



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়  
কানাইঘাট, সিলেট

[www.dss.kanaighat.sylhet.gov.bd](http://www.dss.kanaighat.sylhet.gov.bd)



# সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

## ১. ভিশন ও মিশন

**১.১ ভিশনঃ** সামাজিক কল্যাণ, সুরক্ষা, ক্ষমতায়ন এবং উন্নয়নের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমান উন্নয়ন।

**১.২ মিশনঃ** উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের ব্যবহার করে প্রাসঙ্গিক অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমান উন্নয়ন এবং সামাজিক মঙ্গল সাধন।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্রম | সেবার নাম  | প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময়                | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান | প্রয়োজনীয় ফি/সেবার মূল্য | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল/অভিযোগ করা যাবে   |
|------|--|--|---|--------------------------------------|----------------------------|---|---|
| ০১   | পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম (আরএসএস)                    | ইউপিআইসি কর্তৃক অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, স্কীম ফরম, চুক্তিপত্র, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ /জন্মনিবন্ধন /জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০২   | পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)                           | ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে  | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, স্কীম ফরম, চুক্তিপত্র, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/ জন্মনিবন্ধন/ জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৩   | এসিডদন্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম | পিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে    | নির্ধারিত ফরমে আবেদন সুবর্ণ নাগরিক কার্ডের ফটোকপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742                              | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪                         |

|    |  |   |   |                           |             |   |   |
|----|--|---|---|---------------------------|-------------|---|---|
|    |  |   | নাগরিকত্ব সনদ/ জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি   |                           |             | usso.kanaighat@dss.gov.bd   | dd.sylhet@dss.gov.bd  |
| ০৪ | বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম  | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে                                   | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৩. জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি<br>৪. মোবাইল নম্বর  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৫ | বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা   | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে এবং নমিনী নির্ধারণ ০১ দিনের মধ্যে | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৩. জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি<br>৪. মোবাইল নম্বর<br>৫. স্বামীর মৃত্যুসনদ/ তালিকা নামা এর ফটোকপি   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৬ | প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান | প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদনের ০২ মাসের মধ্যে   | ১. ডাক্তার কর্তৃক স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধীতার সনদপত্র<br>২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>৩. ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত)<br>৩. জন্মনিবন্ধন সনদ, জাতীয় পরিচয়পত্র এর ফটোকপি এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৭ | প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম  | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে                                   | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. সুবর্ণ নাগরিক কার্ডের ফটোকপি<br>৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৪. জন্মনিবন্ধন সনদ/ জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ( ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক)<br>৫. মোবাইল নম্বর                                   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৮ | প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি                                | নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়।<br>নিয়মিত উপকারভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে টাকা স্থানান্তর করা হয়    | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের জরিপ<br>৩. ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৪. শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন<br>৫. সুবর্ণ নাগরিক কার্ডের ফটোকপি<br>৬. মোবাইল নম্বর  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৯ | অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর বিশেষ বয়স্ক ভাতা  | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে এবং নমিনী নির্ধারণ ০১ দিনের মধ্যে | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র<br>৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৫. মোবাইল নম্বর   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১০ | অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি                         | নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়।<br>নিয়মিত উপকারভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে টাকা স্থানান্তর            | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/জন্মনিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, মোবাইল নম্বর, শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

