

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ওয়াক্ফ প্রশাসন
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
www.waqf.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : ওয়াক্ফ সম্পত্তির সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সামাজিক ও ধর্মীয় কল্যাণ সাধন।

মিশন : ওয়াক্ফ সম্পত্তির সার্বিক ব্যবস্থাপনা ও উন্নয়নের মাধ্যমে অর্জিত আয় দ্বারা ইসলামী বিধানাবলীর আলোকে সেবামূলক কার্যক্রম গ্রহণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অ-তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি তালিকাভুক্ত করা	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পাওয়া গেলে / জাত হলে ২. তদন্ত প্রতিবেদন (জেলা প্রশাসক ও স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/হিসাব নিরীক্ষক) বিরূপ না হলে	১. ওয়াক্ফ দলিল, ২. রেকর্ডপত্র (সি.এস./এস.এ./আর.এস./বি.এস. জরীপের পর্চা), ৩. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি (NID), ৪. আবেদনপত্র ৫. ছবি।	বিনা মূল্যে	৪ মাস	সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রশাসক (ক) জনাব মো: নাসির-উদ-দৌলা, (সিনিয়র সহকারী সচিব) সহকারী প্রশাসক, ঢাকা মেট্রো। ফোন: ৪৯৩৫৭৬৬১ (খ) জনাব মো: আব্দুল কুদ্দুছ, সহকারী প্রশাসক, চট্টগ্রাম- ১ ও ২, সিলেট বিভাগ, বৃহত্তর কুমিল্লা এবং কক্সবাজার জেলা। ফোন: ৪৯৩৫৭১৬৩ (গ) জনাব মো: মোশাররফ হোসাইন, সহকারী প্রশাসক, ঢাকা ৩ ও ৪, রাজশাহী বিভাগ, ময়মনসিংহ, কিশোরগঞ্জ, নেত্রকোনা এবং বৃহত্তর ফরিদপুর জেলা। ফোন: ৪৯৩৩৪৯২৩ (ঘ) জনাব মো: মোতাহার হোসেন খান, সহকারী প্রশাসক, ঢাকা-১ ও ২, বরিশাল বিভাগ, নারায়নগঞ্জ, মুন্সিগঞ্জ, টাঙ্গাইল, মানিকগঞ্জ এবং নরসিংদী জেলা। ফোন: ৪৯৩৫৭২৩৫ (ঙ) জনাব মো: কামরুজ্জামান, সহকারী প্রশাসক, চট্টগ্রাম- ৩ ও ৪, খুলনা বিভাগ এবং বৃহত্তর নোয়াখালী। ফোন: ৪৯৩৫৭৩৯৪
২	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির মোতাওয়াল্লী নিয়োগ	আবেদন/তদন্তের ভিত্তিতে/শুনানী গ্রহণান্তে	১. আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় দলিল পত্রাদি।	বিনা মূল্যে	৪ মাস	
৩	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির কমিটি অনুমোদন	আবেদন/তদন্তের ভিত্তিতে/শুনানী গ্রহণান্তে	১. আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় দলিল পত্রাদি।	বিনা মূল্যে	৪ মাস	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ চাঁদা নির্ধারণ	নীট আয়ের ৫% হারে	অডিট প্রতিবেদন, আঞ্চলিক ওয়াক্ফ পরিদর্শক/অডিটর এর কার্যালয়	বিনা মূল্যে	১ মাস	সংশ্লিষ্ট পরিদর্শক, অডিটর ও শাখা সহকারী
৫	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তি অডিটকরণ	সংশ্লিষ্ট ওয়াক্ফ পরিদর্শকগণের সরেজমিনে এস্টেট পরিদর্শন	১. মোতাওয়াল্লী কর্তৃক সরবরাহকৃত কাগজপত্র ২. হিসাব বিববরণী	রিটার্ন ফরমের মূল্য ৫ টাকা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট পরিদর্শক/ অডিটর
৬	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ চাঁদা আদায়	রশিদ মূলে ক্যাশ গ্রহণ করে	১. জারীকৃত নোটিশ বিবরণী	বিনা মূল্যে	১-৫ দিন	সংশ্লিষ্ট পরিদর্শক/ অডিটর/ ক্যাশিয়ার
৭	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির মোতাওয়াল্লী নিয়োগ	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক এর তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে	১. আবেদনপত্র ২. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি (NID) ৩. ওয়াক্ফ দলিল, ৪. রেকর্ডপত্র (সি.এস./এস.এ./আর.এস./বি.এস. জরীপের পর্চা), ৫. স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক এর তদন্ত প্রতিবেদন	বিনা মূল্যে	৩ মাস	
৮	তালিকাভুক্ত ওয়াক্ফ সম্পত্তির ওয়াক্ফ চাঁদা মওকুফ	শুনানীর মাধ্যমে /তদন্তের ভিত্তিতে	১. চাহিত কাগজপত্র ২. স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক এর তদন্ত প্রতিবেদন	বিনা মূল্যে	৩ মাস	
৯	ওয়াক্ফ সম্পত্তি অবৈধ দখল মুক্তকরণ	আবেদনপত্র পেলে/জ্ঞাত হলে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে	১. আবেদন পত্র ২. স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক এর তদন্ত প্রতিবেদন ৩. রেকর্ডপত্র (সি.এস./এস.এ./আর.এস./বি.এস. জরীপের পর্চা)	বিনা মূল্যে	৬-১২ মাস	
১০	ওয়াক্ফ সম্পত্তি অবমুক্তকরণ	আবেদন প্রাপ্ত হলে ওয়াক্ফ প্রশাসক/ উপ প্রশাসক কর্তৃক শুনানী গ্রহনান্তে	১. আবেদন পত্র ২. স্থানীয় ওয়াক্ফ পরিদর্শক/ হিসাব নিরীক্ষক এর তদন্ত প্রতিবেদন ৩. রেকর্ডপত্র (সি.এস./এস.এ./আর.এস./বি.এস. জরীপের পর্চা)	বিনা মূল্যে	১ বছর	ওয়াক্ফ প্রশাসক, বাংলাদেশ ফোন : ০২-৪৯৩৫৭৬৮২ ইমেইল: wagf.gov.bd@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১	ওয়াক্ফ সম্পত্তি দীর্ঘ মেয়াদি লিজ (৫ বছরের উর্ধ্বে), বিক্রয় অনুমতি ও ডেভলপারের মাধ্যমে উন্নয়ন, হস্তান্তর ও এওয়াজ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে ওয়াক্ফ সম্পত্তি (হস্তান্তর ও উন্নয়ন) বিশেষ বিধান আইন-২০১৩ এর বিশেষ কমিটির সভার সিদ্ধান্তের আলোকে মন্ত্রণালয়েল অনুমোদনের পর উন্মুক্ত দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে	১. যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র, ২. আবেদনকারী/ মোতাওয়াল্লীর জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি (NID), ৩. তদন্ত প্রতিবেদন, ৪. রেকর্ডপত্র (সি.এস./এস.এ./আর.এস./বি.এস. জরীপের পর্চা), ৫. সংশ্লিষ্ট মৌজার মূল্য তালিকা, ৬. স্কেচ ম্যাপ ৭. আবেদনকারী/ মোতাওয়াল্লীর ছবি	আবেদন ফরমের মূল্য ৫০০০ টাকা	১-১.৫ বছর	ওয়াক্ফ প্রশাসক, বাংলাদেশ ফোন : ০২-৪৯৩৫৭৬৮২ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
