

7	imjU I mgvbx AvSRWZK wegvb e`ti i`egy` necYri gra`tg i`egy` ctYi mjeav	Kv=gvi/ AwZw_`i` i`ubKU weμtqi gva`tg tmev	AwZw_ / Kv=gvi`i` cimtciU`vKv mrtctj` imjU I mgvbx AvSRWZK wegvb e`tii i`egy` necYr ntZ cY` μq mjeav	ms`v KZR` uba`ni Z g`j` uba`ni Z %e`kK g`-tq bM` / tμWU KvWp `WweU KwWB-`tctgU	Aw_ / Kv=gvi`i` Pnn`v Abjvqx	bvg: L`Kvi m`v`y` MvY c`ie: Dc-e`rcK, necYmgn, I mgvbx wegvb e`i, imjU tgvevBj: 01716554433 BtgBj: ksgani62@yahoo.com
8	c`v`KR U`i` AvtqvRb I ti>U- G-Kvi tmev	c`v`KR U`i` Gi gva`tg tmev c`v`b I ms`vi ti>U-G-Kvi BDubtUi hibevntbi gva`tg tmev c`v`b	evKs Gi ms`vi KvMRcI Ges 83- 88 gnvLvj x ev/G, evcK, XvKv	ms`v KZR` uba`ni Z g`j` bM`	AwZw_i Pnn`v Abjvqx	bvg: kvn tgrt ngRvby` ingvb c`ie: e`e`rcK (agY), c`v`b KvHfj q tgvevBj :01714277155 BtgBj: bpcmizan@gmail.com
9	ch`b Lv`Z gvbe m`u` Db`b	c`k`y`tYi gva`tg	trntUj I ch`b wk`f` `y` Rbej m`p`i j`y` GbGBPvUvAvB-G c`k`y`tYi Rb` Pnn`v Abjvqx	ms`v KZR` uba`ni Z nvi GbGBPvUvAvB, evcK, XvKv	c`qvRb Abjv`i	bvg: Rbve Gg, gvZDj Kvi g c`ie: fvi c`b Aa`y, GbGBPvUvAvB tdvb:+88-02-9899072 BtgBj: matulkarim@gmail.com
10	c`v`i`gj-K wevfbwecYb KvHfjg MhY I m`u`v`b	wevfbwBt`f`U AvtqvRb c`v`i`gj-K Kg`m`P`Z AskMhY	necYb wevM, c`v`b KvHfj q, evcK, XvKvj	wevbg`j`	Pnn`v Abjvqx	bvg: Rbve cvitfR Avtq` tP`ajv c`ie: e`e`rcK, necYb, c`v`b KvHfj q tdvb:+88-02-988013 BtgBj: hospitality_pa@yahoo.com

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

3.2) `v`ni K tmev

μv`gK	im`evi big	im`ev c`v`b c`k`v`Z	c`qvRbvq KvMRcI Ges c`b`-`v`b	im`evg`j` Ges c`v`i`kva c`v`v`Z	im`ev c`v`t`bi mgqmgv	`v`qZc`b KgRZp (bvg, c`ie, t`v`b I BtgBj)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
v	ev`tRU eiv`i	Pnn`v Abjvqx eiv`i t`qv`nq	A_`q m`mve wevM, evcK, c`v`b KvHfj q	ms`v KZR` A_`eiv`i`i` gva`tg	c`qvRb Abjv`i	bvg:Rbve tgrt RvKi trntmb v`mK`vi c`ie: e`e`rcK (A_`q m`mve) tdvb:+88-02-981504 zakirhossainsikder@yahoo.com

