

ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন
ময়মনসিংহ
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 অংশগ্রহণমূলক প্রতিষ্ঠান গড়ে তোলা।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

নাগরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বিভিন্ন প্রকার ফি পরিবর্তনযোগ্য)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, দাপ্তরিক টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	তথ্য সেবা প্রদান	নাগরিকদের চাহিদা মাফিক মৌখিক/ লিখিত সেবা প্রদান	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০২ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী:- সহকারী সচিব কক্ষ নং-০৬ মোবাইল-০১৭১৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com
২.	সিটি সেবা সম্পর্কে পরামর্শ	নাগরিকদের চাহিদা মাফিক মৌখিক/ লিখিত সেবা প্রদান	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০২ কার্যদিবসের মধ্যে	
৩.	বিভিন্ন প্রকার আবেদন পত্র গ্রহণ	আবেদনকারী/ প্রতিনিধির উপস্থিতির মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম:- মোঃ মাসুম মিয়া পদবী:- অভিযন্তাকারী কক্ষ নং-১১ মোবাইল-০১৭১১৩১৩২১৮

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪.	বিভিন্ন বিষয়ক আগত অভিযোগ	চিঠি/অনুমতি পত্র প্রদান	অভিযোগ ফরম www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- কাঞ্চন কুমার নন্দী পদবী:- প্রশাসনিক কর্মকর্তা কক্ষনং-০৭ মোবাইল-০১৭১৬৬২৭১৬৩ ই-মেইল-k.nandimcc@gmail.com
৫.	অভিযোগ এর নকল/অনুলিপি প্রদান	নকল/অনুলিপি প্রদান	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত ফি	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	
৬.	দোকান বরাদ্দ সংক্রান্ত কার্যক্রম	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, এনআইডি, ছবি।	সেলামী ও মাসিক ভাড়ার ভিত্তিতে	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- সিদ্দিকুর রহমান পদবী:- সহকারী সম্পত্তি কর্মকর্তা কক্ষ নং-৪৭ মোবাইল-০১৭১৫৩০৪৭০৯
৭.	হাট-বাজার ইজারা	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র, ব্যাংক ড্রাফট/ পে-অর্ডার, ট্রেড লাইসেন্স, এনআইডি, ছবি।	ইজারা মূল্য প্রাপ্তির মাধ্যমে	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ চাঁন মিয়া পদবী:- বাজার পরিদর্শক কক্ষ নং-৪৮ মোবাইল-০১৭৫৭৯৮৮৯০০
৮.	সামাজিক সুরক্ষা খাতে বিভিন্ন ভাতা প্রদান বিষয়ক কার্যক্রম	বরাদ্দপত্র প্রদান	আবেদনপত্র, এনআইডি/জন্ম নিবন্ধন কপি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে	সরকারী বরাদ্দপ্রাপ্তির সাপেক্ষে বছরের নির্দিষ্ট সময়ে	নাম:- উম্মে হালিমা পদবী:- সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা কক্ষ নং-২৫ মোবাইল-০১৬১৬২২৩০১৫ ই-মেইল- ummahalimabd@gmail.com
৯.	বার্ষিক অনুদান প্রদান	মোবাইল ব্যাংকিং/ব্যাংক হিসাবের মাধ্যমে	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	
১০.	লাইসেন্স প্রদান (ট্রেড লাইসেন্স)	লাইসেন্স বহি প্রদান	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	সিটি নির্ধারিত ফি	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- শাকিল আহমেদ পদবী:- লাইসেন্স পরিদর্শক (ভারপ্রাপ্ত) কক্ষ নং-৬৩ মোবাইল-০১৮৬৫৭১৭১৭১

