

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

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision) : পরিকল্পিত বাংলাদেশ

অভিলক্ষ (Mission) : দুর্যোগ ঝুঁকি বিবেচনা পূর্বক সমন্বিত নগর ও অঞ্চল পরিকল্পনা প্রণয়ন

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	প্রণয়নকৃত জেলা/উপজেলা/পৌরসভা শহরের ল্যান্ড ইউজ/মাস্টার প্ল্যান প্রদান (পূরাতন)	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। ট্রেজারী চালান	৫০০/- (পাঁচশত) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
২	ডেভেলপমেন্ট প্ল্যান ফর কম্বািজার টাউন এন্ড সী বিচ আপ টু টেকনাফ প্রকল্পের আওতায় 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। ট্রেজারী চালান	৩০০০/- (তিন হাজার) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
৩	স্ট্রাকচার প্ল্যান আরবান প্ল্যান এন্ড ডিটেইলড এরিয়া প্ল্যান ফর সিলেট ডিভিশনাল টাউন প্রকল্পের আওতায় 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। ট্রেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
৪	স্ট্রাকচার প্ল্যান আরবান প্ল্যান এন্ড ডিটেইলড এরিয়া প্ল্যান ফর বরিশাল ডিভিশনাল টাউন প্রকল্পের আওতায় 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। ট্রেজারী চালান	৩০০০/- (তিন হাজার) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd

Rashed

Udd

Red

AR

Rashed

৫	ছাঁকচার গ্লান এন্ড এ্যাকশন এরিয়া গ্লান ফর যাদারিপুর উপজেলা, যাদারিপুর ডিসট্রিক্ট প্রকল্পের আওতায় মাস্টার গ্লান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার গ্লানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ট্রেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
৬	ছাঁকচার গ্লান এন্ড এ্যাকশন এরিয়া গ্লান ফর রঞ্জের উপজেলা, যাদারিপুর ডিসট্রিক্ট প্রকল্পের আওতায় মাস্টার গ্লান রিপোর্ট প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদনের পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০/- টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাস্টার গ্লানের কপি প্রদান	১। পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২। ট্রেজারী চালান	২০০০/- (দুই হাজার) টাকার ট্রেজারী চালান	সাত দিন	সমাজবিজ্ঞানী ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ sociologist@udd.gov.bd
৭	দপ্তরের ওয়েব সাইটে মাস্টার গ্লান, পরিকল্পনা সংক্রান্ত গবেষণা ও তথ্যাদি, নোটিশ ইত্যাদি উপস্থাপন	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে সেবা প্রদান	দপ্তরের ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	সব সময়	সিনিয়র গ্লানার (আরবান গ্লানিং) ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ spup@udd.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ০

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 টিকনাময় 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 গ্লান ৪. গ্ল্যানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	ঋণতাল্পিন দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত পরিকল্পনা) ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ ddpp@udd.gov.bd
২	ভূমি অধিগ্রহণ মতামত/পারামর্শ	প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে অফিস আদেশ সরকারী ডাকে আবেদনকারীর টিকনাময় 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 গ্লান ৪. গ্ল্যানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	ত্রিশ দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত পরিকল্পনা) ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ ddpp@udd.gov.bd উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +২২৩৩৫৭১৯২ ddrc@udd.gov.bd

