

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল
www.jamuka.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ মহান মুক্তিযুদ্ধের আদর্শ ও চেতনাকে সমুন্নত রাখা এবং মুক্তিযোদ্ধাদের সার্বিক কল্যাণ সাধন।

মিশনঃ প্রকৃত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের চিহ্নিত করা এবং মুক্তিযুদ্ধের ইতিহাস ও স্মৃতি সংরক্ষণের মাধ্যমে মুক্তিযোদ্ধাদের সার্বিক কল্যাণ সাধন এবং মহান মুক্তিযুদ্ধের আদর্শ ও চেতনাকে রাষ্ট্রীয় ও জাতীয় জীবনে সুপ্রতিষ্ঠিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	মুক্তিযোদ্ধা হিসেবে তালিকাভুক্তির আবেদনের হালনাগাদ তথ্য প্রদান।	(১) সরাসরি সংশ্লিষ্ট শাখার মাধ্যমে (২) ফোনের মাধ্যমে (৩) জামুকার ওয়েবসাইটের মাধ্যমে [www.jamuka.gov.bd]	জমাকৃত আবেদনপত্রের কপি/ ডিজি নং ও জন্ম তারিখ জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল ও জামুকার ওয়েবসাইট [www.jamuka.gov.bd]	বিনামূল্যে	একদিন	(১) ঢাকা বিভাগ- জেসমিন আক্তার, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) jesminejamuka@gmail.com (২) চট্টগ্রাম ও সিলেট বিভাগ- মোঃ আব্দুল খালেক, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৯৩৪৬৫২৬ (অফিস) adkhaleque@yahoo.com (৩) খুলনা ও বরিশাল বিভাগ- মোঃ শাহ আলম, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com (৪) রাজশাহী ও রংপুর বিভাগ- মোঃ হাফিজুর রহমান, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৯৩৪৬৫২৬ (অফিস) hafijadjamuka@gmail.com
০২	মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সমিতি/সংগঠনের নিবন্ধনকরণ	(১) সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (২) শর্তাবলী পালন সংক্রান্ত ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প প্রদত্ত অঙ্গীকারনামা (৩) সমিতি/সংগঠনের গঠনতন্ত্রের ৫ কপি জমা প্রদান (৪) সমিতি/সংগঠনের সাধারণ সভার রেজুলেশনের কপি (৫) সমিতি/সংগঠনের নামকরণ ও নাম অনুমোদন সভার রেজুলেশনের কপি, ইত্যাদি। <u>বিস্তারিত তথ্যের জন্য</u> <u>তফসিল- [বিধি-২(গ), ৫(২) এবং ৫(৬) দ্রষ্টব্য]</u> <u>* আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান</u> জামুকার ওয়েবসাইটের মাধ্যমে [www.jamuka.gov.bd]	মহাপরিচালক, জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল বরাবর ২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার।	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই/তদন্ত সাপেক্ষে ৯০ (নব্বই) কর্মদিবস।	মোঃ হাফিজুর রহমান, সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৯৩৪৬৫২৬ (অফিস) hafijadjamuka@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক চাহিত তথ্য প্রদান	পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ	চাহিত বিবেচ্য পত্র জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল	বিনামূল্যে	পত্রে উল্লিখিত সময়সীমা (যদি থাকে)	পুন্যব্রত চৌধুরী মহাপরিচালক (অতি: সচিব) ফোনঃ ০২-৯৩৩৭০৮৮ (অফিস) purnamadab07@yahoo.com
০২	বিল পরিশোধ	প্রতিষ্ঠানের নামে চেক ইস্যুকরণ	স্বয়ংসম্পূর্ণ বিলের দুই কপি দাখিল করতে হবে	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ বিল প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস	মোসাঃ জেসমিন আক্তার, সহকারী পরিচালক (অর্থ) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) jesminejamuka@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	অর্জিত ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), (গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), ফরম প্রাপ্তিস্থান: মুবিম এর ওয়েবসাইট [www.molwa.gov.bd]	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস (খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com
০২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	(ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষংগিক নির্দেশনা অনুসরণীয়	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), (গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), (ঘ) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র ফরম প্রাপ্তিস্থান: মুবিম এর ওয়েবসাইট [www.molwa.gov.bd]	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস (খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ (চলমান)

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩	চিত্ত বিনোদন ছুটি	চিত্ত বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), (গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), ফরম প্রাপ্তিস্থান: মুবিম এর ওয়েবসাইট [www.molwa.gov.bd]	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস (খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com
০৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) ফরম প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় (খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্ধের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরী আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য) ফরম প্রাপ্তিস্থান: মুবিম এর ওয়েবসাইট [www.molwa.gov.bd]	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস (খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ১০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com
০৫	চাকুরী স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) চাকুরীকালীন সমগ্র সময়ের সন্তোষজনক বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	(ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: সভানুষ্ঠানের পরে ১৫ কর্মদিবস (খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: সভানুষ্ঠানের পরে ৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com
০৬	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সমন্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা ২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ	(ক) সমন্বিত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৯৩৪৭৪৬২ (অফিস) mdshahalam35@gmail.com

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মোঃ আজিজার রহমান মোল্যা উপসচিব পরিচালক(উন্নয়ন, পরিকল্পনা, এস্টেট ও কল্যান) ফোনঃ ০২-৯৩৪৬৫২৬ (অফিস) ইমেইল: azizarahman58@gmail.com	১৫ কর্ম দিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পুন্যব্রত চৌধুরী মহাপরিচালক (অতি: সচিব) ফোনঃ ০২-৯৩৩৭০৮৮ (অফিস) purnamadab07@yahoo.com	৭ কর্ম দিবস

8) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	প্রয়োজনীয় সকল কাগজ-পত্রের স্পষ্ট কপি জমা প্রদান।
৩)	আবেদন সংক্রান্ত তথ্য জানার জন্য জমাকৃত/দাখিলকৃত আবেদনের কপি অথবা ডিজি নং ও জন্ম তারিখ প্রদান।
৪)	জামুকার ওয়েব সাইট এর নোটিশ বোর্ড নিয়মিত পরিদর্শন করা [www.jamuka.gov.bd]