ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সরকারি আবাসন পরিদপ্তর

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

www.doga.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সরকারি আবাসনের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা।

মিশন: Bangladesh Allocation Rules, 1982-এর যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে রাষ্ট্রের গুরুত্বপূর্ণ ব্যাক্তিবর্গ, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের মধ্যে আবাসন সুবিধা প্রদান। সরকারি আবাসনের ভাড়া ও অন্যান্য কর আদায় নিশ্চিতকরণ, সাময়িক ও চূড়ান্ত না-দাবি সনদ প্রদান, সরকারি আবাসন সুবিধা গ্রহণ না করার ক্ষেত্রে **Annexure A** মোতাবেক না-দাবি সনদ প্রদান, অফিস স্থান বরাদ্দ প্রদান এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বেসরকারি অফিস স্থান ভাড়া করার ছাড়পত্র প্রদান। এছাড়া, অবৈধভাবে দখলে রাখা কিংবা বরাদ্দের বৈধতার মেয়াদ উত্তীর্ণ বাসা দখলকারীর বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণসহ উচ্ছেদ কার্যক্রম পরিচালনা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	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	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে বরাদ্দযোগ্য সরকারি বাসা / বাড়ি বরাদ্দ প্রদান	Bangladesh Allocation Rules, 19821982 এবং বিভিন্ন সময় জারীকৃত বিধি/প্রজ্ঞাপন/আদেশ অনুসরণ করতঃ বাসা বরাদ্দ প্রদান করে বরাদ্দপত্র ডাকযোগে / ইমেইলে আবেদনকারীর ঠিকানায় পাঠানো হয়।	স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিঃ ডি-২ শ্রেণি, ডি-১ শ্রেণি, অস্থায়ী শ্রেণি, ই শ্রেণি এবং পরিত্যক্ত সমশ্রেণির বাসা/বাড়ির ক্ষেত্রে সরকারি আবাসন পরিদপ্তর-এর বিশেষায়িত ওয়েববেজড সফটওয়্যার www.bashaonline.com – এর মাধ্যমে আবেদন করতে হবে। অন্যান্য শ্রেণির বাসার ক্ষেত্রে – সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTQ3LzQyLzI1) ১। বাসা বরাদ্দের ফর্ম 'ক' এবং 'খ' পূরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে পরিচালক বরাবর আবেদনসহ দাখিল করতে হবে। ২। আবেদনের সাথে বর্তমান গ্রেড, মূলবেতন, পদবি এবং বর্তমান কর্মস্থলের প্রমাণক দাখিল করতে হবে। * বাসা বরাদ্দের ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং এই দপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইটঃ www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	১। নাম: জনাব মোহাম্মদ জিল্লুর রহমান পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৫৭৭৮ ইমেইল: zillur_012@yahoo.com ২। নাম: জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫১৫৯৮৮ ইমেইল: faruk282@yahoo.com ৩। নাম: জনাব আওলাদ হোসেন আহামেদ পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪০৩১৬ ইমেইল: auladom@yahoo.com ৪। নাম: জনাব রাশেদ আহাম্মেদ সাদী পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪০৩৫৬ ইমেইল: rashedsadi75@gmail.com

