

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : ২০২৩ সনের মধ্যে টেকসই বন ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ।

মিশন : আধুনিক প্রযুক্তি, সৃজনশীলতা ও জনগণের অংশগ্রহণে সামাজিক বনায়নের মাধ্যমে টেকসই বন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বন সংরক্ষণ ও বনের আচ্ছাদন (Forest Cover) বৃদ্ধি, প্রতিবেশগত সেবার (Ecosystem Services) মানোন্নয়ন ও দারিদ্র বিমোচন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	সেবা গ্রহণকারীর কাছে আমাদের প্রত্যাশা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সামাজিক বনায়নে অংশগ্রহণকারী সকল পক্ষের (বন অধিদপ্তর, উপকারভোগী, ভূমি মালিক এবং অন্যান্য পক্ষ) মধ্যে পারস্পরিক চুক্তি সম্পাদন	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে	বিনামূল্যে	উপজেলা পরিবেশ ও বন উন্নয়ন কমিটি কর্তৃক উপকারভোগীর তালিকা অনুমোদন স্বাপেক্ষে ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	সকল এসএফএনটিসির ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	
২	সামাজিক বনায়নে অংশ গ্রহণকারী উপকারভোগী, ভূমি মালিক এবং অন্যান্য পক্ষের মাঝে লভ্যাংশের চেক বিতরণ করা	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	নির্ধারিত কোন ফরম নাই, সাদাকাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	উপজেলা/জেলা পরিবেশ ও বন উন্নয়ন কমিটির সুপারিশসহ লভ্যাংশের চেক প্রদানের বিষয়ে ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব রাফেজা খানম, অফিস সহকারী, যোগাযোগ শাখা, রুম নং-০৩ মোবা:-০১৭৩৩৭৯০০৭৯	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন
৩	কর্তৃত বাগানের স্থলে পরবর্তী আবর্তের বাগান সৃজনের জন্য এবং সৃজিত বাগানের রক্ষণাবেক্ষণ, পাহারা ও অন্যান্য ব্যয়ের জন্য ট্রি ফার্মিং ফান্ড (টিএফএফ) হইতে অর্থ প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সামাজিক বন ব্যবস্থাপনা কমিটির সাধারণ সভার সিদ্ধান্ত মূল্যানুমানসহ সাদা কাগজে চাহিদা প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব রাফেজা খানম, অফিস সহকারী, যোগাযোগ শাখা, রুম নং-০৩ মোবা:-০১৭৩৩৭৯০০৭৯	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন
৪	সামাজিক বনায়ন সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র	নির্ধারিত কোন ফরম নাই, সাদাকাগজে আবেদন করিতে	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্যদিবস	সকল এসএফএনটিসির মাঠ পর্যায়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	

		অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	হইবে				
৫	ব্যক্তিমালিকানাধীন ভূমির গাছ কর্তনের অনুমতি প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সরকারী নির্ধারিত ফরম বন বিভাগীয় এসএফএনটিসি, এসএফপিসি এবং বিভাগীয় বন কর্মকর্তার কার্যালয় হইতে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট হইতে সংগ্রহ করা যাইবে	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	সরকারী নির্ধারিত ফরম স্পষ্টাক্ষরে পূরণ পূর্বক দাখিল
৬	ব্যক্তি মালিকানাধীন ভূমির বনজঙ্গল অথবা অন্যান্য বনজঙ্গলের চলাচল পাশ প্রদান করা	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন
৭	করাতকল পরিচালনার জন্য লাইসেন্স প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	নির্ধারিত ফরমে ফি জমাদানের চালান/রশিদ বন বিভাগীয় সকল দপ্তরে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে পাওয়া যাইবে	২০০০/-+ ভ্যাট	লাইসেন্স প্রদান সংক্রান্ত জেলা কমিটির অনুমোদন স্বাপেক্ষে ১৫(পনের) কার্যদিবস	জনাব রাফেজা খানম, অফিস সহকারী, যোগাযোগ শাখা, রুম নং-০৩ মোবা:-০১৭৩৩৭৯০০৭৯	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।
৮	করাত-কল লাইসেন্স নবায়ন	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সরকারী নির্ধারিত ফরমে আবেদন, বন বিভাগীয় সকল দপ্তরে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফরম পাওয়া যাইবে	মেয়াদ শেষ হওয়ার ৩ মাস পূর্বে আবেদন করিলে ৫০০/-+ ভ্যাট এবং তারপর করিলে ১০০০/-+ ভ্যাট	সন্তোষজনক তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব রাফেজা খানম, অফিস সহকারী, যোগাযোগ শাখা, রুম নং-০৩ মোবা:-০১৭৩৩৭৯০০৭৯	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।
৯	ভিনিয়ার ফ্যান্টারী, ফার্নিচার মার্ট বা টিম্বার প্রসেসিং ইউনিট-এর লাইসেন্স প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সরকারী নির্ধারিত ফরমে আবেদন, বন বিভাগীয় সকল দপ্তরে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফরম পাওয়া যাইবে	ভিনিয়ার ফ্যান্টারীর ক্ষেত্রে-৫০০০/-+ভ্যাট, ফার্নিচার মার্টের ক্ষেত্রে- ১০০০/-+ ভ্যাট এবং টিম্বার প্রসেসিং ইউনিটের ক্ষেত্রে- ১০০০/-+ ভ্যাট	সন্তোষজনক তদন্তপ্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে অনধিক ৪৫(পয়তাল্লিশ) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।
১০	ভিনিয়ার ফ্যান্টারী, ফার্নিচার মার্ট বা টিম্বার প্রসেসিং ইউনিট-এর লাইসেন্স নবায়ন	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সরকারী নির্ধারিত ফরমে আবেদন, বন বিভাগীয় সকল দপ্তরে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফরম পাওয়া যাইবে	ভিনিয়ার ফ্যান্টারীর ক্ষেত্রে-১০০০/-+ ভ্যাট, ফার্নিচার মার্টের ক্ষেত্রে -২০০/-+ ভ্যাট ও টিম্বার প্রসেসিং ইউনিটের ক্ষেত্রে-২০০/-+ ভ্যাট	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।
১১	বনজঙ্গল মজুদ রাখিবার জন্য ডিপো নিবন্ধিকরণ।	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন	১০০০/-+ ভ্যাট	সন্তোষজনক তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে অনধিক ৪৫(পয়তাল্লিশ)	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫	স্পষ্টাক্ষরে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।

		ব্যবস্থাগ্রহণ			কার্যদিবস	মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	
১২	বনজন্মব্য মজুদ রাখিবার জন্য ডিপো নিবন্ধন নবায়ন	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদন	৫০০/- ভ্যাট	তদন্ত সাপেক্ষে ১৫(পনের) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	স্পষ্টাঙ্করে সাদা কাগজে আবেদন এবং সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ।
১৩	বিবিধ প্রজাতির চারা বিক্রয়	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই	@ ৫/- প্রতি চারা (সরকার কর্তৃক পরিবর্তনযোগ্য)	প্রতিদিন অফিস চলাকালীন সময়ে (সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত)	সকল এসএফএনটিসির মাঠ পর্যায়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	
১৪	সরকারী সংস্থার মালিকানাধীন ভূমিতে দন্ডায়মান গাছ কর্তনের অনুমতি প্রদান বনজন্মব্য সংগ্রহের পারমিট প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সরকার নির্ধারিত ফরমে, বন বিভাগীয় সকল দপ্তরে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফরম পাওয়া যাইবে	বিনামূল্যে	সন্তোষজনক তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে অনধিক ৪৫(পয়তাল্লিশ) কার্যদিবস	জনাব মনিরা খানম, যোগাযোগ শাখা, অফিস সহকারী, রুম নং-০৩ মোবা:-০১৯৯৯-০০৫৭১৭	সরকারী নির্ধারিত ফরম স্পষ্টাঙ্করে পূরণ পূর্বক দাখিল
১৫	সামাজিক বনায়নের আওতায় সৃজিত মেয়াদোত্তীর্ণ বাগানের গাছ ও অন্যান্য বনজন্মব্য বিক্রয়ের দরপত্র অনুমোদন	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে	দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ প্রাপ্তির পর বিভাগীয় বন কর্মকর্তার এখতিয়ারাধীন দরপত্রের জন্য ৭(সাত) কার্যদিবস।	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	
১৬	বনজন্মব্যের বিক্রয় মূল্য পরিশোধের জন্য লট ক্রেতাকে অনুরোধজ্ঞাপন এবং কার্যাদেশ প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	মাঠ পর্যায়ের সকল এসএফএনটিসি	বিনামূল্যে	দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ সাপেক্ষে ৭(সাত) কার্যদিবস। উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের এখতিয়ারাধীন দরপত্রের ক্ষেত্রে অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭(সাত) কার্যদিবস।	জনাব মোহাম্মদ ছানোয়ার হোসেন, সংস্থাপন শাখা, উচ্চমান সহকারী, রুম নং-০৫ মোবা:০১৯৯৯-০০৫৭১৬	
১৭	বনায়ন ও সামাজিক বনায়ন সংক্রান্ত যে কোন পরামর্শ প্রদান	সরকারের সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/পরিপত্র অনুযায়ী ব্যবস্থাগ্রহণ	সাদা কাগজে অথবা মৌখিক মাঠ পর্যায়ে সকল এসএফএনটিসি/এসএফপিসি/বিভাগীয় বন কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩(তিন) কার্যদিবস	সকল এসএফএনটিসির মাঠ পর্যায়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

