

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়

সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ।

www.dss.sonargaon.narayanganj.gov.bd

নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)

১) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬
১	বয়স্কভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি(ভাতাভোগী এবং নমিনীর)	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	পদবীঃ উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ফোনঃ +৮৮০২৭৬৫৬৩৭৩ মোবাঃ ০১৭০৮৪১৪০২৫ ইমেইল: usso.sonargaon@dss.gov.bd
২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি(ভাতাভোগী এবং নমিনীর)	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৩	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি(ভাতাভোগী এবং নমিনীর)	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৪	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর বয়স্ক / বিশেষ ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি(ভাতাভোগী এবং নমিনীর)	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৫	বেদে জনগোষ্ঠীর বয়স্ক / বিশেষ ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি(ভাতাভোগী এবং নমিনীর)	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৬	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি	১. জন্মনিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৭	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষা উপবৃত্তি	১. জন্মনিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৮	বেদে জনগোষ্ঠীর শিক্ষা উপবৃত্তি	১. জন্মনিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
৯	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম(আর,এস এস)ঋণকর্মসূচী	১. জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১০	পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)ঋণকর্মসূচী	১.জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্ম নিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১১	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী সহায়তা ঋণকর্মসূচী	১. জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্মনিবন্ধন ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১২	ক্যাপিটেশনগ্র্যান্ট	(ক) নিবন্ধনকৃত এতিমখানা এবং (খ) ক্যাপিটেশনগ্র্যান্ট অনুযায়ী হতে হবে ও নীতিমালা অনুযায়ী কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১৩	স্বৈচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানে আর্থিক সহায়তা/নিবন্ধন	(ক) নিবন্ধনকৃত (খ) স্বৈচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠান নিবন্ধন অধ্যাদেশ-১৯৬১ ও বিধিমালা ১৯৬২ অনুযায়ী হতে হবে	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১৪	উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ	১. জাতীয় পরিচয়পত্র ২.ছবি	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	
১৫	রোগী কল্যাণ সমিতি	উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ইনডোরে ভর্তিকৃত এবং অসচ্ছল হতে হবে।	বিনামূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	

২)আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩)অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন । তার কাছে 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)	পদবী:উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ফোনঃ +৮৮০২৭৬৫৬৩৭৩ মোবাঃ ০১৭০৮৪১৪০২৫ ইমেইল: usso.sonargoan@dss.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবী:উপপরিচালক ফোন: ৭৬৩৩৯৭৮ মোবা: ০১৮১৭৩৮২০০৩ ইমেইল: dd.narayanganj@dss.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র,৫নং গেইট,বাংলাদেশ সচিবালয়,ঢাকা । ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	তিন মাস