গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদফতর
উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, পাবনা সদর, পাবনা

www.dss.pabnasadar.pabna.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা	সেবা গ্রহিতা	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন সেবা (ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান কর্মসূচি)				
১.	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম	▪ পল্লী অঞ্চলের দরিদ্র জনগণকে সংগঠিত করে উন্নয়নের মূল শ্রোতধারায় আনয়ন; ▪ সচেতনতা বৃদ্ধি, উদ্বুদ্ধকরণ এবং দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান; ▪ ৫ হাজার থেকে ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান; ▪ লক্ষ্যভুক্ত ব্যক্তিদের নিজস্ব পুঁজি গঠনের জন্য সঞ্চয় বৃদ্ধি।	নির্বাচিত গ্রামের স্থায়ী বাসিন্দা, যিনি- ▪ আর্থ-সামাজিক জরিপের মাধ্যমে সমাজসেবা অধিদফতরে তালিকাভুক্ত পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রমের সদস্য/সদস্যা; ▪ সুদমুক্ত ঋণ ও অন্যান্য সেবা প্রাপ্তির জন্য 'ক' ও 'খ' শ্রেণীভুক্ত দরিদ্রতম ব্যক্তি অর্থাৎ যার মাথাপিছু বার্ষিক আয় সর্বোচ্চ ২৫ হাজার টাকার পর্যন্ত।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর:- ▪ ১ম বার ঋণ (বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ১ মাসের মধ্যে; ▪ ২য়/ ৩য় পর্যায়ের ঋণ (পুণ: বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ২০ দিনের মধ্যে।
২.	দগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	▪ ৫ হাজার থেকে ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত ক্ষুদ্রঋণ	▪ দগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বাৎসরিক আয় ২০ হাজার টাকার নিচে।	▪ ১মবার ঋণ (বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ১ মাসের মধ্যে; ▪ ২য়/ ৩য় পর্যায়ের ঋণ (পুণ: বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ২০ দিনের মধ্যে।
৩.	আবাসন ও আশ্রয়ণ	▪ আশ্রয়ণ প্রকল্পে বসবাসকারী দরিদ্র ব্যক্তিদের সংগঠিত করে উন্নয়নের মূল শ্রোতধারায় নিয়ে আসা; ▪ পরিকল্পিত পরিবার তৈরীতে সহায়তাকরণ; ▪ সচেতনতা বৃদ্ধি, উদ্বুদ্ধকরণ এবং দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান; ▪ ২ হাজার থেকে ১৫ হাজার টাকা পর্যন্ত ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান; ▪ সদস্যদের সঞ্চয় বৃদ্ধিকরণ।	▪ নির্বাচিত আশ্রয়ণ কেন্দ্রের বাসিন্দা; ▪ আশ্রয়ণ কেন্দ্রের সমিতির সদস্য।	▪ ১মবার ঋণ (বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ১ মাসের মধ্যে; ▪ ২য়/ ৩য় পর্যায়ের ঋণ (পুণ: বিনিয়োগ) গ্রহণের জন্য আবেদনের পর ২০ দিনের মধ্যে।
সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি (ভাতা প্রদান কর্মসূচি)				
১.	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে নির্বাচিত বয়স্ক ব্যক্তিদের (২০১৭-১৮ অর্থ বছরে মাসিক ৫০০/- টাকা) ভাতা প্রদান।	▪ উপজেলার স্থায়ী বাসিন্দা, যিনি ৬৫ বছর বা তদুর্ধ্ব বয়সী পুরুষ, যার বার্ষিক আয় অনুর্ধ্ব ৩ হাজার টাকা, এবং ▪ ৬২ বা তদুর্ধ্ব হত দরিদ্র মহিলা বা পুরুষ যার বার্ষিক গড় আয় অনুর্ধ ৩,০০০/- টাকা।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ; ▪ ভাতাগ্রহীতার নমিনীকে ভাতাভোগীর মৃত্যুর পূর্বে ও বকেয়া টাকা এবং মৃত্যু পরবর্তী ৩ মাসের টাকা প্রোদানের ব্যবস্থা করা।
