গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর
www.dss.rangpurdiv.gov.bd

সিটিজেন্স চার্টার
প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহের বিবরণী

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন সেবা (সুদমুক্ত ক্ষুদ্র ঋণ)							
০১.	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম, পল্লী মাতৃকেন্দ্র কার্যক্রম, দগ্ধ ও প্রতিবন্ধীদের পুনর্বাসন কার্যক্রম, শহর সমাজসেবা কার্যক্রম, আশ্রায়ণ কার্যক্রমের ক্ষুদ্র ঋণ	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ১ম বার ঋণ (বিনিয়োগ) গ্রহনের জন্য আবেদনের পর ১ মাসের মধ্যে; ২য়/৩য় পর্যায়ের ঋণ (পুনঃবিনিয়োগ) গ্রহনের জন্য আবেদনের পর ২০ দিনের মধ্যে;	নির্ধারিত ফরমে স্কীম এর যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনা মুল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
০২.	বয়স্কভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা, প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি, অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর ভাতা, অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি, হিজড়া জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা, হিজড়া জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩ মাসের মধ্যে নতুন ভাতাভোগী নির্বাচনসহ ভাতা বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ; নির্বাচিত ভাতাভোগীকে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে নির্ধারিত সময়ে ভাতা প্রদান করা তবে কেউ এককালীন উত্তোলন করতে চাইলে তিনি নির্ধারিত সময়ের শেষে উত্তোলন করবেন।ভাতাভোগীর নমিনীকে ভাতাভোগীর মৃত্যুর পূর্বে প্রাপ্ত বকেয়া টাকা এবং মৃত্যুর পরে ৩ মাস পর্যন্ত ভাতা দেয়া যাবে।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনা মুল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
এতিম অবহেলিত, দুস্থ ও বিপন্ন শিশুদের অধিকার সুরক্ষা, প্রতিপালন, কল্যাণ, উন্নয়ন ও পুনর্বাসন							
০৩.	সরকারি শিশু পরিবার(বালক/বালিকা)	শিশু পরিবারে ভর্তির জন্য আবেদন প্রাপ্তির পর আসন খালি থাকা সাপেক্ষে ১ মাসের মধ্যে প্রক্রিয়া চূড়ান্ত করণ। শিশুর বয়স ১৮ হওয়া পর্যন্ত বিভিন্ন সেবা প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	সরকারি শিশু পরিবারসমূহ	বিনা মুল্যে	উপতত্ত্বাবধায়ক সরকারি শিশু পরিবার	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সুরক্ষা, প্রতিপালন,কল্যাণ, উন্নয়ন ও পুনর্বাসন							
০৪.	প্রতিবন্ধী শনাক্তকরণ জরিপ	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাওয়ার সাথে সাথে	জন্ম নিবন্ধন সনদের ফটোকপি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, এসএসসি সনদের ফটোকপি (যদি থাকে)	নিজ উদ্যোগ/ জরিপ ফরম উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনা মুল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
০৫.	প্রতিবন্ধী পরিচয় পত্র	উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জরিপ অনলাইনে গৃহীত হওয়ার সাথে সাথে (ইন্টারনেট নেটওয়ার্ক ভাল থাকা, যান্ত্রিক ত্রুটি না থাকা সাপেক্ষে)।	জরিপে অন্তর্ভুক্তির রশিদ	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
০৬.	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	আবেদন প্রাপ্তির ১ মাসের মধ্যে ভর্তি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করন। ভর্তির পর হতে এসএসসি পরীক্ষার সময় পর্যন্ত কার্যক্রমের সকল সুযোগ সুবিধা প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষাকার্যক্রম কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	রিসোর্স শিক্ষক সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষাকার্যক্রম কার্যালয়।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
সামাজিক অপরাধ প্রবণদের উন্নয়ন ও পুনর্বাসন:							
০৭.	প্রবেশন এবং আফটার কেয়ার কর্মসূচি	বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা/প্রদত্ত আদেশ। পুনর্বাসনের বিষয়ে অপরাধী সংশোধন পুনর্বাসন সমিতি বা উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যক্রম প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটির অনুমোদন প্রাপ্তির ২০ কর্ম দিবসের মধ্যে।	সংশ্লিষ্ট আদালতের অনুলিপি। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।	সংশ্লিষ্ট আদালত। প্রবেশন অফিসারের কার্যালয়। উপজেলা / শহর সমাজসেবা কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	প্রবেশন অফিসার এবং উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
