



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

CITIZEN'S CHARTER

ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন
৮১, গুলশান এভিনিউ, ঢাকা।

www.dncc.gov.bd

ভিশন

ভবিষ্যৎ চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় ঢাকা শহরকে নাগরিক সুযোগ সুবিধা সম্বলিত একটি আধুনিক ও যুগোপযোগী নগরী হিসাবে গড়ে তোলা।

মিশন সমূহ

- জনগনের দোরগোড়ায় উন্নত নাগরিক সেবা পৌঁছানো।
- ই-সেবার মাধ্যমে সেবার মান উন্নয়ন ও আধুনিকরণ।
- আঞ্চলিক কার্যালয় ও ওয়ার্ড কার্যালয়কে গতিশীল করার পাশাপাশি অধিকতর নাগরিক সেবা নিশ্চিতকরণ।
- পরিকল্পিত নগরায়নের লক্ষ্যে সমন্বিত অবকাঠামো উন্নয়নের পাশাপাশি সেবা সংস্থা সমূহের মধ্যে সমন্বয় জোরদার করণ।
- ঢাকা মগানগরীর সৌন্দর্য বৃদ্ধিরকরণ, স্বাস্থ্য সেবা এবং পরিবেশ উন্নয়নের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহন।
- সমন্বিত ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়নের মাধ্যমে শহরের যানজট নিরসন।
- সুষ্ঠু ড্রেনেজ ব্যবস্থা উন্নয়নের লক্ষ্যে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে ঢাকা শহরের জলাবদ্ধতা নিরসন।
- বর্জ্য ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন ও আধুনিকায়ন।
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশগত উৎকর্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি করণ।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন

www.dncc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|---|--|---|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | ক্ষতিগ্রস্ত রাস্তা, ফুটপাথ, সারফেস ড্রেন মেরামত ও উন্নয়ন। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের নির্বাহী প্রকৌশলী বরাবর সাদা কাগজে রাস্তার বর্তমান অবস্থা ও সর্বশেষ মেরামত/উন্নয়নের সময় উল্লেখ পূর্বক আবেদন করতে হবে। যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন এবং বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে মেরামত ও উন্নয়ন কাজ সমাপ্ত করন। | সংশ্লিষ্ট এলাকার ম্যাপ ইত্যাদি | বিনা মূল্যে | প্রতি বছরের বাজেট (রাজস্ব ও উন্নয়ন) বরাদ্দের মধ্যে স্টাডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP)-এ রাস্তার ক্ষতিগ্রস্ততা ও অগ্রাধিকার নির্ণয়ের পদ্ধতি অনুসরণ করে একটি বাৎসরিক কর্মসূচী জুলাই - আগস্ট সময়ের মধ্যে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসে টানিয়ে দেয়া হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের নির্বাহী প্রকৌশলী |
| ২. | পটহোলস, ভাংগাশ্লাব, ভাংগা ম্যানহোল কভার, রাস্তার উপর মালামাল রেখে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করা ইত্যাদি বিষয়ে আবেদন/অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করন। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের নির্বাহী প্রকৌশলী বরাবর সাদা কাগজে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন করতে হবে। যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন এবং বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে মেরামত ও উন্নয়ন কাজ সমাপ্ত করন। | স্থান নির্ধারণকারী ম্যাপ | বিনা মূল্যে | সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আবেদন/অভিযোগ দাখিলের ৭২(বাহাত্তর) ঘন্টার মধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের নির্বাহী প্রকৌশলী |
| ৩. | সড়ক খননঃ ক) লোকাল ও খ) প্রাইমারী রোড। | ক) সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে যোগাযোগ করে আবেদন করতে হবে। খ) "ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেল" এ | ক) হাল নাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের ফটোকপি খ) ১০(দশ) টাকা | ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ ফি প্রদান করতে হবে। | ক) ৩(তিন) টি কার্য দিবসের মধ্যে ক্ষতিপূরণের ডিমান্ড প্রস্তুতসহ আবেদনকারীকে অবহিত করা হয় এবং ক্ষতিপূরণের টাকা জমার ১ (এক) | নির্বাহী প্রকৌশলী, ওয়ান স্টপ সেল |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|---|--|--|---|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | আবেদন করতে হবে। | মূল্যের নির্ধারিত ফরম। | | <p>টি কার্য দিবসের মধ্যে সড়ক খননের অনুমতি প্রদান করা হয়।</p> <p>খ) প্রাইমারী রোডের (প্রতিষ্ঠানের) ক্ষেত্রে “ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেল” এর সভায় অনুমোদনের পর ক্ষতিপূরণের ডিমান্ড প্রস্তুতসহ আবেদনকারীকে অবহিত করা হয় এবং ক্ষতিপূরণের টাকা জমার ৩ (তিন) টি কার্য দিবসের মধ্যে সড়ক খননের অনুমতি প্রদান করা হয়।</p> | |
| ৪. | বৈদ্যুতিক বাতির বিষয়ে অভিযোগ ও নতুন বাতি সংযোজন। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) এর সাথে সরাসরি বা টেলিফোন/আবেদনের মাধ্যমে জানাতে হবে। আবেদন প্রাপ্তির পর বাতি সংযোগ প্রদান করা হয়। | প্রযোজ্য নয়। | বিনা মূল্যে | সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ০১(এক) দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) |
| ৫. | খরিদ/দান/ওয়ারিশ সূত্রে আংশিক/সম্পূর্ণ মালিকানা প্রাপ্ত হয়ে সংশ্লিষ্ট হোল্ডিংয়ের নামজারী ও পৃথকীকরণ। | কর কর্মকর্তার বরাবরে নির্ধারিত 'এম' ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রাপ্ত আবেদনের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট হোল্ডিংয়ের পূর্ববর্তী সম্পূর্ণ/আংশিক মালিক এর আপত্তি আছে কিনা তা জানতে চেয়ে নোটিশ প্রদান করা হয়। উক্ত নোটিশ প্রদানের ৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপত্তি না এলে নামজারীর আবেদনটি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিদ্ধান্ত প্রদান। | হোল্ডিংয়ের মালিকানা সংক্রান্ত রেজিস্টার্ড দলিল, পর্চা, ডিসিআর, খাজনার রশিদ, এর সত্যায়িত কপিসহ ও হাল নাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের ফটোকপি | নামজারী আবেদন ফরমের মূল্য ৫০/- টাকা ও আবেদনের সাথে ১০০০/- টাকা মূল্যের নামজারী এন্ট্রি ফি রশিদের কপি জমা দিতে হবে। | ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে নামজারী সম্পাদন করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের কর কর্মকর্তা |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|-----------------------|--|---|--------------------------------|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৬ | হোল্ডিং নম্বর প্রদান। | সংশ্লিষ্ট কর কর্মকর্তা বরাবরে জায়গার মালিককে মালিকানা দলিল, খাজনার রশিদ, ডিসিআর এবং পর্চার সত্যায়িত ফটোকপিসহ সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। সরেজমিনে তদন্ত পূর্বক খালি জায়গা (সীমানা নির্ধারিত থাকতে হবে) অথবা নির্মাণাধীন কাঠামো হলে বার্ষিক মূল্যায়ন ২২৫/-টাকা নির্ধারণ করতঃ নতুন হোল্ডিং নম্বর প্রদান করা হয়। যদি জায়গার উপর কোন কাঠামো থাকে সেক্ষেত্রে নির্ধারিত পদ্ধতিতে উক্ত কাঠামোর বার্ষিক মূল্যায়ন নির্ধারণ করতঃ নতুন হোল্ডিং নম্বর প্রদান করা হয়। | মালিকানা দলিল, খাজনার রশিদ, ডিসিআর, পর্চা, জাতীয় গৃহায়ন অধিদপ্তর/রাজউক এর জমি নিলে সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নামজারীর অনুমতি পত্র। | বিনা মূল্যে | খালি জায়গা/নির্মাণাধীন ভবনসহ জায়গার ক্ষেত্রে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে এবং কাঠামো থাকার ক্ষেত্রে বার্ষিক মূল্যায়ন নিরূপন করতঃ হোল্ডিং নম্বর প্রদানের ক্ষেত্রে ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে প্রদান করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের করকর্মকর্তা |
| ৮ | হোল্ডিং কর পৃথকীকরণ। | কোন হোল্ডিংয়ের পৌরকর পরিশোধের সুবিধার্থে সংশ্লিষ্ট হোল্ডিংয়ের মালিকগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে হোল্ডিং কর পৃথক করা হয়ে থাকে। হোল্ডিং মালিকের দাখিলকৃত মালিকানা সংক্রান্ত কাগজপত্র, সরেজমিনে তদন্ত এবং প্রয়োজনীয় শুনানী গ্রহণের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট হোল্ডিংয়ের মালিকগণের নামে হোল্ডিং কর পৃথক করা হয়। উল্লেখ্য, এ ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট হোল্ডিংয়ের পৌরকর হালসন পর্যন্ত পরিশোধ থাকতে হবে। হোল্ডিং পৃথক করতে হলে প্রস্তাব অনুসারে ভূমি অফিস কর্তৃক ইতঃমধ্যে | ভূমি অফিস কর্তৃক আলাদা-আলাদা নামজারীর স্ব-পক্ষে খাজনার রশিদ, ডিসিআর মালিকগণের আপোষ বন্টননামা দলিল এবং নকশা। | বিনা মূল্যে | প্রয়োজনীয় সকল তথ্য/দলিলপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৬০(ষাট) দিনের মধ্যে হোল্ডিং পৃথকীকরণ বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান করতে হবে। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের কর কর্মকর্তা |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|--|--|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | আবেদনকারীগণের নামে আলাদা আলাদা নামজারীর স্বপক্ষে পর্চা, ডিসিআর, খাজনার রশিদ, হোল্ডিং এর মালিকগণের মধ্যে আপোষ বন্টননামা এবং নক্সাসহ আবেদন করতে হবে। | | | | |
