সমাজসেবা অধিদফতর

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

District & Upazila Level Offices'

Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ। সমাজসেবা অধিদফতর। এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সমাজসেবা অধিদফতর

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের
সেবা প্রোফাইল

District & Upazila Level Offices'
Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
সমাজসেবা অধিদফতর
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম : সমাজসেবা অধিদফতর
জেলা অফিসের নাম : জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
উপজেলা অফিসের নাম : উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE
UNDP Empowered lives. Resilient nations.
a2i জনগণের দোরগোড়ায় সেবা Service @ Doorsteps

সমাজসেবা অধিদফতর

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

স্বত্ব©২০১৫
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সমাজসেবা অধিদফতর এবং এটুআই

প্রথম প্রকাশ:
জুন, ২০১৫

প্রকাশনা:
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
সমাজসেবা অধিদফতর
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

তত্ত্বাবধান:
মোঃ নজরুল ইসলাম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মোহাম্মদ সাইদুর রহমান, মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর, ই-৮/বি-১, শেরে বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
কবির বিন আনোয়ার, প্রকল্প পরিচালক, এটুআই ও মহাপরিচালক (প্রশাসন), প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

পরিকল্পনা ও গবেষণাঃ
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

প্রণয়নঃ
মোহাঃ কামরুজ্জামান, সমাজসেবা অফিসার, সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা
মোঃ জহিরুল ইসলাম, সমাজসেবা অফিসার, সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা

সম্পাদনাঃ
আনীর চৌধুরী, পলিসি অ্যাডভাইজর, এটুআই
ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পরিচালক, এটুআই
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই
মোহাম্মদ হোসেন সরকার, কনসালটেন্ট, এটুআই
খালিদ মেহেদী হাসান, কনসালটেন্ট, এটুআই
মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম, সমাজসেবা অফিসার (সংযুক্ত), সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়

সহযোগিতাঃ
কে এ এম মোর্শেদ, অ্যাসিস্ট্যান্ট কান্ট্রি ডিরেক্টর, ইউএনডিপি
আফতাব আহমদ, প্রোগ্রাম অ্যানালিস্ট, ইউএনডিপি
মিজানুর রহমান, এডমিন স্পেশালিস্ট, এটুআই
নাঈমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিত বিশেষজ্ঞ, এটুআই
ফরহাদ জাহিদ শেখ, আইটি ম্যানেজার, এটুআই
জোবায়ের আলম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই
ফারাবি তারান্নুম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

প্রচ্ছদ পরিকল্পনা ও সমন্বয়:
এরশাদুল হামিদ পাভেল, কমিউনিকেশন এসোসিয়েট
এবং কমিউনিকেশন অ্যান্ড পার্টনারশীপ টিম, এটুআই

ডিজাইন ও মুদ্রণ: রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং
কে আর প্লাজা, ৩১ পুরানা পল্টন, ফোন: ০২-৯৫১৩২৪৮

মুখবন্ধ

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য ছিল সেবাগ্রহীতাদেরকে প্রাপ্য সেবা সম্পর্কে অবহিত করা। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকারি সেবাপ্রাপ্তির সময়, ব্যয় এবং সেবা প্রদানকারী অফিসে সেবাগ্রহীতার গমন সংখ্যা (Time, Cost & Visit-TCV) গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য বিষয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-তে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নাগরিকবান্ধব সেবা প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপ করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশমালায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification-SPS) অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যা সেবার মানোন্নয়নে সরকারি কর্মকর্তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হচ্ছে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবা প্রদানে সক্ষম ও গতিশীল করা এবং তাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর হওয়ার পর সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতার সৃষ্টি হয়েছে। এসব বিবেচনায় জনসন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের বিস্তারিত তথ্যাবলি একই স্থানে (Single Access Point) সন্নিবেশ ও বিশ্লেষণ করার জন্য 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই প্রোফাইলে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিধিবিধান এবং সেবা না পেলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি মাইলফলক।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়নের সঙ্গে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়, সমাজসেবা অধিদফতর এবং এটুআই প্রোগ্রামের সকল কর্মকর্তাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এই বইটি সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ধারণাকে আরও স্বচ্ছ করবে এবং সেবা পদ্ধতি সহজ করতে তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে। সবচেয়ে বড় কথা, সেবাগ্রহীতাগণের জন্য বইটি বিশেষ উপকারে আসবে বলে আমি বিশ্বাস করি।

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব

ভূমিকা

বিশ্বায়নের এ যুগে অপরাপর দেশের সাথে তাল মিলিয়ে প্রত্যাশিত মানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসন্তুষ্টি বিধান এবং নাগরিক সেবার প্রতিশ্রুতিস্বরূপ বর্তমান সরকার ২০০৯ সাল থেকে সরকারি অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন এবং এর বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এছাড়া, সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা সৃষ্টির লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর করা হয়। মে, ২০১৪ সালে তথ্য কমিশন কর্তৃক স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা জারি করা হয়েছে। উল্লিখিত উদ্যোগসমূহ জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সেবার মান উন্নীতকরণে ইতোমধ্যেই অবদান রাখতে শুরু করেছে।

রূপকল্প-২০২১ এর লক্ষ্যসমূহ অর্জনে একটি দক্ষ এবং জনবান্ধব প্রশাসনের বিকল্প নেই। এ কথা অনস্বীকার্য যে, তথ্য-প্রযুক্তির উৎকর্ষতা এবং আধুনিক প্রশিক্ষণের ফলে সরকারি দপ্তরে কাজের দক্ষতা এবং পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে, আবার শিক্ষায় প্রাগ্রসরতা ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে জনপ্রত্যাশাও ক্রমান্বয়ে বেড়ে চলেছে। সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমানে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি কাজে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি করা হয়েছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৫৯-২৬২ নং নির্দেশনায় যথাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification), সেবা-ডেস্ক (Help Desk) স্থাপন এবং নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

কম খরচে, দ্রুত জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ প্রয়োজন। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপগুলোর অনুপুঙ্খ বিশ্লেষণ জরুরি। এই বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পশ্চাৎগতি, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে।

সেবা প্রদানে অধিকতর সম্পৃক্ততা বিবেচনায় উপজেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ২২টি অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ১৪টি অধিদপ্তর/সংস্থার সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন প্রথম পর্যায়ে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময় ও কাগজপত্র, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিধিবিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিকল্পনা প্রণয়ন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং সেমিনার, কর্মশালা ও মুখোমুখি আলোচনার মাধ্যমে পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রণীত 'খসড়া সেবা প্রোফাইল' টি সমাজসেবা অধিদফতরের পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে চূড়ান্ত করা হয়েছে।

যাঁদের অক্লান্ত পরিশ্রম, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার ফলে এই সেবা প্রোফাইল প্রণীত এবং প্রকাশিত হতে যাচ্ছে তাঁরা সবাই প্রশংসার দাবিদার। সমাজসেবা অধিদফতর ও এর আওতাধীন দফতরের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক সহযোগিতা ছাড়া এই প্রোফাইল প্রণয়ন দুঃসাধ্য ছিল। এই প্রোফাইল প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ইউএনডিপি এবং ইউএসএইড'র কর্মকর্তাগণ মূল্যবান পরামর্শ ও সক্রিয় সহযোগিতা প্রদান করেছেন। এই সেবা প্রোফাইল তৈরিতে এটুআই প্রোগ্রামের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ নিরলসভাবে কাজ করেছেন, যার ফলে বাংলা ভাষায় প্রথমবারের মতো এ ধরনের পুস্তক প্রকাশিত হতে যাচ্ছে। যাঁরা বিভিন্ন সেমিনার, কর্মশালা এবং আলোচনায় মতামত দিয়ে এ পুস্তককে সমৃদ্ধ করেছেন তাঁদের প্রতিও কৃতজ্ঞতা রইল। এই সেবা প্রোফাইলে কোনো ভুল-ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা sps@a2i.pmo.gov.bd ঠিকানায় ই-মেইল করার জন্য অনুরোধ করছি।

মোঃ আবুল কালাম আজাদ
মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও সভাপতি
প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটি, এটুআই

সেবা প্রোফাইলঃ সমাজসেবা অধিদফতর

সমাজসেবা অধিদফতর, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়াধীন দফতরসমূহের মধ্যে অন্যতম। এ অধিদফতরের প্রধান লক্ষ্য হলো হতদরিদ্র জনগোষ্ঠীর দারিদ্র্য বিমোচনের মাধ্যমে মানবসম্পদ উন্নয়ন। সমাজসেবা অধিদফতর মূলত দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বহুমাত্রিক সেবামূলক কার্যক্রম, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সুরক্ষা ও পুনর্বাসন, সামাজিক অপরাধপ্রবণ ব্যক্তিদের সংশোধন ও উন্নয়ন, ভবঘুরে ও নিরাশ্রয় ব্যক্তির পুনর্বাসনসহ দক্ষতা, উন্নয়ন প্রশিক্ষণ, স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহের নিবন্ধনসহ জনকল্যাণ সম্পৃক্ত আরও অনেক কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে।

গতানুগতিক প্রশাসনব্যবস্থাকে পরিবর্তন করে সকল নাগরিক সেবা প্রদান প্রক্রিয়া অধিকতর জনবান্ধব এবং সহজলভ্য করার জন্য সরকারি সেবার উদ্ভাবনকে বিশেষ গুরুত্ব প্রদান করা হয়েছে। জনপ্রত্যাশা পূরণের লক্ষ্যে সরকারের নতুন নীতিনির্ধারণী পদক্ষেপের ধারাবাহিকতায় সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এ সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি এবং সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের (Service Process Simplification -SPS) বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এ লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সমাজসেবা অধিদফতর ও এটুআই প্রোগ্রামের সমন্বিত উদ্যোগে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের 'সেবা প্রোফাইল' বই আকারে এবং অনলাইনে প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত।

পূর্বে এসকল সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ নাগরিক সনদের মাধ্যমে জনগণকে অবহিত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকলেও তা ছিল সেবা প্রত্যাশী জনসাধারণের চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল। সমাজসেবা অধিদপ্তরের সেবা প্রোফাইল বইটিতে সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট সকল তথ্য (সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীর পদবি, সেবা প্রদান পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বিবরণ, প্রয়োজনীয় সময়, সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন/বিধি-বিধান, প্রয়োজনীয় ফি, আনুষঙ্গিক ব্যয়সহ সেবা পেতে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তার তথ্য ইত্যাদি) বর্ণনা করা হয়েছে। এছাড়াও একটি বিভাগের প্রয়োজনীয় প্রায় সকল তথ্য সন্নিবেশিত করার ফলে বইটি ভবিষ্যতে এ বিভাগের কর্মকর্তাসহ সরকারি/বেসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত অন্য দফতরের কর্মকর্তাদের জন্যও অন্যতম তথ্যভাণ্ডার হিসেবে প্রতিভাত হবে বলে আমার বিশ্বাস।

এই সেবা প্রোফাইলটি পাঠান্তে গঠনমূলক পরামর্শ ও সুচিন্তিত মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি। সংশ্লিষ্ট সকলের পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে ভবিষ্যতে এ সেবা প্রোফাইল আরও সমৃদ্ধ হবে বলে আশা রাখছি। সেবা প্রোফাইলটি প্রণয়নের সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে আমি আন্তরিক অভিবাদন জানাচ্ছি এবং বইটি বর্তমান সরকার ঘোষিত রূপকল্প-২০২১ বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে বলে আমি আশাবাদ ব্যক্ত করছি।

নাছিমা বেগম এনডিসি
সচিব
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Message

The Government of Bangladesh has undertaken various initiatives to link its citizens with public services, reducing the time and cost associated with accessing services and increasing the effectiveness and efficiency of public service delivery.

This Service Profile book aims to apprise citizens of the services being provided from public offices. It has been designed entirely with the citizen in mind, providing a single point for service information and further simplifying the process of accessing public services. The Service Profile explains in detail the relevant laws, the administrative process, the cost and the time required to avail public services currently being offered across 36 Directorates. Additionally, it provides practical information on service providing departments, including the scope of service that citizens can expect, the steps to obtaining a service, and the relevant contact information. It integrates the recent opportunities being offered through Information Communication Technology, including the provision of online and mobile e-services. By providing this Service Profile, the government is further empowering its citizens to initiate and accelerate the process of accessing the information and services available to them.

The Government of Bangladesh can be proud of its recent achievements in enhancing public service delivery to its citizens. A number of regional and global counterparts have expressed their desire to learn of the information-led developments occurring in Bangladesh. I am pleased with the support the Access to Information (A2I) project has provided, and this first ever Service Profile book is a testament to the tireless efforts of our government counterparts and project staff. I thank our partners for their ongoing commitment, particularly the US Agency for International Development.

I am sure this Service Profile book will facilitate local government in effectively responding to the demand of citizens and in the ongoing strengthening of public service delivery and reform of public administration.

Pauline Tamesis
Country Director
UNDP-Bangladesh

সূচিপত্র

অধ্যায়-১

১. সমাজসেবা অধিদফতর- প্রোফাইল ২
১.১ একনজরে অধিদফতর ২
১.২ অধিদফতর- পরিচিতি ২
১.২.১ ভিশন ৩
১.২.২ মিশন ৩
১.২.৩ সেবাগ্রহীতা ৩
১.৩ অধিদফতর- অর্গানোগ্রাম ৪
১.৪ জেলা অফিস ৫
১.৪.১ একনজরে জেলা অফিস ৫
১.৪.২ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম ৫
১.৫ উপজেলা অফিস ৬
১.৫.১ একনজরে উপজেলা অফিস ৬
১.৫.২ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম ৬
১.৫.৩ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়ের উল্লেখযোগ্য কর্মসূচি ৭

অধ্যায়-২

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি ১০
২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (অধিদফতর/জেলা/উপজেলা পর্যায়) ১০
২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি ১২

অধ্যায়-৩

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ ৩০
৩.১ সেবার নাম: পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম ৩০
৩.১.১ সেবা প্রোফাইল ৩০
৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ ৩১
৩.২ সেবার নাম: পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি) ৩২
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল ৩২
৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৩
৩.৩ সেবার নাম: প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান ৩৪
৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল ৩৪
৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৫
৩.৪ সেবার নাম: এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম ৩৬
৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল ৩৬
৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৭
৩.৫ সেবার নাম: আবাসন/আশ্রয়ণ প্রকল্পে নিবাসীদের মধ্যে ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি ৩৮
৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল ৩৮
৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৯
৩.৬ সেবার নাম: চিকিৎসা সমাজসেবা কার্যক্রম ৪০
৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল ৪০
৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ ৪১
৩.৭ সেবার নাম: বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম ৪২

৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল ৪২
৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ ৪৩
৩.৮ সেবার নাম: অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম ৪৪
৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল ৪৪
৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ ৪৫
৩.৯ সেবার নাম: প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি ৪৬
৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল ৪৬
৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ ৪৭
৩.১০ সেবার নাম: বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম ৪৮
৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল ৪৮
৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ ৪৯
৩.১১ সেবার নাম: দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি ৫০
৩.১১.১ সেবা প্রোফাইল ৫০
৩.১১.২ প্রসেস ম্যাপ ৫১
৩.১২ সেবার নাম: হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি ৫৩
৩.১২.১ সেবা প্রোফাইল ৫৩
৩.১২.২ প্রসেস ম্যাপ ৫৪
৩.১৩ সেবার নাম: ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি ৫৬
৩.১৩.১ সেবা প্রোফাইল ৫৬
৩.১৩.২ প্রসেস ম্যাপ ৫৭
৩.১৪ সেবার নাম: চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি ৫৮
৩.১৪.১ সেবা প্রোফাইল ৫৮
৩.১৪.২ প্রসেস ম্যাপ ৫৯
৩.১৫ সেবার নাম: বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা ৬০
৩.১৫.১ সেবা প্রোফাইল ৬০
৩.১৫.২ প্রসেস ম্যাপ ৬১
৩.১৬ সেবার নাম: সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন, প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন ৬২
৩.১৬.১ সেবা প্রোফাইল ৬২
৩.১৬.২ প্রসেস ম্যাপ ৬৩
৩.১৭ সেবার নাম: ছোটমণি নিবাসে শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন ৬৪
৩.১৭.১ সেবা প্রোফাইল ৬৪
৩.১৭.২ প্রসেস ম্যাপ ৬৫
৩.১৮ সেবার নাম: দুস্থ ও এতিম শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম ৬৬
৩.১৮.১ সেবা প্রোফাইল ৬৬
৩.১৮.২ প্রসেস ম্যাপ ৬৭
৩.১৯ সেবার নাম: বিপন্ন শিশুদের সুরক্ষা কার্যক্রম ৬৮
৩.১৯.১ সেবা প্রোফাইল ৬৮
৩.১৯.২ প্রসেস ম্যাপ ৬৯
৩.২০ সেবার নাম: সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম ৭০
৩.২০.১ সেবা প্রোফাইল ৭০
৩.২০.২ প্রসেস ম্যাপ ৭১
৩.২১ সেবার নাম: বাক-শ্রবণ ও দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম ৭২
৩.২১.১ সেবা প্রোফাইল ৭২
৩.২১.২ প্রসেস ম্যাপ ৭৩
৩.২২ সেবার নাম: শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কর্মসংস্থান ও পুনর্বাসন কার্যক্রম ৭৪
৩.২২.১ সেবা প্রোফাইল ৭৪
৩.২২.২ প্রসেস ম্যাপ ৭৫
৩.২৩ সেবার নাম: এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম ৭৬

