**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

...... মন্ত্রণালয়/বিভাগ

www. \_ \_ \_ .gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)

# ১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** | **সেবামূল্য এবং** **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা****(পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) |
| ১ |  |  |  |  | পদবি:ফোন:+৮৮-জেলা/উপজেলা কোড-XXXXXইমেইল: |
| ২ |  |  |  |  |
| ৩ |  |  |  |  |  |
| ৪ |  |  |  |  |  |

**২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| **ক্রমিক** | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ |  |
| ৫ |  |

**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 না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | পদবি:ফোন:ইমেইল:ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | পদবি:ফোন:ইমেইল:ওয়েব: www.grs.gov.bd | এক মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকাওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |