

নদী গবেষণা ইনস্টিটিউট

হারুকান্দি, ফরিদপুর-৭৮০০।

Phone : +88 (0631) 63007, Fax : +88 (0631) 63065, E-mail : rribd@yahoo.com, Web Site : www.rri.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ দেশের ক্রমবর্ধমান পানির চাহিদা নিরসন, নদী ভাঙ্গন রোধ, বন্যা নিয়ন্ত্রণ, নদীর নাব্যতা পুনরুদ্ধার, জলাবদ্ধতা রোধ, লবণাক্ততা হ্রাস এবং জলবায়ুর বিরূপ প্রভাব প্রতিরোধকল্পে ও টেকসই পানি সম্পদ উন্নয়নের লক্ষ্য অর্জনে সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে মৌলিক ও প্রায়োগিক গবেষণাসহ পরীক্ষা-নিরীক্ষা পরিচালনা এবং নদী ব্যবস্থাপনায় একটি কার্যকর সেবা প্রদানকারী জাতীয় প্রতিষ্ঠান হিসাবে আত্মপ্রকাশ করা।

মিশনঃ পানি সম্পদ উন্নয়নের সকল ধাপে প্রযুক্তিগত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সুনির্দিষ্ট প্রায়োগিক গবেষণা কাজের পরিকল্পনা গ্রহণ, প্রায়োগিক গবেষণা কাজে সহায়তা এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে জ্ঞান বৃদ্ধির লক্ষ্যে মৌলিক গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা, পানি সম্পদ উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট কাজে নিয়োজিত সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে চাহিদা মোতাবেক যথাযথ পরামর্শ সেবা প্রদান এবং গবেষণা কাজের ফলাফল প্রকাশ ও সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	নদী শাসন, নদী ভাঙ্গন রোধ, বন্যা নিয়ন্ত্রণ, সেচ এবং পানি নিষ্কাশনের ক্ষেত্রে সমস্যাসমূহের লাগসই সমাধানের জন্য প্রযুক্তিগত পরামর্শ সেবা প্রদান।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক আদেশ জারী, তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ, বিশ্লেষণ এবং ভৌত মডেল স্ট্যাডি পরিচালনা।	সেবা কাজ বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কাজের জন্য প্রস্তাবনার সাথে আইটিসি, পিডিএস, জিসিসি, টিওআর ইত্যাদি	কাজের পরিমাণ ও ধরণ অনুযায়ী চুক্তি মোতাবেক এবং মাইলস্টোন (Milestone) রিপোর্ট প্রদানের পর চেকের মাধ্যমে।	৪-১২ মাস	পরিচালক, হাইড্রলিক রিসার্চ পরিদপ্তর ফোন : ০১৭১৫-০৩৯৬৪৬ ই-মেইলঃ mdlutforrahman10@yahoo.com rribd@yahoo.com
২।	নদীকে প্রবাহমান রাখা, ভূ-পরিষ্ক এবং ভূ-গর্ভস্থ পানির ব্যবহার, পরিবেশের সুরক্ষা এবং	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক আদেশ জারী, তথ্য	সেবা কাজ বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কাজের	কাজের পরিমাণ ও ধরণ অনুযায়ী চুক্তি মোতাবেক	৩-৯ মাস	প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা হাইড্রলিক রিসার্চ পরিদপ্তর

	লবণাক্ততা হ্রাসকল্পে যথাযথ প্রযুক্তিগত সমাধান উদ্ভাবন করতঃ দেশের পানি সম্পদ উন্নয়নে সহায়তা প্রদান।	ও উপাত্ত সংগ্রহ, বিশ্লেষণ এবং গাণিতিক মডেলের মাধ্যমে স্ট্যাডি পরিচালনা।	জন্য প্রস্তাবনার সাথে আইটিসি, পিডিএস, জিসিসি, টিওআর ইত্যাদি	এবং মাইলস্টোন (Milestone) রিপোর্ট প্রদানের পর চেকের মাধ্যমে।		ফোনঃ ০১৭৮৩-৩৪১৭২৫ ই-মেইলঃ pintu_kanungoe@yahoo.com ribd@yahoo.com
৩।	পানি সম্পদ উন্নয়ন ও নদী ব্যবস্থাপনায় বিভিন্ন অবকাঠামো নির্মাণে মৃত্তিকা, পলল, পানি ও নির্মাণ উপকরণ নমুনার গুণাগুণ নির্ণয় এবং নির্মাণ কাজের মূল্যায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান।	পরীক্ষাগারে অবস্থিত যন্ত্রপাতির মাধ্যমে পরীক্ষা-নিরীক্ষা পরিচালনা, ফলাফল বিশ্লেষণ এবং রিপোর্ট দাখিল।	নমুনাসমূহের লগ ও প্রয়োজনীয় পরীক্ষার বিবরণসহ আবেদন।	বিভিন্ন পরীক্ষার জন্য নগই কর্তৃক নির্ধারিত দর এবং চেকের মাধ্যমে।	চাহিদা মোতাবেক	পরিচালক জিওটেকনিক্যাল রিসার্চ পরিদপ্তর ফোনঃ ০১৭১২-৭৯৩১৩৪ ই-মেইলঃ swapanwre@gmail.com ribd@yahoo.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	শুষ্ক মৌসুমে নদীর জলপ্রবাহ হ্রাস, নদীর তলদেশ পলি দ্বারা ভরাট হওয়ায় নাব্যতা হ্রাস ও বন্যার প্রকোপ বৃদ্ধি, দীর্ঘকালীন জলাবদ্ধতা ইত্যাদি সমস্যা কেন্দ্রিক সমীক্ষা ও গবেষণা কাজ পরিচালনা এবং গবেষণার ফলাফল সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরেজমিনে পরিদর্শন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং ভৌত ও গাণিতিক মডেল স্ট্যাডি।	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন, ডিও লেটার, জাতীয় দৈনিকে প্রকাশিত প্রতিবেদন ইত্যাদি।	দপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত প্রাক্কলিত মূল্য এবং সরকারী তহবিল থেকে চেকের মাধ্যম।	১-২ বৎসর	পরিচালক, হাইড্রলিক রিসার্চ পরিদপ্তর ফোন : ০১৭১৫-০৩৯৬৪৬ ই-মেইলঃ mdlutforrahman10@yahoo.com ribd@yahoo.com
২।	প্রায়োগিক গবেষণা কাজের প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে জ্ঞান বৃদ্ধি ও সম্যক জ্ঞান অর্জনের লক্ষ্যে মৌলিক গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ এবং ফলাফল রিপোর্ট আকারে এবং সাময়িকী, জার্নাল ইত্যাদিতে প্রকাশ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে যথাযথ বিষয়ে গবেষণা পরিকল্পনা ও সংগঠন এবং পরীক্ষাগারে পরীক্ষা নিরীক্ষা, ফলাফল বিশ্লেষণ ও রিপোর্ট, নিবন্ধ প্রণয়ন।	নগই কর্মকর্তাগণ দ্বারা প্রণীত গবেষণা প্রস্তাব।	দপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত প্রাক্কলিত মূল্য এবং সরকারী তহবিল থেকে চেকের মাধ্যম।	৬-১৮ মাস	প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা হাইড্রলিক রিসার্চ পরিদপ্তর ফোনঃ ০১৭৮৩-৩৪১৭২৫ ই-মেইলঃ pintu_kanungoe@yahoo.com ribd@yahoo.com
৩।	গবেষণালব্ধ ফলাফল সীমিত আকারে মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের মাধ্যমে এর কার্যকারিতা যাচাই এর জন্য পাইলট প্রকল্প গ্রহণ।	ডিপিপি প্রণয়ন এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে।	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র।	প্রয়োজ্য নয়।	৩-১২ মাস	পরিচালক, হাইড্রলিক রিসার্চ পরিদপ্তর ফোন : ০১৭১৫-০৩৯৬৪৬ ই-মেইলঃ mdlutforrahman10@yahoo.com ribd@yahoo.com

