

নাগরিক সনদ পৌরসভা

পৌরসেবা প্রাপ্তির কৌশল ও প্রক্রিয়া

প্রশাসনিক বিভাগ					
প্রশাসন বিভাগের সেবা-সাধারণ শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	আচলকদের আচরণের উদ্দেশ্য ও কারণ লিপিবদ্ধকরণ	অভ্যর্থনা ও পরামর্শ কেন্দ্রের মাধ্যমে / নারীদের জন্য 'নারী সেকশনের মাধ্যমে	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	আচলকদের সেবার প্রাপ্তির কক্ষ চিনিয়ে দেওয়া সার্বিক সহযোগিতা ও পরামর্শ প্রদান	কক্ষ নং:
২	জাতীয়তা সনদ	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	ঐ	৩ দিন	কক্ষ নং:
৩	উত্তরাধিকার সনদ	ঐ	ঐ	৭ দিন	কক্ষ নং:
৪	আয়ের সনদ	ঐ	ঐ	২ দিন	কক্ষ নং:
৫	আবিবাহিত সনদ	ঐ	ঐ	১৫ দিন	কক্ষ নং:
৬	চারিত্রিক সনদ	ঐ	ঐ	তাৎক্ষণিক	কক্ষ নং:
প্রশাসন বিভাগের পারিবারিক আদালতের সেবা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	কোর্ট হতে আগত বিবিধ কেস, খারিজ হওয়া কেস পুনরায় চালু করা	কেস নিষ্পত্তি করা হয় সালিশি বোর্ডের মাধ্যমে। বোর্ড গঠিত হয় উক্ত পক্ষের সম্মানিত সদস্য ও সালিশি আদালতের পক্ষের ১/২ জন সম্মানিত বউপিল্লারের সমন্বয়ে।	বিনামূল্যে	৩-৪ কার্যদিবস	বিচার সহকারী ও দায়িত্বপ্রাপ্ত বিচারক (কাউন্সিলর)
নারী ও শিশু বিষয়ক কার্যক্রমের জন্য 'মহিলা ও শিশু বিষয়ক স্থায়ী কমিটি'					
ক্রঃ নং	নাম	পদবী	স্থায়ী কমিটিতে পদবী	মোবাইল নং	
১			সভাপতি		
২			দায়িত্বপ্রাপ্ত সচিব		
দরিদ্রদের সহযোগিতা ও দারিদ্র হ্রাস বিষয়ক কার্যক্রমের জন্য 'দারিদ্র হ্রাসকরণ ও বস্তি উন্নয়ন (অতিরিক্ত) স্থায়ী কমিটি'					
ক্রঃ নং	নাম	পদবী	স্থায়ী কমিটিতে পদবী	মোবাইল নং	
১			সভাপতি		
২			দায়িত্বপ্রাপ্ত সচিব		
প্রশাসন বিভাগের খিভেল রিড্রস সেল-এর সেবা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	যে কোন অভিজোগ " অভিজোগ নিষ্পত্তি সেল" কর্তৃক বাছাই ও অনিয়মিত দিন ধার্য, অভিজোগকারীকে লিখিত নোটিশ প্রদান ও ওজানি অঙ্কনের মাধ্যমে অভিজোগ নিষ্পত্তি করে অভিজোগকারীকে অবহিত করা হয়।	মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	অভিযোগ গ্রহণে ৩০ দিনের মধ্যে	অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল/বিচার সহকারী কক্ষ নং:
প্রশাসন বিভাগের ট্রেড লাইসেন্স শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	ট্রেড লাইসেন্স	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	৩ দিন	লাইসেন্স পরিদর্শক কক্ষ নং:
২	যানবাহন লাইসেন্স রিস্তা, ডান, ঠেলাগাড়ী, গরুর গাড়ী ও নবায়ন (মালিক ও চালক)	ঐ	ঐ	৩ দিন	
প্রশাসন বিভাগের এসেসমেন্ট শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	হোস্তিং নম্বর প্রদান	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	১৫ দিনের মধ্যে	কর নির্ধারক কক্ষ নং:
২	হোস্তিং নাম পরিবর্তন	ঐ	ঐ		
৩	হোস্তিং কর পৃথকীকরণ	ঐ	ঐ		

