গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিবেশ অধিদপ্তর

কুমিল্লা জেলা কার্যালয়
কার্জন কুঠির, জজকোর্ট রোড, কুমিল্লা
E-mail: comilla@doe.gov.bd
Website: www.doe.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন ঃ দূষণমুক্ত বসবাসযোগ্য একটি সুস্থ, সুন্দর ও মডেল বাংলাদেশ গড়ে তোলা।

মিশন ঃ বর্তমান ও ভবিষ্যত প্রজন্মের জন্য একটি সুস্থ, সুন্দর ও নিরাপদ পরিবেশ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে -

- বর্তমান ও ভবিষ্যৎ প্রজন্মের জন্য নিরাপদ পরিবেশ গড়ে তোলা;
- পরিবেশ সংক্রান্ত আইন-কানুন ও বিধি-বিধানের যথাযথ প্রয়োগ;
- পরিবেশ বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধি;
- টেকসই উন্নয়ন ও পরিবেশ সুশাসন নিশ্চিত করা;
- উন্নয়ন পরিকল্পনায় অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও পরিবেশ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা;
- "গ্রিন গ্রোথকে" উৎসাহিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ঃ

(২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	সবুজ শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে পরিবেশগত ছাড়পত্র/নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http://ecc.doe.gov.bd)	• নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে আবেদন, প্রাপ্তিস্থান পরিবেশ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.doe.gov.bd) • পরিবেশ সংরক্ষণ বিধিমালা ১৯৯৭ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	পরিবেশ সংরক্ষণ বিধিমালা, ১৯৯৭ এর তফসিল-১৩ (সংশোধিত ২০১০) অনুসারে প্রকল্পের মূলধন অনুযায়ী নির্ধারিত ছাড়পত্র/নবায়ন ফি (ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে প্রদেয়)	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৭ (সাত) কার্যদিবস	উপপরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর কুমিল্লা জেলা কার্যালয়, কার্জন কুঠির, জজকোর্ট রোড, কুমিল্লা। টেলিফোন ০২৩৩৪৪০২৯০৬ ই-মেইল: comilla@doe.gov.bd
২	কমলা- ক শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে অবস্থানগত ছাড়পত্র/নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http://ecc.doe.gov.bd)	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) কার্যদিবস	ঐ
৩	কমলা-ক শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র ও নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনলাইনে পরিবেশগত ছাড়পত্র/নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (http://ecc.doe.gov.bd)	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৭ (সাত) কার্যদিবস	ঐ
৪	কমলা-খ শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত বা পরিবেশগত ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট তথ্য কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে অগ্রায়ন এবং চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ।	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনেরো) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ।	ঐ
৫	কমলা - খ শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত বা পরিবেশগত ছাড়পত্র নবায়নের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনেরো) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ
৬	লাল শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত বা পরিবেশগত ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট তথ্য কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ অতঃপর সদর দপ্তরের ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে ছাড়পত্রের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে পরিচালক, চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ।	ঐ
৭	লাল শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের অবস্থানগত বা পরিবেশগত ছাড়পত্র নবায়নের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট তথ্য কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সদর দপ্তরের ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে নবায়নের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ
৮	ইআইএ অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	অনুমোদিত কার্যপরিধির (TOR) ভিত্তিতে দাখিলকৃত পরিবেশগত প্রভাব সমীক্ষা (EIA) প্রতিবেদন পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ এবং সদর দপ্তরের ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে EIA অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ
৯	লাল শ্রেণিভুক্ত শিল্প প্রতিষ্ঠান ও প্রকল্পের পরিবেশগত ছাড়পত্র নবায়নের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	প্রাপ্ত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট তথ্যসহ কাগজপত্র বিধি মোতাবেক নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে অগ্রায়ন অতঃপর চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে নবায়ন আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	ঐ	ঐ	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ	ঐ
১০	জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	দাখিলকৃত জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ের পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে অগ্রায়ন এবং কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে অনলাইনে জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	• লিখিত আবেদন; • জিরো ডিসচার্জ পরিকল্পনা।	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ের পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণের লক্ষ্যে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ।	ঐ
১১	ইটিপি'র ডিজাইন অনুমোদন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	দাখিলকৃত ইটিপি'র ডিজাইন নথিভুক্ত করে পরবর্তী কার্যার্থে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ের পরিবেশগত ছাড়পত্র বিষয়ক কমিটিতে প্রেরণ	• লিখিত আবেদন; • ইটিপি'র ডিজাইন।	বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে প্রাপ্ত আবেদন নথিভুক্ত করে চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়ে প্রেরণ।	ঐ
১২	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান	পত্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	• নির্ধারিত ফরম আবেদন; • ট্রেজারী চালানের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	সরকারি বিধি মোতাবেক	২০ (বিশ) কার্যদিবস	ঐ
১৩	পরিবেশ দূষণ সংক্রান্ত অভিযোগ	জনসাধারণের অভিযোগসমূহ সরাসরি/ই-মেইলে গ্রহণ	• লিখিত আবেদন; • প্রয়োজনীয় তথ্য/প্রমাণক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) মাস	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্রের মাধ্যমে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রেরণ	• মনোনয়ন প্রেরণের অনুরোধ জানিয়ে পত্র প্রেরণ; • কমিটি গঠনের আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) দিন	উপপরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর কুমিল্লা জেলা কার্যালয়, কার্জন কুঠির, জজকোর্ট রোড, কুমিল্লা। টেলিফোন ০২৩৩৪৪০২৯০৬ ই-মেইল: comilla@doe.gov.bd
২	বাজেটের চাহিদাপত্র প্রেরণ	বাজেট অনুমোদনের জন্য সদর দপ্তরে প্রেরণ	• বাজেট ব্যয়ের খাত সৃষ্টি; • প্রকৃত ব্যয়ের বিবরণী প্রস্তুত।	বিনামূল্যে	ত্রৈমাসিক/প্রয়োজন অনুযায়ী।	ঐ
৩	পরিবেশসম্মত পণ্য ক্রয়ের প্রক্রিয়ায় অংশ গ্রহণ	সশরীরে উপস্থিতি	• লিখিত আবেদন; • পণ্য সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য।	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	ঐ