৩.২৩.১ সেবা প্রোফাইল ৭৬
৩.২৩.২ প্রসেস ম্যাপ ৭৭
৩.২৪ সেবার নাম: আইনের সংঘাতে ও সংস্পর্শে এবং সাজাপ্রাপ্ত শিশুদের উন্নয়ন কার্যক্রম ৭৮
৩.২৪.১ সেবা প্রোফাইল ৭৮
৩.২৪.২ প্রসেস ম্যাপ ৭৯
৩.২৫ সেবার নাম: ভবঘুরে ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন ৮০
৩.২৫.১ সেবা প্রোফাইল ৮০
৩.২৫.২ প্রসেস ম্যাপ ৮১
৩.২৬ সেবার নাম: প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস ৮২
৩.২৬.১ সেবা প্রোফাইল ৮২
৩.২৬.২ প্রসেস ম্যাপ ৮৩
৩.২৭ সেবার নাম: সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন ৮৪
৩.২৭.১ সেবা প্রোফাইল ৮৪
৩.২৭.২ প্রসেস ম্যাপ ৮৫
৩.২৮ সেবার নাম: মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম) ৮৬
৩.২৮.১ সেবা প্রোফাইল ৮৬
৩.২৮.২ প্রসেস ম্যাপ ৮৭
৩.২৯ সেবার নাম: স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ ৮৮
৩.২৯.১ সেবা প্রোফাইল ৮৮
৩.২৯.২ প্রসেস ম্যাপ ৮৯
৩.৩০ সেবার নাম: নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্রান্ট প্রদান ৯০
৩.৩০.১ সেবা প্রোফাইল ৯০
৩.৩০.২ প্রসেস ম্যাপ ৯১
৩.৩১ সেবার নাম: সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের অনুদান প্রদানে সহায়তা ৯২
৩.৩১.১ সেবা প্রোফাইল ৯২
৩.৩১.২ প্রসেস ম্যাপ ৯৩
৩.৩২ সেবার নাম: কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন ৯৪
৩.৩২.১ সেবা প্রোফাইল ৯৪
৩.৩৩ সেবার নাম: দিবাকালীন শিশু যত্ন কার্যক্রম ৯৫
৩.৩৩.১ সেবা প্রোফাইল ৯৫

Acronyms and Abbreviations ৯৬

সেবা প্রোফাইল বুকের তালিকা ৯৭

অধ্যায় ১

সমাজসেবা অধিদফতর: প্রোফাইল

- সমাজসেবা অধিদফতরের পরিচিতি
- সমাজসেবা অধিদফতরের কার্যপরিধি
- সমাজসেবা অধিদফতরের সাংগঠনিক কাঠামো

১. সমাজসেবা অধিদফতর- প্রোফাইল

১.১ একনজরে অধিদফতর					
প্রতিষ্ঠানের নাম	**বাংলা**	সমাজসেবা অধিদফতর			
	ইংরেজি	Department of Social Services			
	সংক্ষিপ্ত	DSS			
অফিস প্রধানের পদবি	মহাপরিচালক	**নিয়ন্ত্রণকারী বিভাগ/মন্ত্রণালয়**	সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়		
অফিস কোড	**জেলা অফিস সংখ্যা**		**জেলা পর্যায়ে অন্যান্য অফিস সংখ্যা**	**উপজেলা অফিস সংখ্যা**	**জনবল**
৪১০১	৬৪		৪৪৭	৪৮৮	১১৭২৩ জন
যোগাযোগের তথ্যাবলি	**ঠিকানা**	সমাজসেবা অধিদফতর, ই-৮/বি-১, শেরে বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭ www.dss.gov.bd www.bangladesh.gov.bd	**ফোন নং**	+৮৮-০২-৯১৩১৯৬৬ +৮৮-০২-৮১২৭৫৫৭	
			ফ্যাক্স নং	+৮৮-০২-৮১১০০৭৪	
			ই-মেইল	dg@dss.gov.bd sseba@citechco.net	
			মোবাইল	+৮৮-০১৭১১-১১২২৫৮	

১.২ অধিদফতর- পরিচিতি

সমাজসেবা অধিদফতর সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অধীনে পরিচালিত গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সেবা বিভাগের নেতৃত্ব প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর একটি। এর প্রতিষ্ঠাকাল ১৯৬১। এ অধিদফতরের লক্ষ্য হলো- সমাজের দুর্বল, অনগ্রসর, প্রান্তিক, হতদরিদ্রসহ সমাজের বিভিন্ন সম্প্রদায় ও গোষ্ঠীর সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে তাদের আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধি করে জীবনমান উন্নয়নে সহায়তা করা এবং দেশের সামগ্রিক উন্নয়ন ও সাফল্য নিশ্চিত করা।

সমাজসেবা অধিদফতর একদিকে যেমন দেশের মানুষের সামাজিক নিরাপত্তার জন্য কাজ করে চলেছে তেমনই দুর্বল, বয়স্ক, বিপদগ্রস্ত, অনাথ, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য পুনর্বাসন ও একীভূতিকরণ, মানবসম্পদ উন্নয়ন, দারিদ্র্য বিমোচন, ক্ষমতায়ন এবং অন্যান্য উন্নয়ন কর্মকাণ্ড সম্পাদন করে থাকে। উপরন্তু, দারিদ্র্য বিমোচন ও মানবসম্পদ উন্নয়নে সমাজসেবা অধিদফতর বিভিন্ন উল্লেখযোগ্য কর্মসূচি বাস্তবায়ন করে থাকে। এ সকল কর্মসূচির মধ্যে সামাজিকভাবে অনগ্রসর মহিলাদের প্রশিক্ষণ ও শিশু অপরাধ প্রবণতা দমন কর্মসূচি, পুনর্বাসন, প্রশিক্ষণ, ভবঘুরেদের উন্নয়ন ও পুনর্বাসন, শিশু ও মহিলাদের নিরাপদ হেফাজতি, এতিম-অনাথ শিশুদের লালনপালন, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির মধ্যে বয়স্ক ভাতা, অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা, বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা, দলিত, হরিজন ও বেদে সম্প্রদায়ের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি, হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি, প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। সমাজসেবা অধিদফতরের কর্মসূচিগুলো বর্তমান সরকারের রূপকল্প-২০২১, ৭ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা এবং SDGs এর সাথে সাদৃশ্য রেখে চলেছে।

এ বিভাগের প্রধান লক্ষ্য হলো মানবসম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে হতদরিদ্রের দারিদ্র্য বিমোচন এবং তাদের অধিকার, সমস্যা এবং প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে আত্ম উন্নয়নে উদ্বুদ্ধ করা এবং সচেতন করে সক্রিয় করে তোলা ।

১.২.১ ভিশনঃ

সমাজের অনগ্রসর দরিদ্র, বঞ্চিত, সমস্যাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর কল্যাণসাধন এবং তাদের ক্ষমতায়নের মাধ্যমে সামাজিক উন্নয়ন ও সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান।

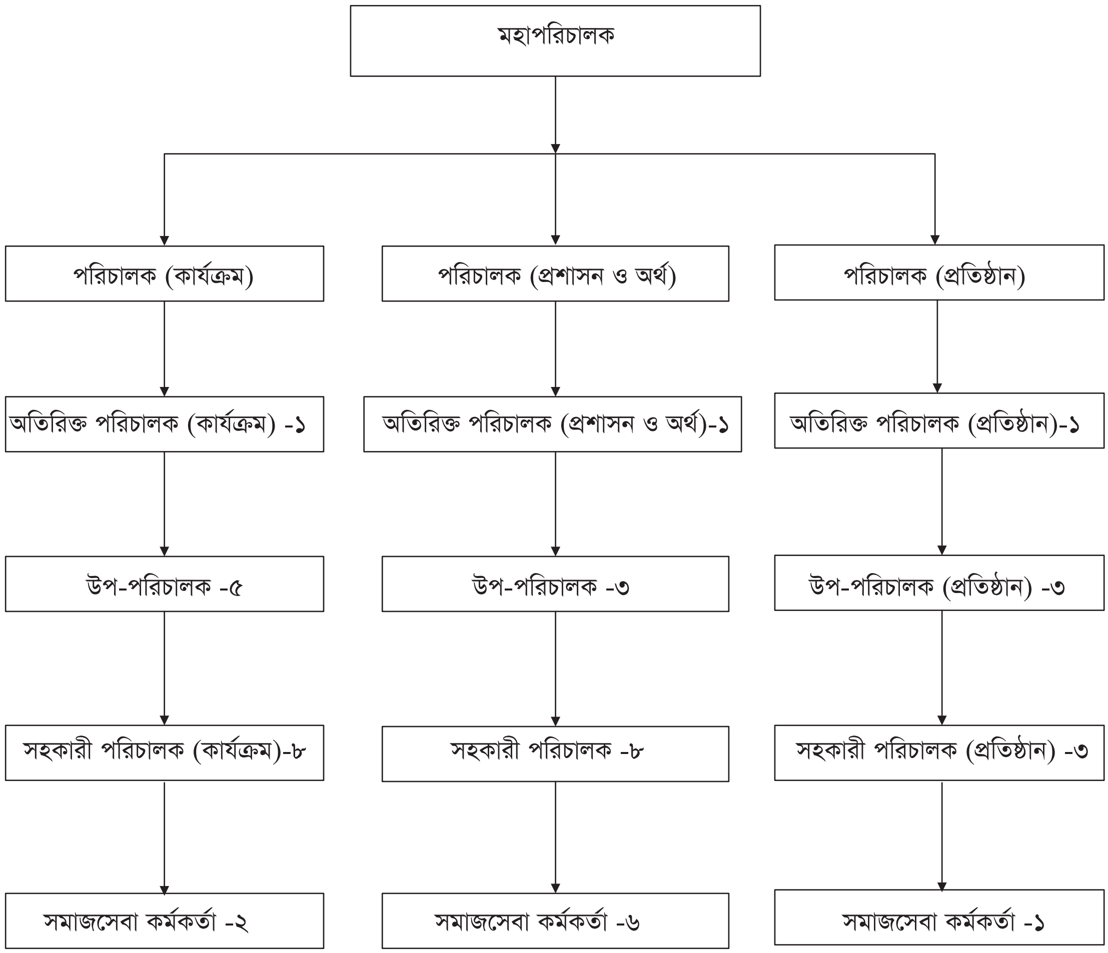
১.২.২ মিশনঃ

- ২০১৫ সালের মধ্যে দেশের শতকরা ৫০ ভাগ অসহায় ও সমস্যাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীকে সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান;
- সুদমুক্ত ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানের মাধ্যমে ২০১৫ সালের মধ্যে দেশের শতকরা ৫০ ভাগ দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক ও জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন ও দারিদ্র্য বিমোচন;
- অবহেলিত দুস্থ, বিপন্ন ও এতিম শিশুদের অধিকার সুরক্ষা, প্রতিপালন উন্নয়ন, কল্যাণ এবং পুনর্বাসন;
- সামাজিক অপরাধপ্রবণ ব্যক্তিদের সংশোধন, উন্নয়ন ও পুনর্বাসন;
- অসহায়, দুস্থ রোগীদের বিনামূল্যে চিকিৎসা সুবিধা প্রদান;
- প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সুরক্ষা, প্রতিপালন, উন্নয়ন, কল্যাণ ও পুনর্বাসন;
- স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহকে নিবন্ধন প্রদান, তাদের কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান ও তত্ত্বাবধান;
- সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের কল্যাণ, উন্নয়ন ও পুনর্বাসন;
- সামাজিক অনাচার প্রতিরোধে সহায়তা প্রদান ও উদ্বুদ্ধকরণ;
- পেশাজীবী সমাজকর্মীদের দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণ প্রদান;
- এসিডদগ্ধ মহিলাদের সহায়তা ও উন্নয়ন।

১.২.৩ সমাজসেবা অধিদফতরের সেবাগ্রহীতাঃ

- অনগ্রসর দরিদ্র ও নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী;
- অসচ্ছল, অসহায় ও সমস্যাগ্রস্ত প্রবীণ ব্যক্তি;
- বিধবা, স্বামী পরিত্যক্তা ও দুস্থ মহিলা;
- মুক্তিযোদ্ধা;
- পিতৃমাতৃহীন, পিতামাতার আদরবঞ্চিত, প্রতিবন্ধী, দুস্থ, অবহেলিত শিশু;
- আইনের আওতায় আসা শিশু;
- অসহায় দুস্থরোগী;
- সকল প্রকার প্রতিবন্ধী ব্যক্তি;
- সামাজিক অনাচার-পাচারের শিকার শিশু ও মহিলা;
- পেশাজীবী সমাজকর্মী;
- স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থা;
- সামাজিক অবক্ষয়ের শিকার শিশু ও ভবঘুরে ব্যক্তি।

১.৩ অধিদফতর- অর্গানোগ্রাম

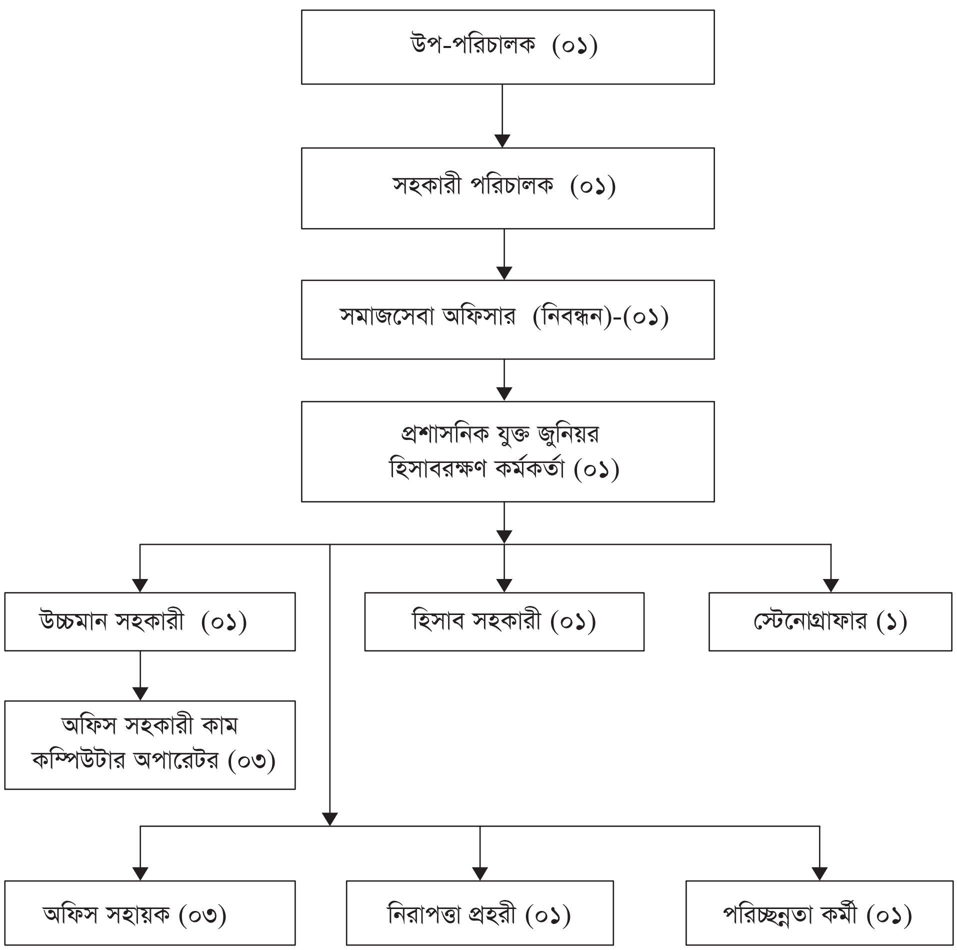


বি.দ্র. কর্মকর্তাদের পাশে বর্ণিত অংক দ্বারা তাদের সংখ্যা বোঝানো হয়েছে।

১.৪ জেলা অফিসঃ

১.৪.১ একনজরে জেলা অফিস		
নাম	বাংলা	জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
	ইংরেজি	District Social Services Office
	সংক্ষিপ্ত	DSSO
অফিস সংখ্যা		৬৪
অফিস প্রধানের পদবি		উপ-পরিচালক
জনবল		১৫ জন

১.৪.২ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম

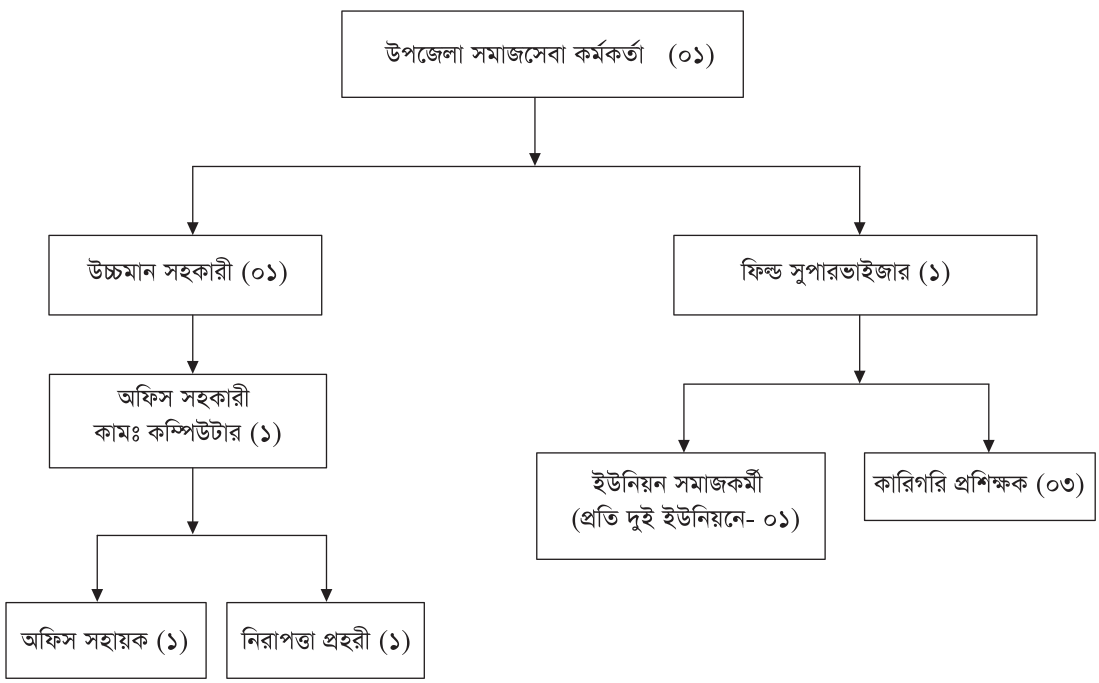


প্রশাসনিক পুনর্বিন্যাস কমিটি (এনাম কমিটি)-এর অনুমোদিত পদের সাথে পরবর্তীতে রাজস্বখাতে সৃজিত পদ একীভূত করে দেখানো হয়েছে। উল্লেখ্য, জেলা ক্যাটাগরি অনুসারে জেলাভিত্তিক পদের সংখ্যা এ পদের ভিন্নতর রয়েছে।