ক্রমিক নং	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)
২	সরকারি বাসা / বাড়ির না-দাবি সনদপত্র জারী।	Bangladesh Allocation Rules, 1982 এবং বিভিন্ন সময় জারীকৃত বিধি/প্রজ্ঞাপন/আদেশ অনুসরণ করতঃ না-দাবি সনদপত্র ডাকযোগে / ইমেইলে আবেদনকারীর ঠিকানায় পাঠানো হয়।	না-দাবি সনদপ্রাপ্তির আবেদন ফরম পূরণপূর্বক আবেদন নিম্নোক্ত কাগজপত্রাদিসহ পরিচালক বরাবর দাখিল করতে হবে। সাময়িক না দাবি গ্রহণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত কাগজপত্রাদি দাখিল করিতে হইবে – ১। বরাদ্দ পত্রের কপি। ২। বাসা দখল গ্রহণের কপি। ৩। সাময়িক না দাবিসমূহ উপস্থাপনে ব্যর্থ হইলে বসবাসকালীন ভাড়া ও অন্যান্য পাওনাদি কর্তন সংক্রান্ত এ ,জি ,কর্তৃক প্রতিপাদনকৃত হালনাগাদ বিবরণীর মূল কপি। ৪। বাসার দখল হস্তান্তরের মূল কপি (যদি বাসা সমর্পণ করিতে হয়)। ৫। প্রেষণে কর্মরত থাকলে কর্মস্থলে বাসা ভাড়া কর্তনের চালানের মূল কপি ৬। আবেদনকারী আবাসন পরিদপ্তরের নিয়ন্ত্রণাধীন একাধিক বাসায় বসবাস করিয়া থাকিলে সেই সকল বাসার বরাদ্দপত্রহস্তান্তর পত্র এবং সেই সময়ের ,দখল , মূলকপি। (কর্তৃক যাচাইকৃত ,জি ,এ) বাসা ভাড়া কর্তন বিবরণীর চূড়ান্ত না দাবি গ্রহণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত কাগজপত্রাদি দাখিল করিতে হইবে – ১। বরাদ্দ পত্রের কপি। ২। বাসা দখল গ্রহণের কপি। ৩। সাময়িক না দাবিসমূহ উপস্থাপনে ব্যর্থ হইলে বসবাসকালীন ভাড়া ও অন্যান্য পাওনাদি কর্তন সংক্রান্ত এবিবরণীর মূল কর্তৃক প্রতিপাদনকৃত হালনাগাদ ,জি , কপি। ৪। বাসার দখল হস্তান্তরের মূল কপি। ৫। প্রেষণে কর্মরত থাকলে কর্মস্থলে বাসা ভাড়া কর্তনের চালানের মূল কপি। ৬। আবেদনকারী আবাসন পরিদপ্তরের নিয়ন্ত্রণাধীন একাধিক বাসায় বসবাস করিয়া থাকিলে সেই সকল বাসার বরাদ্দপত্রদখল ,/হস্তান্তর পত্র এবং সেই সময়ের বাসা ভাড়া কর্তন বিবরণীর মূলকপি। (কর্তৃক যাচাইকৃত ,জি ,এ) ৭। বৎসর ভিত্তিক পরিদপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সাময়িক নাদাবি সনদসমূহ-। ৮। অবসর গ্রহণ সংক্রান্ত অফিস আদেশের কপি। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTUxLzQyLzI1) * না-দাবি ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং এই দপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইটঃ www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	১। নাম: জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫১৫৯৮৮ ইমেইল: faruk282@yahoo.com ২। নাম: জনাব রাশেদ আহাম্মেদ সাদী পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪০৩৫৬ ইমেইল: rashedsadi75@gmail.com

ক্রমিক নং	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)
৩	সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের আওতাধীন বাসায় বসবাস করেননি এমন কর্মকর্তাদের অনুকূলে না-দাবি পত্র জারী।	বাংলাদেশ বরাদ্দ বিধিমালা ১৯৮২-অনুসরণ করতঃ না-দাবি সনদপত্র ডাকযোগে / ইমেইলে আবেদনকারীর ঠিকানায় পাঠানো হয়।	Annexure A ফরম পূরণ করে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTU2LzQyLzI1) * উক্ত ফরমটি সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নাম: জনাব আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com
৪	দোকান বরাদ্দ প্রদান / নবায়ন	দোকান বরাদ্দ বিধিমালা অনুরণ করতঃ ডাকযোগে / ইমেইলে আবেদনকারীর ঠিকানায় পাঠানো হয়।	দোকান বরাদ্দ / নবায়নের জন্য আবেদন, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, নবায়নের ক্ষেত্রে বরাদ্দকালীন নির্ধারিত অর্থ পরিশোধের প্রমাণক, হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স, কর পরিশোধের প্রমাণক। ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোহাম্মদ ফারুকুল ইসলাম পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫১৫৯৮৮ ইমেইল: faruk282@yahoo.com