|    |  |   |  |                           |             |   |   |
|----|--|---|--|---------------------------|-------------|---|---|
|    |  | করা হয়   |  |                           |             |   |   |
| ১১ | বেদে জনগোষ্ঠীর বিশেষ বয়স্ক ভাতা                               | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে এবং নমিনী নির্ধারণ ০১ দিনের মধ্যে | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র<br>৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৫. মোবাইল নম্বর  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১২ | বেদে জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি              | নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়।<br>নিয়মিত উপকারভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে টাকা স্থানান্তর করা হয়    | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/জন্মনিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, মোবাইল নম্বর, শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৩ | হিজড়া জনগোষ্ঠীর বিশেষ বয়স্ক ভাতা                             | নতুন উপকারভোগী নির্বাচন ০৩ মাসের মধ্যে। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ভাতার অর্থ স্থানান্তর ০৭ দিনের মধ্যে এবং নমিনী নির্ধারণ ০১ দিনের মধ্যে | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. ইউপি চেয়ারম্যান/ সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র<br>৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি<br>৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৫. মোবাইল নম্বর  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৪ | হিজড়া শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি                      | নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়।<br>নিয়মিত উপকারভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে টাকা স্থানান্তর করা হয়।   | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/জন্মনিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, মোবাইল নম্বর, শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৫ | ক্যাম্পার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা | আবেদনের ০৩ মাসের মধ্যে  | ১. নির্ধারিত আবেদনপত্র (০২ সেট)<br>২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০৪ কপি<br>৩. জাতীয় পরিচয় পত্র/ নাগরিকত্বের সনদ এর ফটোকপি<br>৪. নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞ ডাক্তার কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র<br>৫. ব্যাংক স্টেইটমেন্ট | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৬ | নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্রান্ট প্রদান       | বেসরকারি এতিমখানা কর্তৃক ক্যাপিটেশন গ্রান্টের আবেদন প্রাপ্তির ৪ মাসের মধ্যে   | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, সংস্থার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সম্বলিত কাগজ, অনুমোদিত গঠনতন্ত্র, নিবন্ধন সনদ, ব্যাংক চালানের ফটোকপি   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৭ | সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের         | ১-৩ মাস   | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, হালনাগাদ অডিট রিপোর্ট, অনুমোদিত গঠনতন্ত্র, নিবন্ধন সনদ   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

|    |                                      |   |  |                           |  |   |   |
|----|--------------------------------------|---|--|---------------------------|--|---|---|
|    | অনুদান প্রদানে সহায়তা               |   |  |                           |  |   |   |
| ১৮ | আশ্রয়ণ/আবাসন প্রকল্প                | পিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে     | নির্ধারিত ফরমে আবেদন, স্কীম ফরম, চুক্তিপত্র, পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/জন্মনিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি                        | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে                              | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ১৯ | হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম          | প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদনের ০২ মাসের মধ্যে | নির্ধারিত ফরমে ভর্তিকৃত ওয়ার্ডের দায়িত্বপ্রাপ্ত ডাক্তার/ কনসালটেন্ট এবং আবাসিক মেডিকেল অফিসার (আরএমও) কর্তৃক চাহিদার তালিকাসহ সুপারিশকৃত আবেদনপত্র | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | বিনা মূল্যে                              | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ২০ | তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান | ২০ দিন                                    | নির্ধারিত ফরমে আবেদন   | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় | তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রম | সেবার নাম | প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান | প্রয়োজনীয় ফি/সেবার মূল্য | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল/অভিযোগ করা যাবে |
|------|-----------|---------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|
|------|-----------|---------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|

