

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

ভিশন ও মিশনঃ

১. ভিশনঃ টেকসই ও যুগোপযোগী নাগরিক সুযোগ সুবিধা সম্বলিত পরিচ্ছন্ন-সবুজ-আধুনিক নগরী গড়ে তোলা।
২. মিশনঃ সেবামুখী, কল্যাণধর্মী এবং অংশগ্রহণ মূলক প্রতিষ্ঠান গড়ে তোলা।

প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ

নাগরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
১.	তথ্য সেবা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ ০১ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নহে।	প্রয়োজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী-প্রশাসনিক কর্মকর্তা রুম নং-০৬ মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com	পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com
২.	সিটি সেবা সম্পর্কে পরামর্শ গ্রহণ	তাৎক্ষণিক/ ০১ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নহে।	প্রয়োজ্য নহে।	বিনামূল্যে	নাম-বদিউজ্জামান পদবী-অভ্যর্থনাকারী রুম নং-০২ মোবাইল-০১৭৪১৯৭৬০৩৪	পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com
৩.	বিভিন্ন প্রকার আবেদন পত্র গ্রহণ	তাৎক্ষণিক/ ০১ কার্য দিবস	প্রয়োজ্য নহে।	প্রয়োজ্য নহে।	বিনামূল্যে		

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর,অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
৪.	বিভিন্ন বিষয়ক আগত অভিযোগ	১০ কার্য দিবস	অভিযোগ ফরম www.mcc.gov.bd	অভিযোগ ফরম www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি	নাম-কাশ্ফন কুমার নন্দী পদবী-প্রধান সহকারী রুম নং-০৭ মোবাইল-০১৭১৬৬২৭১৬৩ ই-মেইল-	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com
৫.	অভিযোগ এর নকল/অনুলিপি প্রদান	০৭ কার্য দিবস	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি		
৬.	দোকান বরাদ্দ সংক্রান্ত কার্যক্রম	০৩ কার্য দিবস	ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি, ছবি।	ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি, ছবি।	সেলামী ও মাসিক ভাড়ার ভিত্তিতে	নাম-খন্দকার জাহাঙ্গীর আলম পদবী- বাজার পরিদর্শক রুম নং-০৮ মোবাইল-০১৭১১০১৬৫৪৫ ই-মেইল-	
৭.	হাট-বাজার ইজারা	০৫ কার্য দিবস	ব্যাংক ড্রাফট/পে- অর্ডার,ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি,ছবি।	ব্যাংক ড্রাফট/পে- অর্ডার,ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি,ছবি।	ইজারা মূল্য প্রাপ্তির মাধ্যমে		
৮.	সমাজকল্যাণ বিষয়ক কার্যক্রম (দুস্থ ও প্রতিবন্ধী ভাতা,বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা,লেকটেটিং মাদার সহায়তা প্রদানে সহায়তা করা,প্রাকৃতিক দুর্যোগে ত্রাণ ও প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান	০৫ কার্য দিবস	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে	নাম- উম্মে হালিমা পদবী-সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা রুম নং- মোবাইল-০১৬১৬২২৩০১৫ ই-মেইল- ummahalimabd@gmail.com	

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর,অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
৯.	বার্ষিক অনুদান (সিবিও, দরিদ্র কমিউনিটির জনগোষ্ঠীর জন", ক্লাব, শিক্ষা ও ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান)	০৫ কার্য দিবস	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে		পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com
১০.	লাইসেন্স	১৫ কার্য দিবস মধ্যে	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	নির্ধারিত ফি	নাম-ওয়ালিউল ইসলাম পদবী- নিম্নমান সহকারী রুম নং-১২ মোবাইল-০১৭২৫৭২১৫৭৭ ই-মেইল	পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com
১১.	রিফ্রা, ভ্যান, ঠেলাগাড়ী, ও নবায়ন (চালক)	১৫ কার্য দিবস মধ্যে	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	নির্ধারিত ফি		
১২.	নতুন হোল্ডিং	১০ কার্য দিবস	অভিযোগ ফরম www.mcc.gov.bd	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আই ডি, কাউন্সিলর/ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২০০০/-	নাম-এম.এ হান্নান পদবী- এসেসর রুম নং-১৬ মোবাইল-০১৭১৮৫৯১৮৬০ ই-মেইল	
১৩.	নামজারী	০৭ কার্য দিবস	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	২০০০/-		

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
১৪.	মঞ্জুরী ফি	০৩ কার্য দিবস	ট্রেড লাইসেন্স, এন আই ডি, ছবি।	দলিল, খারিজের কপি,পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আই ডি,কাউন্সিলর/ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২৫০০/-		
১৫.	ইমারতের নক্সা অনুমোদন	০৫ কার্য দিবস	ব্যাংক ড্রাফট/পে- অর্ডার, এন আই ডি,ছবি।	মাটি পরিষ্কার রিপোর্টের মূলকপি, সাবমারসিবল পাম্প স্থাপনের রসিদের ফটোকপি, হালনাগাদ খাজনার ফটোকপি, সিটিকর পরিশোধের ফটোকপি,ভূমি খারিজের ফটোকপি, বিআরএস খতিয়ানের ফটোকপি, সুপারভিশন ইঞ্জিনিয়ার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্রের মূলকপি, ভূমির দলিলের ফটোকপি, মূল নকশা ০৭ কপি	সিটি বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে (ব্যাংকের মাধ্যমে) ইমারত নির্মাণ বিধিমালা ১৯৯৬ ও অন্যান্য বিধিমালা অনুযায়ী	নাম- মানস বিশ্বাস পদবী- নগর পরিকল্পনাবিদ রুম নং-২৮ মোবাইল- ০১৭১২২৮৮৪০১	
১৬.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)	০৫ কার্য দিবস	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি,আবেদনপত্র।	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- উপ-সহকারী প্রকৌঃ রুম নং-২৩ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১	
১৭.	সড়ক/বাতি রক্ষনাবেক্ষন	১৫ কার্য দিবস মধ্যে	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি,আবেদনপত্র।	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	ই-মেইল-shafikamal917@gmail.com	