| ৯ | ট্রেড লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন। | ঢাকা সিটি কর্পোরেশন এলাকায় পেশা, ব্যবসা-বাণিজ্য এবং জীবিকা বৃদ্ধির উপর আদর্শ কর তফসিল/০২ মতে নির্ধারিত হারে ফি আদায়পূর্বক ট্রেড লাইসেন্স ইস্যু করা হয়। ট্রেড লাইসেন্সের জন্য নির্ধারিত (কে/আই) ফরমে ব্যবসার ধরন, স্থান, স্থায়ী/বর্তমান ঠিকানা ইত্যাদি উল্লেখ পূর্বক ৩(তিন) কপি ছবি, ভাড়ার চুক্তিপত্র ও ভাড়ার রশিদ/কর পরিশোধের রশিদসহ কর কর্মকর্তা বরাবরে আবেদন করতে হয়। | ৩ (তিন) কপি ছবি, ভাড়ার চুক্তিপত্র, ভাড়ার রশিদ। 'কে' ফরম, 'আই' ফরম প্রাপ্তিস্থান কেন্দ্রীয় ভান্ডার দপ্তর। | সিডিউল মোতাবেক ব্যবসার ধরণ অনুযায়ী নির্ধারনকৃত 'ফি' প্রদান করিতে হয়। যাহা সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক চালানের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনের নির্ধারনকৃত ব্যাংকে জমা দেওয়া হয়। | প্রয়োজনীয় সকল তথ্য/কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে 'কে' ফরমে দাখিলকৃত আবেদন ৭(সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। 'আই' ফরমে দাখিলকৃত আবেদন স্বাস্থ্য বিভাগসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট বিভাগের প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭(সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তীতে ইস্যুকৃত ট্রেড লাইসেন্স এর বৎসর ভিত্তিক নবায়ন সোনালী ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় নির্ধারিত নবায়ন 'ফি' জমা প্রদানের মাধ্যমে নবায়ন করা যাবে। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের কর কর্মকর্তা |
| ১০ | ডিএনসিসি'র মালিকানাধীন মার্কেটের দোকান বরাদ্দের আবেদন গ্রহন ও নিষ্পত্তি করন। | ডিএনসিসি'র মালিকানাধীন মার্কেটে দোকান বরাদ্দের জন্য ১০০০/- (এক হাজার) টাকা প্রদান পূর্বক নির্ধারিত ফরমে নির্ধারিত সময়ের (বিজ্ঞপ্তি) মধ্যে আবেদন করতে হবে। | নির্ধারিত মূল্যের ফরম | নির্বাচিত আবেদনকারীকে ধার্যকৃত সালামীর ৫০% এর সম-পরিমাণ অর্থ কোন তফসিলী ব্যাংকের পে-অর্ডার বা ডিমান্ড ড্রাফট এর মাধ্যমে করপোরেশনের প্রশাসকের অনুকূলে আবেদনের সাথে দাখিল করতে হবে। | দরখাস্ত গ্রহনের শেষ তারিখের পরবর্তী ৬০ দিনের মধ্যে বরাদ্দ কমিটি কর্তৃক প্রাপ্ত দরখাস্ত পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে উপ-আইন অনুসারে দোকান বরাদ্দ পাওয়ার অধিকারীদের একটি তালিকা প্রস্তুত করা হয়। দোকানের সংখ্যা অপেক্ষা | কর কর্মকর্তা (সংশ্লিষ্ট বাজার শাখা) |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|---|---|---|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | অবশিষ্ট সালামীর টাকা সাময়িক বরাদ্দপত্র প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে এককালীন পরিশোধ করতে হবে। | দরখাস্তকারীর সংখ্যাবেশী হলে উন্মুক্ত লটারীর মাধ্যমে দোকান বরাদ্দ গ্রহিতা নির্বাচন করা হয়। এক্ষেত্রে লটারীর পদ্ধতি, লটারীর সময়, তারিখ উল্লেখ পূর্বক লটারীর অনুষ্ঠানের অন্ততঃ ৭(সাত) দিন পূর্বে বিজ্ঞপ্তি কর্পোরেশনের নোটিশ বোর্ডে টাংগানো হয় এবং কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়। লটারীতে বরাদ্দ প্রাপ্ত দোকানের তালিকা ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে নোটিশ বোর্ডে টাঙিয়ে দেয়া হয়। | |
| ১১ | রিফ্রা/ভ্যানগাড়ী ও ঠেলাগাড়ীর লাইসেন্স এবং চালক লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন | প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তার দপ্তরে যোগাযোগ পূর্বক ফরম গ্রহন করতে হবে। | রিফ্রা/ভ্যানগাড়ী ও ঠেলাগাড়ীর লাইসেন্স এবং চালক লাইসেন্স এর ফটোকপি | ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ফি। | ১৫(পনের) দিনের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট কর কর্মকর্তা |
| ১২ | নাগরিকত্ব সনদ (ডিএনসিসি'র আওতাধীন এলাকায় বসবাসকারী) আবেদন ফরম গ্রহন ও সনদ প্রদান। | সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডের কাউন্সিলরের দপ্তরে আবেদন/যোগাযোগ করতে হবে। | জাতীয় পরিচয় পত্র এবং ইউটিলিটি বিলের যে কোন একটির সত্যায়িত কপি | প্রয়োজ্য নয়। | ৭-১০ দিনের মধ্যে। | সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডের কাউন্সিলর |