৪।	প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা বৃদ্ধি ও মানব সম্পদ উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রকল্প গ্রহণ।	ডিপিপি প্রণয়ন এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে।	দপ্তর কর্তৃক গঠিত কমিটির সুপারিশমালা।	প্রযোজ্য নয়।	১-২ বৎসর	পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ ফোন : ০১৭১১-১৪৭২৭৭ ই-মেইলঃ rribd@yahoo.com
----	---	--	---------------------------------------	---------------	----------	---

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১।	নদী গবেষণা ইনস্টিটিউট এর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন/পদোন্নতি সিলেকশন গ্রেড/উচ্চতর স্কেল, বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন, অবসর উত্তর প্রস্তুতিমূলক ছুটি, ছুটি নগদায়ন, শ্রান্তি ও বিনোদনভাতা, পাসপোর্টের ছাড়পত্র ইত্যাদি।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ও সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৬-৪৫৬১৬১ ই-মেইলঃ rribd@yahoo.com
২।	নগই'র কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বরাবরে গৃহনির্মাণ, জমিক্রয়, গৃহ মেরামত ও মোটর সাইকেল এবং বাই সাইকেল বাবদ সকল অগ্রিম মঞ্জুরী এবং সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলী।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ও সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৬-৪৫৬১৬১ ই-মেইলঃ rribd@yahoo.com
৩।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গ্রাচুইটি, কল্যাণ তহবিল, যৌথ বীমা ও অন্যান্য সুবিধা সংক্রান্ত বিষয়াদি, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সিপিএফ সংক্রান্ত সেবা।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ও সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৬-৪৫৬১৬১ ই-মেইলঃ rribd@yahoo.com
৪।	নগই'র কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাসিক বেতন বিল, বকেয়া বিল, ভ্রমণ ভাতা বিল, দায়িত্ব ভাতা বিল, শ্রান্তি ও বিনোদন ভাতা বিল, উৎসব ভাতা বিল, গৃহনির্মাণ/ গৃহমেরামত, মটর	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ	ভ্রমণ ভাতার ক্ষেত্রে অনুমোদিত ভ্রমণসূচি, প্রযোজ্য অন্যান্য ক্ষেত্রে	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	সাইকেল, সিপিএফ অগ্রিম এবং গ্রাচুইটিসহ আনুষঙ্গিক ব্যয়ের বিল পরিশোধ আদেশ প্রদান করে এ্যাডভাইজের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যাংক হিসাব নম্বরে টাকা স্থানান্তর।		অফিস আদেশ।			ribd@yahoo.com
৫।	অডিট রিপোর্ট সংক্রান্ত সেবা	অডিট রিপোর্ট দাখিল করণ	দাপ্তরিক পত্রের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৭২৫-৫৯৩৪৩৮ ই-মেইলঃ ribd@yahoo.com
৬।	নগই ভবনসমূহের প্লাস্টিং লাইন রক্ষণাবেক্ষণ, বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিতকরণ, টেলিফোন লাইন রক্ষণাবেক্ষণ, ই-মেইল ও ইন্টারনেট সেবা নিশ্চিতকরণ, কম্পিউটার সামগ্রী, পানি সরবরাহ, আবাসিক ভবন রক্ষণাবেক্ষণসহ জরুরী সেবাসমূহ।	সরেজমিনে পরিদর্শন ও প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গহণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	১-৭ কার্যদিবস	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোনঃ ০১৭১১-১৪৭২৭৭ উর্দ্ধতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (প্রকিউরমেন্ট) ফোনঃ ০১৭১৬-৯৬৫৬৭৭ উর্দ্ধতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (প্রশাসন ও অর্থ) ফোনঃ ০১৯১৮-০৯০৬৫৯ ই-মেইলঃ ribd@yahoo.com
৭।	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ও নিয়োগের ফলাফল ওয়েব সাইটে প্রকাশ, সীমিত দরপত্র ওয়েবসাইটে প্রকাশ, সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে প্রকাশ	ওয়েব সাইট	সফটকপিসহ ই-মেইল এর মাধ্যমে আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭৪০-১৫৬১০০ ই-মেইলঃ mmasuduzzaman@rri.gov.bd
৮।	পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়ে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক পত্র, ই-মেইল ও হেল্পডেস্ক এর মাধ্যমে	দাপ্তরিকপত্র, ই-মেইল ও হেল্পডেস্ক এর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	১০ কার্যদিবস	উর্দ্ধতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (প্রকিউরমেন্ট) ফোনঃ ০১৯১৮-০৯০৬৫৯ ই-মেইলঃ johurul1999@yahoo.com
৯।	নদী গবেষণা ইনস্টিটিউটের বার্ষিক প্রতিবেদন ও টেকনিক্যাল জার্নাল রিপোর্ট আকারে প্রকাশ ও নগইর লাইব্রেরীতে সংরক্ষণ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মাসিক তাৎক্ষণিক	উর্দ্ধতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (প্রকিউরমেন্ট) ফোনঃ ০১৯১৮-০৯০৬৫৯ ও লাইব্রেরীয়ান ফোনঃ ০১৭৬১-৮৮৭৭৬৯

