

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 গৃহায়ণ ও গণস্বর্ত মন্ত্রণালয়
 নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
 www.udd.gov.bd
 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision) : পরিকল্পিত বাংলাদেশ

অভিলক্ষ (Mission) : দূর্যোগ ঝুঁকি বিবেচনা পূর্বক সমন্বিত নগর ও অঞ্চল পরিকল্পনা প্রনয়ণ

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রনয়ণকৃত জেলা/উপজেলা/পৌরসভা শহরের ল্যান্ড ইউজ/মাস্টার প্ল্যান প্রদান (পুরাতন)	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ৫০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার প্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	৫০০/- (পাঁচশত) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sosiologist@udd.gov.bd
২	ডেভেলপমেন্ট প্ল্যান ফর কন্সবাজার টাউন এন্ড সী বিচ আপ টু টেকনফ প্রকল্পের আওতায় প্রণীত মাস্টার প্ল্যান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ৩০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার প্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	৩০০০/- (তিন হাজার) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sosiologist@udd.gov.bd
৩	স্ট্রাকচার প্ল্যান আরবান প্ল্যান এন্ড ডিটেইলড এরিয়া প্ল্যান ফর সিলেট ডিভিশনাল টাউন প্রকল্পের আওতায় প্রণীত মাস্টার প্ল্যান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার প্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sosiologist@udd.gov.bd
৪	স্ট্রাকচার প্ল্যান আরবান প্ল্যান এন্ড ডিটেইলড এরিয়া প্ল্যান ফর বরিশাল ডিভিশনাল টাউন প্রকল্পের আওতায় প্রণীত মাস্টার প্ল্যান রিপোর্ট প্রদান (তিন খন্ড)	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ৩০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার প্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	৩০০০/- (তিন হাজার) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sosiologist@udd.gov.bd
৫	স্ট্রাকচার প্ল্যান এন্ড এ্যাকশন এরিয়া প্ল্যান ফর মাদারিপুর উপজেলা, মাদারিপুর ডিসট্রিক্ট প্রকল্পের আওতায় প্রণীত মাস্টার প্ল্যান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার প্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sosiologist@udd.gov.bd