| ১৩ | জন্ম নিবন্ধন সনদ (ডিএনসিসি'র আওতাধীন এলাকায় বসবাসকারী) | জন্ম তারিখ প্রমানের কাগজ-পত্রাদি সহ নির্ধারিত ফর্মে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা আবেদন বরাবর করতে হবে। াড়াছাত বোঅ ম্যেধাম রনহৌল নঅদ য়ায ারক ন)www.brig.lgd.gov.bd (| জন্ম তারিখ প্রমানের কাগজ-পত্রাদি। | দুই বৎসরের পূর্বে জন্ম নিবন্ধনের ক্ষেত্রে কোন ফি নাই। জন্ম তারিখ হতে দুই বৎসর পর জন্ম নিবন্ধনের ক্ষেত্রে প্রতি বৎসরের জন্য | অনধিক ০৭ দিনের মধ্যে। | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|---|---|--|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | পরবর্তীতে বোআ নহৌল নঅ দনস রনদে তরেক হগংস তহে সফঅি কলধিগাঅ য়হ। | | ১০ টাকা হিসাবে ফি প্রদান করতে হবে। | | |
| ১৪ | মৃত্যু নিবন্ধন সনদ (ডিএনসিসি'র আওতাধীন এলাকায় বসবাসকারী)। | নির্ধারিত ফর্মে প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করতে হবে। | ডাক্তার প্রদত্ত মৃত্যু সংক্রান্ত প্রত্যয়ন বা সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র, ওয়ারিশন সনদ ও করবস্থানের দাফন রসিদের সত্যায়িত কপি | দুই বৎসরের পূর্বে মৃত্যু নিবন্ধনের ক্ষেত্রে কোন ফি নাই। মৃত্যু তারিখ হতে দুই বৎসর পর মৃত্যু নিবন্ধনের ক্ষেত্রে প্রতি বৎসরের জন্য ১০ টাকা হিসাবে ফি প্রদান করতে হবে। | অনধিক ০৭ দিনের মধ্যে। | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা |
| ১৫ | মশক নিয়ন্ত্রণ। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তার বরাবর আবেদন করতে হবে। ক) মশক প্রজনন স্থল চিহ্নিতকরণ, লার্ভা ধ্বংস এবং প্রয়োজন মোতাবেক উড়ন্ত মশক নিধন। খ) কচুরীপানা ও ময়লা-আবর্জনাপূর্ণ জলাশয় পরিষ্কার। গ) ডেঙ্গু জ্বরে আক্রান্ত রোগীর ঠিকানা (হাসপাতাল হতে) সংগ্রহ পূর্বক মশক নিধনের ব্যবস্থা গ্রহন। | প্রযোজ্য নয় | বিনা মূল্যে | ক) অভিযোগ প্রাপ্তির ২৪(চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। খ) অভিযোগ প্রাপ্তির ০৭(সাত) দিনের মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। গ) অভিযোগ প্রাপ্তির ২৪(চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা |
| ১৬ | ফুড এন্ড স্যানিটেশন। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তার বরাবর | প্রযোজ্য নয়। | বিনা মূল্যে | অভিযোগ প্রাপ্তির ০৭(সাত) দিনের মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|---|---|--|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | মৌখিক/আবেদন করতে হবে। ক)হোটেল-রেস্টুরেন্টসহ খাদ্য প্রস্তুতকারী/বিক্রেয়কারী/পরিবেশনকারী প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি পরিদর্শন এবং স্বাস্থ্য সম্মত খাদ্যের নিশ্চয়তা এবং ভেজাল বিরোধি কার্যক্রম। খ)স্যানিটেশনসহ যে কোন পরিবেশগত সমস্যা সমাধানের ব্যবস্থা এবং প্রয়োজনে বাংলাদেশ বিশ্বদ্বন্দ্ব খাদ্য অধ্যাদেশ আইন ও স্থানীয় সরকার(সিটি কর্পোরেশন) অধ্যাদেশ অনুযায়ী আইনগত ব্যবস্থা। | | | হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা |
| ১৭ | ইপিআই কার্যক্রম(শিশু ও মহিলাদের রুগটিন টিকাদান কার্যক্রম ও বিভিন্ন জাতীয় টিকা বিষয়ে সেবা গ্রহণের) | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তার বরাবর মৌখিক/আবেদন করতে হবে। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আওতাধীন সকল ওয়ার্ডের নির্ধারিত টিকাদান কেন্দ্রে | বিনামূল্যে উক্ত সেবা প্রদান করা হয়। | প্রোগ্রাম অনুযায়ী প্রতিদিন সেবা প্রদান পরিচালিত হয়। | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা |
| ১৮ | পশু জবাই ও মাংসের গুণগত মান নিয়ন্ত্রণ। | ঐ | ১। আঞ্চলিক কার্যালয়ে ভেটেরিনারী শাখা। ২। সিটি কর্পোরেশনের কেন্দ্রীয় কার্যালয়। | ১।প্রাণি জবাই ফি- গরু- ১০০/- মহিষ- ১০০/- ভেড়া/ছাগল- ২৫/- ২। পোষা প্রাণি রেজিস্ট্রেশন ফি- ১০০/- ইজারার মাধ্যমে পরিশোধ | সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অফিস সময়সূচি। এছাড়াও প্রয়োজনে অন্যান্য সময়। | ভেটেরিনারী কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|---|--|--|--------------------------------|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | করা হয় | | |
