গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়
মহম্মদপুর,মাগুরা।

“সিটিজেন চার্টার”

কর্মসূচীর নাম	সেবাসমূহ	সেবা প্রদানের স্থান/কার্যালয়	সেবাদান পদ্ধতি	সময়সীমা	প্রতিকারের বিধানে নিয়োজিত কর্মকতা
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬
১.পল-ী সমাজসেবা কার্যাক্রম ২. পল-ী মার্তৃকেন্দ্র কার্যক্রম	▪ দলীয় কার্যক্রমের মাধ্যমে দারিদ্র নিরোসন ও সামাজিক উন্নয়নের জন্য গ্রাম পর্যায়ে সাংগঠনিক কাঠামো তৈরী। ▪ গ্রাম পর্যায়ে সামাজিক ও স্বাস্থ্য বিষয়ক সচেতনতা বৃদ্ধি। ▪ বৃত্তিমূলক/ সামাজিক প্রশিক্ষণ। ▪ সুদ মুক্ত ক্ষদ্রঋণ প্রদান। ▪ শুধুমাত্র উপজেলা পর্যায়ে প্রকল্পভূক্ত গ্রামের নিম্ন আয়ের জসগন এই সেবা প্রাপ্তি যোগ্য	১. পলণ্টী সমাজসেবা কার্যাক্রম, সকল উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. পলণ্টী মার্তৃকেন্দ্র কার্যক্রম, ৩১৮টি উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	১. উপজেলা কার্যাক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটি কর্তৃক গ্রাম নির্বাচন। ২. গ্রাম পর্যায়ে জরিপ, কর্মদল ও গ্রাম কমিটি গঠন ৩. বৃত্তিমূলক/সামাজিক ও স্বাস্থ্য বিষয়ক ওরিয়েন্টশন। ৪. গ্রাম কমিটির নিকট ঋণ প্রাপ্তির জন্য স্কীমসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ৫. গ্রাম কমিটির সুপারিশ। ৬. উপজেলা সমাজসেবা অফিস কর্তৃক স্কীমের সম্ভাব্যতা যাচাই ৭. কার্যক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটির অনুমোদন ও ঋণ বিতরণ। সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	গ্রাম নির্বাচন হতে স্কীম অনুমোদন ৩ মাস এবং স্কীম অনুমোদনের পর ২০ কর্ম দিবস এর মধ্যে।	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর
৩. এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধীদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	▪ এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আত্ম সামাজিক উন্নয়নের জন্য সুদ মুক্ত ক্ষদ্রঋণ প্রদান। ▪ দেশ ব্যাপী সকল এসিডদগ্ধ ও নিম্ন আয়ের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিগণই এই সেবা প্রাপ্তি যোগ্য	১. সকল উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয় (জেলা পর্যায়ের ক শ্রেণীভূক্ত সকল পৌরসভা ও সিটি করপোরেশন এলাকা)	১. প্রতিবন্ধী জরীপ ফর্ম পূরণ এবং উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে প্রতিবন্ধী হিসাবে অন্র্ড়ভুক্তি। ২. বৃত্তিমূলক/সামাজিক ও স্বাস্থ্য বিষয়ক ওরিয়েন্টশন। ৩. ঋণ প্রাপ্তির জন্য স্কীমসহ নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে আবেদন। ৪. সমাজসেবা অফিস কর্তৃক স্কীমের সম্ভাব্যতা যাচাই ৫. কার্যক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটির অনুমোদন ও ঋণ বিতরণ। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	কার্যাক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটি অনুমোদন প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস এর মধ্যে।	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর
৪. আবাসন কার্যক্রম	▪ দলীয় কার্যক্রমের মাধ্যমে সাংগঠনিক কাঠামো তৈরী। ▪ সামাজিক ও স্বাস্থ্য বিষয়ক সচেতনতা বৃদ্ধি। ▪ বৃত্তিমূলক/ সামাজিক প্রশিক্ষণ। ▪ সুদ মুক্ত ক্ষদ্রঋণ প্রদান। ▪ শুধুমাত্র আবাসন/আশ্রায়ন প্রকল্পে বসবাসকারীগন এই সেবা প্রাপ্তি যোগ্য	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় * নির্বাচিত ১৮০টি উপজেলায়	১. কর্মদল গঠন ২. কর্মদলের নিকট ঋণ প্রাপ্তির জন্য স্কীমসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ৩. কর্মদলের সুপারিশ। ৪. সমাজসেবা অফিস কর্তৃক স্কীমের সম্ভাব্যতা যাচাই ৫. কার্যক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটির অনুমোদন ও ঋণ বিতরণ। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	কার্যাক্রম বাস্ড়বায়ন কমিটি অনুমোদন প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস এর মধ্যে।	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর
৫. বয়স্কভাতা কার্যক্রম (দেশব্যাপী)	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে বয়স্কভাতা প্রদান। * দেশব্যাপী সকল সিটি করপোরেশন, পৌরসভা ও উপজেলার ৬৫ বা তদুর্ধ্ব হতদরিদ্র বয়স্ক মহিলা ও পুর"ষগণ এই সেবা প্রাপ্তির যোগ্য।	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়(উপজেলা ও উপজেলা পর্যায়ের পৌরসভার ক্ষেত্রে) ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয়(জেলা	১. সমাজসেবা অফিসের বরাবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ওয়ার্ড কমিটি কর্তক প্রাথমিক প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। ৩. উপজেলা এবং গ শ্রেণীভূক্ত পৌরসভার ক্ষেত্রে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন।	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাস	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা

