

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আইন,বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
আইন ও বিচার বিভাগ
www.lawjusticediv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): আইনের শাসন ও স্বল্প ব্যয় ও স্বল্প সময়ে ন্যায়বিচার।

মিশন (Mission): বিচার ব্যবস্থার প্রাতিষ্ঠানিক ও কাঠামোগত উন্নয়ন সাধন করে জনগণের ন্যায়বিচার প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

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, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নিকাহ রেজিস্ট্রার নিয়োগ	(১) শূণ্য পদের বিপরীতে আবেদন; (২) সাব-রেজিস্ট্রার এর নিকট প্যানেল আহবান; (৩) আবেদনপত্র ও প্যানেল যাচাই বাছাইক্রমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে লাইসেন্স ইস্যু।	(১) আবেদনপত্র (২) আলীম পাশের সনদ (মুসলিম নিকাহ রেজিস্ট্রার এর জন্য) (৩) গ্রাজুয়েট পাশের সনদ (হিন্দু রেজিস্ট্রার এর জন্য) (৪) জন্ম সনদ (৫) বয়স সীমা: ২১-৪০ বৎসর	৫০০/- হতে ২০০০/- টাকা (এলাকাভেদে) বাংলাদেশ/সোনালী ব্যাংকে চালানমূলে জমা প্রদান কোড: ১-২১৬১-০০০০-১৮৫৪	৩০ দিন	মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৭ ফোন: +৮৮০২৯৫৫৮২৮৭ ইমেইল: section7@lawjusticediv.gov.bd

২.	নোটারী পাবলিক নিয়োগ	(১) নোটারী বিধিমালা, ১৯৬৪ এর ৩ ও ৪ বিধির শর্তপূরণসাপেক্ষে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন; (২) স্থানীয় কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পদপ্রার্থীর নাম ঠিকানা ও চরিত্র মূল্যায়ন; (৩) গেজেট প্রকাশনীর পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সুপারিশমালা প্রেরণ; (৪) কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সার্টিফিকেট ইস্যু।	(১) আবেদনপত্র (২) আইনজীবীর সনদ (৭ বৎসরের অভিজ্ঞতাসহ) (৩) জন্মসনদ (৪) এলএলবি সনদ (৫) বয়স সীমা: ৬০ বৎসরের নিচে হতে হবে	১০০০০/- টাকা বাংলাদেশ/সোনালী ব্যাংকে চালানমূলে জমা প্রদান কোড: ১-২১০১-০০০১-১৮৫৪	১৮০ দিন	মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৬ ফোন: +৮৮০২৯৫৬৬০১০ ০১৭১৬-৩৮৯৮১৫ ইমেইল: section6@lawjusticediv.gov.bd
৩.	নোটারী পাবলিক সার্টিফিকেট নবায়ন	(১) নোটারী বিধিমালা, ১৯৬৪ এর ৭এ বিধির শর্তপূরণসাপেক্ষে কর্তৃপক্ষ বরাবর নোটারী মেয়াদ শেষ হবার ৯০ দিন পূর্বে আবেদন; (২) জেলা জজের নিকট প্রতিবেদন প্রেরণ ; (৩) কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সার্টিফিকেট নবায়ন।	(১) আবেদনপত্র (২) বিগত ০৩ বৎসরের নোটারী কার্যের বার্ষিক বিবরণী দাখিল (৩) নবায়ন ফিস দাখিলের চালানের মূল রশিদ	৩০০০/- টাকা বাংলাদেশ/সোনালী ব্যাংকে চালানমূলে জমা প্রদান কোড: ১-২১০১-০০০১-১৮৭৬	৯০ দিন	মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৬ ফোন: +৮৮০২৯৫৬৬০১০ ০১৭১৬-৩৮৯৮১৫ ইমেইল: section6@lawjusticediv.gov.bd
৪.	নোটারী কাগজপত্র সত্যায়ন	সকাল ০৯ ঘটিকা হতে দুপুর ০১ ঘটিকা পর্যন্ত কাগজপত্র গ্রহণ। পরে বিকাল ০৩ ঘটিকা সরাসরি কাগজপত্র ফেরত প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কাগজের ফটোকপি	বিনামূল্যে	০২ ঘন্টা	মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৭ ফোন: +৮৮০২৯৫৫৮২৮৭ ইমেইল: section7@lawjusticediv.gov.bd [সকাল ০৯ ঘটিকা হতে দুপুর ১২ ঘটিকা পর্যন্ত] মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৬ ফোন: +৮৮০২৯৫৬৬০১০ ০১৭১৬-৩৮৯৮১৫ ইমেইল: section6@lawjusticediv.gov.bd [সকাল ১১ ঘটিকা হতে দুপুর ০৩ ঘটিকা পর্যন্ত]

