



ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

ভিশন ও মিশনঃ

- ভিশনঃ টেকসই ও যুগোপযোগী নাগরিক সুযোগ সুবিধা সম্বলিত পরিচ্ছন্ন-সবুজ-আধুনিক নগরী গড়ে তোলা।
- মিশনঃ সেবামুখী, কল্যাণধর্মী এবং অংশগ্রহণমূলক প্রতিষ্ঠান গড়ে তোলা।

প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ

নাগরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	তথ্য সেবা প্রদান	নাগরিকদের চাহিদামাফিক তথ্যসেবা মৌখিক/ লিখিত	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০২ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী :সহকারী সচিব রুম নং-০৬ মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com	নাম-রাজীব কুমার সরকার পদবী-সচিব রুম নং-০৫ মোবাইল: ০১৭১২৮৮৭৩১৮ ই-মেইল- susraj_irl@yahoo.com
২.	সিটি সেবা সম্পর্কে পরামর্শ	নাগরিকদের চাহিদামাফিক তথ্যসেবা মৌখিক/ লিখিত	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০২ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩.	বিভিন্ন প্রকার আবেদন পত্র গ্রহণ	আবেদনকারী/ প্রতিনিধির ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম-বদিউজ্জামান পদবী-অভ্যর্থনাকারী রুম নং-০২ মোবাইল-০১৭৪১৯৭৬০৩৪	

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর,অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.	বিভিন্ন বিষয়ক আগত অভিযোগ	চিঠি/অনুমতি পত্র	অভিযোগ ফরম www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি	১০ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-কাশ্ফন কুমার নন্দী পদবী-প্রশাসনিক কর্মকর্তা রুম নং-০৭ মোবাইল-০১৭১৬৬২৭১৬৩ ই-মেইল-	নাম-রাজীব কুমার সরকার পদবী-সচিব রুম নং-০৫ মোবাইল: ০১৭১২৮৮৭৩১৮ ই-মেইল- susraj_irl@yahoo.com
৫.	অভিযোগ এর নকল/অনুলিপি প্রদান	নকল/অনুলিপি প্রদান	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে		
৬.	দোকান বরাদ্দ সংক্রান্ত কার্যক্রম	চিঠি/অনুমতি পত্র	ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি, ছবি।	সেলামী ও মাসিক ভাড়ার ভিত্তিতে	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-খন্দকার জাহাঙ্গীর আলম পদবী- বাজার পরিদর্শক রুম নং-০৮ মোবাইল-০১৭১১০১৬৫৪৫ ই-মেইল-	নাম-সেজুতি ধর পদবী-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা রুম নং-০৯ মোবাইল:০১৬৮৮১২৮৬৪৯ ই-মেইল- sejuty30bc>@gmail.com
৭.	হাট-বাজার ইজারা	চিঠি/অনুমতি পত্র	ব্যাংক ড্রাফট/পে- অর্ডার,ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি,ছবি।	ইজারা মূল্য প্রাপ্তির মাধ্যমে	১০ কার্য দিবসের মধ্যে		
৮.	সমাজকল্যাণ বিষয়ক কার্যক্রম	চিঠি/অনুমতি পত্র	এনআইডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম- উম্মে হালিমা পদবী-সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা রুম নং-২৭ মোবাইল-০১৬১৬২২৩০১৫ ই-মেইল- ummahalimabd@gmail.com	নাম-লুৎফুন নাহার পদবী- প্রধান সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা রুম নং- ২৬ মোবাইল: ০১৬২৪৭৬২৫০১ ই -মেইল- luthfunnahar14ac@yahoo.com
৯.	বার্ষিক অনুদান প্রদান	চিঠি/অনুমতি পত্র	এনআইডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবসের মধ্যে		
১০.	লাইসেন্স	চিঠি/অনুমতি পত্র	এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	নির্ধারিত ফি	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মো: ইফতেখারুল ইসলাম পদবী- লাইসেন্স ইন্সপেক্টর	নাম-সেজুতি ধর পদবী-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা

