

নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: দক্ষ ও কার্যকর মাঠপ্রশাসন।

মিশন: প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে একটি দক্ষ, সেবামুখী কল্যাণধর্মী ও দায়বদ্ধ মাঠপ্রশাসন গড়ে তোলা।

২. সেবা প্রদান ও প্রতিশ্রুতি:

নাগরিক সেবা:

রাজস্ব শাখা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	সায়রাতমহালের তফসিল সংশোধন, সায়রাতমহালের ক্যালেন্ডার ও ইজারা অনুমোদন।	সরকারি জলমহাল ব্যবস্থাপনা নীতি, ২০০৯ অনুসারে।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের রাজস্ব শাখা।	সরকারি জলমহাল ব্যবস্থাপনা নীতি, ২০০৯ অনুসারে।	০৩-০৭ দিন	আশেকুল হক সহকারী কমিশনার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০৬৫০ ই-মেইল: divcomsylhetrevenue@gmail.com	মুনাল কান্তি দেব অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০০৬৬ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com
০২	১০ লক্ষ টাকার উর্ধ্বের জলমহালের ইজারা অনুমোদন।	সরকারি জলমহাল ব্যবস্থাপনা নীতি, ২০০৯ অনুসারে।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের রাজস্ব শাখা।	সরকারি জলমহাল ব্যবস্থাপনা নীতি, ২০০৯ অনুসারে।	০৩-০৭ দিন		

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৩	নতুন হাট বাজার স্থাপন ও পুরাতন হাট বাজার বিলুপ্তকরণ।	সরকারি হাট- বাজারসমূহের ইজারা পদ্ধতি ব্যবস্থাপনা আয় বন্টন নীতিমালা অনুসারে।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের রাজস্ব শাখা।	সরকারি হাট- বাজারসমূহের ইজারা পদ্ধতি ব্যবস্থাপনা আয় বন্টন নীতিমালা অনুসারে।	০৩-০৭ দিন		
০৪	সরকারি সম্পত্তির উপর অবস্থিত পুরাতন দালান, অন্যান্য মালামাল ও গাছপালা বিক্রয়ের অনুমোদন।	ভূমি মন্ত্রণালয়ের ২০/০৫/২০০২ খ্রিঃ তারিখের ১৯০ (৫০০) নং স্মারকের পরিপত্র মোতাবেক।	নিলাম কমিটির সভার কার্যবিবরণী, নির্ধারিত মূল্য নির্ধারণ ও সভার সিদ্ধান্ত অনুসারে।	নিলাম কমিটির সভায় সিদ্ধান্ত অনুসারে।	১০ দিন		
০৫	অভিযোগের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	সরেজমিন তদন্তপূর্বক, নোটিশের মাধ্যমে।	অভিযোগের সাথে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	বিনামূল্যে অথবা সরকারি নির্ধারিত কোর্ট ফি মাধ্যমে।	০৩-০৭ দিন	আশেকুল হক সহকারী কমিশনার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০৬৫০ ই-মেইল: divcomsylhetrevenue@gmail.com	মুনাল কান্তি দেব অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০০৬৬ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com
০৬	অধিগ্রহণ মামলায় জেলা প্রশাসকের আদেশের বিরুদ্ধে আপীল।	ভূমি অধিগ্রহণ ও প্রজাস্বত্ব আইন ১৯৪৭ অনুসারে।	সংশ্লিষ্ট প্রামাণিক কাগজপত্র।	সরকারি নির্ধারিত কোর্ট ফি মাধ্যমে।	০৭ দিন (যৌক্তিক কারণে আরো ১৫ দিন)		
০৭	রাজস্ব মিস আপীল মামলা নিষ্পত্তি।	দেওয়ানী কার্যবিধি অনুসারে।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	সরকারি নির্ধারিত কোর্ট ফি মাধ্যমে।	০১-০৬ মাস		
০৮	রাজস্ব মিস আপীল মামলার জাবেদা নকল সরবরাহ।	দেওয়ানী কার্যবিধি, সাক্ষ্য আইন ও রেকর্ড ম্যানুয়াল অনুসারে।	নির্ধারিত ফরম নং- ২৮ এ আবেদন করতে হয়। ফরম এ কার্যালয় ও স্ট্যাম্প ভেঙারে পাওয়া যায়।	২০ টাকার কোর্ট ফি সম্বলিত নির্ধারিত আবেদন ফরম, নথি দৃষ্টে প্রয়োজনীয় কোর্ট ফি ও ফোলিও।	০১-০৭ দিন		

নাগরিক সেবা

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

সাধারণ শাখা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ।	নথিতে উপস্থাপনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	০৭ দিন	রোজিনা আক্তার সহকারী কমিশনার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০০০৫ ই-মেইল: divcomsylhetgeneral@gmail.com	মোঃ আজম খান অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪২০০ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com
০২	নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকরণে কার্যক্রম গ্রহণ।	উদ্বুদ্ধকরণ সভা, সেমিনারের মাধ্যমে।	-	বিনামূল্যে	০৭ দিন		
০৩	অনুদান সংক্রান্ত।	আবেদনের ভিত্তিতে যাচাইবাহাই সাপেক্ষে টি আর/ স্বেচ্ছাধীন তহবিল হতে প্রদান করা হয়।	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/তথ্যাদি।	বিনামূল্যে	০৭ দিন		

নাগরিক সেবা

সংস্থাপন শাখা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	টেন্ডার সিডিউল বিক্রয় ও ড্রপিং সংক্রান্ত।	যে প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তির নামে টেন্ডার ক্রয় করা হবে তার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রদর্শন করতে হবে।	(১) ট্রেড লাইসেন্স (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (৩) টিন সার্টিফিকেট	সিডিউল বর্ণিত মূল্য, নগদে।	তাৎক্ষণিক	মোঃ এরশাদ মিয়া সহকারী কমিশনার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০৬২৫ ই-মেইল: divcomsylhetestablish@gmail.com	মোঃ আজম খান অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪২০০ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com

নাগরিক সেবা

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

আইসিটি সেল

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	সমন্বিত নেটওয়ার্ক স্থাপন	গ্রামীণফোনের বিজনেস সলিউশন প্যাকেজের মাধ্যমে বিভাগ, জেলা ও উপজেলার মধ্যে দ্রুত ও সমন্বিত কার্যকর নেটওয়ার্ক গঠন ও মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগ।	টেলিফোন যোগাযোগ/ ই-মেইল/আবেদন	বিনামূল্যে	০২ দিন	আফসানা তাসলিম সহকারী কমিশনার (আইসিটি) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০০০৫ ই-মেইল: divcomsylhetict@gmail.com	মোঃ আজম খান অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪২০০ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com

নাগরিক সেবা

স্থানীয় সরকার শাখা

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপিল করা যাবে) (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	অভিযোগ বিষয়ে তদন্ত।	বিস্তারিত বর্ণনাসহ আবেদন।	-	বিনামূল্যে	২ মাস	মোঃ মতিউর রহমান পরিচালক, স্থানীয় সরকার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০৭১০ ই-মেইল: directorlgsyl@gmail.com	ড. মোছাম্মৎ নাজমানারা খানুম বিভাগীয় কমিশনার ফোন: +৮৮০৮২১-৮৪০০০২ ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd divcomsylhet@gmail.com