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১১.	লাইসেন্স নবায়ন (রিক্সা, ভ্যান, ঠেলাগাড়ী, ইজিবাইক, মিশুক)	লাইসেন্স বহি প্রদান	আবেদনপত্র, এনআইডি, ক্রেয়ের রশিদ, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	নির্ধারিত ফরম-২০০/-	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- ওয়ালিউল ইসলাম পদবী:- প্রধান সহকারী কক্ষ নং- ২০ মোবাইল-০১৭২৫৭২১৫৭৭
১২.	বিজ্ঞাপন/সাইনবোর্ড/বিল বোর্ড স্থাপনের অনুমতি প্রদান	অনুমতিপত্র	আবেদনপত্র, ট্রেড লাইসেন্স,	নির্ধারিত ফি	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জালাল আহমেদ পদবী:- সহকারী বাজার পরিদর্শক কক্ষ নং-৪৮ মোবাইল-০১৭১৮১৫৬০২০
১৩.	নতুন হোল্ডিং/নামজারী	চিঠি/অনুমোদনপত্র	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের, কপি, এনআইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	ফরম- ২০০০/- ব্যাকের মাধ্যমে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- এম.এ হান্নান পদবী:- এসেসর কক্ষ নং-৪৪ মোবাইল-০১৭১৮৫৯১৮৬০ ই-মেইল: md8681229@gmail.com
১৪.	নতুন হোল্ডিং/নামজারী মঞ্জুরী ফি	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এনআইডি, কাউন্সিলর/চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি।	২৫০০/- ব্যাকের মাধ্যমে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৫.	ইমারতের নক্সা অনুমোদন ফরম	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, মাটি পরীক্ষার রিপোর্ট , অগভীর নলকূপ স্থাপনের রসিদ, খাজনার কপি, সিটি কর পরিশোধের কপি, ভূমি খারিজের কপি, বিআরএস খতিয়ানের কপি, সুপারভিশন ইঞ্জিনিয়ার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্রের মূলকপি, ভূমির দলিলের কপি, মূল নকশা ০৭ কপি	সিটি বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে (ব্যাংকের মাধ্যমে)	৩০ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মানস বিশ্বাস পদবী:- নগর পরিকল্পনাবিদ মোবাইল-০১৭১২২২৮৮৪০১ কক্ষ নং-২৪ ই-মেইল:- up.mcc2018@gmail.com
১৬.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস, পানির লাইন ইত্যাদি)	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান বিদ্যুৎ শাখা ও www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে ব্যাংকের মাধ্যমে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) কক্ষ নং-১৭ মোবাইল-০১৩১৮৩২০৩৬৬ ই-মেইল-eng.zillur406@gmail.com
১৭.	ঠিকাদার তালিকাভুক্ত ও নবায়ন	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান প্রকৌশলী বিভাগ ও www.mcc.gov.bd	ফরম মূল্য তালিকাভুক্ত ৫০০০/- ও নবায়ন ৩০০০/-	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জহুরুল হক পদবী:- তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সিভিল) কক্ষ নং-২২ মোবাইল : ০১৭১১৪৪৬৩১৮ ই-মেইল- zohirulmu@gmail.com
১৮.	সড়ক/বাতি রক্ষণাবেক্ষণ	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান বিদ্যুৎ শাখা ও www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) কক্ষ নং-১৭ মোবাইল-০১৭১১৪৪৬৩৫১ ই-মেইল-eng.zillur406@gmail.com

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৯.	আবাসিক/ বাণিজ্যিক পানি সরবরাহের সংযোগ	চিঠি/অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র, দলিল, খারিজের কপি, পানির বিল পরিশোধের কপি, এন আইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। আবেদনপত্র পানি শাখা ও www.mcc.gov.bd	৫০০/-	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ মামুন-অর রশিদ পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (পানি সরবরাহ শাখা) (অঃ দাঃ) কক্ষ নং-৫৯ মোবাইল- ০১৭৪২১৪১১৯৭ ই-মেইল- mamunnkj@yahoo.com
২০.	হস্তচালিত নলকূপ স্থাপন	অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ শফী কামাল পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক) কক্ষ নং-৩২ মোবাইল- ০১৭১৬৬২৫০৬১ ই-মেইল- shafikamal917@gmail.com
২১.	রোড রোলার ভাড়া প্রদান	চিঠি/অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র, প্রাপ্তির স্থান প্রকৌশল বিভাগ ও www.mcc.gov.bd	ক) ৮-১০ টন- ৪০০০/- খ) ৬-৮ টন - ৪০০০/- গ) ৩-৫ টন - ৩০০০/-	৩ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ শফী কামাল পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক) কক্ষ নং-৩২ মোবাইল- ০১৭১৬৬২৫০৬১ ই-মেইল- shafikamal917@gmail.com
২২.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ৩)	অনলাইন/সরাসরি	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম ৪০/-ও জন্ম/মৃত্যু সনদ -৫০/-	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- রাফিকুজ্জামান পদবী:- আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা (অঞ্চল- ৩) মোবাইল- ০১৭১৭৮৭৭৫৫২ ই-মেইল- zone3mcc@gmail.com
২৩.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ২)	অনলাইন/সরাসরি	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম ৪০/-ও জন্ম/মৃত্যু সনদ -৫০/-	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- দীপায়ন দাস শুভ পদবী:- আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা (অঞ্চল- ২) মোবাইল- ০১৭১১৩৩৩৩১২ ই-মেইল- zone3mcc@gmail.com

