

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (ডিটিসিএ)
www.dtca.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বৃহত্তর ঢাকার জন্য পরিকল্পিত আধুনিক পরিবহন ব্যবস্থা

মিশন: বৃহত্তর ঢাকার পরিবহন ব্যবস্থার সুষ্ঠু সমন্বয়, পরিবহন পরিকল্পনা এবং দ্রুতগামী গণপরিবহন ব্যবস্থা প্রবর্তনের মাধ্যমে জনসাধারণের জন্য নিরাপদ নির্ভরযোগ্য এবং সহজলভ্য পরিবহন সেবা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের নির্মিতব্য বহুতল ভবনে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত ইমারত প্রকল্পের লে- আউট প্ল্যান, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংগীকারনামা, হালনাগাদ খাজনার দাখিলা ও মিউটেশনের কপি, Traffic impact Assessment Report. ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে	২ (দুই) মাস	পদবি: জনাব ইতরাত হোসেন জাকারিয়া অতিঃ নির্বাহী পরিচালক (টিএমপিটিআই), ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬৬৯৬৭ মোবাইল: ০১৬৭৩-৪৫৪৯৩১ ইমেইলঃ ihzakaria@yahoo.com aed.tmpti@dtca.gov.bd

২	কোন আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত হাউজিং প্রকল্পের লে আউট প্ল্যান, ভূমি ব্যবহারের তথ্যাদি, পার্শ্ববর্তী এলাকার সবিশদ বর্ণনা, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংগীকারনামা, Traffic impact Assessment Report. রাজউক হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকরণের সত্যায়িত কপি। ডিটেইন্ড এরিয়অ প্ল্যান (DAP) এ প্রস্তাবিত প্রকল্পটির স্থানে কি ধরনের Land Use করার জন্য বলা হয়েছে তা ম্যাপসহ জমা দিতে হবে। Non-Encumbrance Certificate এবং ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে	২ (দুই) মাস	পদবি: জনাব ইতরাত হোসেন জাকারিয়া অতিঃ নির্বাহী পরিচালক (টিএমপিটিআই), ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬৬৯৬৭ মোবাইলঃ ০১৬৭৩-৪৫৪৯৩১ ইমেইলঃ ihzakaria@yahoo.com aed.tmpti@dtca.gov.bd
৩	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে পরিবহন অবকাঠামো নির্মাণে ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রয়োজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রজেক্টেশান।	বিনা মূল্যে	১ (এক) মাস	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইলঃ ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd
৪	গণপরিবহন এর সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ ও গুন্ডাচার বিষয়ে প্রচার	ওয়ার্কসপ, সেমিনার, সিমপোজিয়াম		বিনা মূল্যে		
৫	নগরের গণ পরিবহন সংক্রান্ত প্রচারনা ও তথ্য বিনিময়	সংবাদপত্র, রেডিও, টেলিভিশনে প্রচার, বুকলেট বিতরণ ইত্যাদি		বিনা মূল্যে		এটিএম হেলালউদ্দিন নাগরী পদবিঃ এ্যাডভাইজার, ইনস্টিটিউশনাল সার্পোর্ট এন্ড লিংকজ ফোনঃ ৯৫৬৮৮২৫ ইমেইলঃ atmnaagri@gmail.com adviser.isl@dtca.gov.bd
৬	পরিবহন ব্যবস্থায় আন্তঃ কর্তৃপক্ষ সমন্বয় ও সহযোগিতা জোরদারকরণ	বোর্ড সভা, ট্রাফিক ম্যানেজমেন্ট কমিটির সভা		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তর বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইলঃ ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd

৭	সমন্বিত পরিবহন পরিকল্পনা প্রণয়ন বিশেষ করে রিভাইসড স্ট্রাটেজিক ট্রান্সপোর্ট প্ল্যান ২০১৫ প্রণয়ন।	বোর্ড সভা, বিভিন্ন সংস্থা/স্টেকহোল্ডারদের সাথে আলোচনা সমীক্ষা ইত্যাদি।		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তব বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	পদবি: জনাব মো: জাকির হোসেন মজুমদার অতিঃ নির্বাহী পরিচালক (পলিসি ও প্ল্যানিং), ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬৮৮৩১ মোবাইল: ০১৭৫৩৫৫৩২৭৫ ইমেইল: zakirh09@gmail.com aed.pnp@dtca.gov.bd
---	---	--	--	-------------	--	---

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পরিবহন / যাবাহন সংক্রান্ত বিষয়ে সমন্বয় সাধন ও পরামর্শ প্রদান	পরিবহন সংশ্লিষ্ট সংস্থা / প্রতিষ্ঠান সমূহ/স্টেক হোল্ডারসদের সাথে সমন্বয় সভা/পত্র যোগাযোগ।	বিষয় সম্পর্কিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	২০ দিন	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইল: ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd
২	কৌশলগত পরিবহন পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	বিভিন্ন সংস্থা/স্টেক হোল্ডারসদের সাথে আলোচনা। বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক পরিবহন সংক্রান্ত অবকাঠামো নির্মাণে আবেদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রযোজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন।	বিনা মূল্যে	কৌশলগত পরিকল্পনা ২০১৫ প্রণয়ন করা হয়েছে।	পদবি: জনাব মো: জাকির হোসেন মজুমদার অতিঃ নির্বাহী পরিচালক (পলিসি ও প্ল্যানিং), ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬৮৮৩১ মোবাইল: ০১৭৫৩৫৫৩২৭৫ ইমেইল: zakirh09@gmail.com aed.pnp@dtca.gov.bd