|    |  |                             |  |   |                               |   |   |
|----|--|-----------------------------|--|---|-------------------------------|---|---|
| ০১ | বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক প্রেরণকৃত মামলার তদন্ত সংক্রান্ত সেবা | আদালত কর্তৃক নির্ধারিত সময় | তদন্ত কার্যে বিভিন্ন সময়ে প্রয়োজনীয় আদালত ও মামলার পক্ষসমূহের নিকট থেকে প্রাপ্ত কাগজপত্র ও দলিলাদি  | আদালত ও মামলার পক্ষসমূহ                                   | বিনামূল্যে                    | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০২ | শ্বেচ্ছাসেবী সংস্থার নামের ছাড়পত্রের আবেদন অগ্রায়ন     | ০২ দিন                      | ১. আবেদনপত্র<br>২. নামকরণের সভার কার্যবিবরণী<br>৩. আবেদনকারীর ছবি  | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়                                 | বিনামূল্যে                    | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৩ | শ্বেচ্ছাসেবী সংস্থার নিবন্ধন আবেদন অগ্রায়ন              | ০২ দিন                      | ১. আবেদনপত্র<br>২. কার্যকরী কমিটি, গঠনতন্ত্র সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী<br>৩. সাধারণ সদস্যদের নামের তালিকা<br>৪. প্রস্তাবিত কার্যকরী কমিটি কাঠামো<br>৫. প্রস্তাবিত গঠনতন্ত্রের কপি<br>৬. সভাপতি, সাধারণ সম্পাদক ও কোষাধ্যক্ষ এর ছবি, মোবাইল নম্বর এবং জাতীয় পরিচয়পত্র<br>৭. ঋণ কার্যক্রম পরিচালনা করবে না মর্মে প্রত্যয়নপত্র<br>৮. কার্যকরী কমিটির সদস্যদের মধ্যে আত্মীয়তার সম্পর্ক নেই মর্মে প্রত্যয়নপত্র<br>৯. ট্রেজারি চালান<br>১০. পূর্ববর্তী ০২ বছর পরিচালিত কার্যক্রমের আর্থিক বিবরণী | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট শ্বেচ্ছাসেবী সংস্থা | সরকারি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৪ | শ্বেচ্ছাসেবী সংস্থার বার্ষিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রদান  | ০৫ দিন                      | ১. ক্যাশবহি<br>২. আয় ও ব্যয় রেজিস্টার<br>৩. সভার কার্যবিবরণী   | সংশ্লিষ্ট শ্বেচ্ছাসেবী সংস্থা                             | বিনামূল্যে                    | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

|    |  |        |   |                                     |  |   |   |
|----|--|--------|---|-------------------------------------|--|---|---|
| ০৫ | স্বৈচ্ছাসেবী সংস্থা<br>কর্তৃক<br>সমাজকল্যাণ<br>পরিষদের<br>অনুদান প্রাপ্তির<br>আবেদন প্রেরণ | ০২ দিন | ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>২. অনুমোদিত কার্যকরি কমিটি<br>৩. সংস্থার নিবন্ধন সনদপত্র<br>৪. সভাপতি ও সাধারণ সম্পাদকের ছবি<br>ও জাতীয় পরিচয়পত্র<br>৫. বিগত ০২(দুই) বছরের অডিট<br>প্রতিবেদন   | সংশ্লিষ্ট<br>স্বৈচ্ছাসেবী<br>সংস্থা | সরকারি<br>কর্তৃক<br>নির্ধারিত<br>মূল্য | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৬ | বেসরকারি<br>এতিমখানার<br>ক্যাপিটেশন<br>গ্র্যান্ট প্রাপ্তির<br>আবেদন অগ্রায়ন               | ০১ দিন | ১. স্থানীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশসহ<br>আবেদনপত্র<br>২. অনুমোদিত কার্যকরি কমিটি<br>৩. এতিমখানা নিবন্ধন সনদপত্র<br>৪. সভাপতি ও তত্ত্বাবধায়ক ছবি ও<br>জাতীয় পরিচয়পত্র<br>৫. বিগত ০২(দুই) বছরের অডিট<br>প্রতিবেদন<br>৬. এতিম শিক্ষার্থীদের ছবিসহ তালিকা | সংশ্লিষ্ট<br>এতিমখানা               | বিনামূল্যে                             | উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | উপপরিচালক,<br>জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রম | সেবার নাম                             | প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র         | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান | প্রয়োজনীয় ফি/সেবার মূল্য | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল/অভিযোগ করা যাবে   |
|------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---|---|
| ০১   | নৈমিত্তিক ছুটি অনুমোদন                | ০১ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০২   | অর্জিত ছুটি অনুমোদন                   | ০১ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৩   | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি অনুমোদন          | ০১ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৪   | মাতৃত্ব কালিন ছুটি অনুমোদন            | ০১ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৫   | পেনশন মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ণ         | ০৩ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br>usso.kanaighat@dss.gov.bd | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |
| ০৬   | চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের PRL মঞ্জুর | ০৫ দিন                    | নির্ধারিত আবেদন পত্রে আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়            | বিনা মূল্যে                | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742                              | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>dd.sylhet@dss.gov.bd |