১.৫ উপজেলা অফিস:

১.৫.১ একনজরে উপজেলা অফিস		
নাম	**বাংলা**	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়
	ইংরেজি	Upazila Social Services Office
	সংক্ষিপ্ত	USSO
অফিস সংখ্যা		৪৮৮
অফিস প্রধানের পদবি		উপজেলা সমাজসেবা অফিসার
জনবল		১০ জন

১.৫.২ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম



প্রশাসনিক পুনর্বিন্যাস কমিটি (এনাম কমিটি)-এর অনুমোদিত পদের সাথে পরবর্তীতে রাজস্বখাতে সৃজিত পদ একীভূত করে দেখানো হয়েছে। উপজেলাওয়ারী ইউনিয়নের সংখ্যা কমবেশি থাকায় উপজেলাওয়ারী পদ ও পদসংখ্যা ভিন্নতর রয়েছে।

১.৫.৩ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়ের উল্লেখযোগ্য কর্মসূচিগুলো

আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন সেবামূলক:

- ✓ পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম (আর.এস.এস)
- ✓ পল্লী মাতৃকেন্দ্র কার্যক্রম (আর.এম.সি)
- ✓ শহর সমাজসেবা কার্যক্রম (ইউসিডি)
- ✓ এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম
- ✓ আশ্রয়ণ প্রকল্প/আবাসন কার্যক্রম

সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির মধ্যে

- ✓ বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম
- ✓ অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম
- ✓ বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা ভাতা
- ✓ মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা
- ✓ প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি
- ✓ দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি
- ✓ হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সুরক্ষা উন্নয়ন, প্রতিপালন ও পুনর্বাসন কার্যক্রমের আওতায়-

- ✓ প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, শনাক্তকৃত ব্যক্তিকে সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান
- ✓ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সহায়ক সামগ্রী বিতরণ

ভবঘুরে ও সামাজিক অপরাধপ্রবণদের উন্নয়ন ও পুনর্বাসনমূলক কার্যক্রমের আওতায়

- ✓ প্রবেশন ও আফটার কেয়ার সার্ভিস

দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কর্মসূচির আওতায়

- ✓ নারী ও পশ্চাৎপদ জনগোষ্ঠীর উন্নয়ন ও ক্ষমতায়নের লক্ষ্যে আর্থ-সামাজিক প্রশিক্ষণ পরিচালনা

স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহকে নিবন্ধন ও সহায়তা কর্মসূচির আওতায়

- ✓ স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ
- ✓ বেসরকারি এতিমখানা নিবন্ধন ও তত্ত্বাবধান এবং ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান
- ✓ বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহকে সাধারণ ও আয়বর্ধক অনুদান প্রদানে সহায়তা
- ✓ স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানসমূহের সাথে যৌথভাবে বিভিন্ন উন্নয়ন কার্যক্রম পরিচালনা

বিবিধ

- ✓ নির্বাচন কমিশন কর্তৃক অর্পিত দায়িত্ব ছাড়াও জনকল্যাণে সামাজিক সমস্যা সমাধানে সহায়তা প্রদানসহ সরকারের নির্বাহী আদেশে অন্যান্য দায়িত্ব পালন ইত্যাদি।

অধ্যায় ২

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

- নাগরিক- সেবার তালিকা
- নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি/Citizen Service Information Map (CSIM)

২. নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (অধিদফতর/জেলা/উপজেলা পর্যায়)

সেবা ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (অধিদফতর/জেলা/উপজেলা পর্যায়)
১.	পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম	উপজেলা
২.	পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)	উপজেলা
৩.	প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৪.	এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	উপজেলা
৫.	আবাসন/আশ্রয়ণ প্রকল্প	উপজেলা
৬.	চিকিৎসা সমাজসেবা কার্যক্রম	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৭.	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৮.	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৯.	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
১০.	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
১১.	দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
১২.	হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
১৩.	ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি	উপজেলা/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
১৪.	চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	নির্বাচিত উপজেলা/জেলা
১৫.	বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা	উপজেলা
১৬.	সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন, প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	জেলা
১৭.	ছোটমণি নিবাসে শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন	অধিদফতর
১৮.	দুস্থ ও এতিম শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	জেলা/অধিদফতর
১৯.	বিপন্ন শিশুদের সুরক্ষা কার্যক্রম	নির্বাচিত জেলা
২০.	সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	জেলা
২১.	বাক-শ্রবণ ও দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম	অধিদফতর
২২.	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কর্মসংস্থান ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধিদফতর
২৩.	এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধিদফতর
২৪.	আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত ও সংস্পর্শে আসা শিশুদের উন্নয়ন কার্যক্রম	অধিদফতর
২৫.	ভবঘুরে ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	অধিদফতর
২৬.	প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস	উপজেলা/জেলা
২৭.	সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	জেলা
২৮.	মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)	জেলা
২৯.	স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ	জেলা/উপজেলা/শহর
৩০.	নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান	জেলা/উপজেলা/অধিদফতর/মন্ত্রণালয়
৩১.	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের অনুদান প্রদানে সহায়তা	জেলা/উপজেলা
৩২.	কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন	অধিদফতর
৩৩.	দিবাকালীন শিশু যত্ন কার্যক্রম	জেলা

সেবা ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (অধিদফতর/জেলা/উপজেলা পর্যায়)
৩৪.	শহর সমাজসেবা কার্যক্রম	পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৩৫.	দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন
৩৬.	বাক-শ্রবণ প্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম	অধিদফতর
৩৭.	দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম	অধিদফতর
৩৮.	মানসিক প্রতিবন্ধীদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধিদফতর
৩৯.	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও গ্রামীণ পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধিদফতর
৪০.	দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধিদফতর
৪১.	ব্রেইল বই মুদ্রণ ও সমাজসেবা অধিদফতরাধীন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে সরবরাহ কার্যক্রম	অধিদফতর
৪২.	মৈত্রী শিল্প থেকে প্লাস্টিক সামগ্রী ও বিশুদ্ধ পানি উৎপাদন ও বিপণন	মন্ত্রণালয়

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০১	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম	১. উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি কর্তৃক নির্বাচিত গ্রামে ইউনিয়ন সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক পরিবার জরিপসম্পন্ন করে ক ও খ গ্রুপভুক্ত পরিবারের সদস্যদেরকে নিয়ে কর্মদল গঠন ও প্রশিক্ষণ প্রদানের পর প্রত্যেক দলীয় সদস্যকে ২০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিত ও অভ্যস্ত করানো হয়। অতঃপর গ্রাম কমিটি বা কর্মদল হতে প্রস্তাবিত ঋণপ্রার্থীদের আবেদনপত্র স্কীম যাচাই-বাছাইপূর্বক খসড়া তালিকা সংশ্লিষ্ট সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক সমাজসেবা কার্যালয়ে দাখিল করেন এবং আদায়কৃত সঞ্চয় প্রকল্প গ্রাম বা কর্মদলের ব্যাংক হিসাবে জমা করেন। প্রস্তুতকৃত খসড়া তালিকা, আবেদন ফিল্ড সুপারভাইজার কর্তৃক পরীক্ষান্তে ও স্কীমের সম্ভাব্যতা যাচাই করে সুপারিশসহ উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের নিকট দাখিল করেন। উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ইউপিআইসির সভায় আবেদনপত্র ও স্কীম অনুমোদনের ব্যবস্থা করেন। অবশেষে স্থান, তারিখ নির্ধারণ করে নির্বাচিত ঋণগ্রহীতাদের আনুষ্ঠানিকভাবে ঋণ বিতরণ কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ৩-৫ মাস)	বিনামূল্যে	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা ক গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৫০,০০০/- পর্যন্ত খ গ্রুপ : যাদের পারিবারিক গড় আয় ৫০,০০১/- থেকে ৬০,০০০/- পর্যন্ত গ গ্রুপ : যাদের পারিবারিক গড় আয় ৬০,০০১/- ঊর্ধ্বে গ গ্রুপভুক্ত পরিবার ঋণ সুবিধা ব্যতীত অন্যান্য সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
০২	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)	১. উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	ইউনিয়ন সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক মাতৃকেন্দ্র গঠন ও প্রশিক্ষণ প্রদানের পর প্রত্যেক সদস্যকে ২০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিত ও তাতে অভ্যস্ত করা হয়। অতঃপর ঋণপ্রার্থীদের আবেদন ও স্কীম যাচাই-বাছাইপূর্বক আবেদনপত্রসহ খসড়া তালিকা দাখিল ও সঞ্চয় আদায়পূর্বক ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়। ফিল্ড সুপারভাইজারের সুপারিশের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুত করা হয়। উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ইউপিআইসির সভায় ঋণ ও স্কীম অনুমোদন করা হয়। তারপর নির্ধারিত স্থান, তারিখ ও সময়ে সুবিধাভোগীদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণের অর্থ নগদ বা চেকে আনুষ্ঠানিকভাবে বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ৩-৫ মাস)	বিনামূল্যে	পরিবার জরিপের মাধ্যমে ১৫-৪৯ বছর বয়স্ক গ্রামীণ দুস্থ মহিলাদের নিয়ে মাতৃকেন্দ্র গঠন করতে হবে। জনসংখ্যা নিয়ন্ত্রণ, নারী শিক্ষা ও ক্ষমতায়নে সক্রিয়ভাবে স্বেচ্ছাসেবী হিসেবে কাজ করার মানসিক প্রস্তুতি থাকতে হবে। ৪০ জন গ্রামীণ দুস্থ মহিলা নিয়ে একটি মাতৃকেন্দ্র গঠন করা হয়ে থাকে। ঋণগ্রহীতার দাখিলকৃত স্কিম অনুসারে প্রত্যেক সদস্যকে ৩,০০০/- হতে ৫,০০০/- পর্যন্ত সুদমুক্ত ঋণ প্রদান করা হয়ে থাকে।	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০৩	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা, উপ-পরিচালক, জেলা কার্যালয়	উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসে জরিপভুক্ত ও নির্ধারিত ডাক্তার/কনসালটেন্টের মাধ্যমে প্রতিবন্ধিতার ধরন ও মাত্রা শনাক্তকৃত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র দাখিল করতে হয়। পরবর্তীতে যাচাই অন্তে সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন সমাজকর্মী কর্তৃক কাগজপত্রসহ নথি উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের নিকট উপস্থাপন করে অনুমোদন গ্রহণ করা হয়। প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ নথি, সনদ ও পরিচয়পত্র উপ-পরিচালকের নিকট চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য জেলা সমাজসেবা অফিসে প্রেরণ করা হয়। জেলা অফিস থেকে অনুমোদন পাওয়ার পর প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে সরাসরি বা উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ের মাধ্যমে সনদ সরবরাহ করে সেবাটি প্রদান করা হয়। এ সনদের মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিগণ সরকারি চাকরিসহ সকল সুযোগ-সুবিধা বর্তমান এ কার্যক্রমটি Interaction software এর মাধ্যমে করা হচ্ছে।	১-৫ দিন	বিনামূল্যে	১. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ ২. এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা	১. জেলা প্রশাসক ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান) ৩. মহাপরিচালক
০৪	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	১. সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন/ পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক জরিপকৃত এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণ প্রার্থীদের নিকট থেকে ৫-২০ হাজার টাকার ঋণের আবেদন ও স্কীম গ্রহণ করা হয়। প্রাপ্ত আবেদন ও স্কীম যাচাই-বাছাই করে ফিল্ড সুপারভাইজার সুপারিশসহ একটি খসড়া তালিকা প্রস্তুত করে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসারের নিকট দাখিল করেন। উপজেলা/শহর সমাজসেবা বাস্তবায়ন কমিটির সভা আয়োজনসহ স্কীম ও ঋণ অনুমোদন করান। তারপর নির্ধারিত স্থান, তারিখ ও সময়ে সুবিধাভোগীদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণের অর্থ নগদ বা চেকে আনুষ্ঠানিকভাবে বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর পিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ১-৩ মাস)	বিনামূল্যে	এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১০	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০৫	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	আবাসন/ আশ্রয়ণ প্রকল্পে নিবাসীদের মধ্যে ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি	১. উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	আশ্রয়ণ বা আবাসন প্রকল্পের আওতায় পুনর্বাসিত পরিবারসমূহকে স্বাবলম্বী করার নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট মাঠকর্মীর মাধ্যমে ৩০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিতকরণসহ প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে উদ্বুদ্ধ করে তোলা হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট মাঠকর্মী আগ্রহী ঋণপ্রার্থীদের আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইপূর্বক প্রস্তাবনা তালিকা প্রণয়ন করেন এবং আদায়কৃত দলীয় সঞ্চয় ব্যাংকে জমা করেন। দাখিলকৃত প্রস্তাবনা ফিল্ড সুপারভাইজার যাচাই-বাছাই অন্তে সুপারিশসহ ঋণগ্রহীতাদের খসড়া তালিকা প্রস্তুত করেন। অতঃপর উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটির (পিআইসি) সভার আয়োজন করে ঋণ মঞ্জুরির অনুমোদন করান।এ সেবার আওতায় দাখিলকৃত স্কীমানুসারে জনপ্রতি ৫,০০০/- হতে ১৫,০০০/- পর্যন্ত ৮% সার্ভিস চার্জে ঋণ প্রদান করা হয়। অতঃপর ঋণের চেক/টাকা বিতরণের স্থান, তারিখ নির্ধারণ করে নির্বাচিত ব্যক্তিদের অবহিত করে ঋণ বিতরণ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ১-৩ মাস)	বিনামূল্যে	১. আশ্রয়ণ নিবাসীদের পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০০৪ ২. আশ্রয়ণ নিবাসীদের ঋণ প্রদান নীতিমালা, ২০০৪ ৩. আশ্রয়ণ নিবাসীদের প্রশিক্ষণ নীতিমালা, ২০০৪	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক ৩. জেলা প্রশাসক
০৬	হাসপাতাল সমাজসেবা অফিস	চিকিৎসা সমাজসেবা কার্যক্রম	সমাজসেবা অফিসার	সরকারি/বেসরকারি হাসপাতাল ও মেডিকেল কলেজ এবং উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সসমূহের বহিঃবিভাগ/অন্তঃবিভাগে বিনামূল্যে বেডে ভর্তিকৃত রোগী বা রোগীর অভিভাবক (সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডের সহকারী রেজিস্ট্রার/কনসালটেন্ট/আরএমও/ডাক্তার এর সুপারিশযুক্ত) সমাজসেবা অফিসার বরাবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করতে হয়। সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক যাচাই-বাছাইপূর্বক আবেদন মঞ্জুর হওয়াসাপেক্ষে আর্থিক/ঔষধ-পথ্য/খাদ্য-বস্ত্র/পুনর্বাসন/রোগের পরীক্ষা-নিরীক্ষা/আনুষঙ্গিক সেবা প্রদান করা হয়।	১-৪ ঘণ্টা	বিনামূল্যে	১. হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা- ২০১১ ২. স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন, নিয়ন্ত্রণ অধ্যাদেশ, ১৯৬১ অনুসারে রোগী কল্যাণ সমিতির গঠনতন্ত্র	১. সিভিল সার্জন /সহকারী/ পরিচালক হাসপাতাল ২. উপ-পরিচালক ৩. জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক কার্যক্রম

