

# পানিহাটী পৌরসভা

## নাগরিক সনদ (CITIZEN'S CHARTER)

### নির্দিষ্ট সময়ে নাগরিক পরিষেবার সময়সূচী

#### ১। অফিসের সময় :

সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৫টা পর্যন্ত (দুপুর ১.৩০ থেকে ২টা অবধি বিরতি)  
শনিবার সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১.৩০ মিঃ পর্যন্ত।

#### ২। যেকোন চিঠিপত্র জমা নেবার সময় :

প্রতিদিন সকাল ১০-৩০মিঃ থেকে বিকাল ৪টা পর্যন্ত।  
শনিবার সকাল ১০-৩০মিঃ থেকে দুপুর ১টা পর্যন্ত।

#### ৩। যেকোন আবেদনপত্র ক্যাশ কাউন্টার (CASH COUNTER) থেকে কেনা যাবে :

প্রতিদিন সকাল ১০টা থেকে দুপুর ২টা অবধি।  
শনিবার সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১২টা অবধি।

#### ৪। কর আদায় :

সকাল ৭টা থেকে বেলা ১১টা অবধি বিভিন্ন কর আদায় কেন্দ্রে এবং পৌর কার্যালয়ে সকাল ১০টা থেকে দুপুর ২টা অবধি।  
শনিবার সকাল ৭টা থেকে সকাল ৯টা অবধি বিভিন্ন কর আদায় কেন্দ্রে এবং পৌর কার্যালয়ে সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১২টা অবধি।

৫। কাউন্সিলরের দেওয়া শংসাপত্রের ভিত্তিতে অথবা সরাসরি জনগণের শংসাপত্র চাহিদায় পুরপ্রধানের দেয় যে কোনো শংসাপত্র সঙ্গে সঙ্গে দেয়া হবে।

#### ৬। জলের চার্জ আদায় :

প্রতিদিন সকাল ১০টা থেকে বেলা ২টা এবং শনিবার সকাল ১০টা থেকে দুপুর ১২টা অবধি (পৌর কার্যালয়ের দ্বিতলে এবং আঞ্চলিক দপ্তর, উষ্মপুর, আগরপাড়া)।

যেকোন বিভাগের কাজ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পাওয়া না গেলে নিবাহী আধিকারিক/সচিব/অফিস সুপার/প্রধান করণিকের সঙ্গে কথা বলার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে। এরপরও যদি কোন সমস্যা থাকে তাহলে সরাসরি পৌরপ্রধান/উপ-পৌরপ্রধানের সঙ্গে যোগাযোগ করতে অনুরোধ করা হচ্ছে।

সূচী	পূর্বের সময়	বর্তমান সময় (সাধারণ)	বর্তমান সময় (জরুরী)
ক) নাম পরিবর্তন/পতন/বিভাজন (MUTATION)	৩০ দিন	১৫ দিন	১০ দিন
যেকোনও শংসাপত্র/সার্টিফিকেট কপি	৭ দিন	৩ দিন	২ দিন
খ) জলের লাইন সংযোগ (বসতবাড়ী)	১০ দিন	৩ দিন	১ দিন
জলের লাইন সংযোগ (বাণিজ্যিক)	২০ দিন	৭ দিন	৫ দিন
গ) বাড়ীর নজা অনুমোদন	৩০ দিন	১০ দিন	৭ দিন

(২)

সূচী	পূর্বের সময়	বর্তমান সময় (সাধারণ)	বর্তমান সময় (জরুরী)
ঘ) জন্ম/মৃত্যু-র শংসাপত্র (নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পৌরসভায় রেজিস্ট্রি করালে)	৭ দিন	১ দিন	তাৎক্ষণিক
ঙ) ট্রেড সার্টিফিকেট (নতুন)	৭ দিন	৩ দিন	২ দিন
ট্রেড সার্টিফিকেট (নবীকরণ)	২ দিন	১ দিন	তাৎক্ষণিক
চ) বহুতল (Multistoried) বাড়ীর নক্সা অনুমোদন	৪৫ দিন	২০ দিন	১৫ দিন
ছ) সেপটিক ট্যাঙ্ক পরিষ্কার (বসতবাড়ি)	৩০ দিন	১৫ দিন	১০ দিন
সেপটিক ট্যাঙ্ক পরিষ্কার (বাণিজ্যিক)	৪৫ দিন	২৫ দিন	১৫ দিন

(কোন রকম আইনগত জটিলতা না থাকলে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদি সঠিক ও সম্পূর্ণ থাকলে, উপরিউক্ত বিষয়গুলি নির্দিষ্ট সময়সূচী অনুযায়ী কার্যকর করা হবে)

