

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 পরিচালনা ও প্রশিক্ষণ আয়োজন; এবং
- স্থানীয় সরকার-এর বিভিন্ন নীতিমালা সংস্কার ও পুনর্গঠনে অবদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর জেলা/ডিপজেন্ডা কোড, (অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উদ্ধৃতি কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ডিপজেন্ডা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	৮
১.	গ্রহাগার ব্যবহার।	অফিস চলাকালীন সময়	পরিচয়পত্র/জাতীয় পরিচয় পত্র	গ্রহাগার	সেবার বিনিময়ে কোন মূল্য নেয়া হয় না।	নাম: জনাব মোঃ মতিউর রহমান পদবি: গ্রহাগারিক ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৫৯ ই-মেইল: motiur2908@yahoo.com নাম: জনাব মোঃ আবুএখতার হাশেমী পদবি: সহকারি গ্রহাগারিক ফোন: ০১৭১৯৪০৬৬৮২ ই-মেইল: hashemi.nilg & gmail.com	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন ভূঞা (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (প্রশাসন ও সমন্বয়) ফোন: ৫৫০০৬৯৭৮ ই-মেইল: borhan 4515@yahoo.com
২.	স্থানীয় সরকার বিষয়ক বিভিন্ন আইন, বিধি অধ্যাদেশ এলজি হেঞ্জলাইন এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ সম্পর্কে জানা	তাৎক্ষণিক (ছুটির দিন ব্যতীত)	আবেদন	গ্রহাগার/এলজি হেঞ্জলাইন	সেবার বিনিময়ে কোন মূল্য নেয়া হয় না।	নাম: জনাব মোঃ মতিউর রহমান পদবি: গ্রহাগারিক ফোন: ০১৭১৭-২৫৬৪৫৯ ই-মেইল: motiur2908@yahoo.com নাম: জনাব মোঃ নাজিম উদ্দিন পদবি: ডকুমেন্টেশন কর্মকর্তা ফোন: ০১৯১১-০৩১৫০৮ ই-মেইল: nazim.nilg@yahoo.com	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর (অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উদ্ধৃতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮		
৩.	প্রতিষ্ঠান থেকে প্রকাশিত পুস্তক/ জার্গাল ক্রেয়।	তাৎক্ষণিক (ছুটির দিন ব্যতীত)	আবেদন	প্রকাশনা শাখা	সেবার মূল্য নেওয়া হয়। নগদ/চেক	নাম: জনাব মাহজাবীন খন্দকার পদবি: প্রকাশনা সহকারী ফোন: ০১৭২৬৫১৩৫২৩ ই-মেইল: mahzabinkh@gmail.com	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন ভূঞা (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (প্রশাসন ও সমন্বয়) ফোন: ৫৫০০৬৯৭৮ ই-মেইল: borhan4515@yahoo.com		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর (অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উদ্ধৃতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
১.	হোস্টেল কক্ষ, শ্রেণি কক্ষ ও অডিটোরিয়াম বরাদ্দ	০৩ কর্ম দিবস।	আবেদনপত্র প্রতিষ্ঠানের আইডি কার্ড/ পরিচয় পত্র	প্রশাসন শাখা/ হোস্টেল ভবনের অভ্যর্থনা কক্ষ	সেবার মূল্য নেওয়া হয়। নগদ/চেক	নাম: জনাব সাইফুল্লাহ ভূঞা পদবি: হোস্টেল সুপারভাইজার ফোন: ০১৭২৬-৭০৪১৮৬ নাম: জনাব মোঃ বাবুল আজার পদবি: কেয়ারটেকার (অঃ দাঃ) ফোন: ০১৭২৪-৩৬৩৮৯৩	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন ভূঞা (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (প্রশাসন ও সমন্বয়) ফোন: ৫৫০০৬৯৭৮ ই-মেইল: borhan4515@yahoo.com	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর (অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উদ্ধৃতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
১.	ছুটি মঞ্জুর, পিআরএল মঞ্জুর ও ভবিষ্য তহবিল অগ্রিম, পেনশন মঞ্জুর সম্পর্কিত	০৫ কর্ম দিবস	আবেদন ফরম, প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র	প্রশাসন শাখা	সেবার মূল্য নেওয়া হয়।	প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ০১৫২৩৪৬২৪০	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন ভূঞা (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (প্রশাসন ও সমন্বয়) ফোন: ৫৫০০৬৯৭৮ ই-মেইল: borhan4515@yahoo.com	

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

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

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) 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 না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: মোঃ শফিকুল ইসলাম যুগ্ম পরিচালক (প্রশাসন ও সমন্বয়) ফোন: ৫৫০০৬৯৯০ (অফিস) মোবাইল: ০১৭১২৫১৯৮৮৮ ই-মেইল: shafiqu15288@gmail.com	তিন মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ফোন: ই-মেইল: ওয়েব:	এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব:	তিন মাস

বিঃ দ্রঃ

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ে অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে গণ্য হবেন।