২.	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা দুঃস্থ মহিলা ভাতা কর্মসুচি	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে নির্বাচিত বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা দুঃস্থ মহিলা ব্যক্তিদের (২০১৭-১৮ অর্থ বছরে মাসিক ৫০০/- টাকা) ভাতা প্রদান।	▪ উপজেলা স্থায়ী বাসিন্দা, যিনি ১৮ বয়সোর্ধ মহিলা, যার বার্ষিক গড় আয় অনুর্ধ্ব ১২ হাজার টাকা।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ; ▪ ভাতা গ্রহীতার নমিনীকে ভাতাভোগীর মৃত্যুর পূর্বে ও বকেয়া টাকা এবং মৃত্র পরবর্তী ৩ মাসের টাকা প্রদানের ব্যবস্থা করা।
৩.	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কর্মসুচি	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্বাচিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের নির্ধারিত হারে (২০১৭-১৮ অর্থ বছরে মাসিক ৭০০/- টাকা) ভাতা প্রদান।	▪ ৬ বছরের উর্ধ্বে সকল ধরণের প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যিনি বয়স্ক ভাতা কিংবা সরকার কর্তৃক অন্য কোন ভাতা পাননা; যিনি চাকুরীজীবী কিংবা পেনশনভোগী নন; ▪ প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বার্ষিক মাথাপিছু পারিবারিক আয় ২৪ হাজার টাকার কম।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ; ▪ ভাতা গ্রহীতার নমিনীকে ভাতাভোগীর মৃত্যুর পুর্বের বকেয়া টাকা এবং মৃত্যু পরবর্তী ৩ মাসের টাকা প্রদানের ব্যবস্থা করা।
৪.	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি	▪ প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের প্রাথমিক, মাধ্যমিক, উচ্চ মাধ্যমিক এবং স্নাতক মোট চারটি স্তরে বিভক্ত করে মাথাপিছু নির্ধারিত যথাক্রমে ৩০০/-, ৪৫০/-, এবং ১,০০০/- টাকা) হারে উপবৃত্তি প্রদান।	▪ সরকার কর্তৃক অনুমোদিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত ৫ বছর বয়সের উর্ধ্বে প্রতিবন্ধী ছাত্র-ছাত্রী, যাদের বার্ষিক মাথাপিছু পারিবারিক আয় ৩৬ হাজার টাকার নিচে।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন উপবৃত্তি গ্রহণকারী নির্বাচন সহ উপবৃত্তি বিতরণ এবং নিয়মিতভাবে শিক্ষাকালীন সময়ে।
৫.	দলিত,হরিজন ও বেদে সম্প্রদায়ের বিশেষ বয়স্ক ভাতা	▪ সরকার কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তার জন্য নির্ধারিত হারে দলিত, হরিজন ও বেদে সম্প্রদায়ের মানুষের জন্য জনপ্রতি মাসিক ৫০০/- টাকা হারে ভাতা প্রদান।	▪ বীর মুক্তিযোদ্ধা/মুক্তিযোদ্ধার বিধবা স্ত্রী/ মৃত মুক্তিযোদ্ধার সন্তান।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ; ▪ ভাতা গ্রহীতার নমিনীকে ভাতাভোগীর মৃত্যুর পূর্বের বকেয়া টাকা এবং মৃত্যু পরবর্তী ৩ মাসের টাকা প্রদানের ব্যবস্থা করা।
৬.	দলিত, হরিজন ও বেদে সম্প্রদায়ের শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি	▪ নির্বাচিত দলিত, হরিজন ও বেদে সম্প্রদায়ের শিক্ষার্থীদের প্রাথমিক, মাধ্যমিক,উচ্চ মাধ্যমিক এবং স্নাতক পর্যায়ে মাথাপিছু নির্ধারিত (জন প্রতি মাসিক যথাক্রমে ৩০০/-,৪৫০/-, ৬০০/-, এবং ১,০০০/- টাকা) হারে উপবৃত্তি প্রদান।	▪ সরকার কর্তৃক অনুমোদিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত ৫ বছর বয়সের উর্ধ্বে প্রতিবন্ধী ছাত্র-ছাত্রী, যাদের বার্ষিক মাথাপিছু পারিবারিক আয় অনুর্ধ্ব ৬০,০০০/- টকা।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ ,মাসের মধ্যে বতুন উপবৃত্তি গ্রহণকারী নির্বাচন সহ উপবৃত্তি বিতরণ এবং নিয়মিতভাবে শিক্ষাকালীন সময়ে।