১২	ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান বিতরণ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৩ মাস	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
১৩	সুবিধাভোগীদের এওয়র্ড বন্টন	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৩ মাস	
১৪	সার্টিফাইড নকল সরবরাহ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত ফী পরিশোধ সাপেক্ষে	৩ দিন	সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রশাসক
১৫	এওয়র্ড গ্রহণ ও বিতরণ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৩ মাস	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন ও অর্থ)
১৬	ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান সূচু পরিচালনার ব্যবস্থা গ্রহণ	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	২ মাস	সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রশাসক
১৭	বিভিন্ন তথ্য প্রদান	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	নির্ধারিত ফরম পূরণ এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নির্ধারিত মূল্যে	১ মাস	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) দায়িত্ব প্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সংসদ কর্তৃক যাচিত প্রশ্নোত্তর	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রশাসন শাখা, প্রধান কার্যালয়	মূল্যে	যাচিত পত্রে নির্ধারিত সময়ে	জনাব মো: রায়হান কাওছার(উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
২	মহামান্য সুপ্রিম কোর্ট, হাইকোর্ট, জজকোর্ট, কর্তৃক চাহিত নথি/তথ্যাদি	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রশাসন শাখা/সংশ্লিষ্ট শাখা, প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	যাচিত পত্রে/ নোটিশে নির্ধারিত সময়ে	সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রশাসক
৩	মন্ত্রণালয়ের রিপোর্ট রিটার্ন প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট শাখা, প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	চাহিত পত্রে নির্ধারিত সময়ে	জনাব মো: রায়হান কাওছার(উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৪	জেলা প্রশাসন থেকে চাহিত তথ্যাদি	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রশাসন শাখা/সংশ্লিষ্ট শাখা, প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	চাহিত পত্রে নির্ধারিত সময়ে	
৫	অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিত তথ্যাদি	চাহিদার ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট শাখা, প্রধান কার্যালয়	বিনা মূল্যে	চাহিত পত্রে নির্ধারিত সময়ে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ/পদোন্নতি	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ৩. নিয়োগ ও পদোন্নতি কমিটি	১. চূড়ান্ত নির্বাচনের ফলাফল ২. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ছাড়পত্র ৩. ACR	বিনামূল্যে	৪-৬ মাস	জনাব দেওয়ান মো: আব্দুস সামাদ (উপ সচিব) উপ প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৩৫০২৩ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
২	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের গ্রাচুইটি প্রক্রিয়াকরণ ও মঞ্জুরকরণ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১. এসএসসির সনদ ২. ছুটির রিপোর্ট ৩. প্রযোজ্য না-দাবী পত্র	বিনা মূল্যে	১৫-৩০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৩	নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা প্রাপ্তি/ আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ ও ঋণ মওকুফ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য প্রত্যয়নপত্র	বিনা মূল্যে	৭-১০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৪	অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি/এলপিআর এ যাওয়ার জন্য নন ক্যাডার ১ম শ্রেণী, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারির আবেদন পত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	১. এসএসসির সনদ ২. ছুটির রিপোর্ট	বিনা মূল্যে	৭-১০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরী	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৭-১০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৬	কর্মকর্তাদের টেলিফোন সংযোগ/অনুমোদন	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	৭-১০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৭	কর্মচারীদের পাওনা/লিভারেজ	১. আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ৩. ক্রয় কমিটির সুপারিশ	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	১৫-২০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com
৮	অডিট আপত্তির ব্রডশীট জবাব অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম্যাটে	প্রযোজ্য প্রমান পত্র	বিনামূল্যে	১৫-২০ দিন	জনাব মো: রায়হান কাওছার (উপ সচিব) সহকারী প্রশাসক (প্রশাসন) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬১৬ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবিবর না করা

৪) 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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব দেওয়ান মো: আব্দুস সামাদ (উপ সচিব) উপ প্রশাসক (প্রশাঃ) ফোন : ০২- ৪৯৩৫৭৬৬১ ইমেইল: waqf.gov.bd@gmail.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	তিন মাস