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/সংস্থা কর্তৃক চাহিত বিষয়ে আইনগত মতামত প্রদান	পত্র মারফত অনুরোধ প্রাপ্তির পর কাগজপত্র ও নথি পর্যালোচনাক্রমে মতামত প্রদানপূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করতঃ পত্রযোগে প্রেরণ	চাহিত মতামতের বিষয়ে সারসংক্ষেপ এবং মতামত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩০ দিন	উম্মে কুলসুম যুগ্মসচিব (মতামত) ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৮ ০১৭২১-৪৩৭০৬৫ ইমেইল: js.opinion@lawjusticediv.gov.bd

২.	পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক উন্নয়ন কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্যক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	(১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব (২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি (৩) আর্থিক সংশ্লেষ	বিনামূল্যে	০৬ মাস	শাহরিয়ার মাহমুদ আদনান সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৪ [অধঃস্তন আদালতের জন্য] ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৬ ০১৭১১-১৮৯৮৪৬ ইমেইল: section4@lawjusticediv.gov.bd মো: একরামুল হক শামীম সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৮ [মন্ত্রণালয় এর জন্য] ফোন: +৮৮০২৯৫১৫২২২ ০১৭১৭-১৭৫৬৬৫ ইমেইল: section8@lawjusticediv.gov.bd মো: শামছুদ্দীন মাসুম সিনিয়র সহকারী সচিব বাজেট ও উন্নয়ন [সুপ্রীম কোর্ট এর জন্য] ফোন: +৮৮০২৯৫৪৫৯৭২ ০১৭২৯-৩৬৪২৭৭ ইমেইল: section2@lawjusticediv.gov.bd
৩.	অধঃস্তন আদালতের সহায়ক লোকবলের নিয়োগের ছাড়পত্র	সংশ্লিষ্ট আদালত হতে প্রাপ্ত ছক সম্বলিত আবেদন প্রাপ্তির পর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসাপেক্ষে ছাড়পত্র ইস্যুকরণ	সংশ্লিষ্ট আদালত কর্তৃক ছক সম্বলিত আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ দিন	মো: একরামুল হক শামীম সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৮ [মন্ত্রণালয় এর জন্য] ফোন: +৮৮০২৯৫১৫২২২ ০১৭১৭-১৭৫৬৬৫ ইমেইল: section8@lawjusticediv.gov.bd

৪.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজেএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তা পদে পদোন্নতি প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০২ মাস	<p>শাহরিয়ার মাহমুদ আদনান সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৪ ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৬ ০১৭১১-১৮৯৮৪৬ ইমেইল: section4@lawjusticediv.gov.bd</p>
৫.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজেএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল প্রদান।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	চাকুরী সংক্রান্ত নির্ধারিত ছফ এবং সিলেকশন গ্রেড এর জন্য ৪ (চার) বছরের এসিআর, চাকুরী স্থায়ী হওয়ার পত্র, টাইমস্কেল এর জন্য ০৩ (তিন) বছরের এসিআর।	বিনামূল্যে	২০ দিন	
৬.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজেএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের PRL মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	বাৎসরিক হিসাব বিবরণী ও বেঙ্গল অডিট মেনুয়েল এর নির্ধারিত ফরম, চূড়ান্ত উত্তোলনের বেলায় চূড়ান্ত হিসাব বিবরণী ও বেঙ্গল অডিট মেনুয়েল এর নির্ধারিত ফরম।	বিনামূল্যে	০৭ দিন	
৭.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজেএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের GPF মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০৩ দিন	
৮.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজেএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের দক্ষতাসীমা অতিক্রমের আদেশ দান।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	দক্ষতাসীমা অতিক্রমের ক্ষেত্রে হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র।	বিনামূল্যে	০৫ দিন	

৯.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজিএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	৩-৫ দিন
১০.	জেলা জজ আদালত, সিএমএম আদালত, সিজিএম আদালতসহ সকল ট্রাইব্যুনালের প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি নগদায়ন।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	PRL মঞ্জুরীর কপি, ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন, ই এল পি সি।	বিনামূল্যে	০৫ দিন
১১.	অত্র বিভাগের অধীনস্থ বিভিন্ন আদালত/ট্রাইব্যুনালের মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঋণ মওকুফ, কল্যাণ তহবিল ও যৌথবীমার আবেদন সংক্রান্ত কার্যাবলী।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	০৭ দিন
১২.	আইন ও বিচার বিভাগের অধীনস্থ সকল আদালত/ট্রাইব্যুনালের সহায়ক কর্মকর্তা-কর্মচারীর পদ সৃজন, সংরক্ষণ, স্থায়ীকরণ।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০২ মাস
১৩.	আইন ও বিচার বিভাগের অধীনস্থ সকল আদালত/ট্রাইব্যুনালের ২য়, ৩য়, ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের বিভাগীয় আপীল সংক্রান্ত কার্যাবলী।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।		বিনামূল্যে	০৭ দিন