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
						ই-মেইলঃ johurul1999@yahoo.com
১০।	নগই'র স্বার্থ সংশ্লিষ্ট মামলায় নগই'র পক্ষে আইনজীবী নিয়োগ সংক্রান্ত কার্যাবলী ও ওকালতনামা, ক্ষমতা অর্পণ, দফাওয়ারী জবাব/স্টেটমেন্ট অব ফ্যাক্টসহ সংলগ্নী কাগজপত্র প্রেরণ এবং নগই'র পক্ষে স্বাক্ষরকরণ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিকপত্র ও ই-মেইলের মাধ্যমে	১। দাপ্তরিকপত্র ২। মামলা সংক্রান্ত নথিপত্র	প্রযোজ্য নয়	১০ কার্যদিবস	মহাপরিচালক ফোন : ০১৭১১-১৪৭২৭৭ ও উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com
১১।	বাসা বরাদ্দ, বাসা রদবদল, (অতিরিক্ত সময় বাসায় বসবাস ও মৃত ব্যক্তির পরিবারবর্গের বাসায় বসবাসের আবেদন।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	দপ্তর কর্তৃক সরবরাহকৃত আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	১০ কার্যদিবস	উর্দ্ধতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (প্রকিউমেন্ট) ফোনঃ ০১৯১৮-০৯০৬৫৯ ই-মেইলঃ johurul1999@yahoo.com
১২।	যানবাহন পুলের মাধ্যমে নগই'র কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের যাতায়াতের ব্যবস্থা করণ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক পত্র	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ shailen67@gmail.com
১৩।	নগইতে খন্ডকালীন ডাক্তার নিয়োগ এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারীর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সপ্তাহে ৩ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com
১৪।	নগই'র সকল স্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অনুকূলে পরিচয়পত্র জারীকরণ	দাপ্তরিক পত্র	পিএসআইএস বায়োডাটা ফরমসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭৪০-১৫৬১০০ ই-মেইলঃ mmasuduzzaman@rri.gov.bd
১৫।	নদী গবেষণা ইনস্টিটিউটের তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা হিসেবে তথ্য সেবা প্রদান	ওয়েবসাইট (www.rri.gov.bd/) ই-মেইল/পত্র মারফত/টেলিফোন)	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ এর নির্ধারিত ফরম/আবেদনের প্রেক্ষিতে www.infocom.gov.bd	তথ্যের উপর নির্ভরশীল	৭ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com
১৬।	নদী গবেষণা ইনস্টিটিউটের স্থাপনা/দপ্তরের নিরাপত্তার স্বার্থে আনসার মোতায়েন করার জন্য সুপারিশ করণ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১২-৬৯৬৯৫৪

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	দাপ্তরিক পত্র			ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com নিরাপত্তা কর্মকর্তা (অঃ দাঃ) ফোনঃ ০১৯১৫-৯৭১৪৯৪

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সহিত সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে। প্রযোজ্য নয়।

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত তারিখে/নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৫. কোন নাগরিক সংস্থা হতে কোন কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ-পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৮-৬৯৬৯৫৪ ই-মেইলঃ ehsanrubel68@gmail.com ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	১৫ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক ফোনঃ ০৬৩১-৬৩০০৭ ই-মেইলঃ rribd@yahoo.com	০৭ কার্যদিবস