Resub

Resub

Resub

Resub

Resub

৩	পৌরসভা/উপজেলা শহর এলাকার ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রনয়ণ (রাজস্ব বাজেট হতে)	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ও জনগনের অংশগ্রহনে ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ম্যাপসহ রিপোর্ট প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব ২. সংশ্লিষ্ট এলাকার মৌজা ম্যাপের তফসীল ৩. ইতিপূর্বে প্রনয়নকৃত মাস্টার প্ল্যানের কপি/ডাটাবেইজ (যদি থাকে)	বিনামূল্যে	দুই বছর	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd
৪	উপজেলার দুর্যোগ বুকি বিবেচনা পূর্বক ভূমি ব্যবহার পরিকল্পনা প্রনয়ণ (উন্নয়ন বাজেট হতে)	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ও জনগনের অংশগ্রহনে 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 প্ল্যানের কপি/ডাটাবেইজ (যদি থাকে)	বিনামূল্যে	দুই বছর	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ 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-২০তম গ্রেডের কর্মচারিগণের পেনশন মন্ত্রণালয় হতে এবং ২১তম-২০তম কর্মচারিগণের পেনশন দপ্তর হতে করা হয়	১. নিয়ন্ত্রণকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. মঞ্জুরিপত্র ৩. পারিবারিক পেনশনের আবেদন ৪. সত্যায়িত ছবি ৫. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে চাকুরির বিনবর্ণী	বিনামূল্যে	দুই মাস	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd
২	পিআরএল	১ম-২০তম গ্রেডের কর্মচারিগণের পিআরএল মন্ত্রণালয় হতে এবং ২১তম-২০তম কর্মচারিগণের পিআরএল দপ্তর হতে করা হয়	১. নিয়ন্ত্রণকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd
৩	স্থায়ীকরণ	বিধি মোতাবেক শ্রেণীভিত্তিক প্রবেশনাদী মেয়াদ পূর্তিতে মন্ত্রণালয়/ দপ্তর প্রধানের মাধ্যমে স্থায়ীকরণ করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামূল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ 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	পনোরো দিন	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd
৫	বহি: বাংলাদেশ ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের সাথে অর্জিত ছুটির ফরম ও বহি: বাংলাদেশ ফরম পূরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের	১. অর্জিত ছুটির ফরম ২. বহি: বাংলাদেশ ফরম	বিনামূল্যে	পনোরো দিন	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮

For Red

		সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন					director@udd.gov.bd
৬	শিক্ষা ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর পরিচালক এর সুপারিশের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের পর মন্ত্রণালয় মঞ্জুর করেন (১ম-১০ম প্রোডের ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন (১১তম-তদুর্ধ্ব প্রোডের ক্ষেত্রে)	১. আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সার্ভিস বই এবং শিক্ষাছুটির বিধি অংশ ফটোকপি।	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
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: +২২৩৩৩৫১২২৩ 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: +২২৩৩৩৫১২২৩ acco@udd.gov.bd	
৯	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারীগণের নিয়োগ (১১তম-২০তম)	১. মন্ত্রণালয়ের ছাড়পত্র প্রাপ্তির পর নিয়োগ কমিটি কর্তৃক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর প্রাপ্ত আবেদনপত্রের যাচাই-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	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (পেরষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫ 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: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd	
১১	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারীগণের পদোন্নতি (১১তম-২০তম)	বাছাই ওনিয়োগ কমিটি কর্তৃক সেবা প্রদান করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামূল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (পেরষণা ও সমন্বয়) ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ ddrc@udd.gov.bd	
১২	প্রশিক্ষণ	কর্মচারীগণের প্রশিক্ষণ কালীন সময়ে দপ্তর প্রদান কর্তৃক প্রশিক্ষণের আদেশের প্রদান করা হয়	প্রশিক্ষণ মনোনয়ন আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd	
১৩	বদলী	কর্মচারীগণের বদলী কালীন সময়ে দপ্তর প্রদান কর্তৃক বদলীর আদেশ প্রদান করা হয়	বদলীর দপ্তর আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন: +২২৩৩৮২৭২৮ director@udd.gov.bd	

Resubd

Red

ধ

Red

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 : জাকিয়া সুলতানা পদবি : প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২ ফোন : +৮৮০২ ৪৭১১৯৫৩৬ ইমেইল : planner.zakia@gmail.com ওয়েব : www.grs.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
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	২০ কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ কার্য দিবস

[Signature]
২০/১২/২০২২
মোঃ বাসেদুল ইসলাম
সহকারী প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।

[Signature]
২০/১২/২০২২
(মোঃ হুমায়ুন কবীর)
প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সেভেনবাগিচা, ঢাকা।

[Signature]
২০.১২.২০২২
ইসরাহাত জাহান
প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।

[Signature]
২০/১২/২০২২
মোঃ মাহমুদ হোসেন
প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর,
সহকারী প্রকৌশলী
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সেভেনবাগিচা, বাংলাদেশ