প্রশাসন বিভাগের পৌর বাজার শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	দোকান বরাদ্দ সংক্রান্ত কার্যক্রম	বরাদ্দ কমিটির মতামতের ভিত্তিতে	সেলামী ও মাসিক ভাড়ার ভিত্তিতে	জনস্বার্থে প্রয়োজন না হওয়া পর্যন্ত	বাজার তত্ত্বাবধায়ক কক্ষ নং:
২	দোকান ভাড়া আদায়	প্রতি মাসে ব্যাংকে জমা	মাসিক ভাড়া	ঐ	
৩	হাট-বাজার ইজারা	দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে	ইজারা মূল্য প্রাপ্তির ভিত্তিতে	১ বছর	
প্রশাসন বিভাগের শিক্ষা, সংস্কৃতি ও পাঠাগার শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	জাতীয় দিবস পালন	বার্ষিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	বছরের নির্ধারিত দিনে	সচিব কক্ষ নং:
২	বার্ষিক অনুদান (সিবিও, দরিদ্র ছাত্র, ক্লাব, শিক্ষা ও ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান)	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	বছরের নির্ধারিত সময়ে	
প্রকৌশল বিভাগ					
প্রকৌশল বিভাগের সেবা-পূর্ত শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	ইমারতের নক্সা অনুমোদন	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌর বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে (ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান)	৩০ দিন	শহর পরিকল্পনাবিদ কক্ষ নং:
২	মাটিরপ্যান অনুযায়ী পৌর এলাকার সকল সরকারী ও বেসরকারী স্থাপনা নির্মাণ ও সম্প্রসারণ কাজের প্রস্তাবিত নকশা পরীক্ষা করা এবং যথাসময়ে অনুমোদন	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌর বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে (ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান) পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	৩০ দিন	
৩	ইমারত নির্মাণ/পুনঃনির্মাণ সমাপন প্রতিবেদন	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে/পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	৩০ দিন	
৪	অনাপত্তির সনদ/ পরিশেষণত ছাড়পত্র	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	৩০ দিন	সার্ভেয়ার/ কক্ষ নং:
৫	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	(প্রতি বর্গফুট) কাপোর্টিং, এইচ বিবি- পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	১৫ দিন	
৬	টিকদার অলিকভুক্ত ও নবায়ন	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	বিশেষ শ্রেণী, ১ম শ্রেণী, ২য় শ্রেণী, ৩য় শ্রেণী, সরবরাহকারী পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	১ মাস	
৭	ভূমির সীমানা নির্ধারণ সনদ	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	১৫ দিন	
প্রকৌশল বিভাগের সেবা-বিদ্যুৎ/যান্ত্রিক শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	সড়কবাতি রক্ষণাবেক্ষণ	নাগরিকগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে	বাজেট অনুযায়ী	১৫ দিন	সহকারী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) কক্ষ নং:
২	রোড রোলার আড়া প্রদান	মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	ঐ	১ দিন	
৩	অসুস্থ রোগীদের জন্য পরিবহন/এম্বুলেন্স সরবরাহ	জরুরী ফোন অথবা সংবাদ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	পৌর বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে	সার্বক্ষণিক	
প্রকৌশল বিভাগের সেবা-পানি সরবরাহ শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	আবাসিক/বার্ণিজাক পানি সরবরাহের সংযোগ	মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	পৌর বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে সংযোগ ফি ও মাসিক ফি	১৫ দিন	সহকারী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) কক্ষ নং:
২	হস্তখাচালিত নলকূপ	মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থ বৎসর	

