়। খ. প্রাপ্ত আবেদনসমূহ	শুঁ জনীম উদ্দিল খান উপসচিব (বাজেট-১,২) ১৫১৪৪২২ budget11@hsd.eoov.bd	



ক্ৰ. নং	সেৱাৰ নাম	সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি	প্ৰযোজনীয় কাগজপত্ৰ এবং প্ৰাপ্তিস্থান	সেৱাৰ মূল্য এবং পৰিশোধ পদ্ধতি	সেৱা প্ৰদানেৰ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবি, মেন নথৰ ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	আদেশ জৰী					

বি.দ. অভ্যন্তৰীণ জনবল (আওতাধীন অধিদফ্টৰ/দপ্তৰ/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানেৰ অন্য শাখা/অধিবিভাগ-কে প্ৰদত্ত সেৱা। উদাহৰণ: লাজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অতিমা।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আবাবে যুক্ত করতে হবে

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পক্ষতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভূত হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে বার্ষ হলে নির্মাণে পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কর্মকর্তা নথির সময়ে ব্যোগাযোগ করবেন	কর্মকর্তা নথির সময়ে ব্যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বার্ষ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অধিক)	নাম ও পদবি: মনেজ ফুরার বায় যুগসচিব ফোন: ৯৫৪০২০৮ মোবাইল: ০১৭১২-১৫৫৩৪৪৪	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিষিদ্ধ সময়ে সমাধান দিতে বার্ষ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মোঃ সাইদুর রহমান, অতিরিক্ত সচিব ফোন: ৯৫১০০২৮২ মোবাইল: ০১ ৭১৮-০৩০২৫৮	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিষিদ্ধ সময়ে সমাধান দিতে বার্ষ হলে	মাস্তিপরিষদ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব পোর্টাল: www.grs.gov.bd	৩ মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং প্রতিশুতুকাঞ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করবারী

- নির্ধারিত ফরামে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
- সচিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিল্স পরিশোধ করা
- সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.জ. সাধারণত ঘোষকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশেষ করে হক পূরণ করে আবাবে এবং কিছু বিষয় সকল প্রতিক্রিয়ানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।