



বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)



বিষয়ঃ বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ ও মনিটরিং সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি : জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল
সচিব (উপসচিব), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
তারিখ : ২৯/০৯/২০২১ খ্রি: (বুধবার)।
সময় : বেলা ০৪.০০ ঘটিকা
স্থান : সভাকক্ষ, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নামের তালিকা: 'পরিশিষ্ট-ক'

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত কমিটির সকল সদস্যবৃন্দকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের মধ্যে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২১-২০২২ স্বাক্ষরিত হয়েছে। উক্ত চুক্তি নামার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অংশের ১.২.১ অনুযায়ী প্রতি ৩ (তিন) মাস পর পর এ ট্রাস্টের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ছকটি হালনাগাদ নির্দেশনা রয়েছে।

০২। সভাপতি আরো বলেন, কোন প্রতিষ্ঠান কি সেবা দেয়, কিভাবে দেয়, সেবা প্রত্যাশীগণ সেবা কিভাবে নিতে পারেন এ বিষয়গুলি সুনির্দিষ্টভাবে জানানোর জন্য সিটিজিন চার্টার প্রণয়ন করা হয়ে থাকে। সে লক্ষ্যে ট্রাস্টের সিটিজেন চার্টার বা নাগরিক সনদ সম্পর্কে ট্রাস্টের অংশীজনদের অবহিত করা এবং একই সাথে বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারটি সময়ে সময়ে হালনাগাদ করা প্রয়োজন। তিনি আইসিটি শাখার প্রধানকে এ ট্রাস্টের সিটিজেন চার্টার উপস্থাপনের এবং উপস্থিত সদস্যদের মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করেন।

০৩। সভাপতির অনুমতিক্রমে আইসিটি শাখা প্রধান শেখ গোলাম সরোয়ার, সহকারী প্রোগ্রামার এ ট্রাস্টের জন্য ইতোপূর্বে প্রণীত সিটিজেন চার্টার সভায় উপস্থাপন করেন। এ সময়ে উপস্থিত সদস্যগণ বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারটি হালনাগাদ করার বিষয়ে তাদের মতামত ব্যক্ত করেন।

০৪। অতঃপর সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) নিম্নোক্তভাবে হালনাগাদ করার জন্য সুপারিশ করা হয়:

চলমান পাতা-০২

পাতা-০২

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গ (০৭ বীরশ্রেষ্ঠ পরিবার ও তারামন বিবি, বীর প্রতীকসহ) রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	(১) যুদ্ধাহত সনদ (২) যুদ্ধাহত গেজেট (৩) পঞ্জিত্ব নির্ণয় কমিটি কর্তৃক পঞ্জিত্ব নির্ণয় প্রতিবেদন (৪) মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় এর অনুমোদন পত্র।	বিনামূল্যে	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪
২	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও শহিদ পরিবারের সদস্য ও খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা, মৃত খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গের রেশন প্রদান।	সকল ক্যাটাগরির ভাতাভোগীদের সংশ্লিষ্ট এলকার পুলিশ লাইন হতে রেশন উত্তোলণ	(১) এক ছবি (২) এসআইডি ফটোকপি (৩) ভাতা বইয়ের ফটোকপি	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০২ দিনের মধ্যে।	শাহ মোঃ মুরাদুজ্জামান উপ-ব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: মোবাইল-০১৯২২১৮৩২০৭
৩	যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণের জন্য বিভিন্ন হাসপাতালে ও ডায়াবেটিক রোগের জন্য বারডেম হাসপাতালে ভর্তি ও চিকিৎসা ব্যয় বহন।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীকে ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র, রেফারেন্স এবং ঔষধ ও পরীক্ষার ভাউচার।	বিনামূল্যে	বিল দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪
৪	হুইলচেয়ারধারী যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণের জন্য পথ্য ও মোবাইল কার্ড সরবরাহ।	সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে	শাহ মোঃ মুরাদুজ্জামান উপ-ব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: মোবাইল-০১৯২২১৮৩২০৭
৫	বার্ষিক শিক্ষা ভাতা (অনধিক ২ সন্তান)	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীকে ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত শিক্ষা সনদসহ সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪