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০৭	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	১. উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন /পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১০,০০০/- এবং পুরুষের ক্ষেত্রে বয়স সর্বনিম্ন ৬৫ বছর ও মহিলার ক্ষেত্রে বয়স সর্বনিম্ন ৬২ বছর তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/ পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তরের মাধ্যমে ভাতা বিতরণ সম্পন্ন হয়। সুবিধাভোগীদের নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।	নতুন বরাদ্দপ্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে ভাতাভোগী নির্বাচন করা হয়। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে ভাতার অর্থ স্থানান্তর করা হয়।	১০/- টাকা দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়	বয়স্ক ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক /উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)
০৮	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার ৩. ফিল্ড সুপারভাইজার ৪. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৫. কারিগরি প্রশিক্ষক	জরিপভুক্ত শনাক্তকৃত ও সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক নিবন্ধিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, যার বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ০৬ বছর তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/ পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর সম্পন্ন করা হয়। ভাতাভোগীগণ নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।	নতুন বরাদ্দপ্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে ভাতাভোগী নির্বাচন করা হয়। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে ভাতার অর্থ স্থানান্তর করা হয়।	১০/- টাকা দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০৯	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি	১. উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	জরিপভুক্ত, শনাক্তকৃত ও সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক নিবন্ধিত এবং সরকার কর্তৃক স্বীকৃত শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী যাদের পারিবারিক বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করতে হয়। নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই করার পর প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তিভোগী নির্বাচন করা হয়। অতঃপর নির্বাচিত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান প্রধান বা অভিভাবককে অবহিত করে বৈধ অভিভাবকের নামে উপবৃত্তির অর্থ উত্তোলনের ব্যাংক হিসাব খোলা হয়। উপবৃত্তির টাকা বিতরণের স্থান, তারিখ, সময় নির্ধারণ করে উপবৃত্তিপ্রাপ্ত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী তার পরিবার ও শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান প্রধানকে অবহিত করার মাধ্যমে আনুষ্ঠানিকভাবে উপবৃত্তি বিতরণ করা হয়।	নতুন বরাদ্দপ্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে ভাতাভোগী নির্বাচন করা হয়। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে ভাতা স্থানান্তর করা হয়।	১০/- টাকা দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)
১০	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার ৩. ফিল্ড সুপারভাইজার ৪. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৫. কারিগরি প্রশিক্ষক	১৮ বছরের উর্ধ্বে বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১২,০০০/- তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর সম্পন্ন করা হয়। ভাতাভোগীগণ নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।	নতুন বরাদ্দপ্রাপ্তির ০৩ মাসের মধ্যে ভাতাভোগী নির্বাচন করা হয়। নিয়মিত ভাতাভোগীর হিসাবে ০৭ দিনের মধ্যে ভাতার অর্থ স্থানান্তর করা হয়।	১০/- টাকা দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
১১	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বিজ্ঞপ্তি প্রচার করেন। অতঃপর নির্ধারিত ফরমে আগ্রহী ব্যক্তিদের সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক সরজমিনে যাচাই-বাছাই করে প্রস্তাব আকারে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর উপজেলা কমিটি যাচাই-বাছাই করে বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করে। নির্বাচিত ব্যক্তির নামে ব্যাংক হিসাব খোলা এবং কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতা বা উপবৃত্তির টাকা স্থানান্তর করে নির্বাচিত ব্যক্তিকে অবহিতকরণপূর্বক ভাতা বা উপবৃত্তি বিতরণ সম্পন্ন করা হয়। ১৮ বছর বয়সের ঊর্ধ্ব কর্মক্ষম ব্যক্তিদেরকে ট্রেডভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণার্থীদেরকে প্রশিক্ষণোত্তর অফেরতযোগ্য আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।	১. নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে আবেদনের ০৩ মাসের মধ্যে; ২. পুরাতন বা নিয়মিতদের ক্ষেত্রে ০৭ কর্মদিবস	বিনামূল্যে	বিশেষ ভাতা ৩০০/- মাসিক উপবৃত্তি : প্রাথমিক-৩০০/- মাধ্যমিক-৪৫০/- উচ্চ মাধ্যমিক-৬০০/- স্নাতক বা স্নাতকোত্তর-১০০০/- প্রশিক্ষণ : প্রশিক্ষণার্থীদের আর্থিক সহায়তা ১০,০০০/- (অফেরতযোগ্য) দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ ২. জেলা প্রশাসক সিটি করপোরেশন/ পৌরসভার ক্ষেত্রে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা ৩. কর্মসূচি পরিচালক
১২	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বিজ্ঞপ্তি প্রচার করেন অতঃপর নির্ধারিত ফরমে আগ্রহী ব্যক্তিদের সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক সরজমিনে যাচাই-বাছাই করে প্রস্তাব আকারে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করে। অতঃপর উপজেলা কমিটি যাচাই-বাছাই করে বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করে। নির্বাচিত ব্যক্তির নামে ব্যাংক হিসাব খোলা এবং কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতা বা উপবৃত্তির টাকা স্থানান্তর করে নির্বাচিত ব্যক্তিকে অবহিতকরণপূর্বক ভাতা বা উপবৃত্তি বিতরণ সম্পন্ন করা হয়। ১৮ বছর বয়সের উর্ধ্ব কর্মক্ষম ব্যক্তিদেরকে ট্রেডভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণার্থীদেরকে প্রশিক্ষণোত্তর অফেরতযোগ্য আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়	১. নতুন বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে আবেদনের ০৩ মাসের মধ্যে; ২. পুরাতন বা নিয়মিতদের ক্ষেত্রে ০৭ কর্মদিবস (৩-৩.৫ মাস)	বিনামূল্যে	বিশেষ ভাতা ৩০০/- মাসিক উপবৃত্তি : প্রাথমিক-৩০০/- মাধ্যমিক-৪৫০/- উচ্চ মাধ্যমিক-৬০০/- স্নাতক বা স্নাতকোত্তর ১০০০/- প্রশিক্ষণ : প্রশিক্ষণার্থীদের আর্থিক সহায়তা ১০,০০০/- (ন্যূনতম) (অফেরতযোগ্য) হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি নীতিমালা, ২০১৩	১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ ২. জেলা প্রশাসক সিটি করপোরেশন /পৌরসভার ক্ষেত্রে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা ৩. কর্মসূচি পরিচালক

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
১৩	উপজেলা/ জেলা সমাজসেবা অফিস	ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	আগ্রহী ব্যক্তিদের নির্ধারিত ফরমে মহাপরিচালক বরাবরে আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদনসমূহ জেলা কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই অন্তে জেলা কমিটির কার্য বিবরণীসহ সুপারিশ তালিকা কর্মসূচি পরিচালক বরাবরে প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটি হতে প্রাপ্ত আবেদন ও সুপারিশ যাচাই-বাছাই করার জন্য সমাজসেবা অধিদফতর পর্যায়ের কমিটির সভা করা হয়। উক্ত সভায় খসড়া উপকারভোগীর নাম নির্বাচন করে জাতীয় স্টিয়ারিং কমিটিতে উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর জাতীয় কমিটি চূড়ান্ত যাচাই-বাছাই করে নির্বাচিত উপকারভোগীর নামে সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় বরাবর চেক প্রেরণ করেন। উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে অবহিতপূর্বক চেক বিতরণ করেন।	আবেদনের ০৩ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	কিডনি ও লিভার সিরোসিস রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচির বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	কর্মসূচি পরিচালক
১৪	নির্বাচিত উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	নির্ধারিত ফরমে সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন উপজেলা কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই করে জেলা কমিটিতে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটিতে চূড়ান্ত যাচাই-বাছাই করে উপজেলাওয়ারী বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়। প্রাপ্ত নির্বাচিত উপকারভোগীর তালিকানুসারে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক সরকারি ক্রয় প্রক্রিয়া (পিপিআর) অনুসারে নির্বাচিত ব্যক্তিকে এককালীন ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা মূল্যমানের খাদ্যদ্রব্য বিতরণ করা হয়।	আবেদনের ০৩ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	চা শ্রমিকদের জীবন মান উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	কর্মসূচি পরিচালক

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
১৫	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা	১. জেলা প্রশাসক ২. উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৩. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ৪. উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার উপজেলা নির্বাহী অফিসার স্বাক্ষরিত বিজ্ঞপ্তি প্রচারের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন আহ্বান করেন। নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই করার পর ভাতাভোগী নির্বাচন করে তা অনুমোদনের জন্য জেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটিতে অনুমোদিত ভাতাভোগীদের নামে ভাতা পরিশোধ বহি প্রস্তুত করে তা ইস্যুর জন্য উপজেলা/জেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। ভাতা বই ইস্যুর পর ভাতাভোগীকে অবহিত করে ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাব খোলা হয়। অতঃপর ইউনিটের কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ভাতা উত্তোলন হিসাবে ভাতা স্থানান্তর করা হয়। যে সকল মুক্তিযোদ্ধার নামে মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় সনদ ইস্যু করেছেন অথবা যার নাম গেজেট আকারে প্রকাশ করেছেন অথবা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক স্বাক্ষরিত সনদ, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা সংসদ, কেন্দ্রীয় কমান্ড কাউন্সিল হতে সনদধারী ব্যক্তিগণ অথবা মুক্তিবার্তার চূড়ান্ত তালিকায় (মুক্তি বার্তা লাল বই) নাম আছে এবং মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের চূড়ান্ত ডাটাবেজে যাদের নাম আছে সে সকল বীর মুক্তিযোদ্ধা এই সম্মানী ভাতা প্রাপ্য হবেন। যে সকল মুক্তিযোদ্ধা, যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধা এবং শহিদ মুক্তিযোদ্ধা পরিবার মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট হতে ভাতা পাচ্ছেন তারা এ সেবার আওতাভুক্ত হবেন না।	১. নতুন উপকারভোগী সর্বোচ্চ ৩ মাস ২. নিয়মিত উপকারভোগী ০৭ দিন	১০/- দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়	বীর মুক্তিযোদ্ধাদের সম্মানী ভাতা বিতরণ নীতিমালা, ২০১৩	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৩. জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম) ৫. মহাপরিচালক
১৬	সরকারি শিশু পরিবার	সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন, প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	১. তত্ত্বাবধায়ক ২. উপ-তত্ত্বাবধায়ক ৩. সরকারি তত্ত্বাবধায়ক	নির্ধারিত ফরমে ৬-৯ বছরের এতিম শিশুর অভিভাবকরা আবেদনপত্র দাখিল করবেন। প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তত্ত্বাবধায়ক/উপ-তত্ত্বাবধায়ক ভর্তি কমিটির সভা আহ্বান করেন। সভায় নিবাসী নির্বাচনপূর্বক আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি করে এতিম নিবাসী শিশুকে ১৮ বছর বয়স পর্যন্ত ভরণ-পোষণ, শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়।	আসন শূন্যসাপেক্ষে আবেদনের ১ মাসের মধ্যে (৩০-৩৭ দিন)	বিনামূল্যে	১. সরকারি শিশু সদন/ শিশু পরিবার ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০০২ ২. শিশু আইন, ২০১৩	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
১৭	ছোটমণি নিবাস (বেবি হোম)	ছোটমণি নিবাসে শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	০-৭ বছরের অভিভাবকহীন, দাবিদারহীন, পরিত্যক্ত, ঠিকানাহীন, দুর্দশাগ্রস্ত পাচারকারীদের নিকট হতে উদ্ধারকৃত এবং বিপন্ন শিশুদের থানায় জিডিকরণের মাধ্যমে ভর্তি করা হয়। ভর্তিকৃত শিশুদের রক্ষণাবেক্ষণ, ভরণপোষণ, চিকিৎসা, বিনোদন সেবা প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করার জন্য সরকারি শিশু পরিবারে স্থানান্তর করা হয়।	জিডি হওয়ার সাথে সাথে	বিনামূল্যে	১. ছোটমণি নিবাস ব্যবস্থাপনা নীতিমালা -২০০৩ ২. শিশু আইন, ২০১৩	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
১৮	দুস্থ শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	দুস্থ ও এতিম শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	তত্ত্বাবধায়ক/ উপ-তত্ত্বাবধায়ক	নির্ধারিত ফরমে ৬-৯ বছরে বিপন্ন ও ঝুঁকিপূর্ণ শিশুর অভিভাবকরা আবেদনপত্র দাখিল করবেন। প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তত্ত্বাবধায়ক/উপ-তত্ত্বাবধায়ক ভর্তি কমিটির সভা আহ্বান করেন। সভায় নিবাসী নির্বাচনপূর্বক আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি করে ১৮ বছর বয়স পর্যন্ত ভরণ-পোষণ, শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়।	আসন শূন্যসাপেক্ষে আবেদনের ১ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	শিশু আইন, ২০১৩	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
১৯	নির্বাচিত জেলা/ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিপন্ন শিশুদের সুরক্ষা কার্যক্রম	১. সমাজসেবা অফিসার ২. উপ-পরিচালক ৩. তত্ত্বাবধায়ক	মাঠকর্মীদের সংগ্রহকৃত তথ্য কিংবা সরাসরি যোগাযোগকৃত শিশু বা তাদের অভিভাবক বা অন্য কেউ তথ্য প্রদানের মাধ্যমে প্রাপ্ত শিশুদের নিকট হতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ করা হয়। আবেদনিত শিশুদের কেস ম্যানেজমেন্ট ও সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন সমাজকর্মী কর্তৃক প্রদানযোগ্য সেবার প্রস্তাবসহ সুপারিশ করা হয়। অতঃপর উপজেলা ও জেলাকল্যাণ বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনক্রমে এবং সংকুলানসাপেক্ষে প্রকল্প মেয়াদে ৬-১৮ বছরের শিশুদের নির্ধারিত (শর্তযুক্ত অর্থ সহায়তা, পথশিশুদের সুরক্ষা, পরিবার এবং সমাজে একীভূতকরণ, ২৪ ঘণ্টা চাইল্ড হেল্পলাইন-১০৯৮, প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি) সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।	শিশু আসা মাত্রই সেবা প্রদান শুরু (সাধারণত ১ মাস)	বিনামূল্যে	রুলস্ অব বিজনেস্ অনুযায়ী সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের কার্যাবলির আওতায় প্রণীত Child Sensitive Social Protection in Bangladesh (CSPB) প্রকল্প প্রস্তাবনা	জাতীয় প্রকল্প পরিচালক
২০	সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	রিসোর্স শিক্ষক	আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে রিসোর্স শিক্ষক/উপ-পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট রিসোর্স শিক্ষক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করেন। অতঃপর আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি সম্পন্ন করা হয়। ভর্তিকৃত শিশু নির্ধারিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ব্রেইল পদ্ধতিতে সাধারণ শিক্ষার্থীদের সাথে শিক্ষা লাভ করে এবং রিসোর্স শিক্ষক পাঠদান তদারকি করেন। ভর্তিকৃত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীবৃন্দের জন্য আবাসন, খাদ্য এবং চিকিৎসা বিষয়ক সকল প্রকার ব্যয়ভার সমাজসেবা অধিদফতর থেকে নির্বাহ করা হয়।	আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষা বর্ষের শুরুতে (১ মাস)	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
২১	পিএইচটি সেন্টার	বাক-শ্রবণ ও দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিশুদের শিক্ষা কার্যক্রম	তত্ত্বাবধায়ক	আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে তত্ত্বাবধায়ক, পিএইচটি সেন্টার আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট তত্ত্বাবধায়ক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে বাক, শ্রবণ ও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করা হয়। এ সকল প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের ভরণ-পোষণসহ দক্ষ মানবসম্পদ হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে শিক্ষার পাশাপাশি বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষা বর্ষের শুরুতে (৩০-৩৭ দিন)	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
২২	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কর্মসংস্থান ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	উপ-পরিচালক	আগ্রহী আবেদনকারী (প্রতিবন্ধী ব্যক্তি) সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে আবেদনপত্র সংগ্রহ করে নির্ধারিত ফরমে উপ-পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করেন। সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে প্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন করে এবং আবেদনকারীকে অবহিত করে ভর্তি সম্পন্ন করা হয়। শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বয়স ১৪-২৪ বছর তারা এ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। ট্রেডভিত্তিক ৩ থেকে ১২ মাস প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পুনর্বাসন ভাতা বাবদ ৪,০০০/-(চার হাজার) প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ চলাকালীন আবাসন, ভরণ-পোষণ, চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পদ শূন্যসাপক্ষে এ প্রতিষ্ঠানসহ জবপ্লেসমেন্ট অফিসারের মাধ্যমে অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে চাকরির ব্যবস্থা করা হয়।	বছরে ২ বার, ১৫ জানুয়ারি এবং ১৫ জুলাই তারিখে আবেদন আহ্বান এবং ভর্তি কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়। (১ মাসা ৭ দিন)	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
২৩	এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলে-মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	ব্যবস্থাপক	সমাজসেবা অধিদফতরাধীন বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের লেখাপড়ায় অমনোযোগী কম মেধাসম্পন্ন ন্যূনতম ১৫ বছর বয়সি ৮ম শ্রেণি উত্তীর্ণ এতিম ও প্রতিবন্ধী শিশুদের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানদের প্রেরিত তালিকানুসারে ভর্তি করে লালন-পালন ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়। উল্লেখ্য যে, যদি সরকারি প্রতিষ্ঠান হতে ভর্তিযোগ্য নিবাসী না পাওয়া যায় সেক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থীদের (১৫-২৫) ভর্তির জন্য গণবিজ্ঞপ্তি প্রচার করা হয়ে থাকে।	আসন শূন্যসাপেক্ষে ০১ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩	উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
২৪	কিশোর/ কিশোরী উন্নয়ন কেন্দ্র	আইনের সংঘাতে ও সংস্পর্শে এবং সাজাপ্রাপ্ত শিশুদের উন্নয়ন কার্যক্রম	তত্ত্বাবধায়ক	বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক আদেশপ্রাপ্ত আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত অভিযুক্ত বা সাজাপ্রাপ্ত শিশু কেন্দ্রে অবস্থান করে। কেন্দ্রে অবস্থানকালীন শিশুদের সুরক্ষা, যত্ন-পরিচর্যা, ভরণ-পোষণ, শিক্ষা, চিকিৎসা, বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কাউন্সিলিংসহ বিভিন্ন ধরনের সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে মানসিক, পারিবারিক ও সামাজিক উন্নয়ন ঘটিয়ে মূল স্রোতধারায় পুনঃএকীভূতকরণ বা পুনর্বাসন করা হয়।	কেন্দ্রে আগমনের সময় থেকে	বিনামূল্যে	শিশু আইন, ২০১৩	১. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান) ২. মহাপরিচালক

