



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ

প্রধান কার্যালয়-রাজশাহী

পার্বত্য চট্টগ্রাম

ফোন : +৮৮০-৩৫১-৬৩১২০, পিএবিএক্স : +৮৮০-৩৫১-৬৩২৯৩, ফ্যাক্স : +৮৮০-৩৫১-৬৩২৭৮

ই-মেইল : chtrc@yahoo.com, ওয়েবসাইট : www.chtrc.gov.bd




স্মারক নং :- ২৯.৩২.৮৪০০.১০৪.৩৬.০০৪.২২. ৬৯০

তারিখ : ০৭/০৬/২০২২

বিষয় : সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ প্রসংগে।

পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কার্যালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী জুন, ২০২২ মাসের হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার সদয় নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত : ০৮ পাতা।


(নির্মল কান্তি চাকমা)
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা

ফোন: ৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪১

E-mail:chtrc@yahoo.com


০৭/০৬/২২

সচিব

পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে:

১। শ্রী ধুবরশ্মি চাকমা, কম্পিউটার অপারেটর, এ পরিষদ- তাকে বর্ণিত সিটিজেন চার্টার এ পরিষদের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য নির্দেশ দেওয়া গেল।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
www.chtrc.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)
অর্থবছর: ২০২১-২২

হালনাগাদ তারিখ: ০৭ জুন, ২০২২

১. মিশন ও ভিশন


ভিশন: উন্নত, ভারসাম্যপূর্ণ ও স্থিতিশীল পার্বত্য চট্টগ্রাম।

মিশন: সুসমন্বিত উন্নয়ন প্রক্রিয়া ত্বরান্বিতকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
-	-	-	-	-	-	-

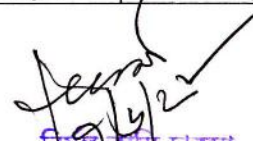

নির্মল বানার্জী চাকমা
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
প্রধান কার্যালয়-রাসামাটি।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

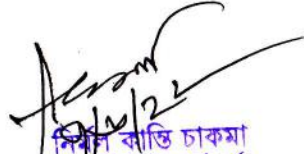
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে চাহিত তথ্যাদি প্রেরণ	পত্রের চাহিদা মোতাবেক তথ্য সরবরাহ করা হয়	মন্ত্রণালয়, বিভাগের প্রাপ্ত পত্র প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা, উন্নয়ন শাখা, ভূমি ও আইন শাখা, অর্থ শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	নাম: নির্মল কান্তি চাকমা পদবী: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com নাম: সুবেশ চন্দ্র চাকমা পদবী: হিসাব ও নিরীক্ষা কর্মকর্তা ই-মেইল: chtrc@yahoo.com নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
২	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের বাজেট প্রস্তুত	ছক মোতাবেক বাজেট প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়	ছক মোতাবেক বাজেট প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান : অর্থ শাখা	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয়/ বিভাগের চাহিদা মোতাবেক	নাম: সুবেশ চন্দ্র চাকমা পদবী: হিসাব ও নিরীক্ষা কর্মকর্তা ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৩	উপজাতীয় প্রথা, রীতিনীতি, সামাজিক বিচার ইত্যাদি সংক্রান্ত আবেদন	আবেদন অনুযায়ী প্রযোজ্য ক্ষেত্রে শুনানী অন্তে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয় বা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট অগ্রগামী করা হয়।	আবেদন, প্রাপ্তিস্থান : ভূমি ও আইন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৪	তিন পার্বত্য জেলা পরিষদের হস্তান্তরিত বিভাগসমূহের কার্যাবলী সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন/পত্র অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	আবেদন, প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা এবং ভূমি ও আইন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	১। নাম: নির্মল কান্তি চাকমা পদবী: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
						২। নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৫	ভূমি বিরোধ সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন/পত্র অনুযায়ী শুনানী বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয় বা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	আবেদন প্রাপ্তিস্থান : ভূমি ও আইন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৬	তিন পার্বত্য জেলার এনজিও কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়ে মতামত প্রদান	দাখিলীয় কাগজপত্র পর্যালোচনা ও শুনানি অন্তে মতামত প্রদান করা হয়।	মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত পত্র প্রাপ্তিস্থান : উন্নয়ন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৭	তিন পার্বত্য জেলায় কর্মরত যাবতীয় এনজিও বিষয়ক কার্যাবলী পরিদর্শন, তত্ত্বাবধান ও সমন্বয়সাধন	নির্দিষ্ট লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী টিম গঠনপূর্বক এনজিওদের সাথে যোগাযোগ করে কর্মএলাকা ও কর্মসূচী পরিদর্শন করা হয় এবং প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা হয়।	পত্র প্রাপ্তিস্থান : উন্নয়ন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৮	পার্বত্য চট্টগ্রামে প্রযোজ্য বিভিন্ন আইন সংশোধনের বিষয়ে মতামত প্রদান	মন্ত্রণালয় হতে পত্র প্রাপ্তিসাপেক্ষে সভা আহ্বান করে মতামত প্রস্তুত করা হয়।	মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : ভূমি ও আইন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৯	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক	প্রাপ্ত আবেদন/পত্র অনুযায়ী কার্যক্রম	পরিষদের সিদ্ধান্ত, ভূমি ও	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা