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	অনুর্ধ ৯ম গ্রেড পর্যন্ত প্রান্তি - বিনোদন আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	• লিখিত আবেদন; • প্রাপ্য ছুটির বিবরণী।	বিনামূল্যে	৭ দিন	উপপরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর কুমিল্লা জেলা কার্যালয়, কার্জন কুঠির, জজকোর্ট রোড, কুমিল্লা। টেলিফোন ০২৩৩৪ ৪০২৯০৬ ই-মেইল: comilla@doe.gov.bd
২	গৃহ নির্মাণ/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার/মোটরকার অগ্রিম আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	• নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদন; • ফরমে উল্লিখিত দলিলপত্র।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ
৩	অর্জিত ছুটি আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	• নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদন; • অর্জিত ছুটির হিসাব।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ
৪	অনুর্ধ ৯ম গ্রেড পর্যন্ত মাতৃত্বকালীন ছুটি আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ন	সুপারিশসহ আবেদন সদর দপ্তরে প্রেরণ	• লিখিত আবেদন; • চিকিৎসকের সনদপত্র।	বিনামূল্যে	৭ দিন	ঐ

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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) টেলিফোন ঃ ০২৩৩৪৪০২৯০৬ ই-মেইল: comilla@doe.gov.bd	পরিবেশ অধিদপ্তর কুমিল্লা জেলা কার্যালয় কার্জন কুঠির, জজকোর্ট রোড কুমিল্লা।	০৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা ও পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়, চট্টগ্রাম। টেলিফোন ঃ ০২৩৩৪৪৬৬৩৭৯ ই-মেইল: ctgregion@doe.gov.bd	পরিচালক পরিবেশ অধিদপ্তর চট্টগ্রাম অঞ্চল কার্যালয়, চট্টগ্রাম জাকির হোসেন রোড, খুলশী	০১ (এক) মাস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অতিরিক্ত মহাপরিচালক ফোন: ৮১৮১৭৬৭; ই-মেইল: grs@doe.gov.bd ওয়েবসাইট: www.doe.gov.bd	পরিবেশ অধিদপ্তর পরিবেশ ভবন, ই-১৬, আগারগাঁও ঢাকা-১২০৭।	০৩ (তিন) মাস

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	অনলাইনে/ নির্দেশনা অনুসারে নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২.	সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি জমা দেয়া;
৩.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত দিনে ইআইএ/আইইই/ইএমপি উপস্থাপন;
৬.	সেবা প্রদানের জন্য অযথা তদবীর না করা প্রয়োজনে তৃতীয় পক্ষ/মাধ্যম ব্যতিত সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা।

উপপরিচালক
পরিবেশ অধিদপ্তর
কুমিল্লা জেলা কার্যালয়, কুমিল্লা।