



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়
টেকনাফ, কক্সবাজার
dssteknaf117327@gmail.com



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

(১) ভিশন ও মিশন

ভিশন: সমন্বিত ও টেকসই উন্নয়ন।

মিশন: উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার করে অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমানের সমন্বিত সামাজিক উন্নয়ন সাধন।

(২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, রুম নং, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, রুম নং, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)	(০৮)
১	বয়স্ক ভাতা	সরকার নির্ধারিত সময়সীমা	১. অনলাইন আবেদন ফরম পূরণ ও প্রিন্ট কপি	অনলাইন/ইন্টারনেট	অনলাইন আবেদন ফি	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
২	বিধবা/স্বামী নিগৃহীতা ভাতা		২. NID/জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি				
৩	প্রতিবন্ধী ভাতা		৩. ১ কপি ছবি				
৪	অনগ্রসর জনগোষ্ঠী ভাতা		৪. নিজ নামে রেজিস্ট্রেশনকৃত সিমের নগদ একাউন্টসহ একটি মোবাইল নম্বর				
৫	শিক্ষা উপবৃত্তি (প্রতিবন্ধী)						
৬	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম	২০-২৫ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	৫ টাকার রেভিনিউ স্ট্যাম্প	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
৭	পল্লী মাতৃকেন্দ্র কার্যক্রম		২. চুক্তিপত্র				
৮	এসিডদন্ধ ও প্রতিবন্ধীদের ঋণ কার্যক্রম		৩. ছবি ১ কপি				
৯	সুবর্ণ নাগরিক কার্ড	৩০ কার্যদিবস	১. আবেদন ফরম ২. NID/জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি ৩. ১ কপি ছবি	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
১০	প্রবেশন ও আফটার কেয়ার বাস্তবায়ন	আদালত কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার
১১	গরীব ও দুঃস্থ রোগীদের চিকিৎসা সহায়তা	৭ কার্যদিবস	১. আবেদন ফরম ২. NID/জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি ৩. ১ কপি ছবি	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার

১২	শিশুসুরক্ষা কার্যক্রম	তাৎক্ষণিক	জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		
১৩	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় থেকে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	৩০ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. নির্ধারিত ফি এর ট্রেজারী জমার রশিদ	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় টেকনাফ, কক্সবাজার	নির্ধারিত ফি		
১৪	ক্যাম্পার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগ ও থ্যালাসেমিয়া রোগীদের আর্থিক সহায়তা	৯০ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. আবেদনকারী ও নমিনির NID/জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি ৩. আবেদনকারী ও নমিনির প্রত্যেকের ১ কপি ছবি ৪. ডাঃ এর প্রেসক্রিপশন ও টেস্ট রিপোর্ট	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
১৫	ভিক্ষুক পুনর্বাসন ও বিকল্প কর্মসংস্থান	৩০ কার্য দিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. আবেদনকারী ও নমিনির NID/জন্মনিবন্ধন কার্ডের ফটোকপি ৩. আবেদনকারী ও নমিনির প্রত্যেকের ১ কপি ছবি	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		

২.২ দাপ্তরিক সেবা							
০১	স্বাস্থ্যসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ নিবন্ধন অগ্রবর্তীকরণ	৭ কার্যদিবস	১. কার্যকরী কমিটির রেজুলেশন ২. সংস্থার আয়-ব্যয় ৩. সংস্থার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ৪. সংস্থার বর্তমান কর্মসূচি ৫. সংস্থার প্রতিষ্ঠাতা সদস্যদের নামের তালিকা	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
০২	বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্রান্ট প্রদান	সরকার নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত আবেদন ফরম	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		
০৩	নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান প্রদান	সরকার নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত আবেদন ফরম	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		
০৪	পল্লী মাতৃকেন্দ্রের সম্পাদিকাদের জন্য প্রশিক্ষণ	নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত আবেদন ফরম নেই	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		
০৫	বিভিন্ন দপ্তরে সমাজসেবা কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য বিনিময়	নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত আবেদন ফরম নেই	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	প্রযোজ্য নয়		
০৬	জাতীয় পুরস্কারের জন্য সংস্থা/প্রতিষ্ঠান মনোনীতকরণ	নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত আবেদন ফরম	অনলাইন/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে		

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ							
০১	নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি ইত্যাদি অগ্রবর্তীকরণ	৭ কার্য দিবস	১. আবেদনপত্র ২. ছুটির প্রাপ্যতা	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় টেকনাফ, কক্সবাজার	বিনামূল্যে	উ পজেলা সমাজসেবা অফিসার টেকনাফ, কক্সবাজার ফোন: ০১৬১৯৯১০৩৫২ khurshed.dss@gmail.com	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০ dsscoxsbazar@gmail.com
০২	জাতীয় সমাজসেবা দিবস ও অন্যান্য দিবস পালন	নির্ধারিত দিন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়		
০৩	উপজেলা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	নির্ধারিত সময়সীমা	নির্ধারিত ফরম	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় টেকনাফ, কক্সবাজার	প্রযোজ্য নয়		

(৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	ক'র সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কক্সবাজার ফোন: ০৩৪১৬৪৬৯০	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	বিভাগীয় পরিচালক বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়	বিভাগীয় পরিচালক বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয় চট্টগ্রাম	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৩ মাস

(৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।