

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সমাজসেবা অধিদপ্তর

ই- চ/বি-১, শের-এ-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

## ১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: সমন্বিত ও টেকসই উন্নয়ন।

মিশন: উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার করে অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমানের সমন্বিত সামাজিক উন্নয়ন সাধন।

## ২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

## ক. নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম-এ পূর্ণাঙ্গ আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মূল্য পরিশোধসাপেক্ষে ডাকযোগে বা ই-মেইলে চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে প্রেরণ করা হয়।	১. নির্ধারিত 'ক' ফরমে আবেদনপত্র ২. প্রযোজ্য নির্ধারিত ফি'র ট্রেজারী চালান জমার রশিদ। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: <a href="http://www.infocom.bd">www.infocom.bd</a>	A3/A4 সাইজের কাগজে প্রতি পৃষ্ঠা তথ্যের জন্য ২/- টাকা হারে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে তথ্য সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয় সংক্রান্ত তথ্য ২০ কার্যদিবস এবং অন্যান্য দপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ৩০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ নুরুল হক মিয়া উপপরিচালক ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (আরটিআই) ফোন: +৮৮০ ২ ৯১৩৭৯৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:rta@dss.gov.bd">rta@dss.gov.bd</a>
২.	নিবন্ধন প্রাপ্ত স্বেচ্ছাসেবী সমাজ কল্যাণ সংস্থা সমূহের কর্ম এলাকা সম্প্রসারণ অনুমোদন	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন ও তদন্ত সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্ম এলাকা সম্প্রসারণ করা হয়।	ক. নিবন্ধন সনদপত্রের অনুলিপি- ০১ কপি; খ. সাধারণ সভার কার্যবিবরণী-০১ কপি; গ. অনুমোদিত গঠনতন্ত্রের অনুলিপি-০১ কপি; ঘ. অনুমোদিত কার্যকরী কমিটি -০১ কপি; ঙ. বর্তমান কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ -০১ কপি; চ. সাধারণ সদস্যদের তালিকা -০১ কপি; ছ. সংস্থার জনবল তালিকা -০১ কপি; জ. এক বছরের সম্ভাব্য বাজেট -০১ কপি;	বিনামূল্যে	৩০ কার্য দিবস	জনাব স্বপন কুমার হালদার উপপরিচালক (নিবন্ধন) ফোন: +৮৮০ ২ ৯১৩৮০৩৪ <a href="mailto:dd.reg@dss.gov.bd">dd.reg@dss.gov.bd</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>জ. এক বছরের সম্ভাব্য বাজেট -০১ কপি;                      ঝ. তিন বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন- মোট ৩ কপি;                      ঞ. তিন বছরের অডিট রিপোর্ট - মোট ০৩ কপি;                      ট. সম্প্রসারিত এলাকার উপকমিটি -০১ কপি;                      ঠ. দাতাগোষ্ঠীর প্রতিশ্রুতিপত্র (যদি থাকে) -০১কপি;                      ড. আবেদনকারী সংস্থার অংশীকার নামা।</p> <p><b>নমুনা আবেদন সেট প্রাপ্তিস্থান:</b>                      ক) স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ শাখা।</p>			
৩.	ট্রাস্ট বা ফাউন্ডেশন নামের ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন ও তদন্ত সাপেক্ষে নামের ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	<p>(ক) নামের ছাড়পত্রের জন্য আবেদনপত্র;                      (খ) সংস্থার গঠনতন্ত্র;                      (গ) সংশ্লিষ্ট জেলার উপপরিচালকের অগ্রায়নপত্র।</p> <p><b>নমুনা আবেদন সেট প্রাপ্তিস্থান:</b>                      ক) স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ শাখা।                      খ) ট্রাস্ট বা ফাউন্ডেশন নামের ছাড়পত্রের আবেদন (নমুনা)</p>	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৪.	শিশু সুরক্ষা সংক্রান্ত টেলিফোনিক পরিশেবা	যে কোন মোবাইল ফোন বা ল্যান্ড ফোন থেকে সরাসরি চাইল্ড হেল্পলাইন-১০৯৮ এ বিনামূল্যে কল করে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করা যায়।	কোন ধরনের কাগজপত্রের প্রয়োজন নেই। সরাসরি ফোন করে সহায়তা নেয়া যায়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য সেবা ও বিশেষ সেবা ২৪ ঘণ্টার মধ্যে প্রদান করা হয়।	ডাঃ আশরাফী আহমদ জাতীয় প্রকল্প পরিচালক, সিএসপিবি প্রকল্প ফোন: +৮৮০২ ৯১৩৯০০৪ rupahmad@yahoo.com
৫.	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত পূর্বক নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রতিকার নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী লিখিতভাবে/অভিযোগ/ আবেদন দাখিল করলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার এর প্রসেস ম্যাপ দেখতে ক্লিক করুন	পূর্ণাঙ্গ নাম ঠিকানা উল্লেখপূর্বক আবেদনপত্র (সাদা কাগজে) <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) পত্র গ্রহণ ও প্রেরণ শাখা (নিচতলা) খ) www.grs.gov.bd	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রাপ্তির পর ৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আবু মাসুদ পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) GRS ফোকাল পয়েন্ট ফোনঃ ০২ ৫৫০০৭০২২ director-admin@dss.gov.bd

**খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অধীনস্থ সকল কার্যালয় সমূহের অর্থ বরাদ্দ, ব্যয় মঞ্জুরী ও আইবাস++ সংক্রান্ত সেবা	মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহ থেকে প্রাপ্ত চাহিদা ও প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রাপ্ত বরাদ্দ মঞ্জুরির প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বাজেট বরাদ্দ ও ব্যয় মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।	অর্থ বরাদ্দ, ব্যয় মঞ্জুরী ও আইবাস++ সংক্রান্ত সেবা প্রদান অনলাইন লিংকঃ <a href="http://www.fmsdss.gov.bd">www.fmsdss.gov.bd</a> <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> অর্থ শাখা ( ৪র্থ তলা)	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ নুরুল হক মিয়া উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: +৮৮০ ২ ৯১৩৮০২০ dd.adm_fin@dss.gov.bd
২.	বয়স্ক ভাতা কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাসিক ৫০০/- অর্থ ছাড় করা হয়। (মাঠপর্যায়ে বয়স্ক ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) <u>বয়স্ক ভাতা মঞ্জুরির আবেদনপত্র</u> <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) <a href="http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication">http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্য দিবস	উপপরিচালক (বয়স্ক ভাতা) ফোন: +৮৮০২ ৯১৩৮৯৯২ dd.prog2@dss.gov.bd
৩.	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাথাপিছু মাসিক ৫০০/- হারে অর্থ ছাড় করা হয়। (মাঠপর্যায়ে বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) <u>বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা আবেদনপত্র</u> <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) <a href="http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication">http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল হামিদ উপপরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯১৪০৮১৭ dd3.ss@dss.gov.bd
৪.	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতার কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাথাপিছু মাসিক ৭৫০/- হারে অর্থ ছাড় করা হয়। (মাঠপর্যায়ে কার্যালয়সমূহে অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) <u>প্রতিবন্ধী ভাতা মঞ্জুরির আবেদনপত্র</u> <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) <a href="http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication">http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল হামিদ উপপরিচালক (অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা) ফোন: +৮৮০২ ৯১৪০৮১৭ dd3.ss@dss.gov.bd
৫.	প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে প্রাথমিক স্তরে ৩০০/- টাকা, মাধ্যমিক স্তরে ৪৫০/- টাকা, উচ্চমাধ্যমিক স্তরে ৬০০/- টাকা এবং উচ্চতর স্তরে ১০০০/- টাকা হারে অর্থ ছাড় করা হয়।	ক) প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) <u>প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি মঞ্জুরির আবেদনপত্র</u> <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা।	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব হালিমা খাতুন উপপরিচালক (প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি) ফোনঃ+৮৮০১৭১২ ১৮১০৫৭ dd8.ss@dss.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬.	চা- শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচির বরাদ্দ ছাড়করণ	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে অর্থ ছাড় করা হয়। যা মাঠপর্যায়ে যাচাই বাছাইপূর্বক প্রতি চা-শ্রমিক পরিবারকে বছরে পাঁচ হাজার টাকার সহায়তা বিতরণ করা হয়।	চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা ২০১৩ <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা।	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শাহজাহান উপপরিচালক(চা শ্রমিক ও ভিক্ষুক) ফোনঃ +৮৮০২ ৫৫০০৬৫৯২ ddtnb.ss@dss.gov.bd
৭.	হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচির বরাদ্দ ছাড়করণ	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বিশেষ বয়স্ক ভাতা, শিক্ষা উপবৃত্তি ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচির বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ক) হিজড়া জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা আবেদনপত্র খ) হিজড়া জনগোষ্ঠীর উপবৃত্তির আবেদনপত্র <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা খ) <a href="http://www.hijrbede.gov.bd">www.hijrbede.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	উপপরিচালক (হিজড়া, বেদে ও অনগ্রসর) dd5.ss@dss.gov.bd
৮.	বেদে জন গোষ্ঠীর জীবনমান জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচির বরাদ্দ ছাড়করণ	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বিশেষ বয়স্ক ভাতা, শিক্ষা উপবৃত্তি ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচির বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ক) বেদে জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা আবেদনপত্র খ) বেদে জনগোষ্ঠীর উপবৃত্তির আবেদনপত্র <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) <a href="http://www.hijrbede.gov.bd">www.hijrbede.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	উপপরিচালক (হিজড়া, বেদে ও অনগ্রসর) dd5.ss@dss.gov.bd
৯.	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচির বরাদ্দ ছাড়করণ	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বিশেষ বয়স্ক ভাতা, শিক্ষা উপবৃত্তি ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচির বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ক) অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা আবেদনপত্র খ) অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর উপবৃত্তির আবেদনপত্র <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) <a href="http://www.hijrbede.gov.bd">www.hijrbede.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	উপপরিচালক (হিজড়া, বেদে ও অনগ্রসর) dd5.ss@dss.gov.bd
১০.	ক্যান্সার, কিডনি, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগী ও থ্যালাসেমিয়া রোগীদের আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে রোগীপ্রতি ৫০,০০০/- টাকা হারে জেলা কমিটির অনুকূলে অর্থ ছাড় করা হয়।	ক্যান্সার, কিডনি, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগী ও থ্যালাসেমিয়া রোগীদের আর্থিক সহায়তা নীতিমালা ২০১৯ <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> <a href="http://www.welfaregrant.gov.bd">www.welfaregrant.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২১ দিন	জনাব দেবব্রত দাস উপপরিচালক (চিকিৎসা সহায়তা) ফোনঃ +৮৮ ০১৬২০ ৭৬১৯৬ dd6.ss@dss.gov.bd
১১.	প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কার্যক্রমের অর্থ ছাড়করণ	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে অর্থ ছাড় করা হয়।	প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি নীতিমালা <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> ক) সংশ্লিষ্ট শাখা খ) <a href="http://www.prantikdss.gov.bd">www.prantikdss.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব মোহাঃ কামরুজ্জামান প্রকল্প পরিচালক ফোনঃ +৮৮০২ ৯১৩৮০১০ pd.prantik@dss.gov.bd

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