স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা ও পরিচ্ছন্নতা বিভাগ					
স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা ও পরিচ্ছন্নতা বিভাগের-স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	জন্ম/মৃত্যু সনদ	নির্ধারিত ফরমে মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	৫০ টাকা	৩ দিন	স্বাস্থ্য কর্মকর্তা কক্ষ নং:
২	বয়স সনদ	মেয়র মহোদয় বরাবর আবেদন	২০ টাকা	৩ দিন	
৩	ইপিআই কার্যক্রমের আওতায় মা ও শিশুদের টিকা দান কার্যক্রম	স্থায়ী ও অস্থায়ী কেন্দ্রসমূহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক শিশুদের ১ বছরের মধ্যে এবং মহিলাদের ১৫-৪৯ বছরের মধ্যে	
৪	কুমি নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	মাঠ পর্যায়	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক (৬-১২ বছরের শিশু)	
৫	হোটেল/রেস্টুরায় পঁচা/বাসি খাবার পরিবেশন রোধ কার্যক্রম	মাঠ পর্যায় পৌর এলাকায়	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
৬	পরিবেশ প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	বিভিন্ন কি-নিক/মেডিকেল সেন্টার, কল-কারখানা ও খামারসমূহে	বিনামূল্যে	-	
স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা ও পরিচ্ছন্নতা বিভাগের-পরিচ্ছন্নতা শাখা					
ক্রঃ নং	সেবাসমূহ	সেবা সরবরাহ/সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	সেবার মূল্য	সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
১	পৌর এলাকার রাস্তা, হাট-বাজার, মাঠসমূহ ঝাড়ু দেওয়া	পরিচ্ছন্নতা কর্মী দ্বারা দৈনিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	ভোর ৬টা-৭টা পর্যন্ত	পরিচ্ছন্নতা পরিদর্শক কক্ষ নং:
২	নর্দমা পরিষ্কার	পরিচ্ছন্নতা কর্মী দ্বারা দৈনিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	ভোর ৬টা-৮টা পর্যন্ত	
৩	কঠিন আবর্জনা অপসারণ	পরিচ্ছন্নতা কর্মী দ্বারা দৈনিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	ভোর ৬টা-দুপুর ২টা পর্যন্ত	
৪	বেওয়ারিশ কুকুর নিধন	বার্ষিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	স্যানিটারী ইন্সপেক্টর কক্ষ নং :
৫	জলাভঙ্গ রোগের ভ্যাকসিনেশন প্রদান	বার্ষিক কর্মসূচী অনুযায়ী	নির্ধারিত হ্রাসকৃতমূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	মেডিকেল অফিসার কক্ষ নং :
৬	মশক নিধন	বার্ষিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	স্যানিটারী ইন্সপেক্টর
৭	পাবলিক টয়লেট	পরিচ্ছন্নতা কর্মী দ্বারা দৈনিক কর্মসূচী অনুযায়ী	পৌরসভার নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে	ভোর ৬টা- রাত ৮টা পর্যন্ত	স্যানিটারী ইন্সপেক্টর (ফোন নাম্বার ও কক্ষ নাম্বার) কোথায় কোথায় পাবলিক টয়লেট আছে স্থানের নাম উল্লেখ করা।
কতিপয় গুরুত্বপূর্ণ টেলিফোন নম্বর ও পৌরসভার ওয়েবসাইট					
	পদবী	টেলিফোন নম্বর	পদবী		টেলিফোন নম্বর
	মেয়র		হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা		
	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা		মেডিকেল অফিসার		
	নির্বাহী প্রকৌশলী		পানি সরবরাহ শাখা		
	সচিব		নগর পরিকল্পনাবিদ		
Web Site: www.name of pourashava.org					
অভ্যর্থনা ও পরামর্শ কেন্দ্র কক্ষ নং			অভিযোগ বক্স নং কক্ষের সামনে কক্ষ নং		
পৌরসভার সেবা সংক্রান্ত কোন অভিযোগ নির্ধারিত স্থানে রক্ষিত বক্সে লিখিতভাবে দাখিল করুন					
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (LGED) ও জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর (DPHE) তৃতীয় নগর পরিচালন ও অবকাঠামো উন্নতিকরণ (সেক্টর) প্রকল্প অর্থায়নে- বাংলাদেশ সরকার, ADB ও OFID					