		পর্যায়ের পৌরসভা ও সিটিকরপোরেশনের ক্ষেত্রে)	ক ওখ শ্রেণীভূক্ত পৌরসভার ক্ষেত্রে জেলা প্রশাসক/চেয়ারম্যান পার্বত্য জেলা পরিষদ এর সভাপতিত্বে পৌরসভা কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। সিটি করপোরেশনের প্রধান/আঞ্চলিক নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে সিটি করপোরেশন আঞ্চলিক কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। ৪. উপজেলা/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ভাতার পাশ বই অনুমোদন ৫. সংশিণ্টষ্ট ইউনিয়ন/ওয়ার্ডের জন্য নির্ধারিত তফসিলি ব্যাংক কর্তৃক ভাতা বিতরণ। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।		কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর
৬. অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম (দেশব্যাপী)	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা প্রদান। * দেশব্যাপী সকল সিটি করপোরেশন, পৌরসভা ও উপজেলার নিম্ন আয়ের ৬ বা তদুর্ধ্ব প্রতিবন্ধী মহিলা ও পুরুষগণ এই সেবা প্রাপ্তির যোগ্য।	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়(উপজেলা ও উপজেলা পর্যায়ের পৌরসভার ক্ষেত্রে) ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয়(জেলা পর্যায়ের পৌরসভা ও সিটিকরপোরেশনের ক্ষেত্রে)	১. সমাজসেবা অফিসের বরাবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. উপজেলা/উপজেলা পর্যায়ের ক খ ও গ শ্রেণীভূক্ত পৌরসভার ক্ষেত্রে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। জেলা পর্যায়ের ক ওখ শ্রেণীভূক্ত পৌরসভার ক্ষেত্রে পৌরসভার প্রধান নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। সিটি করপোরেশনের ক্ষেত্রে প্রধান নির্বাহী/আঞ্চলিক নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। ৩. উপজেলা/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ভাতার পাশ বই অনুমোদন ৪. সংশিণ্টষ্ট ইউনিয়ন/ওয়ার্ডের জন্য নির্ধারিত তফসিলি ব্যাংক কর্তৃক ভাতা বিতরণ। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাস	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর
৭. মুক্তিযোদ্ধা সম্মাণী ভাতা কার্যক্রম (দেশব্যাপী)	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে মুক্তিযোদ্ধা সম্মাণী ভাতা প্রদান। * দেশের সকল সিটি করপোরেশন, পৌরসভা ও উপজেলার (ভাতা বিতরণ নীতিমালা মোতাবেক) প্রকৃত মুক্তিযোদ্ধা/ মুক্তিযোদ্ধার বিধবা স্ত্রীগণ এই সেবা প্রাপ্তির যোগ্য)।	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়(উপজেলা ও উপজেলা পর্যায়ের পৌরসভার ক্ষেত্রে) ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয়(সিটিকরপোরেশনের ক্ষেত্রে)	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. উপজেলা ও উপজেলা পর্যায়ের পৌরসভার ক্ষেত্রে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সভাপতিত্বে কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। সিটি করপোরেশনের থানার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক এর সভাপতিত্বে থানা কমিটি কর্তৃক প্রাথমিক প্রার্থী বাছাই। ৩. জেলা কমিটি কর্তৃক চুড়ান্ড় প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন। ৪. উপজেলা/জেলা হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ভাতার পাশ বই অনুমোদন ৫. সংশিণ্টষ্ট ইউনিয়ন/ওয়ার্ডের জন্য নির্ধারিত তফসিলি ব্যাংক কর্তৃক ভাতা বিতরণ। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাস	▪ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক (কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক সমাজসেবা অধিদফতর

৮. সেবচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন কার্যক্রম	▪ সেবচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে আগ্রহী সংস্থা/প্রতিষ্ঠান/সংগঠন/বেসরকারী এতিমখানা/ক্লাব/লাইব্রেরীর নিবন্ধন প্রদান। ▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত সংগঠনের গঠনতন্ত্র, সাধারণ ও কার্যকরী পরিষদ	১. জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. সমাজসেবা অধিদফতর।	১. সংগঠনের নামকরণের ছাড়পত্র গ্রহন। ২. নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিসহ নিবন্ধন প্রাপ্তির জন্য আবেদন। ৩. ৫০০০ টাকার ট্রেজারী চালান। ৪. দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে তদন্ড়।	অনুকূল তদন্ড় প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ২০ কর্ম দিবসের মধ্যে।	▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ মহা পরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর

	অনুমোদন, মেয়াদান্তে নব নির্বাচিত কার্যকরী পরিষদ অনুমোদন। ▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত সংগঠনের কার্য এলাকা একাধিক জেলায় সম্প্রসারণের অনুমোদন। ▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত সংগঠনের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ব্যবস্থা গ্রহন। ▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত সংগঠনসমূহের কার্যক্রম তদারকি।		৫. নিবন্ধনের জন্য সুপারিশসহ তদন্ত প্রতিবেদন ও নিবন্ধন প্রদান * ট্রেজারী চালান ব্যতীত অন্যান্য সেবাসমূহ বিনামূল্যে প্রদান করা হয়		
৯. নিবন্ধিত সেবচ্ছাসেবী সংগঠনসমূহের মধ্যে অনুদান প্রদান	▪ জাতীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান সমূহে অনুদান ▪ শহর সমাজ উন্নয়ন প্রকল্প সমন্বয় পরিষদে অনুদান ▪ রোগী কল্যাণ সমিতি সমূহের জন্য অনুদান ▪ অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতি সমূহের জন্য অনুদান ▪ নিবন্ধিত সেবচ্ছাসেবী সংগঠনসমূহের আয়বর্ধক কর্মসূচীর জন্য অনুদান ▪ নিবন্ধিত সেবচ্ছাসেবী সংগঠনসমূহের জন্য সাধারণ অনুদান প্রতিষ্ঠান/সংগঠন/সংস্থা/দুস্থ ব্যক্তিদের বিশেষ অনুদান।	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয় ৩. জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৪. জাতীয় সমাজ কল্যাণ পরিষদ, শ্যামলী ঢাকা।	১. বাংলাদেশ জাতীয় সমাজ কল্যাণ পরিষদ কর্তৃক অনুদান প্রদানের জন্য আবেদন সংগ্রহ বিজ্ঞপ্তি জারী। ২. সংশিস্নষ্ট সেবা কেন্দ্র সমূহে আবেদন পত্র প্রেরণ। ৩. সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে আবেদনপত্র বিক্রয়/বিতরণ। ৪. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বিশেষ অনুদানের জন্য প্রতিষ্ঠান/সংগঠন/সংস্থা এর ক্ষেত্রে নিজস্ব প্যাডে ও দুস্থ ব্যক্তিগণ সাদা কাগজে আবেদন করতে পারবেন) ৫. আবেদন পত্রসমূহ সংশিস্নষ্ট সমাজসেবা কার্যালয়ে জমা। ৬. সংশিস্নষ্ট কার্যালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই ও জেলা সমাজল্যাণ পরিষদে প্রেরণ। ৭. জেলা সমাজকল্যাণ পরিষদে কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশ। ৮. বাংলাদেশ জাতীয় সমাজ কল্যাণ পরিষদ কর্তৃক চুড়ান্ত নির্বাচন। ৯. জেলা/উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে চেক প্রেরণ। ১০. অনুদান বিতরণ। * অনুদানের জন্য ২৫-৩০ টাকা ফি প্রদান করতে হয়।	সংশিস্নষ্ট কার্যালয়ে চেক পৌছানোর ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক(কার্যক্রম) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ নির্বাহী সচিব, বাংলাদেশ জাতীয় সমাজ কল্যাণ পরিষদ ▪ মহা পরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর
১০. ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট	▪ বেসরকারী এতিমখানার জন্য সরকারী অনুদান প্রদান * শুধুমাত্র সমাজসেবা অধিদফতর হতে নিবন্ধন প্রাপ্ত অসরকারী এতিমখানার মোট এতিম নিবাসীর ৫০% এতিম শিশুর জন্য প্রযোজ্য।	১. উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. শহর সমাজসেবা কার্যালয় ৩. জেলা সমাজসেবা কার্যালয়	১।.এতিমখানার নিজস্ব প্যাডে সংশিস্নষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ের মাধ্যমে সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় বরাবর আবেদন। ২।.সমাজসেবা কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে পরিদর্শন, নির্ধারিত জরিপ ফরম পূরণ পূর্বক প্রতিবেদন সুপারিশসহ উপ পরিচালক, বরাবর প্রেরণ। ৩. উপ পরিচালক কর্তৃক জরিপ ফরম ও প্রাসঙ্গিক তথ্যাবলী সুপারিশ সহকারে মহা পরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর, সদর কার্যালয় ঢাকা বরাবর প্রেরণ। ৪. মহা পরিচালকের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। ৫. সচিব সমাজকল্যাণ কর্তৃক ক্যাপিটেশণ গ্র্যান্ট অনুমোদন ও বরাদ্দ প্রদান। ৬. সংশি- ষ্ট কার্যালয়ে বিল দাখিল ও বরাদ্দ সাপেক্ষে ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান। * সেবাসমূহ বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়।	বরাদ্দ প্রাপ্তি, বিল দাখিল ও হিসাব রক্ষণ কার্যালয় হতে বিল পাশের পর ৭ কর্মদিবসের মধ্যে	▪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ▪ উপ পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ▪ পরিচালক(প্রতিষ্ঠান) সমাজসেবা অধিদফতর ▪ মহা পরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর ▪ সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়।