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৪.	জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান (অঞ্চল- ১)	অনলাইন/সরাসরি	আবেদনপত্র, এনআইডি, কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়ন, ছবি। প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	আবেদন ফরম - ৪০/-ও জন্ম/মৃত্যু সনদ - ৫০/ ওয়ারিশান সনদ- ৬০০/-	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- দীপক মজুমদার পদবী:- খাদ্য ও স্যানিটেশন কর্মকর্তা কক্ষ নং-৩৭ মোবাইল- ০১৭১৬২৩৭৮৭৩ ই-মেইল- fso.mcc2018@gmail.com
২৫.	প্রিমিসেস লাইসেন্স প্রদান (খাদ্য প্রস্তুত ও খাদ্য দ্রব্য বিক্রয় প্রতিষ্ঠান)	অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র, এনআইডি, ড্রেড লাইসেন্স, ফিটনেস সার্টিফিকেট প্রাপ্তির স্থান-স্বাস্থ্য বিভাগ	সিটি নির্ধারিত মূল্যে	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	
২৬.	মশক নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	সরাসরি কার্যক্রম	আবেদনপত্র, সিটি কর্পোরেশন এলাকা	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবসের মধ্যে	
২৭.	কবরের স্মৃতিফলক স্থাপন	অনুমতি পত্র/কার্যাদেশ	আবেদনপত্র, মৃত্যু সনদ	২০,০০০/	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- ডা: এইচ কে দেবনাথ পদবী:- প্রধান স্বাস্থ্য কর্মকর্তা কক্ষ নং-৪৯ মোবাইল-০১৭১১১৮৬২০৭ ই-মেইল- cho.mcc2018@gmail.com
২৮.	পয়ঃ বর্জ্য অপসারণ	ভ্যাকোটেগ ও পরিচ্ছন্নতা কর্মীর মাধ্যমে	আবেদনপত্র	সিটি বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম-মোঃ মহব্বত আলী পদবী:- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা কক্ষ নং-৪৩ মোবাইল-০১৭১৭৩৪৩৫২৯ ই-মেইল-

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২৯.	রাস্তা কর্তনের অনুমতি (গ্যাস লাইন ইত্যাদি)।	অনুমতি পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	নির্ধারিত মূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মোঃ জিল্লুর রহমান পদবী:- নির্বাহী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ) কক্ষ নং-১৭ মোবাইল-০১৭১১৪৭৮৩৫১ ই-মেইল:- eng.zillur406@gmail.com
৩০.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ প্রদানে আর্থিক অনুদান।	বরাদ্দ পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	নাম:- মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী:- সহকারী সচিব কক্ষ নং-০৬ মোবাইল-০১৭১৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল:- mdaminulmcc@gmail.com
৩১.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ভাতা প্রদানে আর্থিক সযোগিতা প্রদান।	বরাদ্দ পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবসের মধ্যে	

অত্যন্তরীণ সেবা / দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নাম, পদবী, কক্ষ নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩২.	সেবা কার্যক্রম ত্বরান্বিত করার জন্য কর্মকর্তা/ কর্মচারীর কাজ/বিভাগ বন্টন।	অফিস আদেশ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে	<p>নাম:- মুহাম্মদ আমিনুল ইসলাম পদবী:- সহকারী সচিব কক্ষ নং-০৬ মোবাইল-০১৭১৫৭৫৮৯৩৩ ই-মেইল- mdaminulmcc@gmail.com</p>
৩৩.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকারের ঐচ্ছিক ছুটি প্রদান	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৪.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি প্রদান	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, ডাক্তার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৫.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসরকালীন ছুটি প্রদান	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র, www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৬.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	বরাদ্দ প্রদান	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৭.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন বৃদ্ধি	অফিস আদেশ	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০১ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৮.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শান্তি বিনোদন ভাতা মঞ্জুর	অফিস আদেশ	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে	
৩৯.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ	অনুমোদন পত্র	আবেদনপত্র www.mcc.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবসের মধ্যে	

৩. আপনার (নাগরিকদের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ	প্রতিশ্রুত/ কাম্বিতসেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	সাক্ষাৎ করার জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
২.	নির্ধারিত ফরমে ট্রেটিমুক্ত ও প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রসহ আবেদন জমা প্রদান
৩.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক 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 করা
৮.	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্য প্রদান করা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে নিম্নোক্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।

ক্রঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা ও ফোন নম্বর	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম:- মোঃ আরিফুর রহমান পদবি:- সচিব (অঃ দাঃ) কক্ষ নং-০৮ মোবাইল-০১৭৪৭৭৪৩৩৫০	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম:- মোঃ ইউসুফ আলী পদবি:- প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা কক্ষ নং-১৪ মোবাইল-০১৩১৮৩২০৩৪১	১০ কার্যদিবসের মধ্যে
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র	নাম:- নুমেরী জামান পদবি:- যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা) মোবাইল- ০১৮৪৬৫২০২৬৪ ই-মেইল-psbr@lgd.gov.bd স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৩০ কার্যদিবসের মধ্যে