



রংপুর সিটি কর্পোরেশন কার্যালয়

রংপুর।

www.rpcc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: দারিদ্রমুক্ত, পরিবেশবান্ধব সুন্দর ও নিরাপদ মহানগরী।

মিশন: স্থানীয় সরকার ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ, নগরের অবকাঠামো উন্নয়ন ও আর্থ-সামাজিক কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে

জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়ন। স্বল্প সময়ে, স্বল্প খরচে নগরবাসীকে নাগরিক সেবা প্রদান করা।

২. (ক) প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য/ফি/চার্জেস এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উদ্ধৃতন কর্মকর্তা (যার কাছে অভিযোগ জানানো/আপীল করা যাবে) কর্মকর্তার পদবী জেলা কোডসহ টেলিফোন/ই-মেইল এড্রেস উল্লেখ করতে হবে
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	জমি/সম্পত্তি সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকার	৩০ দিন	দলিল, খাজনা, খারিজ, হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের কাগজ, ডিসিআর কপি	প্রাপ্তি স্থান (ক্যাশ শাখা)	ক)অভিযোগ সংক্রান্ত ফরম - ৩০০/- খ) সীমানা নির্ধারণ ফরম ৫০/- সেবামূল্য ৩,৫০০/- (ব্যাংকের মাধ্যমে) গ) সালিশ ফরম-৪০০/-	মো: মাসুদ কবীর বকসী সম্পত্তি কর্মকর্তা ০১৭৩৩৩৯০০১১ Email-estate@rpcc.gov	মো: রাশেদুল হক সচিব মোবাইল: ০১৭১৬-৮১০৭২০ ফোন: ০৫২১-৫৬৪৪৭ ই-মেইল: magistrate@rpcc.gov.bd

০২	ড্রেড লাইসেন্স (নতুন/নবায়ন)	৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ, ভাড়ার ক্ষেত্রে চুক্তিপত্র, হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের কপি, আয়কর সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কোম্পানীর ক্ষেত্রে মেমোরেন্ডাম, বাণিজ্যিক ভবনের ক্ষেত্রে নক্সা অনুমোদনের কপি এবং ছবি।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যাশ শাখা)	ফরম মূল্য: ২০/- সেবা মূল্য- ২০০/-৫০,০০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মোহাম্মদ আলী প্রধান লাইসেন্স পরিদর্শক ০১৭১৫৯৪৯৯১৮ email : license@rpcc.gov.bd	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭১৫-০৩৫৭১৫ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৩	অস্থায়ী যানবাহনের লাইসেন্স (নতুন/নবায়ন)	০৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত অনুলিপি, ছবি, বাহন ক্রয়ের রশিদ।	প্রাপ্তিস্থান (ক্যাশ শাখা)	ফরম মূল্য: ৫০-১০০/- সেবা মূল্য-১০০-১০,০০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মোহাম্মদ আলী প্রধান লাইসেন্স পরিদর্শক ০১৭১৫৯৪৯৯১৮ email : license@rpcc.gov.bd	
০৪	নতুন হোল্ডিং নক্সার প্রদান	০৭ দিন	জমির দলিলের সত্যায়িত অনুলিপি, DCR কপি, খাজনা রশিদ, মাঠ পর্চা, জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি।	প্রযোজ্য নয়	নির্মাণ ব্যয়ের ভিত্তিতে (ব্যাকের মাধ্যমে)	মোঃ সাইফুল ইসলাম কর নির্ধারক ০১৭৩৩৩৯০০০৮ email : tax@rpcc.gov.bd	মোঃ রাশেদুল হক সচিব মোবাইল: ০১৭১৬-৮১০৭২০ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৮৯ ই-মেইল: secretary@rpcc.gov.bd
০৫	হাট বাজার ইজারা	৩০ দিন	দরপত্র/সিডিউলের শর্তানুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট হাটবাজারের সরকারী মূল্য অনুযায়ী	মোঃ জাকির হোসেন শাখা প্রধান ০১৭৭৩৫০৯৫৬৮ rpcc.gov.bd	
০৬	ইপিআই কার্যক্রমের আওতায় মা ও শিশুদের টিকা দান	শিশুদের ১৮ মাসের মধ্যে এবং মহিলাদের ১৫-৪৯ বছরের মধ্যে	পূর্ববর্তী টিকা সংক্রান্ত কার্ড	প্রাপ্তিস্থান- সিটি কর্পোরেশনে রস্থায়ী টিকাদান কেন্দ্র	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রংপুর সিটি কর্পোরেশন ফোন: ০৫২১-৬৪৯৪২ ফ্যাক্স: ০৫২১-৫৫৯৭০	মোঃ আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭১৫-০৩৫৭১৫ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd	
০৭	পরিবেশ প্রত্যয়নপত্র/ প্রিমিসেস লাইসেন্স (নতুন/নবায়ন)	০৩ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি, হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদ, ভাড়ার ক্ষেত্রে চুক্তিপত্রের ফটোকপি এবং ছবি।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যাশ শাখা)	ফরমমূল্য- ২০/- সেবা মূল্য- ৫০০/-২৫,০০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মোঃ সাইফুল ইসলাম শাখা প্রধান (জনস্বাস্থ্য শাখা) ০১৭১৭৩৭৭৫৩৯ email : health@rpcc.gov.bd	