২	Rbej c`vqb	ercK i tnvUj , tgvUj , KtUR, ti t`vi uecYmn mKj tmj m AvDUtj tU AvMZ AwZi t`i gvbmsZ tmer c`vbi ubigE DchY Rbej ubtqM I c`vqb	clkmb wefM, ercK, c`vb Kvhfj q	mi Kmi wea AbqvR Rbej ubtqM I c`vqb Kiv nq	c`qvRb AbqvRi	brg: Rbie tgv dviak Avntg` c`ie: gnie`e`vcK (clkmb) t`dvb: +88-02-9853301 BtgBj : mocat.faruque@gmail.com
৩	ubivcEv c`vb	ercK mKj BDubtU mmeR fite ubivcEvmn clkmbK mrvqZv c`vb	clkmb wefM, ercK, c`vb Kvhfj q	ms`vi ubivcEv chixi gva`tg	c`qvRb AbqvRi	H
৪	Wi-fi mjev	ercK i mKj emYmR`K BDubtU Wi-fi mjev c`vb	Z` I thvMthvM chY wefM, ercK, c`vb Kvhfj q	ZiryubK	c`qvRb AbqvRi	brg: Rbie tgvms` Gnmbyj Kexi c`ie: Dc-e`e`vcK (AvBmmU) t`dvb: +88-02-8834600 BtgBj : bappibpc@gmail.com
৫	AbjvBb mi RvtfRb mjev	ercK KZR cwi Pwj Z emYmR`K tnvUj /tgvUj Gi mi RvtfRb mjev AbjvBtbi gva`tg c`vb	Z` I thvMthvM chY wefM, ercK, c`vb Kvhfj q	ZiryubK	c`qvRb AbqvRi	H
৬	MYi bvbX	ercK KZR c`E tmer m`utK` MYi bvbxi gva`tg tmer c`vb	AvfthvM weeiY ercK, c`vb Kvhfj q, BDubUmgr	AvfthvM `kZ ub`uEi gva`tg	1 gvm	brg: telMg tgvrtkfv Av`vi c`ie: Dc-e`e`vcK (clkmb) t`dvb: +88-02-9861278 mobasseraakter@yahoo.com
৭	A_`Oro	Znej `vbiSf	wefbaBDubU t`tK c`B Pnn`v c`I A_` mme wefM, c`vb Kvhfj q, ercK, Xiv	ms`v KZR A_`eiv`i gva`tg	Pnn`v AbqvR	brg: Rbie tgv dviak Avntg` c`ie: gnie`e`vcK (clkmb I A_`) t`dvb: +88-02-9853301 BtgBj : mocat.faruque@gmail.com
৮	BbtmbiUf , clksmi, kwi`l c`vbi gva`tg	Avclm k:Lsjv eRvq ivLvi gva`tg tmer c`vb	clkmbK wea weavb Ges Avclm k:Ljv ms`vS`KivMRCI clkmb wefM, ercK, Xiv	wea tgvZiteK KZ`y KZR MpxZ m`vS`i gva`tg	c`qvRb AbqvRi	H
৯	ubixyv Kvhfjg	Avl`R k:Lsjv eRvq ivLvi gva`tg tmer c`vb	Avl`R wea weavb Ges Avl`R k:Ljv ms`vS`KivMRCI ubixyv kvLv, ercK, Xiv	ubixyv AvclE ub`uEi gva`tg	c`qvRb AbqvRi	brg: Rbie Avm` Yavgvb c`ie: e`e`vcK (ubixyv) t`gvBj : 01712558143 BtgBj : azaman2740@yahoo.com

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড় মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

7	Af`ŠliXY Z_` chny²MZ tmev	Abj vBb, I qvB-dvB Gi gva`tg tmev cDvb	AvBimU kvLv, evcK, XvKv/	webvgtj`	Pvin`v Abjvqk	brg:Rbie tgvv=Š Gnmibj/ Kexi c`ie: Dc-e`e`vcK (AvBimU) tdvb:+88-02-8834600 BtgBj: bappibpc@gmail.com
---	---------------------------	---	--------------------------	----------	---------------	---

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

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

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্রম সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়েরপূর্বে ই উপস্থিত থাক
৪	wbw`Š mgq/Zvwi L Dvj L ceR AvenmK Abj vBb evKs
৫	hvwPZ Z_`vw` mW/Kfvte Dc`vcb

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্ম কর্তারসঙ্গে 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 কর্ম কর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্ম কর্তা(অনিক)	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্ম কর্তা নির্দিষ্টসময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্ম কর্তা	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্ম কর্তা নির্দিষ্টসময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্ম কর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্ম কর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্ম কর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্ম কর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্ম কর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন

- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তরসমূহের পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।