৩	কোন আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত হাউজিং প্রকল্পের লে আউট প্ল্যান, ভূমি ব্যবহারের তথ্যাদি, পার্শ্ববর্তী এলাকার সবিশদ বর্ণনা, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংগীকারনামা, হালনাগাদ খাজানার দাখিলা ও মিউটেশনের কপি, Traffic impact Assessment Report. রাজউক হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকরণের সত্যায়িত কপি। ডিটেইন্ড এরিয়াল প্ল্যান (DAP) এ প্রস্তাবিত প্রকল্পটির স্থানে কি ধরণের Land Use করার জন্য বলা হয়েছে তা ম্যাপসহ জমা দিতে হবে। Non-Encumbrance Certificate এবং দপ্তরে রক্ষিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে	২ (দুই) মাস	পদবি: জনাব মো: জাকির হোসেন মঞ্জুমদার অতি: নির্বাহী পরিচালক (পলিসি ও প্ল্যানিং), ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬৮৮৩১ মোবাইল: ০১৭৫৩৫৫৩২৭৫ ইমেইলঃ zakirh09@gmail.com aed.pnp@dtca.gov.bd
৪	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে পরিবহন অবকাঠামো নির্মাণে ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রয়োজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন।	বিনা মূল্যে	১ (এক) মাস	জনাব সৈয়দ আহমদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইলঃ ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd
৫	গণপরিবহন এর সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ ও শুদ্ধাচার বিষয়ে প্রচার	ওয়ার্কসপ, সেমিনার, সিমপোজিয়াম		বিনা মূল্যে		এটিএম হেলালউদ্দিন নাগরী পদবিঃ এ্যাডভাইজার, ইনস্টিটিউশনাল সার্পোর্ট এন্ড লিংককেজ ফোনঃ ৯৫৬৮৮২৫ ইমেইলঃ atmnagri@gmail.com adviser.isl@gov.bd
৬	পরিবহন ব্যবস্থায় আন্ত:কর্তৃপক্ষ সমন্বয় ও সহযোগিতা জোরদারকরণ	বোর্ড সভা, ট্রাফিক ম্যানেজমেন্ট কমিটির সভা		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তব বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	জনাব সৈয়দ আহমদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইলঃ ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পেনশন প্রদানের সুবিধার্থে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের না-দাবী সনদপত্র প্রদান	চিঠি পত্র ও মঞ্জুরীপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোনঃ ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইলঃ ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd
২	পেনশন পেপার ও ছুটি সংক্রান্ত কেস অগ্রায়ন/অনুমোদন	চিঠি পত্র ও মঞ্জুরীপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের প্রমোশন. টাইমস্কেল প্রদান ইত্যাদি	পদোন্নতি/টাইমস্কেল প্রদান সংক্রান্ত কমিটির সুপারিশ/সিদ্ধান্ত মোতাবেক।	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনামূল্যে	যথাসময়ে	
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	ইনহাউজ এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণের আয়োজন।	(ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনামূল্যে	৩ মাস অন্তর অন্তর	নাম:ড. মোঃ মোশাররফ হোসেন পদবি: ট্রেনিং এ্যাডভাইজার, ডিটিসিএ ফোন : ৯৫৬৯১৭১ ইমেইল : mosarrafl7@yahoo.com ta@dtca.gov.bd
৫	ইন্টারনেট ও ওয়াইফাই সমস্যার সমাধান	সরাসরি যোগাযোগ	অবগত করানো ও চাহিদা প্রদান সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম:মোঃ নাসির উদ্দিন তরফদার পদবি: ট্রান্সপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার, ডিটিসিএ ফোন:৯৫৬৮৮৯৩ ইমেইল:mntarafder@yahoo.com te@dtca.gov.bd
৬	স্টোর আইটেম ও স্টেশনারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রদানের মাধ্যমে প্রদান	ডিটিসিএ অফিস	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম:মোহাম্মদ নুরুল আমিন পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), ডিটিসিএ ফোন: 9568643 মোবাইল: 01804749338 ইমেইল:mnamin85@gmail.com up@dtca.gov.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পদবি: জনাব মোহাম্মদ জাকারিয়া ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার, ডিটিসিএ ফোন: 9558684, মোবাইল: ০১৭১৫-১৯৮৮৮৮ ইমেইল: teo@dtca.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব সৈয়দ আহম্মদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোন: ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইল: ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd	এক মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	ঠিক বা যথাযথ মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা - মূল্য নাই
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পদবি: জনাব মোহাম্মদ জাকারিয়া ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার, ডিটিসিএ ফোন: 9558684, মোবাইল: ০১৭১৫-১৯৮৮৮৮ ইমেইল: teo@dtca.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব সৈয়দ আহমদ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ ফোন: ৯৫৬২৬৮৬ ইমেইল: ed.dtca60@gmail.com ed@dtca.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ে প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ে অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ে একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ে অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।