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
২৫	সরকারি আশ্রয় কেন্দ্র	ভবঘুরে ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	সহকারী পরিচালক/ উপসহকারী পরিচালক	পুলিশ কর্তৃক ধৃত/আটককৃত ভবঘুরে ব্যক্তিদেরকে প্রথমে আদালতে ননএফআইআরের মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর আদালত কর্তৃক ভবঘুরে হিসাবে ঘোষিত প্রেরিত ব্যক্তিদেরকে সরকারি আশ্রয় (অভ্যর্থনা) কেন্দ্রে রাখা হয়। ভবঘুরে নিয়ন্ত্রক কর্তৃক শ্রেণি অনুযায়ী নির্ধারিত আশ্রয়কেন্দ্রে প্রেরণ করা হয়। আশ্রয়কেন্দ্রে অবস্থিত ব্যক্তিদের ভরণ-পোষণ, প্রশিক্ষণ, শিক্ষা, কাউন্সিলিং এর মাধ্যমে স্বনির্ভর করে পারিবারিক ও সামাজিকভাবে পুনর্বাসন করা হয়।	আদালতের নির্দেশনার আলোকে	বিনামূল্যে	ভবঘুরে ও নিরাশ্রয় ব্যক্তি (পুনর্বাসন) আইন, ২০১১	১. ভবঘুরে নিয়ন্ত্রক ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
২৬	প্রবেশন জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস	প্রবেশন কর্মকর্তা	১. প্রবেশন এন্ড অফেন্ডার্স অর্ডিনেন্স-১৯৬০, (সংশোধিত-১৯৬৪) এর ৫ ধারা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট আদালত কর্তৃক যেকোনো বয়সের প্রথমবার ও লঘু অপরাধে দোষী সাব্যস্ত ব্যক্তি অথবা অভিযুক্ত ব্যক্তি নিজে দোষ স্বীকার করলে আদালত দণ্ড স্থগিত রেখে প্রবেশন অফিসারের তত্ত্বাবধানে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে নির্দিষ্ট মেয়াদে পরিবার বা সমাজে রেখে সংশোধন ও আত্মশুদ্ধির সুযোগ প্রদান করা হয়। ২. শিশু আইন, ২০১৩ এর ধারা ৩৪ উপ-ধারা ৬ মোতাবেক শিশুদের শিশু উন্নয়ন কেন্দ্রে আটক রাখার পরিবর্তে সদাচরণের জন্য শিশু আদালতের আদেশক্রমে প্রবেশন সেবা প্রদান করা হয়। ৩. কারাগারে আটক সাজাপ্রাপ্ত নারীদের শর্তসাপেক্ষে মুক্তির ব্যবস্থা করা হয়। মুক্তিপ্রাপ্ত কয়েদিদের এবং শিশু উন্নয়ন কেন্দ্র থেকে মুক্তিপ্রাপ্ত শিশুদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে দক্ষতার উন্নয়ন ঘটিয়ে/সমাজসেবা অধিদফতরের বিভিন্ন সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় এনে সামাজিক ও অর্থনৈতিকভাবে পুনর্বাসন করা হয়।	বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক আদেশ প্রদানের পর প্রবেশন অফিসারের তত্ত্বাবধানে আসার সময় থেকে। আফটার কেয়ার সার্ভিস এর পুনর্বাসনের বিষয়ে অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতির অনুমোদনের পর। (৩ মাস)	বিনামূল্যে	১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. শিশু বিধিমালা ৩. প্রবেশন অব অফেন্ডার্স অর্ডিনেন্স, ১৯৬০ (সংশোধিত ১৯৬৪) ৪. প্রবেশন রুলস, ১৯৭১ ৫. কারাগারে আটক সাজাপ্রাপ্ত নারীদের বিশেষ সুবিধা আইন, ২০০৬	১. উপ-পরিচালক ২. জেলা প্রশাসক ৩.পরিচালক (কার্যক্রম) ৪. মহাপরিচালক
২৭	সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন	ব্যবস্থাপক	বিজ্ঞ আদালত, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, সরকার অনুমোদিত এনজিও কর্তৃক প্রত্যায়িত বা উদ্ধারকৃত যৌনকর্মী বা জোরপূর্বক বা প্রতারণার মাধ্যমে যৌনকর্মে নিয়োজিত যাদের বয়স ১৮ বছরের নিচে তারা এ সেবা পাবেন। এ সেবার আওতায় কেন্দ্রে অবস্থিত কিশোরী/তরুণীকে শিক্ষা, চিকিৎসা, ভরণ-পোষণ, প্রশিক্ষণ দিয়ে পারিবারিক ও সামাজিকভাবে পুনর্বাসন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরণের সাথে সাথে	বিনামূল্যে	১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. নারী ও শিশু নির্যাতন দমন আইন, ২০০০ ৩. সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০০২ ৪. নৈতিকতাবিরোধী বৃত্তি দমন আইন, ১৯৩৩	১. উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
২৮	মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)	মহিলা ও শিশু কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	বিচারাধীন মহিলা ও নারী শিশু যাদেরকে আদালত হতে সেফহোমে নিরাপদ হেফাজতে রাখার নির্দেশ প্রদান করেন তাদের ভরণ-পোষণসহ সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রে রাখার ব্যবস্থা করা হয়। সেফহোমে অবস্থানকালীন তাদেরকে সুরক্ষা, যত্ন-পরিচর্যা, ভরণ-পোষণ, শিক্ষা, চিকিৎসা, বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কাউন্সিলিংসহ বিভিন্ন ধরনের সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে মানসিক, পারিবারিক ও সামাজিক উন্নয়ন ঘটিয়ে মূল স্রোতধারায় পুনঃএকত্রিকরণ বা পুনর্বাসন করা হয়।	আদালতের নির্দেশ অনুসারে	বিনামূল্যে	১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. নারী ও শিশু নির্যাতন দমন আইন, ২০০০ ৩. শিশু বিধিমালা	১. উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
২৯	জেলা/ উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ	১. উপ-পরিচালক ২. সমাজসেবা অফিসার (নিবন্ধন) ৩. উপজেলা /শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা কার্যালয় নিবন্ধনের যথাযথ কাগজপত্রসহ আবেদনপ্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে সুপারিশসহ আবেদনপত্রটি অগ্রায়ন করা হয়। জেলা সমাজসেবা কার্যালয় অগ্রায়নপত্রযুক্ত আবেদনপ্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে সংস্থার আবেদনের নিষ্পত্তি করে আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়। সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক তদন্তকার্য ও প্রতিবেদন দাখিল করার পর এনএসআই কর্তৃক নিবন্ধনে অনাপত্তির প্রত্যয়নপ্রাপ্তির ১৯ দিনের মধ্যে নিবন্ধন প্রদানের বিষয়টি জেলা সমাজসেবা কার্যালয় নিষ্পত্তি করবে।	১-১.৫ মাস	৫০০০/-	১. স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ বিধিমালা, ১৯৬২ ২. স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ, ১৯৬১ এবং বিধি, ১৯৬২	পরিচালক (কার্যক্রম)
৩০	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্রান্ট প্রদান	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	বেসরকারি এতিমখানাটিকে সমাজসেবা অধিদফতরের নিবন্ধিত হতে হবে এবং এতিমখানাটিতে ন্যূনতম ১০ জন ৬-১৮ বছরের এতিম নিবাসী থাকতে হবে। ১০০% নিবাসী প্রাথমিক/মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে ভর্তি নিশ্চিতসাপেক্ষে শতকরা ৫০ ভাগ শিশু এ সেবার আওতায় আসবে। নির্ধারিত ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় বরাবর ৩১ জুলাইয়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়ে আবেদন দাখিল করতে হয়। ১০ আগস্টের মধ্যে উপজেলা অফিস হতে জেলায় এবং ২৫ আগস্টের মধ্যে জেলা কার্যালয় হতে অধিদপ্তরে বেসরকারি এতিমখানার তথ্য প্রেরণ নিশ্চিত করতে হয়। অতঃপর অধিদফতর হতে ১৫ সেপ্টেম্বরের মধ্যে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হয়।	বেসরকারি এতিমখানা কর্তৃক ক্যাপিটেশন গ্র্যান্টের আবেদন প্রাপ্তির ৪ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট বরাদ্দ ও বণ্টন নীতিমালা, ২০১১	১. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
				সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সভার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইপূর্বক মনোনীত বেসরকারি এতিমখানার বিপরীতে বরাদ্দপত্র অধিদফতর বরাবর পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য প্রেরণ করা হয়। অধিদফতর কর্তৃক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে বরাদ্দপত্র প্রেরণ করা হয়। প্রাপ্ত বরাদ্দের বিপরীতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট অফিসারের নিকট বিল দাখিল করলে যাচাই-বাছাইপূর্বক উক্ত বিল পাস করে তা উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক বিল পাস করে উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের দাপ্তরিক হিসেবে জমা হয়। পরবর্তীতে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার সংশ্লিষ্ট এতিমখানার সভাপতি/সম্পাদকের অনুকূলে ক্রস চেকের মাধ্যমে ক্যাপিটেশন গ্রান্ট হস্তান্তর করেন।				
৩১	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের অনুদান প্রদানে সহায়তা	উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা	সমাজকল্যাণ পরিষদে প্রতিবছর আগস্ট মাসে জাতীয় দৈনিক পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন করতে হয়। ডিসেম্বরের মধ্যে জেলা ও উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ আবেদন বাছাই করে জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদে সুপারিশ প্রেরণ করে। জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ এ বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকে।	১-৩ মাস	বিনামূল্যে	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের অনুদান প্রদানে সহায়তা সংক্রান্ত নীতিমালা	ডিডি, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
৩২	কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্র, টঙ্গী গাজীপুর	কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন	উৎপাদন ব্যবস্থাপক	কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্রের উৎপাদন ব্যবস্থাপক বরাবর চাহিত অঙ্গের জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়। আবেদনের সময় উক্ত অঙ্গের নির্ধারিত মূল্যের ৫০% অগ্রিম পরিশোধ করতে হয়। অতঃপর অফিস থেকে কৃত্রিম অঙ্গ সরবরাহের সময় আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হয়। সে মোতাবেক আবেদনকারী নির্ধারিত তারিখে অবশিষ্ট ৫০% মূল্য পরিশোধ করে কৃত্রিম অঙ্গ গ্রহণ করেন।	আবেদনপ্রাপ্তি ১৫ -৩০ দিনের মধ্যে	কৃত্রিম পা : ১. Above knee - ৮০০৬/- ২. Below knee- ৪৪৮৫/- ৩. থ্রো নী-৮৫১৩/- ৪.ক্র্যাচ-১৯৫/- ৫. হেয়ারিং এইড ২১০৭/-	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ প্রতিবন্ধী বিষয়ক জাতীয় নীতিমালা	উপ-পরিচালক ইআরসিপিএইচ পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
৩৩	দিবাকালীন শিশু যত্ন কেন্দ্র, আজিমপুর, ঢাকা	দিবাকালীন শিশু যত্ন কার্যক্রম	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	আগ্রহী কর্মজীবী মায়েরা তাদের ৫-৯ বছর বয়সি সন্তানদের কর্মকালীন দিবাভাগে রক্ষণাবেক্ষণের জন্য নির্ধারিত ফরমে উপ-তত্ত্বাবধায়ক বরাবর আবেদন দাখিল করবেন। প্রাপ্ত আবেদনসমূহ ব্যবস্থাপনা কমিটিতে অনুমোদিত হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী প্রতিদিন সকাল ৭ টা হতে বিকাল ৫ টা পর্যন্ত দিবাযত্ন কেন্দ্রে রেখে যেতে পারেন। শিশুদের অবস্থানকালীন বিনামূল্যে আহার, প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা, খেলাধুলা ও বিনোদনের ব্যবস্থা করা হয়।	আসন খালি থাকাসাপেক্ষে ১ দিন	বিনামূল্যে	শিশু আইন, ২০১৩	পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৩৪	শহর সমাজসেবা অফিস	শহর সমাজসেবা কার্যক্রম	১. সমাজসেবা অফিসার ২. অফিস সহকারী যুক্ত কম্পিউটার অপারেটর ৩. পৌর সমাজকর্মী	শহর সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন কমিটি কর্তৃক নির্বাচিত মহল্লায় পৌর সমাজকর্মী ও নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনের সদস্য কর্তৃক পরিবার জরিপ সম্পন্ন করে ক ও খ গ্রুপভুক্ত পরিবারের সদস্যদেরকে নিয়ে কর্মদল গঠন করা হয়। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদানের পর প্রত্যেক দলীয় সদস্যকে ২০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিত করা হয়। অতঃপর মহল্লা কমিটি বা কর্মদল হতে দলীয় সদস্যদের নিকট থেকে আদায়কৃত সঞ্চয় প্রকল্প এলাকার ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়। প্রস্তাবিত ঋণপ্রার্থীদের আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইপূর্বক খসড়া তালিকা, আবেদনপত্র, স্কীম সুপারিশসহ সমাজসেবা অফিসারের নিকট দাখিল করেন। অতঃপর পিআইসি সভায় ঋণপ্রার্থীদের আবেদন অনুমোদনের প্রেক্ষিতে সমাজসেবা অফিসার নির্বাচিত ঋণগ্রহীতাদের মাঝে ঋণের চেক/নগদ টাকা বিতরণের স্থান, তারিখ নির্ধারণ করে তাদের অবহিতপূর্বক ঋণ বিতরণ কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর পিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে	বিনামূল্যে	সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা ক গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৩৬,০০০/- পর্যন্ত খ গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৩৬,০০১/- থেকে ৫০,০০০/- পর্যন্ত গ গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৫০,০০১/- উর্ধ্বে গ গ্রুপভুক্ত পরিবার ঋণ সুবিধা ব্যতীত অন্যান্য সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।	উপ-পরিচালক, সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
৩৫	শহর সমাজসেবা অফিস	দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	১.সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. প্রশিক্ষক শহর	সমাজসেবা অফিসার বরাবর নির্ধারিত ফরমে ফিসহ আবেদন করতে হয়। আবেদনে প্রশিক্ষণের বিষয় উল্লেখ করতে হয়। অতঃপর আবেদনপত্রসমূহ নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাইপূর্বক কম্পিউটার, বৈদ্যুতিক মেরামত, দর্জি বিজ্ঞান, কনফেকশনারি, ফাস্ট ফুড প্রসেসিং, ব্লক-বাটিক, বিউটি পার্লারিং, মোবাইল বিনামূল্যে এসি মেরামত এবং মোমের সোপিচ তৈরি ট্রেডসমূহে ভর্তি করে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক অনুমোদনের পর ০১-০৭ দিন	প্রকল্প সমন্বয় কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত কোর্স ফি	ন্যূনতম ৮ম শ্রেণি শিক্ষাগতযোগ্যতা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গ এ সেবার আওতায় সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। শহর সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০০৫	উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
৩৬	সরকারি বাক-শ্রবণ প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়	বাক-শ্রবণ প্রতিবন্ধী শিশুদের শিক্ষা কার্যক্রম	প্রধান শিক্ষক	আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে বাক-শ্রবণ প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট প্রধান শিক্ষক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে বাক-শ্রবণ প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করা হয়। এ সকল প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের ভরণ-পোষণসহ দক্ষ মানবসম্পদ হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে শিক্ষার পাশাপাশি বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	৫-৭ দিন আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষা বর্ষের শুরুতে	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৩৭	সরকারি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বিদ্যালয়	দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিশুদের শিক্ষা কার্যক্রম	প্রধান শিক্ষক	আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট প্রধান শিক্ষক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করা হয়। এ সকল প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের ভরণ-পোষণসহ দক্ষ মানবসম্পদ হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে শিক্ষার পাশাপাশি বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	৫-৭ দিন আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষা বর্ষের শুরুতে	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৩৮	মানসিক প্রতিবন্ধী শিশুদের প্রতিষ্ঠান	মানসিক প্রতিবন্ধী শিশুদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	অধ্যক্ষ	আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে মানসিক প্রতিবন্ধী শিশুদের প্রতিষ্ঠানের অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট অধ্যক্ষ প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে মানসিক প্রতিবন্ধী শিশু নির্বাচন করা হয়। এ সকল প্রতিবন্ধী শিশুর ভরণ-পোষণসহ সুনাগরিক হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে শিক্ষার পাশাপাশি ফিজিওথেরাপি, স্পিচথেরাপি ও সাইকো থেরাপি প্রদান করা হয়।	আসন শূন্যসাপেক্ষে ০১ মাসের মধ্যে	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	জেলা প্রশাসক পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৩৯	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের গ্রামীণ পুনর্বাসন উপকেন্দ্র	শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও গ্রামীণ পুনর্বাসন কার্যক্রম	জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার	আগ্রহী আবেদনকারী (প্রতিবন্ধী ব্যক্তি) নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করেন। সংশ্লিষ্ট জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে প্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন করে এবং আবেদনকারীকে অবহিত করে ভর্তি সম্পন্ন করা হয়। শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বয়স ১৪-২৪ বছর তারা এ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। ট্রেড ভিত্তিক ৩ থেকে ১২ মাস প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পুনর্বাসন ভাতা বাবদ ৪,০০০/-(চার হাজার) প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ চলাকালীন আবাসন, ভরণ-পোষণ, চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পদ শূন্যসাপেক্ষে কেন্দ্রে চাকরি প্রদান করা হয়।	বছরে ২ বার, ১৫ জানুয়ারি এবং ১৫ জুলাই তারিখে আবেদন আহ্বান এবং ভর্তি কার্যক্রম করা হয়	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা	উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
৪০	দৃষ্টি প্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র টঙ্গী, গাজীপুর	দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	ব্যবস্থাপক	আগ্রহী আবেদনকারী (দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তি) সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে সংগ্রহ করে নির্ধারিত ফরমে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্রের ব্যবস্থাপক টঙ্গী, গাজীপুর বরাবর আবেদন দাখিল করেন। সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন করে এবং আবেদনকারীকে অবহিত করে ভর্তি সম্পন্ন কর হয়। দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বয়স ১৪-২৪ বছর তারা এ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। ট্রেডভিত্তিক ৩ থেকে ১২ মাস প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পুনর্বাসন ভাতা বাবদ ৪,০০০/-(চার হাজার) প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ চলাকালীন আবাসন, ভরণ-পোষণ, চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পদ শূন্যসাপেক্ষে কেন্দ্রে চাকরি প্রদান করা হয়।	২৯ বছরে ২ বার, ১৫ জানুয়ারি এবং ১৫ জুলাই তারিখে আবেদন আহ্বান এবং ভর্তি কার্যক্রম করা হয়।	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নিদের্শনা	পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৪১	ব্রেইল প্রেস	ব্রেইল বই মুদ্রণ ও সমাজসেবা অধিদফতরাধীন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে সরবরাহ কার্যক্রম	উৎপাদন ব্যবস্থাপক	সমাজসেবা অধিদফতরাধীন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করে এমন বিদ্যালয়ের চাহিদা অনুযায়ী এ সেবা প্রদান করা হয়। সংশ্লিষ্ট বিদ্যালয় কর্তৃপক্ষকে আগস্ট-সেপ্টেম্বরের মধ্যে উপ-পরিচালক, ইআরসিপিএইচ বরাবরে চাহিদাপত্র প্রেরণ নিশ্চিত করতে হয়। চাহিদা অনুযায়ী বই মুদ্রণপূর্বক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ করা হয়।	প্রতিবছর ১ জানুয়ারি	বিনামূল্যে	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নিদের্শনা	পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
৪২	মৈত্রী প্লাস্টিক শিল্প ও মুক্তা বিশুদ্ধ পানি উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্র	মৈত্রী শিল্প থেকে প্লাস্টিক সামগ্রী ও বিশুদ্ধ পানি উৎপাদন ও বিপণন	নির্বাহী পরিচালক ম্যানেজার	গ্রাহক সরাসরি মৈত্রী শিল্প থেকে প্লাস্টিক সামগ্রী ও মুক্তা বিশুদ্ধ পানি উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্র, টঙ্গী গাজীপুর থেকে নগদ মূল্যে পণ্য সংগ্রহ করতে পারবেন।	তাৎক্ষণিক	নির্দিষ্ট দাম পরিশোধ সাপেক্ষে	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ট্রাস্টি বোর্ড দ্বারা পরিচালিত। এই প্রতিষ্ঠানের অর্জিত সকল মুনাফা প্রতিবন্ধীদের কল্যাণে ব্যয় করা হয়ে থাকে।	১. সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