পাতা-০৩

৬	বিবাহ ভাতা (অনধিক ২ কন্যা)	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীকে ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	নিকাহনামার মূলকপি, চেয়ারম্যানের প্রত্যয়নপত্র এবং যুগল ছবিসহ সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ১৫ দিনের মধ্যে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪
৭	উৎসব ভাতা (রাষ্ট্রীয় সম্মানি ভাতার সঙ্গে সরকার কর্তৃক প্রদেয়)।	সংশ্লিষ্ট ভাতাভোগীকে ব্যাংক হিসাবে অর্থ প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	প্রতি উৎসবের ১৫ দিন পূর্বে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪
৮	পরিচয়পত্র প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	-	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে কার্ড প্রস্তুত করত: স্বাক্ষরের জন্য মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ এবং মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্তির ০৩ কর্ম দিবসের মধ্যে বিতরণ।	মোঃ মাহবুব-উল-হক বেসিক কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭২২২৪৩৭০
৯	কৃত্রিম অঙ্গ সংযোজন ও আনুসঙ্গিক দ্রব্যাদি।	ক্রয়নীতি অনুসরণক্রমে সংগ্রহ পূর্বক সরবরাহ	বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র।	বিনামূল্যে	আবেদন দাখিলের ০১ মাসের মধ্যে।	আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ই-মেইল: kalamazad1964@gmail.com মোবাইল-০১৯২৪২৯০৪২৪
১০.	বঙ্গবন্ধু ছাত্র বৃত্তি প্রদান	নির্ধারিত ফরমে অন লাইনে আবেদন	(১) সকল সনদের ফটোকপি (২) সকল মার্কসিট ফটোকপি (৩) মুক্তিযোদ্ধার আয়ের সনদ (৪) মুক্তিযোদ্ধার গেজেট (৫) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন। (৬) পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (৭) নাতি-নাতনি হলে তাদের পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে	প্রতি বছরে একবার আবেদন নেয়া হয়। ডিগ্রী/অনার্স হতে উচ্চ শিক্ষায় অধ্যয়নরতদের জন্য।	আশিষ কান্তি চৌধুরী সহকারী প্রেড-১ মোবাইল-০১৮১৮২৫৭৬৭৩

✓

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

২.২) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
৩	চাকুরী স্থায়ী করণ।	ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদন। হালনাগাদ এসিআর	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
৪	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল	অর্থবিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে সময় সময় জরীকৃত আদেশ ও অত্র ট্রাস্ট মডেল সার্ভিস রুলস ১৯৯৯ অনুযায়ী।	সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে	ন্যূনতম ৩০ কার্যদিবস	জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd
৫	লজিস্টিক/যানবাহন	স্টাফবাসের মাধ্যমে দপ্তরে যাতায়াত	সাদা কাগজে আবেদন।	সরকারি নিয়মানুযায়ী ভাড়া পরিশোধ সাপেক্ষে	৭ কার্যদিবস	জনাব তরফদার মোঃ আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, সিপিএফ অগ্রিম।

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 নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোঃ তরফদার আক্তার জামীল সচিব (উপসচিব) ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪ মোবাইল: ০১৬৭০-১৯৫১৯৬ secy@bffwt.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক- www.grs.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে। উক্ত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন না হলে আরো অতিরিক্ত ১০ (দিন) কার্য দিবস।
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS আপিল কর্মকর্তা জনাব এস এম মাহবুবুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ২২৩৩৮১৮১৩ মোবাইল-০১৭১১-৩৬৩৭৫৮ md@bffwt.gov.bd বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট এর ওয়েবসাইট www.bffwt.gov.bd	২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে।
৩	GRS আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ (ষাট) কার্য দিবসের মধ্যে।

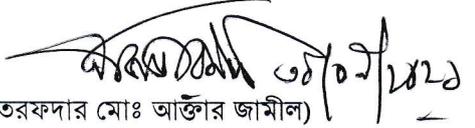
(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান/সাদা কাগজে আবেদন।
২)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

- (খ) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী প্রতি ৩ (তিন) মাস পর পর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ করতে হবে।
- (গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) অনুযায়ী সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।
- (ঘ) হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা যেতে পারে।

০৫। সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(তরফদার মোঃ আক্তার জামীল)
সচিব (উপসচিব)

ও
ফোকাল পয়েন্ট, নৈতিকতা কমিটি
ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪
secy@bffwt.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪০.০০১.২১+২০২২

তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪২৮
৩০ সেপ্টেম্বর ২০২১

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১) জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট।
- ০২) জনাব হালেহ আহমেদ, উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- ০৩) জনাব আবুল কালাম আজাদ, ব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- ০৩) জনাব ফয়েজ আহমেদ খান, বেসিক কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- ০৪) জনাব শেখ গোলাম সরোয়ার, সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি) ও ফোকাল পয়েন্ট (সিটিজেন চার্চার), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য)

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

- ০১। পরিচালক (শিল্প ও বাণিজ্য/অর্থ/কল্যাণ), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০২। যুগ্মসচিব (সনদ, গেজেট ও প্রত্যয়ন) ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
- ০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।


(তরফদার মোঃ আক্তার জামীল)
সচিব (উপসচিব)

ও
ফোকাল পয়েন্ট, নৈতিকতা কমিটি
ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪
secy@bffwt.gov.bd