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী,রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
১৮.	ঠিকাদার তালিকাভুক্ত ও নবায়ন	০৫ কার্য দিবস	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি,আবেদনপত্র।	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	তালিকাভুক্ত ৫০০০/- ও নবায়ন ৩০০০/-	নাম-মোঃ রফিকুল ইসলাম মিঞা পদবী- নির্বাহী প্রকৌশলী রুম নং-১৯ মোবাইল-০১৭১১৪৫৯১৮৯ ই-মেইল- enr.rafiquel_islam@yahoo.com	
১৯.	রোড রোলার ভাড়া প্রদান ক) ৮-১০ টনী খ) ৬-৮ টনী	১৫ কার্য দিবস মধ্যে	এন আই ডি,কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি,আবেদনপত্র।	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	৩০০০/-	নাম-মোঃ শফীকামাল পদবী- উপ-সহকারী প্রকৌঃ রুম নং-২৩ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল-shafikamal917@gmail.com	
২০.	অসুস্থ রোগীদের জন্য পরিবহণ/ এম্বুলেন্স সরবরাহ।	সার্বক্ষনিক	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী-প্রশাসনিক কর্মকর্তা রুম নং-০৬ মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com	
২১.	আবাসিক/ বাণিজ্যিক পানি সরবরাহের সংযোগ	১৫ কার্য দিবস	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর/চেয়ার ম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর/চেয়ার ম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	৫০০/-	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- উপ-সহকারী প্রকৌঃ রুম নং-২৩ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল-shafikamal917@gmail.com	পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com
২২.	হস্তচালিত নলকূপ	প্রতি অর্ধ বৎসর	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে		পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com
২৩.	জন্ম/মৃত্যু সনদ	০৭ কর্ম দিবস	এন আই ডি, কাউন্সিলর/ চেয়ারম্যান কর্তৃক কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি,আবেদনপত্র।	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	৫০/-	নাম-দীপক মজুমদার পদবী- স্যানিটারী ইন্সপেক্টর রুম নং-পুরাতন বিল্ডিং মোবাইল-০১৭১৬২৩৭৮৭৩	

						ই-মেইল deepakmazamder68@gmail.com	
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------	--

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তা পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬		৪	৫	৭	৭
২৪.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস লাইন ইত্যাদি)।	১৫ কার্য দিবস	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে	নাম-মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী- উপ-সহকারী প্রকৌঃ রুম নং-২৩ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল- shafikamal917@gmail.com	পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com
২৫.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ প্রদানে আর্থিক অনুদান।	০৩ কার্য দিবস	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	নাম-মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী-প্রশাসনিক কর্মকর্তা রুম নং-০৬	পদবী- সচিব রুম নং-৫

২৬.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ভাতা প্রদানে আর্থিক সযোগীতা প্রদান।	০৩ কার্য দিবস	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	মোবাইল-০১৭৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com	মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com
-----	---	------------------	---	---	------------	---	--

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
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৭.	সেবা কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার জন্য কর্মকর্তা/ কর্মচারীর কাজ/বিভাগ বন্টন।	অফিস আদেশ	প্রয়োজ্য নহে।	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবস	<p>পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com</p> <p>পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com</p>
২৮.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকারের ঐচ্ছিক ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবস	
২৯.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, ডাক্তার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবস	
৩০.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসরকারী ছুটি প্রদান সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবস	
৩১.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	বরাদ্দ প্রদান	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবস	
৩২.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন বৃদ্ধি	অফিস আদেশ	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবস	
৩৩.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা মঞ্জুর সংক্রান্ত	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবস	
৩৪.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ সংক্রান্ত	চিঠি	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবস	

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সহিত আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা ও ফোন নাম্বার	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পদবী-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রুম নং-১৮ মোবাইল- ০১৭১২৭৯৭০৬০ ই-মেইল- ceo.mcc2018@gmail.com পদবী- সচিব রুম নং-৫ মোবাইল-০১৭১১০২০০৩০ ই-মেইল- halim_2017@yahoo.com	তাৎক্ষণিক/ ০১ কার্য দিবস
০২	(GRS) কর্মকর্তা সমন্বয়ে টিম সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	স্থানীয় সরকার বিভাগের জিআরএস	-

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ	প্রতিশ্রুত/ কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ / সুনির্দিষ্ট অভিযোগ দাখিল
০২.	রিভিউ/ আপিলের জন্য নির্ধারিত সময়ে আবেদন।
০৩.	স্বাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৪.	চেক লিষ্টে থাকা সকল তথ্য যথাযথ ভাবে সন্নিবেশ করন।