অধ্যায় ৩

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপঃ

- সেবা প্রোফাইল- সেবা গ্রহণের জন্য যেসব তথ্য জানা প্রয়োজন
- প্রসেস ম্যাপ- সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ধাপসমূহের রেখাচিত্র

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নাম: পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম

৩.১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ৩-৫ মাস)

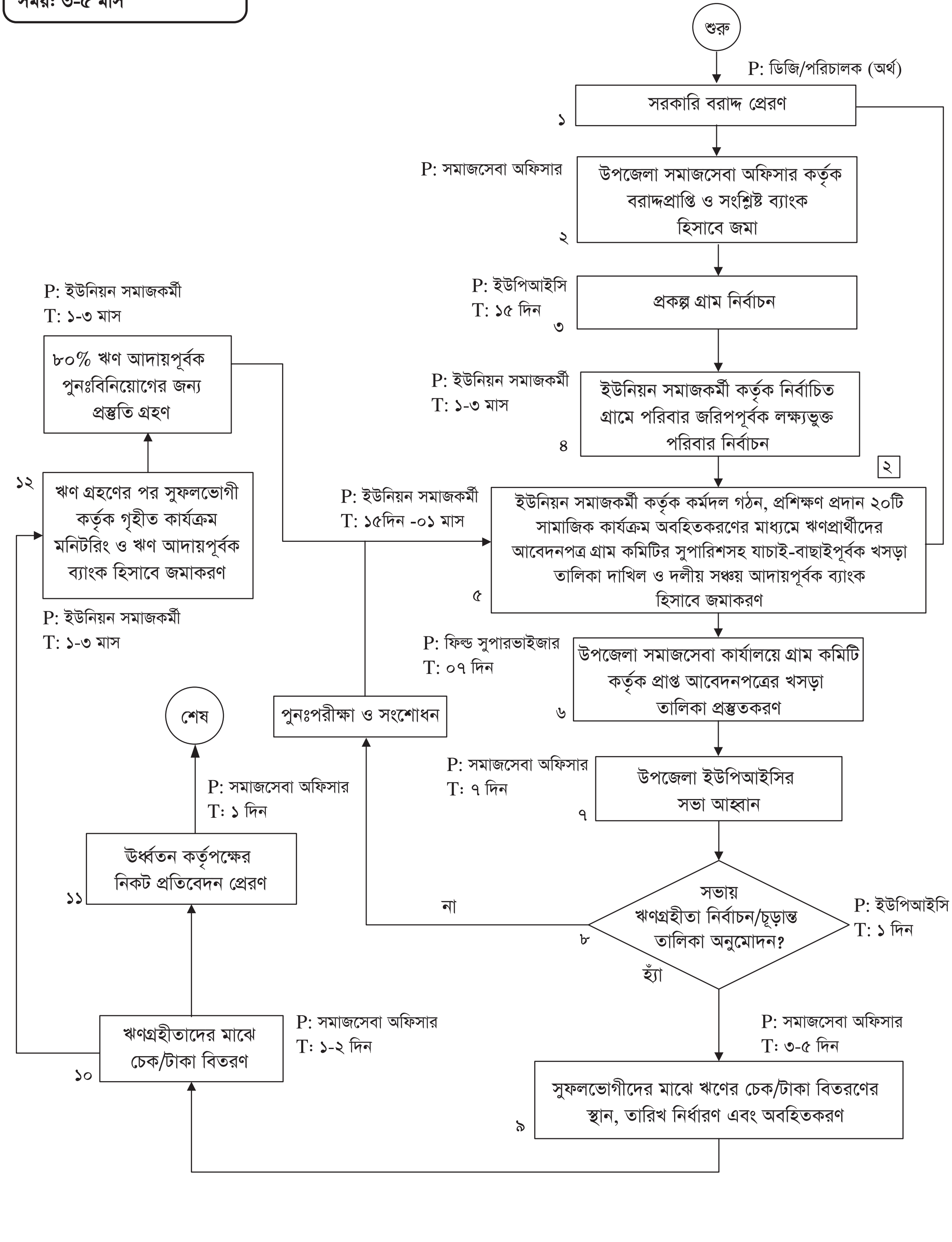
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি কর্তৃক নির্বাচিত গ্রামে ইউনিয়ন সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক পরিবার জরিপসম্পন্ন করে ক ও খ গ্রুপভুক্ত পরিবারের সদস্যদেরকে নিয়ে কর্মদল গঠন ও প্রশিক্ষণ প্রদানের পর প্রত্যেক দলীয় সদস্যকে ২০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিত ও অভ্যস্ত করানো হয়। অতঃপর গ্রাম কমিটি বা কর্মদল হতে প্রস্তাবিত ঋণপ্রার্থীদের আবেদনপত্র স্কীম যাচাই-বাছাইপূর্বক খসড়া তালিকা সংশ্লিষ্ট সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক সমাজসেবা কার্যালয়ে দাখিল করেন এবং আদায়কৃত সঞ্চয় প্রকল্প গ্রাম বা কর্মদলের ব্যাংক হিসাবে জমা করেন। প্রস্তুতকৃত খসড়া তালিকা, আবেদন ফিল্ড সুপারভাইজার কর্তৃক পরীক্ষান্তে ও স্কীমের সম্ভাব্যতা যাচাই করে সুপারিশসহ উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের নিকট দাখিল করেন। অতঃপর উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ইউপিআইসির সভায় আবেদনপত্র ও স্কীম অনুমোদনের ব্যবস্থা করেন। অবশেষে স্থান, তারিখ নির্ধারণ করে নির্বাচিত ঋণগ্রহীতাদের আনুষ্ঠানিকভাবে ঋণ বিতরণ কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		**নির্বাচিত গ্রামের স্থায়ী বাসিন্দা, যিনি:** ১. আর্থ-সামাজিক জরিপের মাধ্যমে সমাজসেবা অধিদফতরে তালিকাভুক্ত পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রমের কর্মদলের সদস্য/ সদস্যা ২. সুদমুক্ত ক্ষুদ্রঋণ ও অন্যান্য সেবাপ্রাপ্তির জন্য ক ও খ শ্রেণিভুক্ত দরিদ্রতম ব্যক্তি অর্থাৎ যার মাথাপিছু বার্ষিক পারিবারিক আয় সর্বোচ্চ ৫০,০০০/- হতে ৬০,০০০/- পর্যন্ত ৩ সুদমুক্ত ক্ষুদ্রঋণ ব্যতীত অন্যান্য সেবাপ্রাপ্তির জন্য 'গ' শ্রেণিভুক্ত ব্যক্তি অর্থাৎ যার মাথাপিছু বার্ষিক পারিবারিক আয় ৬০,০০০ হাজার টাকার উর্ধ্বে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজের ছবি, নাগরিকত্ব সনদ/জন্ম নিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা (৩য় সংস্করণ) ক গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৫০,০০০/- পর্যন্ত খ গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৫০,০০১/- থেকে ৬০,০০০/- পর্যন্ত গ গ্রুপ: যাদের পারিবারিক গড় আয় ৬০,০০১/- উর্ধ্বে গ গ্রুপভুক্ত পরিবার ঋণ সুবিধা ব্যতীত অন্যান্য সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. চাহিদানুপাতিক ঋণ না পাওয়া ২. প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের অভাব ৩. উৎপাদিত পণ্য বাজারজাতকরণের সুযোগের অভাব ৪. সময়মতো ঋণ না পাওয়া
	খ) সরকারি পর্যায়	১. ঋণের পরিসর বৃদ্ধিতে বরাদ্দের অভাব ও চাহিদানুপাতে ঋণের যোগান বাড়ানো ২. জনবলের অভাব ও স্বল্প জনবল দিয়ে বহুমুখী কর্মসূচি বাস্তবায়ন ৩. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।

৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩-৫ মাস



৩.২ সেবার নামঃ পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)

৩.২.১ সেবা প্রোফাইল

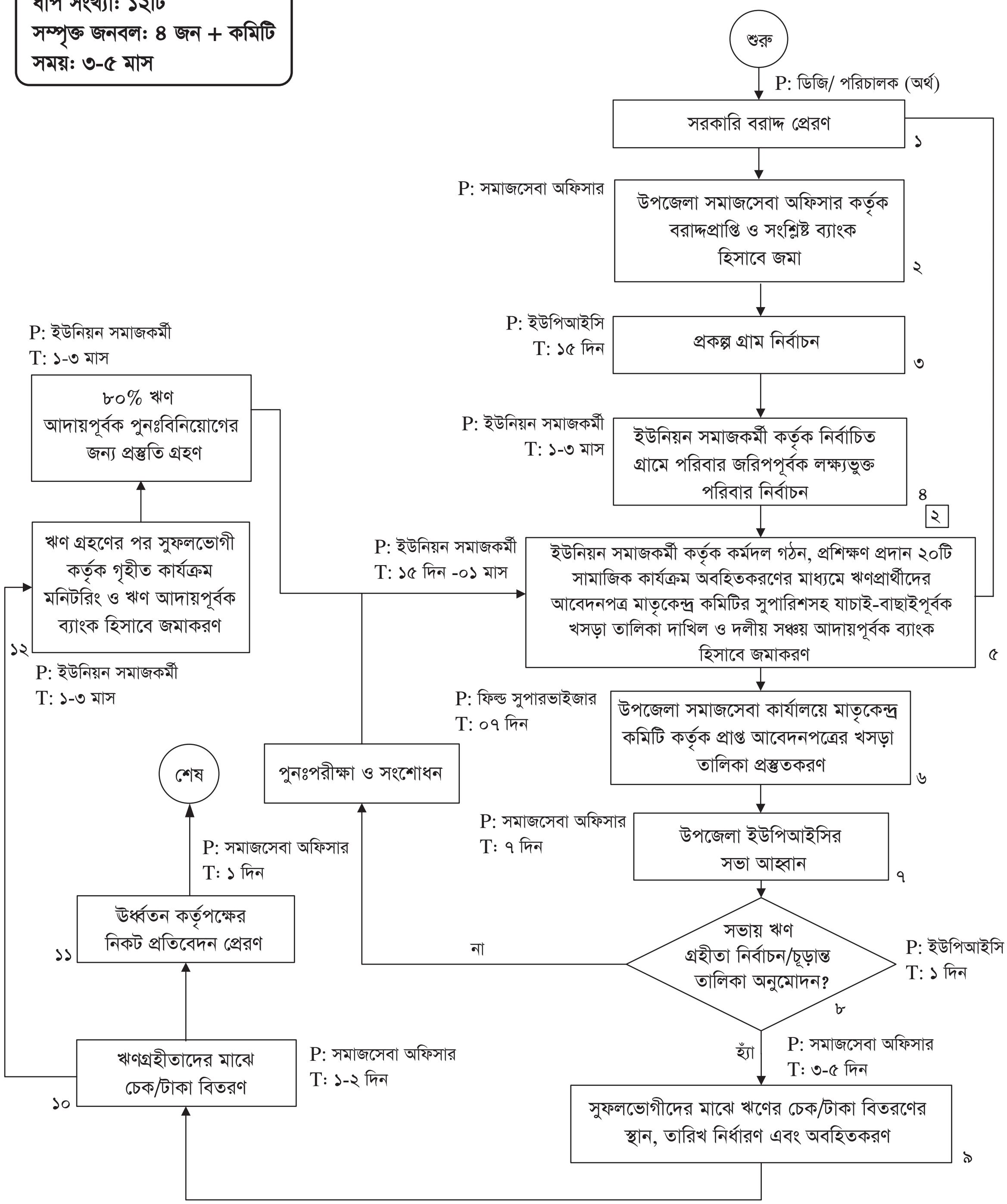
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	৩১৮টি উপজেলার ১২৯৫৬টি মাতৃকেন্দ্র	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ৩-৫ মাস)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		ইউনিয়ন সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক মাতৃকেন্দ্র গঠন ও প্রশিক্ষণ প্রদানের পর প্রত্যেক সদস্যকে ২০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিত ও তাতে অভ্যস্ত করা হয়। অতঃপর ঋণপ্রার্থীদের আবেদন ও স্কীম যাচাই-বাছাইপূর্বক আবেদনপত্রসহ খসড়া তালিকা দাখিল ও সঞ্চয় আদায়পূর্বক ব্যাংক হিসাবে জমা করা হয়। ফিল্ড সুপারভাইজারের সুপারিশের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুত করা হয়। উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ইউপিআইসির সভায় ঋণ ও স্কীম অনুমোদন করা হয়। তারপর নির্ধারিত স্থান, তারিখ ও সময়ে সুবিধাভোগীদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণের অর্থ নগদ বা চেকে আনুষ্ঠানিকভাবে বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		**নির্বাচিত গ্রামের স্থায়ী বাসিন্দা, যিনিঃ** ১. জরিপের মাধ্যমে সমাজসেবা অধিদপ্তরে তালিকাভুক্ত পল্লী মাতৃকেন্দ্রের সদস্য ২. সুদমুক্ত ঋণ ও অন্যান্য সেবাপ্রাপ্তির জন্য ‘ক’ও‘খ’ শ্রেণিভুক্ত দরিদ্রতম নারী যার মাথাপিছু বার্ষিক পারিবারিক আয় সর্বোচ্চ ৬০,০০০/- টাকা পর্যন্ত ৩. সুদমুক্ত ঋণ ব্যতীত অন্যান্য সেবাপ্রাপ্তির জন্য ‘গ’ শ্রেণিভুক্ত নারী যার মাথাপিছু বার্ষিক পারিবারিক আয় ৬০,০০০/- টাকার উর্ধ্বে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পাসপোর্ট সাইজের ছবি,নাগরিকত্ব সনদ/জন্ম নিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. পরিবার জরিপের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট গ্রামের ১৫-৪৯ বছর বয়স্ক মহিলাদের নিয়ে পল্লী মাতৃকেন্দ্র গঠন করতে হবে ২. জনসংখ্যা নিয়ন্ত্রণ, নারী শিক্ষা ও নারী ক্ষমতায়নে সক্রিয়ভাবে স্বেচ্ছাসেবী হিসেবে কাজ করার আগ্রহ থাকতে হবে ৩. এলাকার উন্নয়নমূলক কাজে নারীর অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে ৪. ৪০ জন গ্রামীণ মহিলা সদস্যা নিয়ে পল্লীমাতৃকেন্দ্র গঠন করা হয় ৫. ঋণগ্রহীতার দাখিলকৃত স্কীমানুসারে জনপ্রতি ৩,০০০/- হতে ৫,০০০/- টাকা ঋণ প্রদান করা হয়
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপজেলা নির্বাহী অফিসার উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. চাহিদানুপাতিক ঋণ না পাওয়া ২. প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের অভাব ৩. উৎপাদিত পণ্য বাজারজাতকরণের সুযোগের অভাব ৪. সময়মতো ঋণ না পাওয়া
	খ) সরকারি পর্যায়	১. ঋণের পরিসর বৃদ্ধিতে বরাদ্দের অভাব ও চাহিদানুপাতে ঋণের যোগান বাড়ানো ২. জনবলের অভাব ও স্বল্প জনবল দিয়ে বহুমুখী কর্মসূচি বাস্তবায়ন ৩. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি)

ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩-৫ মাস



৩.৩ সেবার নাম: প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান

৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল

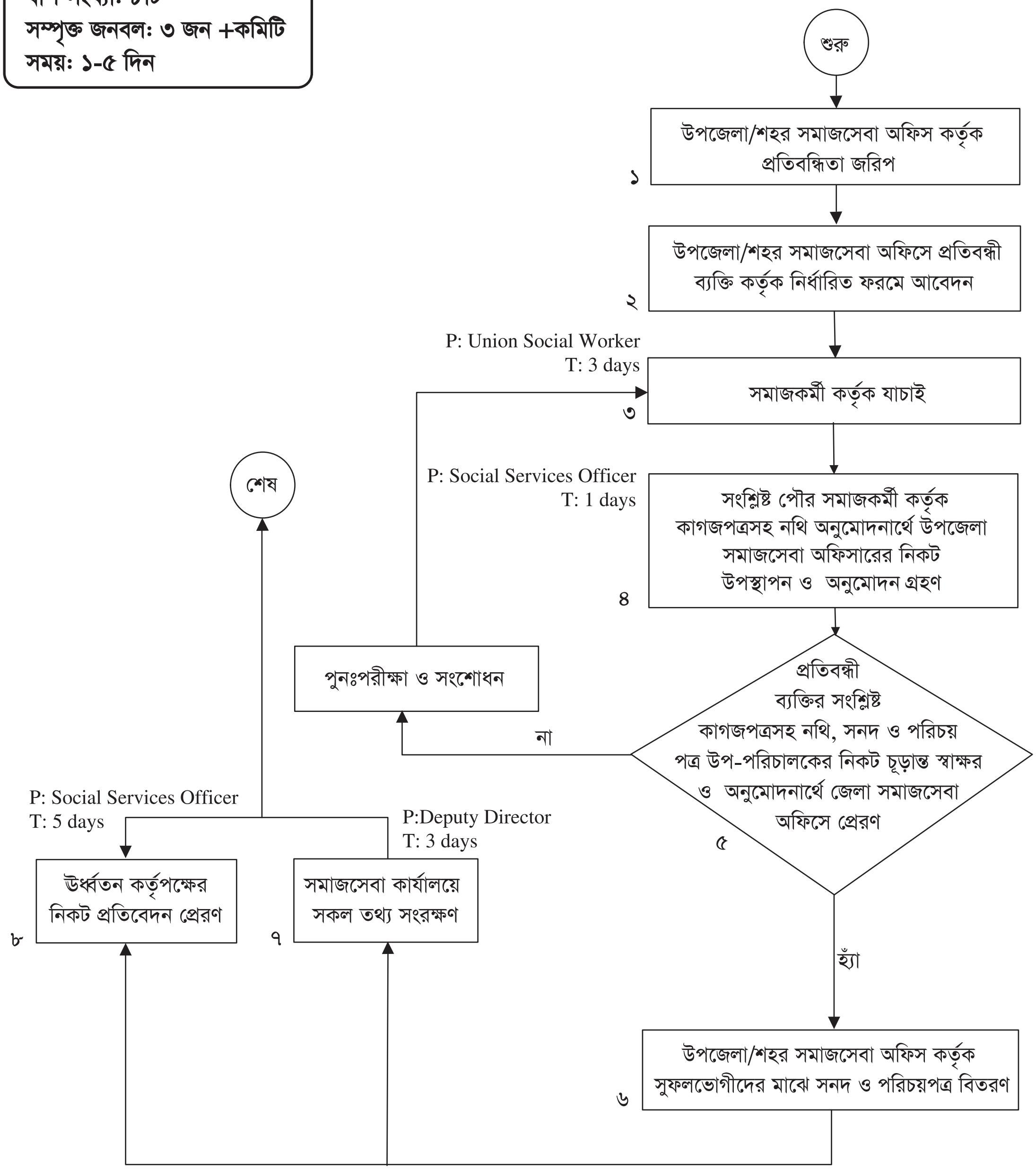
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা, উপ-পরিচালক, জেলা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়/ শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	১-৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসে জরিপভুক্ত ও নির্ধারিত ডাক্তার/কনসালটেন্টের মাধ্যমে প্রতিবন্ধিতার ধরন ও মাত্রা শনাক্তকৃত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র দাখিল করতে হয়। পরবর্তীতে যাচাই অন্তে সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন সমাজকর্মী কর্তৃক কাগজপত্রসহ নথি উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের নিকট উপস্থাপন করে অনুমোদন গ্রহণ করা হয়। প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ নথি, সনদ ও পরিচয়পত্র উপ-পরিচালকের নিকট চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য জেলা সমাজসেবা অফিসে প্রেরণ করা হয়। জেলা অফিস থেকে অনুমোদন পাওয়ার পর প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে সরাসরি বা উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ের মাধ্যমে সনদ সরবরাহ করে সেবাটি প্রদান করা হয়। এ সনদের মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিগণ সরকারি চাকরিসহ সকল সুযোগ-সুবিধা বর্তমান এ কার্যক্রমটি Interaction software এর মাধ্যমে করা হচ্ছে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. সিভিল সার্জনের স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধিতার সনদপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩. ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত) ৩. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে আবেদন
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ ২. এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. জেলা প্রশাসক ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান) ৩. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবাপ্রাপ্তির ব্যাপারে অজ্ঞতা
	খ) সরকারি পর্যায়	দৃষ্টি, শ্রবণ ও মানসিক প্রতিবন্ধীসহ সকল ধরনের প্রতিবন্ধীর উন্নয়নে সরকারি ও বেসরকারি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সমন্বয়
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: প্রতিবন্ধিতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরণ ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান

ধাপ সংখ্যা: ৮টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন +কমিটি
সময়: ১-৫ দিন



৩.৪ সেবার নাম: এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম

৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল

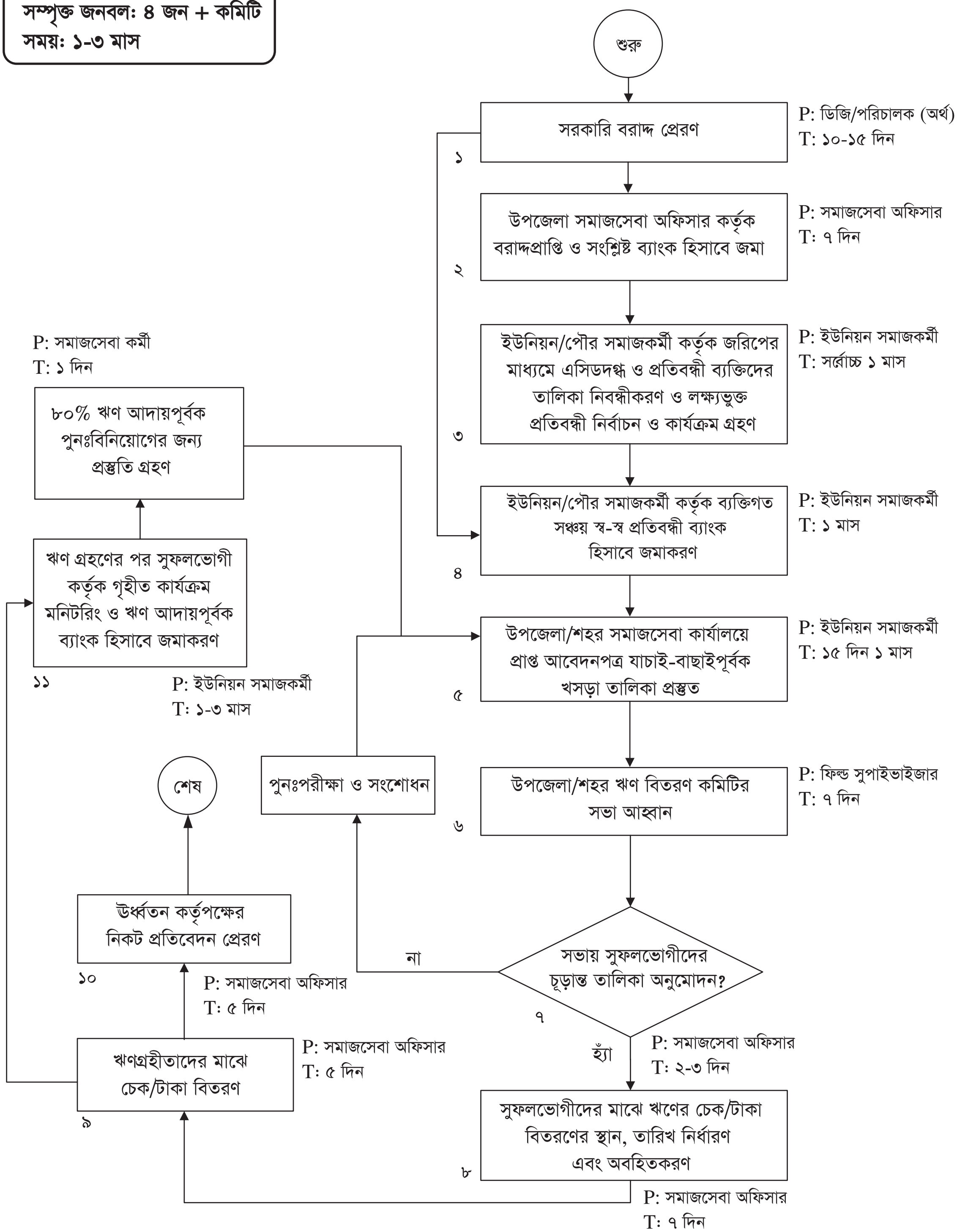
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	৮০টি শহর সমাজসেবা ও ৪৮৬টি উপজেলা সমাজসেবা অফিস	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর পিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ১-৩ মাস)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী/কারিগরি প্রশিক্ষক কর্তৃক জরিপকৃত এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণপ্রার্থীদের নিকট থেকে ৫-২০ হাজার টাকার ঋণের আবেদন ও স্কিম গ্রহণ করা হয়। প্রাপ্ত আবেদন ও স্কীম যাচাই-বাছাই করে ফিল্ড সুপারভাইজার সুপারিশসহ একটি খসড়া তালিকা প্রস্তুত করে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসারের নিকট দাখিল করেন। উপজেলা/শহর সমাজসেবা বাস্তবায়ন কমিটির সভা আয়োজনসহ স্কীম ও ঋণ অনুমোদন করান। তারপর নির্ধারিত স্থান, তারিখ ও সময়ে সুবিধাভোগীদের অবহিতকরণের মাধ্যমে ঋণের অর্থ নগদ বা চেকে আনুষ্ঠানিকভাবে বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বাৎসরিক আয় ৬০,০০০/- (ষাট হাজার) টাকার কম
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		• নির্ধারিত ফরমে আবেদন • প্রতিবন্ধিতার সনদপত্র • পাসপোর্ট সাইজের ছবি • নাগরিকত্ব সনদ/জন্ম নিবন্ধন/জাতীয় পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১০
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. চাহিদানুপাতিক ঋণ না পাওয়া ২. প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের অভাব ৩. কিস্তি পরিশোধে অনাগ্রহ ৪. উৎপাদিত পণ্য বাজারজাতকরণের সুযোগের অভাব
	খ) সরকারি পর্যায়	১. চাহিদানুপাতিক বরাদ্দের অভাব ও চাহিদানুপাতে ঋণের যোগান বাড়ানো ২. জনবলের অভাব ৩. স্বল্প জনবল দিয়ে বহুমুখী কর্মসূচি বাস্তবায়ন ৪. জনবল নিয়োগ না হওয়ায় পুরাতন ধ্যান-ধারণায় কর্মসূচির বাস্তবায়ন ৫. নতুন জনবল নিয়োগ ও তাদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ দিয়ে কর্মমুখী করে তোলা ৬. যানবাহনের অভাব ৭. ঋণকর্মসূচি বাস্তবায়নে বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকা
বিবিধ/অন্যান্য		সারা দেশে এ সেবাগ্রহীতা প্রায় এক লক্ষ

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: এসিডদগ্ধ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ১১টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ১-৩ মাস



৩.৫ সেবার নামঃ আবাসন/আশ্রয়ণ প্রকল্পে নিবাসীদের মধ্যে ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি

৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল

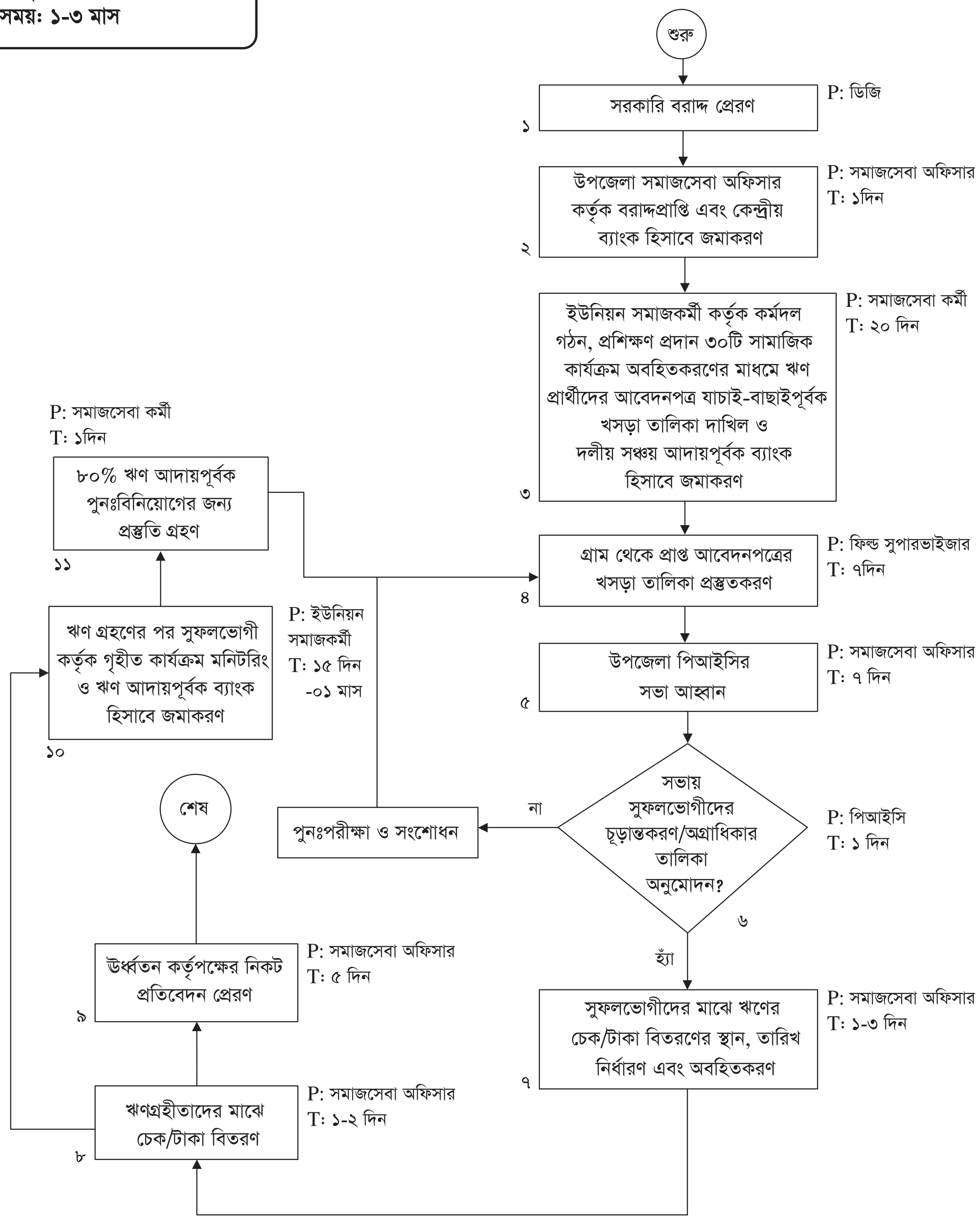
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	৫৭টি জেলার ১৮১টি উপজেলা সমাজসেবা অফিস	নির্ধারিত ফরমে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে আবেদনের পর ইউপিআইসি সভায় অনুমোদনের ৩০ দিনের মধ্যে ঋণ বিতরণ করতে হবে। (সম্ভাব্য সময় ১-৩ মাস)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আশ্রয়ণ বা আবাসন প্রকল্পের আওতায় পুনর্বাসিত পরিবারসমূহকে স্বাবলম্বী করার নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট মাঠকর্মীর মাধ্যমে ৩০টি সামাজিক কার্যক্রম অবহিতকরণসহ প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে উদ্বুদ্ধ করে তোলা হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট মাঠকর্মী আগ্রহী ঋণপ্রার্থীদের আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইপূর্বক প্রস্তাবনা তালিকা প্রণয়ন করেন এবং আদায়কৃত দলীয় সঞ্চয় ব্যাংকে জমা করেন। দাখিলকৃত প্রস্তাবনা ফিল্ড সুপারভাইজার যাচাই-বাছাই অন্তে সুপারিশসহ ঋণগ্রহীতাদের খসড়া তালিকা প্রস্তুত করেন। অতঃপর উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটির (পিআইসি) সভার আয়োজন করে ঋণ মঞ্জুরীর অনুমোদন করান।এ সেবার আওতায় দাখিলকৃত স্কীমানুসারে জনপ্রতি ৫,০০০/- হতে ১৫,০০০/- পর্যন্ত ৮% সার্ভিস চার্জে ঋণ প্রদান করা হয়। অতঃপর ঋণের চেক/টাকা বিতরণের স্থান, তারিখ নির্ধারণ করে নির্বাচিত ব্যক্তিদের অবহিত করে ঋণ বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. নির্বাচিত আবাসন/আশ্রয়ণ কেন্দ্রের বাসিন্দা হতে হবে ২. কেন্দ্রের সমিতির সদস্য হতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. নাগরিকত্ব সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. আবাসন/আশ্রয়ণ নিবাসীদের ঋণ প্রদান নীতিমালা ২. আবাসন/আশ্রয়ণ নিবাসীদের প্রশিক্ষণ নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক ৩. জেলা প্রশাসক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. ভাসমান লোকের আধিক্য থাকায় ঋণ আদায় না হওয়া ২. অনেক ক্ষেত্রে অনুদান মনে করে কিস্তি পরিশোধে অনীহা
	খ) সরকারি পর্যায়	১. চাহিদানুপাতে ঋণের বরাদ্দ কম ২. স্থানীয় চাহিদার ভিত্তিতে কেন্দ্রে বসবাসকারীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা না থাকা ৩. বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: আবাসন/আশ্রয়ণ প্রকল্পে নিবাসীদের মধ্যে ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ১১টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ১-৩ মাস