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পূর্ণ 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 প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মাননীয় বিচারপতিগণের পেনশন মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(১) পেনশন ফরম (২) না-দাবী পত্র। ফরমস ও প্রকাশনা।	বিনামূল্যে	০৮ দিন	শাহরিয়ার মাহমুদ আদনান সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৪ ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৬ ০১৭১১-১৮৯৮৪৬ ইমেইল: section4@lawjusticediv.gov.bd
২.	মাননীয় বিচারপতিগণের অর্জিত ছুটির নগদায়ন ও ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৮ দিন	শাহরিয়ার মাহমুদ আদনান সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৪ ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৬ ০১৭১১-১৮৯৮৪৬ ইমেইল: section4@lawjusticediv.gov.bd
৩.	পেনশন মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	পেনশন ফরম, না-দাবীপত্র, উত্তরাধিকার সনদপত্র, ই এল পি সি, নন-মেরিজ সার্টিফিকেট, সার্ভিস স্টেসমেন্ট/সার্ভিস বহি।	বিনামূল্যে	০৪ দিন	শাহরিয়ার মাহমুদ আদনান সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৪ ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৬ ০১৭১১-১৮৯৮৪৬ ইমেইল: section4@lawjusticediv.gov.bd
৪.	লাম্প গ্র্যান্ট মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	PRL মঞ্জুরীর কপি, ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন, ই এল পি সি।	বিনামূল্যে	০৭ দিন	[অধঃস্তন আদালতের বিচারকগণের জন্য] মো: আনোয়ারুল হক সিনিয়র সহকারী সচিব বিচার শাখা-৬ ফোন: +৮৮০২৯৫৬৬০১০ ০১৭১৬-৩৮৯৮১৫ ইমেইল: section6@lawjusticediv.gov.bd
৫.	জিপিএফ মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তিক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	বাৎসরিক হিসাব বিবরণী ও বেঞ্জল অডিট মেনুয়েল এর নির্ধারিত ফরম, চূড়ান্ত উত্তোলনের বেলায় চূড়ান্ত হিসাব বিবরণী ও বেঞ্জল অডিট মেনুয়েল এর নির্ধারিত ফরম।	বিনামূল্যে	০৫ দিন	[নিবন্ধন অধিদপ্তরের অধঃস্তন কর্মকর্তাদের জন্য]

৬.	অর্জিত ছুটির নগদায়ন ও ছুটি মঞ্জুর।	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নিম্নলিখিতক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ দিন	
৭.	সফটওয়্যার ডিফাইন্ড ইন্টারনেট (SD Internet) সংযোগ সম্প্রসারণ এবং প্রদান	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান এবং বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মোতাবেক আইসিটি সেল	বিনামূল্যে	০৭ দিন	প্রোগ্রামার আইসিটি সেল দপ্তর ফোন: +৮৮০২২২৩৩৫৬৬২৮ ০১৫১৭-২৬২৫৭৪ ইমেইল: pr.ict@lawjusticediv.gov.bd
৮.	ওয়েবপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ এবং প্রকাশ	সরাসরি	তথ্যের অনুলিপি প্রদান (সরকারি আদেশ- অর্জিত ছুটি, পেনশন, জিপিএফ, বাজেট সংক্রান্ত) এবং তথ্য অধিকার আইন অনুসারে আইসিটি সেল	বিনামূল্যে	০১ দিন	
৯.	কম্পিউটিং ডিভাইস সরবরাহ	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান এবং প্রশাসনিক সিদ্ধান্ত মোতাবেক আইসিটি সেল	বিনামূল্যে	০৩ দিন	

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

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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) 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।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: উম্মে কুলসুম যুগ্মসচিব (মতামত) ফোন: +৮৮০২৯৫৭৭৪১৮ ০১৭২১-৪৩৭০৬৫ ইমেইল: js.opinion@lawjusticediv.gov.bd ওয়েব: www.lawjusticediv.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মোঃ গোলাম সারওয়ার সচিব ফোন: +৮৮০২৯৫১৫৯৯৯ ইমেইল: secretary@lawjusticediv.gov.bd ওয়েব: www.lawjusticediv.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.lawjusticediv.gov.bd	৯০ কার্যদিবস