১১.	রিক্সা, ভ্যান, ঠেলাগাড়ী, ও নবায়ন (চালক)	চিঠি/অনুমতি পত্র	এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	নির্ধারিত ফি	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	রুম নং- মোবাইল-০১৬৭২৮৬০৫২০ ই-মেইল: murad.mcc@gmail. com	রুম নং-০৯ মোবাইল:০১৬৮৮১২৮৬৪৯ ই-মেইল- sejuty30bc>@gmail. il.com
-----	--	------------------	---	--------------	--------------------------	---	--

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১২.	নতুন হোল্ডিং	চিঠি/অনুমতি পত্র	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের, কপি, এনআইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২০০০/-	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-এম.এ হান্নান পদবী- এসেসর রুম নং-১৬ মোবাইল-০১৭১৮৫৯১৮৬০ ই-মেইল :md৮৬৮১২২৯@gmail. com	নাম-সেজুতি ধর পদবী-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা রুম নং-০৯ মোবাইল:০১৬৮৮১২৮৬৪৯ ই-মেইল- sejuty30bc>@gmail.c om
১৩.	নামজারী	চিঠি/অনুমতি পত্র	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের, কপি, এনআইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২০০০/-	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে		
১৪.	মঞ্জুরী ফি	চিঠি/অনুমতি পত্র	দলিল, খারিজের কপি,পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আই ডি,কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২৫০০/-	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে		

১৫.	ইমারতের নক্সা অনুমোদন	চিঠি/অনুমতি পত্র	মাটি পরিষ্কার রিপোর্টের মূলকপি, সাবমারসিবল পাম্প স্থাপনের রসিদের ফটোকপি, হালনাগাদ খাজনার ফটোকপি, সিটিকর পরিশোধের ফটোকপি, ভূমি খারিজের ফটোকপি, বিআরএস খতিয়ানের ফটোকপি, সুপারভিশন ইঞ্জিনিয়ার কতৃক প্রত্যয়নপত্রের মূলকপি, ভূমির দলিলের ফটোকপি, মূল নকশা ০৭ কপি	সিটি বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে (ব্যাংকের মাধ্যমে) পিপিআর ২০০৮ অনুযায়ী	৩০ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম- সুজন তরফদার পদবী- সার্ভেয়ার মোবাইল-০১৯২১৭২৪৭২২ এবং নাম :- মুবাম্পির আহমেদ মোবাইল-০১৭৬১৫৬৯৫৬৯ পদবী- সার্ভেয়ার রুম নং-২৫	নাম- মানস বিশ্বাস পদবী- নগর পরিকল্পনাবিদ রুম নং-২৮ মোবাইল- ০১৭১২২৮৮৪০১ ই-মেইল- manas.urp3@gmail.com
১৬.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) রুম নং-১৫ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- eng.zillur406@gmail.com	নাম-মোঃ রফিকুল ইসলাম মিংগা পদবী- তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী রুম নং-১৯ মোবাইল-০১৭১১৪৫৯১৮৯ ই-মেইল- engr.rafiqul_islam@yahoo.com
১৭.	ঠিকাদার তালিকাভুক্ত ও নবায়ন	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	তালিকাভুক্ত ৫০০০/- ও নবায়ন ৩০০০/-	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ জহুরুল হক পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী রুম নং-১৯ মোবাইল-০১৭১১৪৪৬৩১৮ ই-মেইল-	
১৮.	সড়ক/বাতি রক্ষনাবেক্ষন	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) রুম নং-১৫ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- eng.zillur406@gmail.com	
১৯.	রোড রোলার ভাড়া প্রদান ক) ৮-১০ টনী খ) ৬-৮ টনী	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	৩০০০/-	৩ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ শফীকামাল পদবী- সহকারী প্রকৌঃ (যান্ত্রিক) রুম নং-২৩ মোবাইল-01716625061 ই-মেইল- shafikamal917@gmail.com	

২০.	অসুস্থ রোগীদের জন্য পরিবহন/ এম্বুলেন্স সরবরাহ।	ফোন অথবা সংবাদ পাওয়া সাপেক্ষে। চিঠি/ফোনালাপের মাধ্যমে	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	নাম-ডা.রেদাউর রহমান খান পদবী-মেডিকেল অফিসার রুম নং- মোবাইল-০১৭১৭৬২৫৬৩৫ ই-মেইল- prangongalaxy@gmail.com	নাম:-ডা. হরেকৃষ্ণ দেবনাথ পদবী- প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা রুম নং- মোবাইল-০১৭১১১৮৬২০৭ ই-মেইল- cho.mcc2018@gmail.com
-----	---	---	--	------------	-------------	---	---