|    |   |        |                                 |                              |             |  |  |
|----|---|--------|---------------------------------|------------------------------|-------------|--|--|
|    |   |        |                                 |                              |             | <a href="mailto:usso.kanaighat@dss.gov.bd">usso.kanaighat@dss.gov.bd</a>   |  |
| ০৭ | উচ্চতর গ্রেড<br>প্রাপ্তির আবেদন<br>অগ্রায়ণ | ০৩ দিন | নির্ধারিত আবেদন পত্রে<br>আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা<br>কার্যালয় | বিনা মূল্যে | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br><a href="mailto:usso.kanaighat@dss.gov.bd">usso.kanaighat@dss.gov.bd</a> | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা<br>সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br><a href="mailto:dd.sylhet@dss.gov.bd">dd.sylhet@dss.gov.bd</a> |

|    |   |        |                                 |                              |             |  |  |
|----|---|--------|---------------------------------|------------------------------|-------------|--|--|
| ০৮ | চাকুরি স্থায়ী বা<br>নিয়মিতকরণের<br>আবেদন<br>অগ্রায়ণ                | ০৩ দিন | নির্ধারিত আবেদন পত্রে<br>আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা<br>কার্যালয় | বিনা মূল্যে | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br><a href="mailto:usso.kanaighat@dss.gov.bd">usso.kanaighat@dss.gov.bd</a> | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা<br>সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br><a href="mailto:dd.sylhet@dss.gov.bd">dd.sylhet@dss.gov.bd</a> |
| ০৯ | কর্মচারী কল্যাণ<br>তহবিল হতে<br>অনুদান সংক্রান্ত<br>আবেদন<br>অগ্রায়ণ | ০৩ দিন | নির্ধারিত আবেদন পত্রে<br>আবেদন। | উপজেলা সমাজসেবা<br>কার্যালয় | বিনা মূল্যে | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br><a href="mailto:usso.kanaighat@dss.gov.bd">usso.kanaighat@dss.gov.bd</a> | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা<br>সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br><a href="mailto:dd.sylhet@dss.gov.bd">dd.sylhet@dss.gov.bd</a> |
| ১০ | কর্মচারীদের<br>বার্ষিক<br>গোপনীয়<br>অনুবেদন<br>(ACR )<br>প্রদান      | ০৩ দিন | নির্ধারিত ACR ফর্ম              | উপজেলা সমাজসেবা<br>কার্যালয় | বিনা মূল্যে | মো: জিলানী<br>উপজেলা সমাজসেবা অফিসার,<br>উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়,<br>কানাইঘাট,সিলেট<br>মোবাইল: 01680762742<br><a href="mailto:usso.kanaighat@dss.gov.bd">usso.kanaighat@dss.gov.bd</a> | মো: আব্দুর রফিক, উপপরিচালক, জেলা<br>সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৬৪<br><a href="mailto:dd.sylhet@dss.gov.bd">dd.sylhet@dss.gov.bd</a> |

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

১. স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২. যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩. সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

### 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)           | পদবি: উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, সিলেট<br>ফোন: +৮৮০১৭০৮৪১৪১৬৪<br>ইমেইল: <a href="mailto:dd.sylhet@dss.gov.bd">dd.sylhet@dss.gov.bd</a><br>ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a> | ৩০ কার্যদিবস        |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                              | পদবি: মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা<br>ফোন: +৮৮০২৫৫০০৭০২৪<br>ইমেইল: <a href="mailto:dg@dss.gov.bd">dg@dss.gov.bd</a><br>ওয়েব: <a href="http://www.dss.gov.bd">www.dss.gov.bd</a>                       | ২০ কার্যদিবস        |
| ৩      | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>  | ৬০ কার্যদিবস        |