| ১৯ | কমিউনিটি সেন্টার ভাড়া। | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা/সহকারী সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করতে হবে। | স্ব-স্ব কমিউনিটি সেন্টারের অফিস কক্ষে | ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ফি। | তারিখ ও সময় ফাঁকা থাকা সাপেক্ষে নির্ধারিত ফি প্রদানের সঙ্গে-সঙ্গে কমিউনিটি সেন্টার ভাড়া/বুকিং নিশ্চিত করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |
| ২০ | মৃত ব্যক্তির লাশ দাফন সংক্রান্ত | সিটি কর্পোরেশনের নির্ধারিত ফি পরিশোধ সাপেক্ষে মৃতঃ ব্যক্তির দাফন কার্য সম্পন্ন করা। | কবরস্থানের নির্ধারিত অফিস কক্ষে | সিটি কর্পোরেশনের নির্ধারিত ফি | সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অফিস সময়সূচি। এছাড়াও প্রয়োজনে অন্যান্য সময়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |
| ২১ | কবর সংরক্ষণ | মেয়র, ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন বরাবর কবর সংরক্ষণের মেয়াদ উল্লেখ পূর্বক আবেদন করতে হবে। পরবর্তীতে কবর সংরক্ষণ সংক্রান্ত কমিটির অনুমোদন সাপেক্ষে কবর সংরক্ষণের অনুমতি প্রদান করা হয়। | প্রযোজ্য নয়। | ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ফি। | ডিএনসিসি'র নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে কবর সংরক্ষণ নিশ্চিত করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |
| ২২ | ময়লা অপসারণ ও রাস্তা বাধু। | কোন রাস্তায় ময়লা পড়ে থাকলে বা ধুলোবালি জমে থাকলে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহ-প্রধান পরিচ্ছন্ন কর্মকর্তা বরাবর সরাসরি টেলিফোন/ লিখিত অভিযোগ করতে হবে। | প্রযোজ্য নয়। | প্রযোজ্য নয়। | ময়লা অপসারণ অভিযোগ প্রাপ্তির ২(দুই) ঘন্টার মধ্যে ও রাস্তা বাধু অভিযোগ প্রাপ্তির ৩(তিন) ঘন্টার মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা |
| ২৩ | সারফেস ড্রেন পরিষ্কার। | কোন সারফেস ড্রেনে ময়লা/ ধুলোবালি পড়ে পানি প্রবাহে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করলে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহ-প্রধান পরিচ্ছন্ন কর্মকর্তা বরাবর সরাসরি টেলিফোন/লিখিত অভিযোগ করতে হবে। | প্রযোজ্য নয়। | বিনা মূল্যে | অভিযোগ প্রাপ্তির ৬(ছয়) ঘন্টার মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা |
| ২৪ | ডিসিসি'র ডীপ ড্রেন/ স্টর্ম সুয়ার পরিষ্কার। | ডিএনসিসি'র ডীপ ড্রেন/স্টর্ম সুয়ারে ময়লা/ ধুলোবালি পড়ে পানি প্রবাহে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করলে সংশ্লিষ্ট | প্রযোজ্য নয়। | বিনা মূল্যে | অভিযোগ প্রাপ্তির ২৪(চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|---|--|--------------------------------|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | অঞ্চলের সহ-প্রধান পরিচালন কর্মকর্তা বরাবর সরাসরি টেলিফোন/লিখিত অভিযোগ করতে হবে। | | | | |
| ২৫ | অবৈধ দখল উচ্ছেদ/মোবাইল কোর্ট | নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেটের মাধ্যমে উচ্ছেদ করা হয়। | সম্পত্তি বিভাগ | বিনা মূল্যে | প্রযোজ্য নয় | প্রধান সম্পত্তি কর্মকর্তা ফোন নং-৯৮৫০৯২২ ইমেইল-cstate @ dncc.gov.bd |
| ২৬। | ডিএনসিসি'র আওতাধীন এলাকায় অবস্থিত সড়ক, ভবন ও স্থাপনা নামকরণ। | ডিএনসিসি'র নির্ধারিত ফরম সংগ্রহপূর্বক প্রশাসক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করতে হবে। | নির্ধারিত ফরমে উল্লেখিত চেক-লিষ্ট মোতাবেক কাগজ- পত্রাদি দাখিল করতে হবে। যেমন- যে সড়ক, ভবন ও স্থাপনা নামকরণের জন্য প্রস্তাব করা হচ্ছে তার সুনির্দিষ্ট (হোল্ডিংসহ) অবস্থান (লে- আউট/স্কেচ ম্যাপসহ) এবং মালিকানার বিবরণ। তাছাড়া যে ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে নামকরণের প্রস্তাব করা হচ্ছে তার যৌক্তিকতা, সমাজ/জাতীয় জীবনে অবদান | প্রযোজ্য নয়। | “সিটি কর্পোরেশনের সড়ক, ভবন ও স্থাপনা নামকরণ নীতিমালা’ ২০১৪” এর আলোকে গঠিত ডিএনসিসি'র নামকরণ উপ- কমিটির সভার সুপারিশ স্থানীয় সরকার বিভাগের পূর্বানুমোদনক্রমে ১৫ (পনের) কার্য-দিবসের মধ্যে নামকরণ চূড়ান্ত করা হয়। | প্রধান নগর পরিকল্পনাবিদ ৯৮৫৮৬৭৬। |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|--|---|---|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | ইত্যাদি। | | | |