০৮	অসুস্থ রোগীদের জন্য পরিবহন/গ্র্যা শুলেঙ্গ সেবা	সার্বক্ষণিক	জরুরী ফোন অথবা সংবাদ	প্রাপ্তিস্থান- সিটি কর্পোরেশন কার্যালয়	সেবা মূল্য: সিটি কর্পোরেশন এলাকায় ৪০০-৭০০/- এবং সিটি কর্পোরেশন এলাকার বাইরে রংপুর জেলার উপজেলা সমূহে- ১০০০/-, অন্যান্য জেলার ক্ষেত্রে প্রতি কি: মি: ৩০ টাকা হারে। (রশিদের মাধ্যমে)	মো: সাইফুল ইসলাম শাখা প্রধান (জনস্বাস্থ্য শাখা) ০১৭১৭৩৭৭৫৩৯ email : health@rpcc.gov.bd	মো: আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭১৫-০৩৫৭১৫ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
০৯	পরিচ্ছন্নতা কার্যক্রম (রাস্তা, হাট-বাজার, মাঠসমূহ ঝাড়ু দেওয়া, নর্দমা পরিষ্কার, আবর্জনা অপসারণ)	৮ ঘন্টার মধ্যে (সকাল ৬ টা হতে দুপুর ২ টা)	প্রয়োজ্য নয়	পরিচ্ছন্নতা কর্মী দ্বারা দৈনিক কর্মসূচী অনুযায়ী	বিনামূল্যে	মো: শাহিনুর রহমান কঞ্জারভেঙ্গী শাখা প্রধান ০১৭৩৩৩৯০১৫০ email : conservancy@rpcc.gov.bd	মো: রাশেদুল হক সচিব মোবাইল: ০১৭১৬-৮১০৭২০ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৮৯ ই-মেইল: secretary@rpcc.gov.bd
১০	সেফটি ট্যাংক, সোকওয়ালে র বর্জ্য অপসারণ	০১ দিন	প্রয়োজ্য নয়	ফরম প্রাপ্তিস্থান- ক্যাশ শাখা	ফরম মূল্য- ৫০/- সেবা মূল্য- ১ম গাড়ী ৩,০০০/- পরবর্তী প্রতি গাড়ী- ১,৮০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মো: শাহিনুর রহমান কঞ্জারভেঙ্গী শাখা প্রধান ০১৭৩৩৩৯০১৫০ email : conservancy@rpcc.gov.bd	
১১	উন্নয়ন পরিকল্পনা বহির্ভূত সনদ	০৭ দিন	১ কপি করে ক) জমির মালিকানা দলিল খ) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত অনুলিপি গ) খাজনা, খারিজ।	প্রাপ্তি স্থান (ক্যাশ শাখা)	ফরম মূল্য-১০০/- সেবা মূল্য- ১০,০০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মো: নজরুল ইসলাম নগর পরিকল্পনাবিদ ০১৭৩৩৩৯০০০৭ email : tp@rpcc.gov.bd	মো: আকতার হোসেন আজাদ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭১৫-০৩৫৭১৫ ফোন: ০৫২১-৬৪৯৪২ ই-মেইল: ceo@rpcc.gov.bd
১২	রাস্তা কর্তনের অনুমতি	১৫ দিন	১ কপি করে হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রসিদ, জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত		কার্পেটিং- ২০৫/- এইচ বিবি- ১১৫/- ম্যাকাডাম- ১৩০/-	মো: এমদাদ হোসেন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী	

	(গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)		অনুলিপি, জমির মালিকানা দলিল।		সলিং- ৬৭/- মাটির রাস্তা-৩৫/- (প্রতি বর্গফুট) (ব্যাকের মাধ্যমে)	০১৭৩৩৩৯০০০৪ email : se@rpcc.gov.bd	
১৩	স্কাভেটর, হুইল লোডার, ব্যাকহো লোডার, স্ক্রিড স্টেয়ার লোডার, হুইল ডোজার	০১ দিন	প্রয়োজ্য নয়	প্রাপ্তিস্থান- যান্ত্রিক শাখা	স্কাভেটর- ৭,০০০/- (বড়) স্কাভেটর- ৫,০০০/- (ছোট) হুইল লোডার/ব্যাকহো লোডার- ৭,০০০/- স্ক্রিড স্টেয়ার লোডার- ৪,০০০/- (ব্যাকের মাধ্যমে)	মোঃ সাজ্জাদুর রহমান সহকারী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক) ০১৭১১৪৮৫২১৭ email : mech@rpcc.gov.bd	মোঃ রাশেদুল হক সচিব মোবাইল: ০১৭১৬-৮১০৭২০ ফোনঃ ০৫২১-৬৪৯৮৯ ই-মেইলঃ secretary@rpcc.gov.bd
১৪	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান	তাৎক্ষণিক	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	মোঃ নজরুল ইসলাম নগর পরিকল্পনাবিদ ০১৭৩৩৩৯০০০৭ email : tp@rpcc.gov.bd	
১৫	মশক নিধন	০২ দিন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	মোঃ শাহিনুর রহমান বর্জ্য ব্যবস্থাপনা (শাখা প্রধান) email : se@rpcc.gov.bd	

২.৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সেবা: প্রযোজ্য নহে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্থানীয় সরকার বিভাগের ওয়েবসাইট Visit করা।
২	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
৪	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৫	সাফাতির জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা।
৬	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে সম্যক ধারণা থাকা।
৭	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রংপুর সিটি কর্পোরেশন মোবাইল: ০১৭১৬-৮১০৭২০ Tel : ০৫২১-৬৪৯৪২ email : ceo@rpcc.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মেয়র রংপুর সিটি কর্পোরেশন মোবাইল: ০১৭১২-৬৯৫৩১৩ Tel : ০৫২১-৬৫১৮৬ email : mayor@rpcc.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ দিন

