

সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও সার্কেল, ঢাকা।
সিটিজেন চার্টার/সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রমিক নম্বর	প্রদত্ত সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/মাধ্যম	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি/সম্মানি প্রদান ব্যবস্থা	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	বয়স্ক ভাতা	১. জাতীয় পরিচয়পত্র ২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৩. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	
২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা	১. জাতীয় পরিচয়পত্র ২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৩. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	
৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৩. সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ৪. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	পদবি:সমা জসেবা অফিসার মোবাইল: ০২২২৬৬ ০৩৪৭৯ ইমেইল:s so.tc @dss. gov.b d
৪	অনগ্রসর সম্প্রদায়ের বিশেষ ভাতা	১. জাতীয় পরিচয়পত্র	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	

		২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৫৩. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	
৫	হিজড়া ভাতা	১. জাতীয় পরিচয়পত্র ২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৩. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
৬	প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. সরকার নির্ধারিত এমএফএস চালু আছে এমন মোবাইল নাম্বার/ব্যাংক হিসাব নম্বর ৩. সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ৪. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যানশল কোম্পানী/ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে/হিসাবে ভাতার অর্থ প্রদান। সেবাটি বিনামূল্যে।	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
৭	পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
৮	পল্লী মাতৃকেন্দ্র কার্যক্রম	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
৯	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন

	পুনর্বাসন কার্যক্রম	২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম ৫. সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র		
১০	ক্যাপিটেশন গ্রান্ট	১. নিবন্ধিত বেসরকারী এতিমখানার নিবাসী ২. ন্যূনতম ১০ জন এতিম শিশু থাকতে হবে।	বিনা মূল্যে	০৩ মাস/৬ মাস
১১	স্বৈচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন	১. প্রাক নিবন্ধন ফরম (পূরণকৃত) ২. সভাপতি, সম্পাদকের জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি ৩. কার্যকরী সদস্যদের ছবি	বিনা মূল্যে	৩০ দিন
১২	ক্যান্সার/ কিডনী/ লিভার সিরোসিস/ স্ট্রোক প্যারালাইজড/ জন্মগত হৃদরোগে আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা	১. আবেদন ফরম ২. বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের প্রত্যয়ন ৩. চিকিৎসা সংক্রান্ত খরচের ভাউচার ৪. ছবি ০২ কপি ৫. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন সনদের সত্যায়িত কপি	বিনা মূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
১৩	প্রতিবন্ধিতা সনাক্তকরণ জরিপ	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্ম সনদের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০১ কপি ৩. পূরণকৃত জরিপ ফরম	বিনা মূল্যে	০২ দিন
১৪	রোগীকল্যাণ সমিতি	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. আবেদন ফরম (হাসপাতালে ভর্তিকৃত হতে হবে)	বিনা মূল্যে	১ ঘন্টা
১৫	প্রবেশন/শিশু সুরক্ষা	প্রতিটি উপজেলা সমাজসেবা অফিসার নিজ দায়িত্বের অতিরিক্ত হিসাবে প্রবেশন অফিসারের ভূমিকা পালন করে।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান

		এক্ষেত্রে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কে থানা, আদালত এর সাথে নিয়োমিত যোগাযোগ রাখতে হয়।		
--	--	---	--	--

২) প্রিয়/সম্মানিত সেবাপ্রার্থী/সেবাগ্রহীতা আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ অনলাইন আবেদন/আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (যদি প্রয়োজন হয়)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অফিস প্রধানের 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/অফিস প্রধান সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পদবি: উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-৮৮৯১৮৮০ ইমেইল: kawser.liton72@gmail.com ওয়েব: www.dss.dhaka.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবি: পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০২২৭০৯ ইমেইল: dir.dhakadiv@dss.gov.bd ওয়েব: www.dss.dhakadiv.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