উপরোক্ত সময়সূচী অনুযায়ী জরুরী পরিষেবার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত .....টাকা জরুরী মূল্য হিসেবে বিভিন্ন সূচী অনুসারে পৌর তহবিলে জমা দিতে হবে।

### জনসাধারণ কর্তৃক অভিযোগ গ্রহণ করার পর

১। জঞ্জাল পরিষ্কার	-	২ দিন
২। পাইপ লাইন মেরামতি	-	২ দিন
৩। পাইপ লাইনে জল আটকে যাবার মেরামতি	-	৩ দিন
৪। নর্দমা/পয়ঃপ্রণালী পরিষ্কার	-	২ দিন
৫। ক) রাস্তার লাইটপোস্টের ল্যাম্প পরিবর্তন/মেরামতি (WBSEB অঞ্চল) ১৫-৩৫ নং ওয়ার্ড	-	২ দিন
খ) রাস্তার লাইটপোস্টের ল্যাম্প পরিবর্তন/মেরামতি (CESC অঞ্চল) ১-১৪ নং ওয়ার্ড	-	৩ দিন
৬। কাটা রাস্তা / কালভার্ট মেরামতি	-	৭ দিন
৭। বাড়ীতে জল সংযোগ স্থানান্তর	-	৫ দিন

অভিযোগ জমা দেবার বাস্তব পৌরসভার নির্দিষ্ট স্থানে থাকবে এবং পরবর্তীকালে প্রতিটি ওয়ার্ডের ওয়ার্ড কমিটির দপ্তরে থাকবে।

উপরোক্ত নির্দেশাবলী নির্ধারিত সময় অনুযায়ী সঠিকভাবে পালন না হলে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে নির্দিষ্ট জরিমানা সংশ্লিষ্ট করদাতাকে প্রদান করতে হবে।

## নাগরিকদের কাছ থেকে পৌরসভার প্রত্যাশা

- ক) পৌরকর সময়মতো প্রদান করা।
  - খ) পরিবেশ পরিষ্কার/পরিচ্ছন্ন রাখুন, দূষণমুক্ত করুন।
  - গ) জল অপচয় বন্ধ করুন।
  - ঘ) অনুমোদিত বাড়ীর নক্সা অনুযায়ী গৃহ নির্মাণ করা।
  - ঙ) অসামাজিক কাজকর্ম প্রতিরোধে পৌরসভার সঙ্গে সহযোগিতা করুন।
  - চ) সময়মতো জলের চার্জ (কর) প্রদান করা।
  - ছ) জন্ম এবং মৃত্যুর নথি পৌরসভায় ২১(একুশ) দিনের মধ্যে রেজিস্ট্রি করুন। [২১ দিনের পরবর্তীকালে (১ বৎসরের মধ্যে) নির্ধারিত জরিমানা দিয়ে রেজিস্ট্রি করাতে হবে। ১ বৎসরের পরবর্তীকালে মহকুমা শাসকের অনুমোদন সাপেক্ষে রেজিস্ট্রি হবে]
  - জ) পৌরসভা অনুমোদিত বাড়ী তৈরীর নক্সা অনুযায়ী বাড়ী নির্মাণের ১৫(পনের) দিনের মধ্যে সমাপ্তি শংসাপত্র পৌরসভা থেকে সংগ্রহ করুন।
  - ঝ) সকল প্রকার প্লাস্টিক কাপ/ব্যাগ ও পাত্র (উচ্চতায় ৪ ইঞ্চির কম ও ৪০ মাইক্রনের কম পুরু) পৌর এলাকায় তৈরী, মজুত, বিক্রী ও ব্যবহার নিষিদ্ধ।
  - ঞ) জঞ্জাল অপসারণ, সংরক্ষণ ও বৈজ্ঞানিক ভিত্তিতে তার পরিবর্তনের কাজ বাস্তবায়িত করার লক্ষ্যে বাড়ীতে 'লাল' বালতিতে পচনশীল বর্জ্য পদার্থ এবং 'সবুজ' বালতিতে প্লাস্টিকসহ কঠিন বর্জ্য পদার্থ রাখার কর্মসূচী সফল করুন। রামচন্দ্রপুর ট্রেঞ্চিং গ্রাউন্ডের আধুনিকীকরণের কাজে পৌরসভার সঙ্গে সহযোগিতা করুন।
- বিভাগীয় প্রধানদের সঙ্গে ৩টি সভায় আলোচনার সিদ্ধান্তসমূহ আগামী ৩০শে জুন, ২০০৫ তারিখে পৌরবোর্ডের সভায় 'নাগরিক পরিষেবা সময়সূচী' অনুমোদিত করার জন্য পাঠানো হল।

মনোরঞ্জন সরকার  
পৌর প্রধান  
পানিহাটী পৌরসভা