| ২৭। | বহুতল ভবনের অনাপত্তি ছাড়পত্র। | ডিএনসিসি'র নির্ধারিত ফরম সংগ্রহপূর্বক “ওয়ান স্টপ সেল” এ আবেদন করতে হবে। | ফরমে উল্লেখিত চেক-লিষ্ট মোতাবেক কাগজ- পত্রাদি দাখিল করতে হবে। যেমন- ১) হাল নাগাদ হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সত্যায়িত ফটোকপি, ২) জমির মালিকানা সম্পর্কিত কাগজ- পত্রাদির সত্যায়িত ফটোকপি ৩) ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র, ৪) প্রস্তাবিত ভবনের নকশা এবং ৫) ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়ার স্ট্যাম্পে নির্ধারিত ছক মোতাবেক অঙ্গীকারনামা ইত্যাদি। | চালানের মাধ্যমে ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ডিএনসিসি'র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা প্রদান সাপেক্ষে ফরম সংগ্রহ করতে হবে। তাছাড়া ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ছাড়পত্র ফি ও বর্জ্য ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জামানতের টাকা (মেয়র, ডিএনসিসি বরাবর পে- অর্ডার) প্রদান করতে হবে। | “ওয়ান স্টপ সেল” এর সভায় অনুমোদনের পর ডিএনসিসি কর্তৃক নির্ধারিত ছাড়পত্র ফি ও বর্জ্য ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জামানতের টাকা প্রদানের ০৭ (সাত) টি কার্য দিবসের মধ্যে অনাপত্তি ছাড়পত্র প্রদান করা হয়। | নগর পরিকল্পনাবিদ ৯৮৫৮৬৭৬। |
| ২৮। | ডিএনসিসি'র পূর্নাংগ/ ওয়ার্ড ভিত্তিক মানচিত্রের হার্ডকপি সংগ্রহ। | ডিএনসিসি'র পূর্নাংগ/ ওয়ার্ডের মানচিত্র (২৩ x ৩৬ ইঞ্চি সাইজ) সংগ্রহের জন্য আবেদন করতে হবে। | নির্ধারিত মানচিত্রের বিবরণ উল্লেখপূর্বক সাদা কাগজে আবেদন করতে | চালানের মাধ্যমে ২০০/- (দুইশত) টাকা ডিএনসিসি'র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা প্রদান | চালানের অফিস কপি জমা প্রদানের সঙ্গে-সঙ্গে মানচিত্র প্রদান করা হয়। | নগর পরিকল্পনাবিদ ৯৮৫৮৬৭৬। |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্ত (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|---|--|--|--|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | হবে। | সাপেক্ষে মানচিত্র প্রদান করা হয়। | | |
| ২৯ | তালাকের আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তি। | তালাকের নোটিশ পাওয়ার পর সালিষ পরিষদ গঠন করা হয়। আপোষ মিমাংসা না হলে ৯০দিন পরে তালাক কার্যকর করা হয়। আবেদনকারীকে তালাকের নকল গ্রহণের জন্য নকল ফরম পুরন করে আবেদন করতে হয়। | নকল ফরম ও কোর্ট ফি সহ আবেদন করতে হয়। আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি দাখিল করতে হয়। নকল ফরম ও কোর্ট ফি অত্রাফিসের হিসাব শাখায় পাওয়া। | নকলের জন্য ২৫/- টাকা সিটি কর্পোরেশনের রশিদের মাধ্যমে গ্রহণ করা হয় যা পরবর্তীতে চালানের মাধ্যমে কর্পোরেশনের নির্ধারিত তহবিলে জমা প্রদান করা হয়। | সর্বোচ্চ ৩(তিন) দিনের মধ্যে নকল প্রদান করা হয়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |
| ৩০ | ঈদ-উল ফিতর ও ঈদ-উল আযহা এর ঈদের জামায়াতের প্যাভেল নির্মাণ। | ঈদ-উল ফিতর ও ঈদ-উল আযহা এর ঈদের জামায়াতের প্যাভেল নির্মাণ করার জন্য টেন্ডার দেয়া এবং সর্বনিম্ন দরদাতা কে প্যাভেল নির্মাণের অনুমতি দেয়া। | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় | সর্বনিম্ন দরদাতা | সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অফিস সময়সূচি। এছাড়াও প্রয়োজনে অন্যান্য সময়। | সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন। |

বিঃ দ্রঃ নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--|---|--|-----------------------------|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | নিয়োগ | সরাসরি নিয়োগ প্রক্রিয়ায় চাকুরী বিধি মোতাবেক নিয়োগ দেয়া হয়। | ২ (দুই) টি বছর প্রচলিত প্রক্রিয়ায় বিজ্ঞপ্তির দেয়া হয় এবং বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে সকল তথ্যসহ বিস্তারিত উল্লেখ থাকে | নেই | নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি জারীর পর হতে ৩ (তিন) মাসের মধ্যে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হবে। | সহকারী সচিব |
| ২ | অবসর গ্রহণ | প্রশাসনিক অনুমোদনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। | ৬ (ছয়) মাস পূর্বে নোটিশ জারী করা হয়। সাচিবিক দপ্তর। | নেই | আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে। | |