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর,অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
২১.	আবাসিক/ বাণিজ্যিক পানি সরবরাহের সংযোগ	চিঠি/অনুমতি পত্র	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	৫০০/-	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) রুম নং-১৫ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- eng.zillur406@gmail.com	নাম-মোঃ রফিকুল ইসলাম মিঞা পদবী- তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী রুম নং-১৯ মোবাইল-০১৭১১৪৫৯১৮৯ ই-মেইল- enr.rafiqul_islam@yahoo.com
২২.	হস্তচালিত নলকূপ	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থ বৎসর		
২৩.	জন্ম/মৃত্যু সনদ	সনদ	এনআইডি, কাউন্সিলর/ চেয়ারম্যান কর্তৃক কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	৫০/-	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-দীপক মজুমদার পদবী- খাদ্য ও স্যানিটেশন কর্মকর্তা রুম নং-পুরাতন বিল্ডিং মোবাইল-০১৭১৬২৩৭৮৭৩ ই-মেইল deepakmazamder68@gmail.com	নাম-ডা.রেদাউর রহমান খান পদবী-মেডিকেল অফিসার রুম নং- মোবাইল-০১৭১৭৬২৫৬৩৫ ই-মেইল- prangongalaxy@gmail.com

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
২৪.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস লাইন ইত্যাদি)।	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) রুম নং-১৫ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- eng.zillur406@gmail.com	নাম-মোঃ রফিকুল ইসলাম মিশ্রা পদবী- তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী রুম নং-১৯ মোবাইল- ০১৭১১৪৫৯১৮৯ ই-মেইল- enr.rafiquel_isla m@yahoo.com
২৫.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ প্রদানে আর্থিক অনুদান।	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী :সহকারী সচিব রুম নং-০৬ মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.co m	নাম-রাজীব কুমার সরকার পদবী-সচিব রুম নং-০৫ মোবাইল: ০১৭১২৮৮৭৩১৮ ই-মেইল- susraj_irl@yahoo.com
২৬.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ভাতা প্রদানে আর্থিক সযোগীতা প্রদান।	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে		

অভ্যন্তরীণ সেবা / দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৭.	সেবা কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার জন্য কর্মকর্তা/ কর্মচারীর কাজ/বিভাগ বন্টন।	অফিস আদেশ	প্রযোজ্য নহে।	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী :সহকারী সচিব রুম নং-০৬ মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com	নাম-রাজীব কুমার সরকার পদবী-সচিব রুম নং-০৫ মোবাইল: ০১৭১২৮৮৭৩১৮ ই-মেইল- susraj_irl@yahoo.com
২৮.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকারের ঐচ্ছিক ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে		
২৯.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, ডাক্তার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩০.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসরকালীন ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩১.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	বরাদ্দ প্রদান	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩২.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন বৃদ্ধি	অফিস আদেশ	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩৩.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা মঞ্জুর সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে		
৩৪.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ সংক্রান্ত	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে		

--	--	--	--	--	--	--	--

৩.আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ	প্রতিশ্রুত/ কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
২.	নির্ধারিত ফরমে ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৩.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা
৪.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফি পরিশোধ করা
৫.	সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৬.	প্রয়োজ্যক্ষেত্রে মোবাইল/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৭.	সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট ভিজিট
৮.	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্য প্রদান করা

৪.অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।

ক্রঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা ও ফোন নাম্বার	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	সচিব রুম নং-০৫ টেলিফোন-০১৭১২৮৮৭৩১৮	১৫ কার্য দিবসের মধ্যে
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ টেলিফোন-০১৭১২৭৯৭০৬০	১০ কার্য দিবসের মধ্যে

০৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান না পারলে	স্থানীয় সরকার বিভাগের জিআরএস	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, স্থানীয় সরকার বিভাগ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৩০ কার্য দিবসের মধ্যে
-----	--	-------------------------------	--	-----------------------