১৮	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	পত্র মারফত সেবা প্রত্যাশীর আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করে অনুমোদন প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন করিতে হইবে।	বিনামূল্যে	৩(তিন) দিন।	<p>বিভাগীয় বন কর্মকর্তা সামাজিক বন বিভাগ, যশোর ফোন-০২৪৭৭৭৬১১৭৬ Email: jessorefd@gmail.com</p>
১৯	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বিধি মোতাবেক এখতিয়ারাধীন ক্ষেত্রসমূহ)	সেবা প্রত্যাশীর আবেদন প্রাপ্তির পর ছুটির প্রাপ্যতা যাচাই করে অনুমোদন প্রদান।	ছুটির আবেদনের নির্ধারিত ফর্ম আছে। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে, সরকারী মন্ত্রণালয়ে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফর্ম সংগ্রহ করা যায়।	বিনামূল্যে	৩(তিন) দিন।	
২০	জিপিএফ অগ্রীম মঞ্জুর (এখতিয়ারাধীন ক্ষেত্র সমূহ)	সেবা প্রত্যাশীর আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন যাচাই।	নির্ধারিত ফর্ম আছে। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে, সরকারী মন্ত্রণালয়ে এবং বন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে ফর্ম সংগ্রহ করা যায়।	বিনামূল্যে	৩(তিন) দিন।	
২১	যে কোন বিষয়ের আবেদন উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষের নিকট অধ্যয়ণ	সাদা কাগজে/সরকার নির্ধারিত ফরমেটে/ আবেদন ফরমে সেবা প্রত্যাশীর আবেদন	সাদা কাগজে/সরকার নির্ধারিত ফরমেটে/ আবেদন ফরমে সেবা প্রত্যাশীর আবেদন	বিনামূল্যে	৩(তিন) দিন।	

অধিক্ষেত্রাধীন অফিসের নাম সমূহ

অধিক্ষেত্রাধীন অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, যশোর	০১৯৯৯-০০৫৭৪৩	abdulkhalequfd@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, শার্শা	০১৭১১-৪৭৯৩০৯	mmmijanurr@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নড়াইল	০১৭১৬-২৩৬৪৭৭	narailsfntc@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, মাগুরা	০১৭৬৫-৯৮১৮১৮	jaforullah39@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ঝিনাইদহ	০১৯৯-০০৫৭৪২	jhenaidahfd@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কোটচাঁদপুর	০১৮১৬০২৮৬০৪	shafiqulislam4357@gmail.com
সামাজিক বনায়ন নার্সারী ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সাতক্ষীরা	০১৭১২-২০২৯০৯	sfntcsatkhir@gmail.com

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হইলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হইলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হইলে	বিভাগীয় বন কর্মকর্তা সামাজিক বন বিভাগ, যশোর ফোন-০২৪৭৭৭৬১১৭৬ Email: jessorefd@gmail.com	১৫(পনের) কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হইলে	বন সংরক্ষক, সামাজিক বন অঞ্চল, যশোর ফোন-০২৪৭৭৭৬১১৭৬ Email: cfjessore@gmail.com	বন সংরক্ষক মহোদয়ের এখতিয়ারাধীন

(মোঃ আবুল কালাম)
বিভাগীয় বন কর্মকর্তা
সামাজিক বন বিভাগ, যশোর।
ফোন-০২৪৭৭৭৬১১৭৬
Email: jessorefd@gmail.com