৬	স্ট্রাকচার গ্ল্যান এন্ড এ্যাকশন এরিয়া গ্ল্যান ফর রাজৈর উপজেলা, মাদারিপুর ডিসট্রিক্ট প্রকল্পের আওতায় প্রণীত মাস্টার গ্ল্যান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার গ্ল্যানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ডেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ডেজারী চালান	ত্রিশ দিন	সমাজ বিজ্ঞানী ফোন: +৮৮০২ ৯৫৭৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
৭	দপ্তরের ওয়েব সাইটে মাস্টার গ্ল্যান, পরিকল্পনা সংক্রান্ত গবেষণা ও তথ্যাদি, নোটিশ ইত্যাদি উপস্থাপন	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	দপ্তরের ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	সব সময়	সিনিয়র গ্ল্যানার (আরবান গ্ল্যানিং) ফোন: +৮৮০২ ৯৫১৫৫২৮ spup@udd.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভূমি অধিগ্রহণ ছাড়পত্র (ভূমি অধিগ্রহণ ম্যানুয়ালভুক্ত এলাকা)	প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে অফিস আদেশ সরকারী ডাকে আবেদনকারীর ঠিকানায় প্রেরণ করা হয়	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রস্তাব ২. সি এস, আর এস দাগসূচী ও জমির পরিমানসহ প্রশাসনিক অনুমোদনের সত্যায়িত কপি ৩. আর এস ম্যাপ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত প্রস্তাবিত জমির লে আউট গ্ল্যান ৪. গ্ল্যানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	পঁয়তাল্লিশ দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত পরিকল্পনা) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬০৬১৯ ddpp@udd.gov.bd উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
২	ভূমি অধিগ্রহণ মতামত/পরামর্শ	প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে অফিস আদেশ সরকারী ডাকে আবেদনকারীর ঠিকানায় প্রেরণ করা হয়	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রস্তাব ২. সি এস, আর এস দাগসূচী ও জমির পরিমানসহ প্রশাসনিক অনুমোদনের সত্যায়িত কপি ৩. আর এস ম্যাপ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত প্রস্তাবিত জমির লে আউট গ্ল্যান ৪. গ্ল্যানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	ত্রিশ দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত পরিকল্পনা) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬০৬১৯ ddpp@udd.gov.bd উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
৩	পৌরসভা/উপজেলা শহর এলাকার ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রনয়ণ (রাজস্ব বাজেট হতে)	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ও জনগনের অংশগ্রহণে ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ম্যাপসহ রিপোর্ট প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব ২. সংশ্লিষ্ট এলাকার মৌজা ম্যাপের তফসীল ৩. ইতিপূর্বে প্রনয়নকৃত মাস্টার গ্ল্যানের কপি/ডাটাবেইজ (যদি থাকে)	বিনামূল্যে	দুই বছর	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৪	উপজেলার দুর্গোগ ঝুঁকি বিবেচনা পূর্বক ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রনয়ণ (উন্নয়ন বাজেট হতে)	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ও জনগনের অংশগ্রহণে ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ম্যাপসহ রিপোর্ট প্রদান	১. সমীক্ষা প্রকল্প প্রস্তাব প্রনয়ণ পূর্বক মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ২. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব ৩. সংশ্লিষ্ট এলাকার মৌজা ম্যাপের তফসীল ৪. ইতিপূর্বে প্রনয়নকৃত মাস্টার গ্ল্যানের কপি/ডাটাবেইজ (যদি থাকে)	বিনামূল্যে	দুই বছর	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পেনশন	১ম-১০ম গ্রেডের কর্মচারীগণের পেনশন মন্ত্রণালয় হতে এবং ১১তম-২০তম কর্মচারীগণের পেনশন দপ্তর হতে করা হয়	১. নিম্নলিখকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. মঞ্জুরিপত্র ৩. পারিবারিক পেনশনের আবেদন ৪. সত্যায়িত ছবি ৫. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী	বিনামূল্যে	দুই মাস	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
২	পিআরএল	১ম-১০ম গ্রেডের কর্মচারীগণের পিআরএল মন্ত্রণালয় হতে এবং ১১তম-২০তম কর্মচারীগণের পিআরএল দপ্তর হতে করা হয়	১. নিম্নলিখকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৩	স্বীকরণ	বিধি মোতাবেক সন্তোষজনক প্রবেশনাদী মেয়াদ পূর্তিতে মন্ত্রণালয়/ দপ্তর প্রধানের মাধ্যমে স্বীকরণ করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামূল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের সাথে অর্জিত ছুটির ফরম পূরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করে	১. অর্জিত ছুটির ফরম ২. আবেদনপত্র (ছুটিতে যাওয়ার পূর্বেই আবেদন করতে হবে)	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৫	বহি: বাংলাদেশ ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের সাথে অর্জিত ছুটির ফরম ও বহি: বাংলাদেশ ফরম পূরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন	১. অর্জিত ছুটির ফরম ২. বহি: বাংলাদেশ ফরম ৩. নির্দিষ্ট ফরমে আবেদনপত্র (ছুটিতে যাওয়ার পূর্বেই আবেদন করতে হবে)।	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৬	শিক্ষা ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর পরিচালক এর সুপারিশের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের পর মন্ত্রণালয় মঞ্জুর করেন (১ম-১০ম গ্রেডের ক্ষেত্রে)	১. আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সার্ভিস বই এবং শিক্ষাছুটির বিধি অংশ ফটোকপি।	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
		আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন (১১তম-তদুর্ধ্ব গ্রেডের ক্ষেত্রে)				
৭	জিপিএফ এর অগ্রিম	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি মোতাবেক জিপিএফ এর অগ্রিম প্রদান করা হয়।	১. আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯০৫ acco@udd.gov.bd
৮	গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি মোতাবেক গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম প্রদান করা হয়।	১. আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯০৫ acco@udd.gov.bd
৯	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারীগণের নিয়োগ	১. মন্ত্রণালয়ের ছাড়পত্র প্রাপ্তির পর নিয়োগ কমিটি কর্তৃক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর প্রাপ্ত আবেদনপত্রের যাচাই-	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫

	(১১তম-২০তম)	বাছাই করার পর পরীক্ষা গ্রহণের মাধ্যমে চূড়ান্ত প্রার্থী মনোনয়ন দেয়া হয় ২. চূড়ান্ত প্রার্থীদের নিয়োগপত্র ডাকযোগে প্রেরণ করা হয় ৩. চূড়ান্ত প্রার্থীদের যোগদানের মাধ্যমে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হয়				ddrc@udd.gov.bd
১০	গ্রেড ভিত্তিক পরিচিতি	জাতীয় বেতন স্কেল/২০১৫ অনুযায়ী কর্মচারীগণের গ্রেড ভিত্তিক পরিচিতি বিবেচনা করা হয়	জাতীয় বেতন স্কেল/২০১৫	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
১১	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারীগণের পদোন্নতি (১১তম-২০তম)	বাছাই ও নিয়োগ কমিটি কর্তৃক সেবা প্রদান করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামূল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
১২	প্রশিক্ষণ	কর্মচারীগণের প্রশিক্ষণ কালিন সময়ে দপ্তর প্রধান কর্তৃক প্রশিক্ষণের আদেশের প্রদান করা হয়	প্রশিক্ষণ মনোনয়ন আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
১৩	বদলী	কর্মচারীগণের বদলী কালিন সময়ে দপ্তর প্রধান কর্তৃক বদলীর আদেশ প্রদান করা হয়	বদলীর দপ্তর আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : পদবি : উপ-পরিচালক (ভৌত পরিকল্পনা) ফোন : +৮৮০২ ৯৫৬০৬১৯ ইমেইল : ddpp@udd.gov.bd ওয়েব : www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : অনিক, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয় পদবি : ফোন : ইমেইল : ওয়েব : www.grs.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	তিন মাস