অসহায় দুস্থ রোগীদের অধিকার সুরক্ষা, কল্যাণ ও পুনর্বাসন							
০৮.	হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম (প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা প্রদান)	অসহায় বা দরিদ্র রোগী চিহ্নিত হওয়া বা রোগী আবেদন করার পর তাৎক্ষনিক ভাবে।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	হাসপাতাল সমাজসেবা অফিসারের কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	হাসপাতাল সমাজসেবা অফিসার।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
০৯.	দগ্ধ ব্যক্তিদের চিকিৎসা সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে এক কালীন অনুদান প্রদান।	রোগী আবেদন করার ১০ দিনের মধ্যে।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
১০.	ক্যান্সার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোকে প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগ ও থ্যালাসোমিয়া রোগীদের এককালীন অনুদান।	অসহায় বা দরিদ্র রোগী চিহ্নিত হওয়া বা রোগী আবেদন করার পর সমাজসেবা অধিদপ্তর এবং সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ত্রৈমাসিক সভার পর।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন পত্র।	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয় সমূহ জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।	বিনা মূল্যে	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।
১১	স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ নিবন্ধন তত্ত্বাবধান	নামের ছাড়পত্র- প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস। নিবন্ধন- প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর ২০ কর্মদিবস। কার্যকরী কমিটি অনুমোদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের সুপারিশ প্রাপ্তির পর ১০ কর্মদিবস। অভিযোগ নিষ্পত্তি- অভিযোগ প্রাপ্তির পর ৩০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, জাতীয় গোয়েন্দা সংস্থার ইতিবাচক প্রতিবেদন, জমির দলিলের অনুলিপি, গঠনতন্ত্র, নিবন্ধন ফি জমাদানের ট্রেজারি চালানের কপি ইত্যাদি	৫০০০/- টাকা নিবন্ধন ফি	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাদান	উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়	পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর
১২	বেসরকারী এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্রান্ট প্রদান	বেসরকারী এতিমখানা কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ মাস।	অফিস পরিচালনার প্রয়োজনীয় রেজিস্টার, নথিপত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ	বিনা মুল্যে	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ	উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
১৩	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান	প্রতি বছর অক্টোবর হতে ডিসেম্বর সময়ে আবেদন প্রক্রিয়াকরণ, অর্থ বছরের শেষে অনুদানের চেক বিতরণ	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র, হালনাগাদ অডিট প্রতিবেদন, হালনাগাদ কর্মসূচি	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ	আবেদন ফরমের নির্ধারিত মুল্য	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ	উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র							
১৪.	আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (কর্মচারীদের আন্তঃচাকুরি প্রশিক্ষণ)	প্রশিক্ষণ কোর্স মেয়াদ অনুসারে।	প্রযোজ্য নয়	আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, রংপুর।	বিনা মূল্যে	আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, রংপুর।	পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর এবং উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর।
১৫	শহর সমাজসেবা কার্যালয়ের দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	আসন খালি সাপেক্ষে আবেদনের সাথে সাথে এবং ভর্তি পর কোর্স ভেদে ৩ -৬ মাস	শিক্ষাগত যোগ্যতার কাগজসহ অন্যান্য	শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ	সমন্বয় পরিষদ কর্তৃক নির্ধারিত ফি	শহর সমাজসেবা অফিসার	উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
১৬	কর্মকর্তাদের দক্ষতা উন্নয়ন	বরাদ্দ প্রাপ্তির সাপেক্ষে	প্রযোজ্য নয়	বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর	বিনা মুল্যে	পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর	সমাজসেবা অধিদফতর