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	সরকারি অফিসের জন্য অফিস স্থান বরাদ্দ এবং বেসরকারি অফিস স্থান ভাড়া করার ছাড়পত্র প্রদান।	এ বিষয়ক পরিপত্রের নির্দেশনা অনুসরণ করতঃ জনবল কাঠামো অনুযায়ী অফিস স্থান বরাদ্দ / ছাড়পত্র প্রদান করে সংশ্লিষ্ট অফিসের ঠিকানায় ডাকযোগে / ইমেইলে প্রেরণ করা হয়।	১। অফিস স্থান বরাদ্দ / এ উদ্দেশ্য বেসরকারি বাড়ি ভাড়া করার ছাড়পত্র প্রদানের জন্য আবেদনপত্র এবং ২। অনুমোদিত জনবলের তথ্যসহ নির্ধারিত ছক যথাযথভাবে পূরণ করতঃ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTU3LzQyLzI1) *ছকটি সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	নাম: জনাব আওলাদ হোসেন আহামেদ পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪০৩১৬ ইমেইল: auladom@yahoo.com

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	কর্মচারীগণের অনুকূলে পেনশন মঞ্জুরী।	পেনশন মঞ্জুরীর অফিস আদেশ ডাকযোগে / ইমেইলে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণের নিকট প্রেরণ করা হয়।	আবেদনপত্র, পূরণকৃত পেনশন ফরম এবং পেনশন মঞ্জুরীর নিমিত্তে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। * পেনশন ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ভান্ডারখানায় এবং সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com
২	কর্মকর্তাগণের অনুকূলে অর্জিত ছুটি মঞ্জুরীর লক্ষ্যে আবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন।	ডাকযোগে / ইমেইলে / ই নথি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন করা হয়।	আবেদনপত্র এবং পূরণকৃত নির্ধারিত ফর্মসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। * ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ভান্ডারখানায় এবং সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com
৩	কর্মচারীগণের অনুকূলে অর্জিত ছুটি মঞ্জুরী।	সরাসরি / ডাকযোগে / ইমেইলে / ই নথি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণের নিকট প্রেরণ করা হয়।	অর্জিত ছুটির পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। * ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ভান্ডারখানায় এবং সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com
৪	কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের অনুকূলে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরী।	সরাসরি / ডাকযোগে / ইমেইলে / ই নথি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণের নিকট প্রেরণ করা হয়।	পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। * সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: জনাব মোহাম্মদ জিল্লুর রহমান পদবি: উপ-পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৫৭৭৮ ইমেইল: zillur_012@yahoo.com
৫	বাসা বরাদ্দের আবেদন অগ্রায়ন	সরাসরি / ডাকযোগে / ইমেইলে / ই নথি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন করা হয়।	১। বাসা বরাদ্দের ফর্ম ‘ক’ এবং ‘খ’ পূরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে পরিচালক বরাবর আবেদনসহ দাখিল করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTQ3LzQyLzI1) * বাসা বরাদ্দের ফরম সরকারি আবাসন পরিদপ্তর এবং এই দপ্তরের ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com

			পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইটঃ www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।			
৬	কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডে আবেদন অগ্রায়ন	সরাসরি / ডাকযোগে / ইমেইলে / ই নথি ব্যবস্থাপনায় কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডে আবেদন অগ্রায়ন করা হয়।	আবেদনপত্র এবং পূরণকৃত নির্ধারিত ফর্মসহ পরিচালক বরাবর আবেদন করতে হয়। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করতঃ অনলাইনে আবেদন করা যায়। (http://online.forms.gov.bd/onlineApplications/apply/MTU3LzQyLzI1) *ছকটি সরকারি আবাসন পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। (ওয়েবসাইট www.doga.gov.bd) ** সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সরকারি আবাসন পরিদপ্তর, ভবন নং ০৫, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নাম: আব্দুল্লাহ্-আল-নোমান পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন:+৮৮৯৫৪৬৩১১ ইমেইল: abdullahnooman@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	বাসা বরাদ্দের নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন জমা প্রদান।
২	সাময়িক / চূড়ান্ত না-দাবির জন্য ক্রমিক নং ২.১-এর অনুচ্ছেদ ২-এ বর্ণিত কাগজপত্র জমা প্রদান।
৩	অফিস স্থান বরাদ্দের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অফিসের জনবলের তথ্যসহ আবেদন দাখিল

৪) 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)	নাম: জনাব মোঃ শাহীন হোসেন পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন:+৮৮৯৯৫৪৫৮৭১ ইমেইল: addirector@doga.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব মোঃ আব্দুস সবুর মন্ডল পিএএ পদবি: পরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোন:+৮৮৯৫৪৫০৩৭ ইমেইল: director@doga.gov.bd ওয়েব: www.grs.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	তিন মাস