| ৩ | শ্রান্তি বিনোদন | প্রশাসনিক অনুমোদনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। | চাকুরী নিয়মিত হওয়ার ০৩ (তিন) বছর পর পর আবেদন করতে হয়। সাচিবিক দপ্তর। | নেই | আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে। | সহকারী সচিব |
| ৪ | সরকারী/স্বায়ত্বস্বাধীন প্রতিষ্ঠান/দেশি-বিদেশী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান/দপ্তরের সহিত যোগাযোগ রক্ষাকরণ। | প্রশাসনিক অনুমোদনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। | সাচিবিক দপ্তর। | নেই | চাহিদা প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে। | |
| ৫ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদান | টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেডস্কেল প্রদান সংক্রান্ত কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে | চাকুরী সন্তোষজন হওয়ায় ৮, ১২ ও ১৫ বছর টাইমস্কেল প্রাপ্যতা হইলে আবেদন করতে হবে। | নেই | আবেদন প্রাপ্তির পর ০২ (দুই) মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে। | সহকারী সচিব |
| ৬ | কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ছুটি | প্রশাসনিক অনুমোদনের | প্রাপ্যতা স্বাপেক্ষে | নেই | সংশ্লিষ্ট বিভাগ হতে | সহকারী সচিব |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|-----|--|-------------|
| | মঞ্জুরী এবং ইনক্রিমেন্ট প্রত্যয়ন | মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। | প্রতিবছর প্রদান করা হয়। সাচিবিক দপ্তর। | | ইনক্রিমেন্ট চাহিদা প্রাপ্তির পর ০২ (দুই) কর্মদিবস। | |
| ৭ | অর্জিত/চিকিৎসা/বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি | প্রশাসনিক অনুমোদনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। | আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়। সাচিবিক দপ্তর। | নেই | আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে | সহকারী সচিব |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা
আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশ্যা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------------|--|
| ১. | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২. | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩. | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪. | |
| ৫. | |

বিঃ দ্রঃ 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 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 সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---|---|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | সচিব ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন ৮১, গুলশান এভিনিউ, ঢাকা। | নাম ও পদবি: ফোন: ৮৮৩৪৯৩০ ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd | এক মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে পা পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবলয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd | তিন মাস |

ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশনের গুরুত্বপূর্ণ টেলিফোন নম্বর সমূহ

| ক) নগর ভবন (৮১, গুলশান এভিনিউ, ঢাকা) | | | |
|---|---|---------------|--|
| পদবী | | টেলিফোন নম্বর | ই-মেইল নম্বর |
| মেয়র | : | ৯৮৯৬১১১ | mayor@dncc.gov.bd |
| প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা | : | ৯৮৯৪৩৯২ | ceo@dncc.gov.bd |
| সচিব | : | ৮৮৩৪৯৩০ | secretary@dncc.gov.bd |
| প্রধান প্রকৌশলী | : | ৮৮৩৪৮৪০ | ce@dncc.gov.bd |
| প্রধান বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা | : | ৯৮৫৮০৩০ | cwmo@dncc.gov.bd |
| প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা | : | ৯৮৯৪০৮৯ | cho@dncc.gov.bd |
| মেয়র মহোদয়ের একান্ত সচিব | : | ৮৮৩৪৯০৫ | ps_administrator@dncc.gov.bd |
| অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী | : | ৯৮৪০০৪৪ | adce@dncc.gov.bd |
| তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর সার্কেল) | : | ৯৮৫৪৭৭১ | se_civil@dncc.gov.bd |
| তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (বর্জ্য ব্যবস্থাপনা) | : | ৯৮৫৪৭৫৬ | se_wm@dncc.gov.bd |
| জনসংযোগ কর্মকর্তা | : | ৯৮৬০৬৮৮ | pro@dncc.gov.bd |
| সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা | : | --- | swo@dncc.gov.bd |
| খ) নগর ভবন (বর্ধিতাংশ-বনানী কমিউনিটি সেন্টার) | | | |
| প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা | : | ৯৮৫১৩৪৫ | cro@dncc.gov.bd |
| প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা | : | ৯৮৫৪৭৭৯ | cao@dncc.gov.bd |
| প্রধান সম্পত্তি কর্মকর্তা | : | ৯৮৫০৯২২ | csrate@dncc.gov.bd |
| মহা-ব্যবস্থাপক (পরিবহন) | : | ৯৮৫৬৮১১ | gmt@dncc.gov.bd |
| প্রধান ভান্ডার ও ক্রয় কর্মকর্তা | : | ৯৮৫০৯২৩ | cstore@dncc.gov.bd |
| প্রধান নগর পরিকল্পনাবিদ | : | ৯৮৫৮৬৭৬ | ctp@dncc.gov.bd |
| আইন কর্মকর্তা | : | ৯৮৫৫৬৪০ | lawo@dncc.gov.bd |
| তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পরিবেশ, জলবায়ু ও দূষণ ব্যবস্থাপনা সার্কেল) | : | ৯৮৫৫৬৩০ | se_env@dncc.gov.bd |
| তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ট্রাফিক সার্কেল) | : | ৯৮৯৬৪১৮ | se_tec@dncc.gov.bd |
| তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ সার্কেল) | : | | se_ele@dncc.gov.bd |
| উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা | : | ৯৮৫০৯২৪ | dcro@dncc.gov.bd |
| উপ-প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা | : | - | adcao@dncc.gov.bd |
| প্রধান অডিট কর্মকর্তা | : | ৮৮৩৪৯০৫ | |
| নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট | : | ৯৮৫৬৭৮৭ | jmag@dncc.gov.bd |

| ঠিকানা | টেলিফোন নং | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| অঞ্চল-১ বাড়ী -২০, রোড -১৩, সেক্টর নং-৬, উত্তরা, ঢাকা-১২৩০। আওতাধীন ওয়ার্ড ১ ও ১৭ | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা অঞ্চল-১ ৫৮৯১১২১৩ zeo-1@dncc.gov.bd | নির্বাহী প্রকৌশলী অঞ্চল-১ ৮৯১১৩৯৮ ee-civilz1@dncc.gov.bd | কর কর্মকর্তা অঞ্চল-১ ৫৮৯১৬৯৭৭ to-z1@dncc.gov.bd | সহ-প্রধান বজর্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা অঞ্চল-১ ০১৭১৭-১০২০২৫ | সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা অঞ্চল-১ ০১৭৫৬-২০৯৪৮২ |
| অঞ্চল-২ সেকশন-২, মিরপুর, ঢাকা- ১২১৬। আওতাধীন ওয়ার্ড ২, ৩, ৪, ৫, ৬, ৭, ৮, ১৫ | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা অঞ্চল-২ ৯০৩১৫৫৩ zeo-2@dncc.gov.bd | নির্বাহী প্রকৌশলী অঞ্চল-২ ৯০০২৬৫৪ ee-civilz2@dncc.gov.bd | কর কর্মকর্তা অঞ্চল-২ ৯০০২৬৫৫ to-z2@dncc.gov.bd | সহ-প্রধান বজর্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা অঞ্চল-২ ০১৭১১-৫৭৭৪৭৪ | সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা অঞ্চল-২ ০১৭১৫৫২৮৮৯৮ |
| অঞ্চল-৩ বাড়ী নং- ৪, সড়ক নং-৯০, গুলশান-২, ঢাকা-১২১২। আওতাধীন ওয়ার্ড ১৮, ১৯, ২০, ২১, ২২, ২৩, ২৪, ২৫, ৩৫, ৩৬ | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা অঞ্চল-৩ ৮৮২৪৫৫১ zeo-3@dncc.gov.bd | নির্বাহী প্রকৌশলী অঞ্চল-৩ ৯৮৯৬৪১৮ ee-civilz3@dncc.gov.bd | কর কর্মকর্তা অঞ্চল-৩ ৯৮৯৬৫২১ to-z3@dncc.gov.bd | সহ-প্রধান বজর্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা অঞ্চল-৩ ০১৯২৩-১১৩৬৩৬ | সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা অঞ্চল-৩ ০১৭১৫২৩৮৭৫৪ |
| অঞ্চল-৪ টাউন হল, ১০ নং- গোল চত্বর, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬। আওতাধীন ওয়ার্ড ৯, ১০, ১১, ১২, ১৩, ১৪, ১৬ | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা অঞ্চল-৪ ৯০১৫৬৩৩ zeo-4@dncc.gov.bd | নির্বাহী প্রকৌশলী অঞ্চল-৪ ৯০১০৯৫৭ ee-civilz4@dncc.gov.bd | কর কর্মকর্তা অঞ্চল-৪ ৯০০২৬৫২ to-z4@dncc.gov.bd | সহ-প্রধান বজর্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা অঞ্চল-৪ ০১৭১২-৫৮৪০৮৬ | সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা অঞ্চল-২ ০১৭১৫৪৫৬৬৯৮ |
| অঞ্চল-৫ কাওরান বাজার আড়ৎ বিল্ডিং, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫ আওতাধীন ওয়ার্ড ২৬, ২৭, ২৮, ২৯, ৩০, ৩১, ৩২, ৩৩, ৩৪ | আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা অঞ্চল-৫ ৮১১৫৮৫৯ zeo-5@dncc.gov.bd | নির্বাহী প্রকৌশলী অঞ্চল-৫ ৯১১৮৬৬০ ee-civilz5@dncc.gov.bd | কর কর্মকর্তা অঞ্চল-৫ ৯১২২৯৭৪ to-z5@dncc.gov.bd | সহ-প্রধান বজর্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা অঞ্চল-৫ ০১৭১১-৩১৩২৮৯ | সহকারী স্বাস্থ্য কর্মকর্তা অঞ্চল-৫ ০১৭১৬৩৯৮৮৬ |