৬.	মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা	▪ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে (২০১৭-১৮ অর্থ বছরে প্রত্যেক মুক্তিযোদ্ধা/মুক্তিযোদ্ধার বিধবা স্ত্রী/ মৃত মুক্তিযোদ্ধার সন্তানকে মাসিক জনপ্রতি ১০ হাজার টাকা হারে) ভাতা প্রদান।	▪ বীর মুক্তিযোদ্ধা/মুক্তিযোদ্ধার বিধবা স্ত্রী/ মৃত মুক্তিযোদ্ধার সন্তান।	▪ বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৬ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ সম্মানী ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ।
স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার নিবন্ধন, নিয়ন্ত্রন এবং সহায়তা প্রদান মুলক কর্মসূচি				
১.	স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ নিবন্ধন ও তত্ত্বাবধান	▪ ১৯৬১ সালের স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থা সমূহ (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রন) অধ্যাদেশের ২ (চ) ধারায় বর্ণিত সেবামূলক কার্যক্রমে আগ্রহী সংস্থা/ প্রতিষ্ঠান/ সংগঠন/বেসরকারি এতিমখানা/ ক্লাব নিবন্ধনে সহায়তা; ▪ নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংগঠনের গঠনতন্ত্র/ সংশোধিত গঠনতন্ত্র অনুমোদন, সাধারণ ও কার্যকরী পরিষদ অনুমোদন, মেয়াদান্তে নবনির্বাচিত কার্যকরী পরিষদ অনুমোদন বিবিধ কার্যাবলীতে সহায়তা প্রদান	▪ স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে আগ্রহী সংগঠন, প্রতিষ্ঠান, ক্লাব, সংস্থা, সমিতি ইত্যাদি।	▪ সংস্থা নিবন্ধন বা নিবন্ধিত সংস্থার যেকোন আবেদনপত্র কর্তৃপক্ষ বরাবরে মতামত/ সুপারিশসহ প্রেরণ পত্র প্রাপ্তির ১০ কর্ম দিবসের মধ্যে।
২.	বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান	▪ ১৮ বছর বয়স পর্যন্ত এতিম শিশুদের প্রতিপালন; ▪ শিশুর পরিপূর্ণ বিকাশে সহায়তা; ▪ পুনর্বাসন ও স্বনির্ভরতা অর্জনের লক্ষে তাদের কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করা।	▪ বেসরকারি এতিমখানার ৫-৯ বছর বয়সী এতিম অর্থাৎ পিতৃহীন বা পিতৃমাতৃহীন দরিদ্র শিশুর শতকরা পঞ্চাশ ভাগ শিশু।	▪ বেসরকারি এতিমখানা কর্তৃক ক্যাপিটেশন গ্র্যান্টের আবেদন প্রাপ্তির ৭ মাস পর।
৩.	সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে অনুদান প্রদানে সহায়তা।	▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন সমূহের আয়বর্ধক কর্মসূচির জন্য অনুদান	▪ নিবন্ধন প্রাপ্ত সাধারণ স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন, বিভিন্ন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান, দরিদ্র/ ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তি।	▪ আবেদনপত্র বাছাই করে জেলা সমাজকল্যাণ পরিষদে সুপারিশ প্রেরণ।
অন্যান্য কর্মসূচী				
১.	প্রতিবন্ধীতার পরিচয়পত্র প্রদান	▪ উপজেলায় বসবাসরত প্রতিবন্ধীদের জপির কার্যক্রমের মাধ্যমে সনাক্তকরণ ও তাদের পরিচয়পত্র প্রদান	▪ প্রতিবন্ধী ব্যক্তি	▪ প্রয়োজনীয় তথ্য সহ আবেদনের সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে মধ্যে

২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
১	স্বয়ংসম্পুর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৩) অভিযোগ ও প্রতিকারে যোগাযোগ :

উপপরিচালক
জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, পাবনা।
ফোন : ০৭৩১- ৬৬১৬৮
ইমেইল : dd.pabna@dss.gov.bd