৩


নির্মলা চাকমা
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
প্রধান কার্যালয়-রাঙ্গামাটি।

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন করণ প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	পরিষদ আইনের ধারা ৪৬ মোতাবেক প্রবিধানমালা প্রণয়ন এবং পার্বত্যজেলা পরিষদ কর্তৃক প্রণীত কোন প্রবিধানের বিষয়ে মতামত চাওয়া হলে সে বিষয়ে মতামত প্রদান	গ্রহণ করা হয়।	প্রাপ্তিস্থান : আইন শাখা			পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
১০	উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা/প্রতিষ্ঠানসমূহের চলমান প্রকল্পের বিষয়ে আঞ্চলিক পর্যায়ে সমন্বয়সাধনের ক্ষেত্রে দিক নির্দেশনা প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন/পত্র অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	সুনির্দিষ্ট সংস্থা হতে প্রেরিত পত্র, প্রাপ্তিস্থান : উন্নয়ন শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: সুবর্ণা চাকমা পদবী: নির্বাহী কর্মকর্তা (উন্নয়ন, ভূমি ও আইন) ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৯১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com

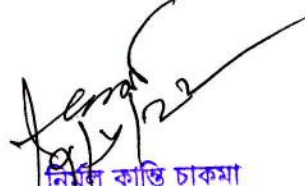

 সুবর্ণা চাকমা
 মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
 পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
 প্রধান কার্যালয়-রাঙ্গামাটি।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়োগ, পদোন্নতি, শৃংখলা, বার্ষিক বর্ধিত বেতন, টাইম স্কেল, সিলেকশন গ্রেড ইত্যাদি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	<p>নাম: নির্মল কান্তি চাকমা পদবি: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৩৩৩৭১৬৪১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com</p>
২	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ চেয়ারম্যান, সদস্যদের বেতন, ভাতা, বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ইত্যাদি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	
৩	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	
৪	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি(বহিঃবাংলাদেশ)	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	
৫	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চিন্ত বিনোদন ছুটি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন, নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	
৬	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মকর্তাদের মাতৃসকালীন ছুটি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন, ডাক্তারী সনদ এবং হিসাব কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যায়ন ভিত্তিতে মন্ত্রনালয়ের অনুমোদন মোতাবেক আদেশ জারী করা হয়। প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

নির্মল কান্তি চাকমা
 মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
 পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
 প্রধান কার্যালয়-রাঙ্গামাটি

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭	পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্মচারীদের মাতৃকালীন ছুটি	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজে আবেদন ডাক্তারী সনদ এবং এ পরিষদের হিসাব ও নিরীক্ষা কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়ন ভিত্তিতে আদেশ জারী করা হয়। প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	নাম: নির্মল কান্তি চাকমা পদবি: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৩৩৩১১৬৪১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
৮	পরিষদ চেয়ারম্যান, সদস্য, কর্মকর্তাদের আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ	আবেদন অনুযায়ী বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	প্রাপ্তিস্থান : অর্থ শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	



 নির্মল কান্তি চাকমা
 মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
 পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
 প্রধান কার্যালয়, রাঙ্গামাটি।

GRS ফোকাল পয়েন্ট

নাম: নির্মল কান্তি চাকমা
পদবী: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪১
ই-মেইল: chtrc@yahoo.com
ওয়েব: www.chtrc.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা


ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	মোবাইল নম্বর, সঠিক ডাক ঠিকানা ও e-mail address ব্যবহার করা
৫	--


নির্মল কান্তি চাকমা
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
প্রধান কার্যালয়-রাঙ্গামাটি।

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)	নাম: নির্মল কান্তি চাকমা পদবী: মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪১ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com ওয়েব: www.chtrc.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবী: চেয়ারম্যান ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৩৩ ফোন: +৮৮০২৩৩৩৩৭১৬৪৩ ই-মেইল: chtrc@yahoo.com ওয়েব: www.chtrc.gov.bd	০৭ কার্যদিবস
৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	-	-	-


নির্মল কান্তি চাকমা
মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা
পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ
প্রধান কার্যালয়-রাঙ্গাসাটি।