৩.৬ সেবার নামঃ চিকিৎসা সমাজসেবা কার্যক্রম

৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল

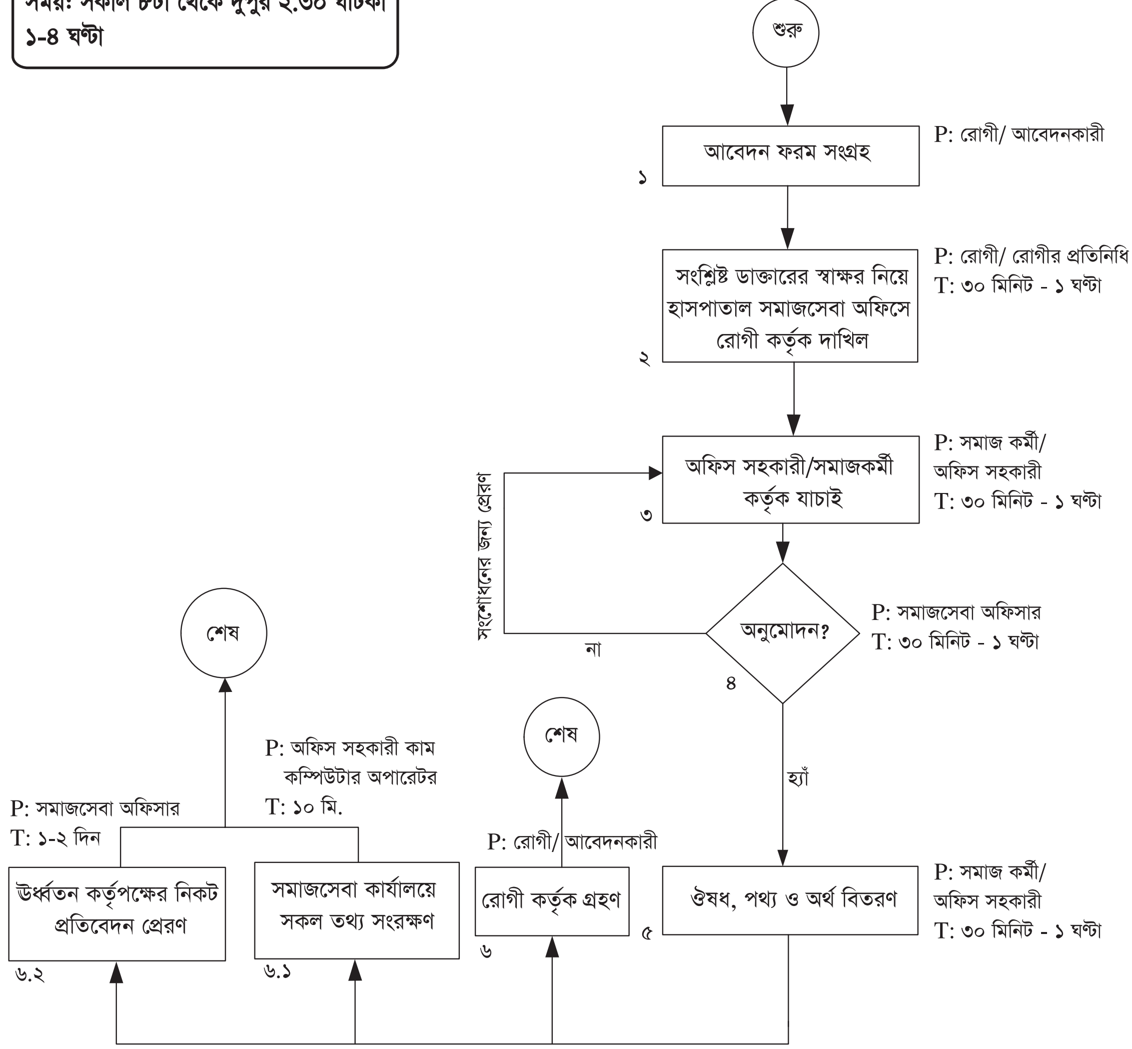
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজসেবা অফিসার	জেলা/উপজেলা সরকারি/ বেসরকারি হাসপাতাল ও মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল	১-৪ ঘণ্টা

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সরকারি/বেসরকারি হাসপাতাল ও মেডিকেল কলেজ এবং উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সসমূহের বহিঃবিভাগ/অন্তঃবিভাগে বিনামূল্যে বেডে ভর্তিকৃত রোগী বা রোগীর অভিভাবক (সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডের সহকারী রেজিস্ট্রার/কনসালটেন্ট/আরএমও/ডাক্তার এর সুপারিশযুক্ত) সমাজসেবা অফিসার বরাবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করতে হয়। সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক যাচাই-বাছাইপূর্বক আবেদন মঞ্জুর হওয়াসাপেক্ষে আর্থিক/ঔষধ-পথ্য/খাদ্য-বস্ত্র/পুনর্বাসন/রোগের পরীক্ষা-নিরীক্ষা/আনুষঙ্গিক সেবা প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. সরকারি/বেসরকারি হাসপাতাল ও মেডিকেল কলেজ এবং উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সসমূহের বহিঃবিভাগ/অন্তঃবিভাগে বিনামূল্যের বেডে ভর্তিকৃত রোগী। ২. চিকিৎসাকেন্দ্রের সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডের সহকারী রেজিস্ট্রার/কনসালটেন্ট/আরএমও/ডাক্তারের সুপারিশকৃত রোগী।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে ভর্তিকৃত ওয়ার্ডের দায়িত্বপ্রাপ্ত ডাক্তার/কনসালটেন্ট এবং আবাসিক মেডিকেল অফিসার (আরএমও) কর্তৃক চাহিদার তালিকাসহ সুপারিশকৃত আবেদনপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১১ ২. স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয় ও সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সমঝোতা স্মারক, ২০১১ ৩. স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ৪. স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠান নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ অধ্যাদেশ, ১৯৬১ এর আওতায় নিবন্ধিত রোগী কল্যাণ সমিতি
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. পরিচালক মেডিকেল কলেজ/সিভিল সার্জন/তত্ত্বাবধায়ক/সহকারী পরিচালক জেনারেল হাসপাতাল/স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিসার উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ২. উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা ৩. জেলা প্রশাসক সংশ্লিষ্ট জেলা ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. পর্যাপ্ত আর্থিক সহায়তা না পাওয়া ২. হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যালয়ের সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা (সকাল ৮টা হতে দুপুর ২টা ৩০ মিনিট)
	খ) সরকারি পর্যায়	১. সরকারি বরাদ্দের স্বল্পতা ২. জনবল সমস্যা ৩. হাসপাতাল প্রশাসন কর্তৃক প্রদত্ত সহযোগিতার অভাব ৪. নির্ধারিত দাপ্তরিক কক্ষের সমস্যা ৫. হাসপাতাল প্রশাসনের মাসিক সমন্বয় সভায় সমাজসেবা অফিসার সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্ত না করা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: চিকিৎসা সমাজসেবা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৬টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: সকাল ৮টা থেকে দুপুর ২.৩০ ঘটিকা
১-৪ ঘণ্টা



৩.৭ সেবার নামঃ বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম

৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল

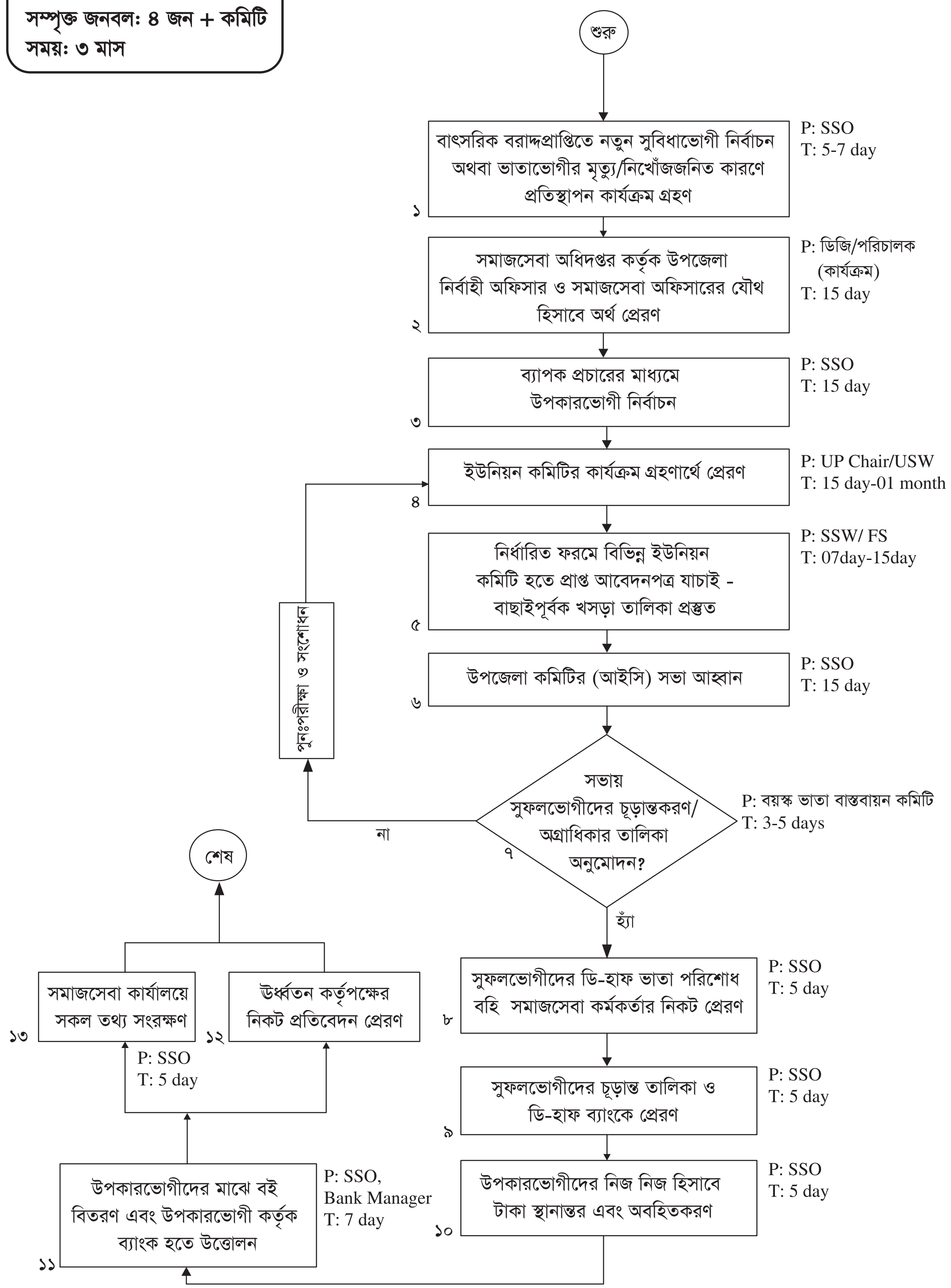
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	সকল উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	সর্বোচ্চ ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১০,০০০/- এবং পুরুষের ক্ষেত্রে বয়স সর্বনিম্ন ৬৫ বছর ও মহিলার ক্ষেত্রে বয়স সর্বনিম্ন ৬২ বছর তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তরের মাধ্যমে ভাতা বিতরণ সম্পন্ন হয়। সুবিধাভোগীদের নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. দেশের সকল সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা ও উপজেলার ৬৫ বছর বা তদূর্ধ্ব বয়সি হতদরিদ্র পুরুষ এবং ৬২ বছরের উর্ধ্ব বয়সি মহিলা যার বার্ষিক গড় আয় অনূর্ধ্ব ১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকা। ২. শারীরিকভাবে অক্ষম ও কর্মক্ষমতাহীন প্রবীণ পুরুষ ও মহিলাকে সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার দেওয়া হয় ৩. তালাকপ্রাপ্ত- স্বামী পরিত্যক্তা, নিঃসন্তান অথবা বিপত্নীক, পরিবার থেকে বিচ্ছিন্ন প্রবীণ নারী-পুরুষ হতে হবে। ৪. যে সকল প্রবীণ ব্যক্তির আয়কৃত অর্থের সম্পূর্ণ অর্থ খাদ্য বাবদ ব্যয় হয় এবং চিকিৎসা, বাসস্থান, ইত্যাদি খাতে খরচ করার জন্য কোনো অর্থ অবশিষ্ট থাকে না। ৫. ভূমিহীন বয়স্ক ব্যক্তি।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ (ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত)
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে হিসাব খুলতে হয়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা ২. সরকারি অন্য কোনো সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে সেবা গ্রহণ করে থাকলে এ সেবা পাবেন না ৩. পেনশনারী ব্যক্তি এ সেবা পাবেন না
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা অফিস ৩. জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম) ৫. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	ভাতা গ্রহণের কার্ডটি কাগজের তৈরি হওয়ায় অনেক সময় তা নষ্ট হয়ে যায়
	খ) সরকারি পর্যায়	১. বয়স্ক ব্যক্তির সঠিক পরিসংখ্যান না থাকা ২. স্বল্প জনবল
বিবিধ/অন্যান্য		সরকার কর্তৃক ভাতাভোগীর সংখ্যা ও ভাতার পরিমাণ বৃদ্ধি করা হলে সে মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়

৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ১৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩ মাস



৩.৮ সেবার নাম: অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম

৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল

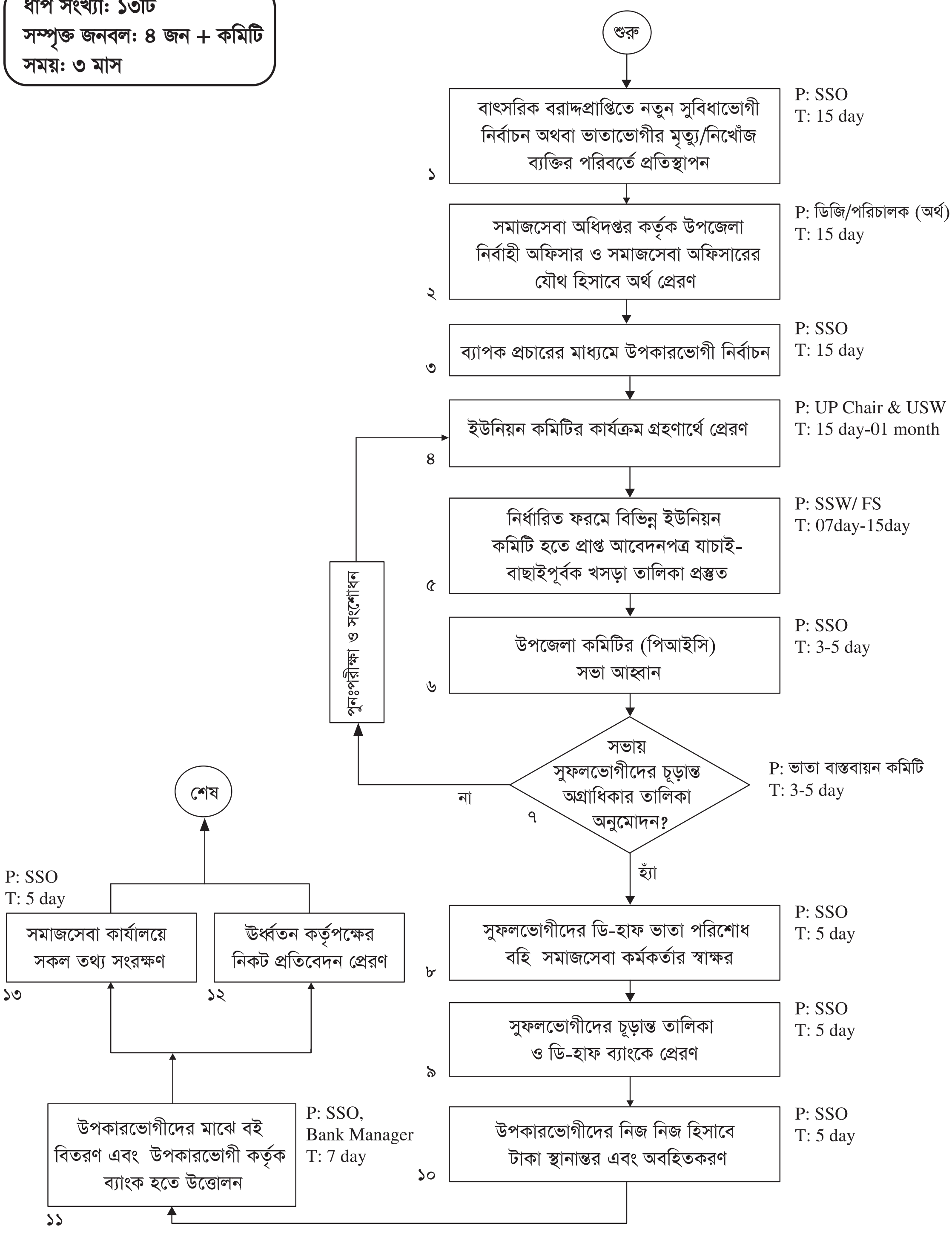
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা ৩. ফিল্ড সুপারভাইজার ৪. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৫. কারিগরি প্রশিক্ষক	উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	সর্বোচ্চ ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		জরিপভুক্ত শনাক্তকৃত ও সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক নিবন্ধিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, যার বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- এবং বয়স সর্বনিম্ন ০৬ বছর তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই- বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসারের যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর সম্পন্ন করা হয়। ভাতাভোগীগণ নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		৬ বছরের ঊর্ধ্বে সকল ধরনের প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যিনি বয়স্ক ভাতা কিংবা সরকার কর্তৃক অন্য কোনো ভাতা পান না; প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বার্ষিক মাথাপিছু পারিবারিক আয়, ৩৬,০০০/- (ছত্রিশ হাজার) টাকার কম যিনি চাকরিজীবী বা পেনশনভোগী নন
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য-সদস্যা কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িক কপি (ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক) ৫. সিভিল সার্জন/উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্তৃক প্রতিবন্ধিতার সনদ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে তবে নির্বাচিত সুবিধাভোগীকে ১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে ভাতা উত্তোলনের জন্য ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৩. জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম) ৫. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	ভাতা গ্রহণের কার্ডটি কাগজের তৈরি হওয়ায় অনেক সময় তা নষ্ট হয়ে যায়
	খ) সরকারি পর্যায়	প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সঠিক পরিসংখ্যান না থাকা
বিবিধ/অন্যান্য		সারা দেশে এ সেবা ভোগকারীর সংখ্যা প্রায় ২০,৪৮২ জন।

৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ১৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩ মাস



৩.৯ সেবার নাম: প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি

৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল

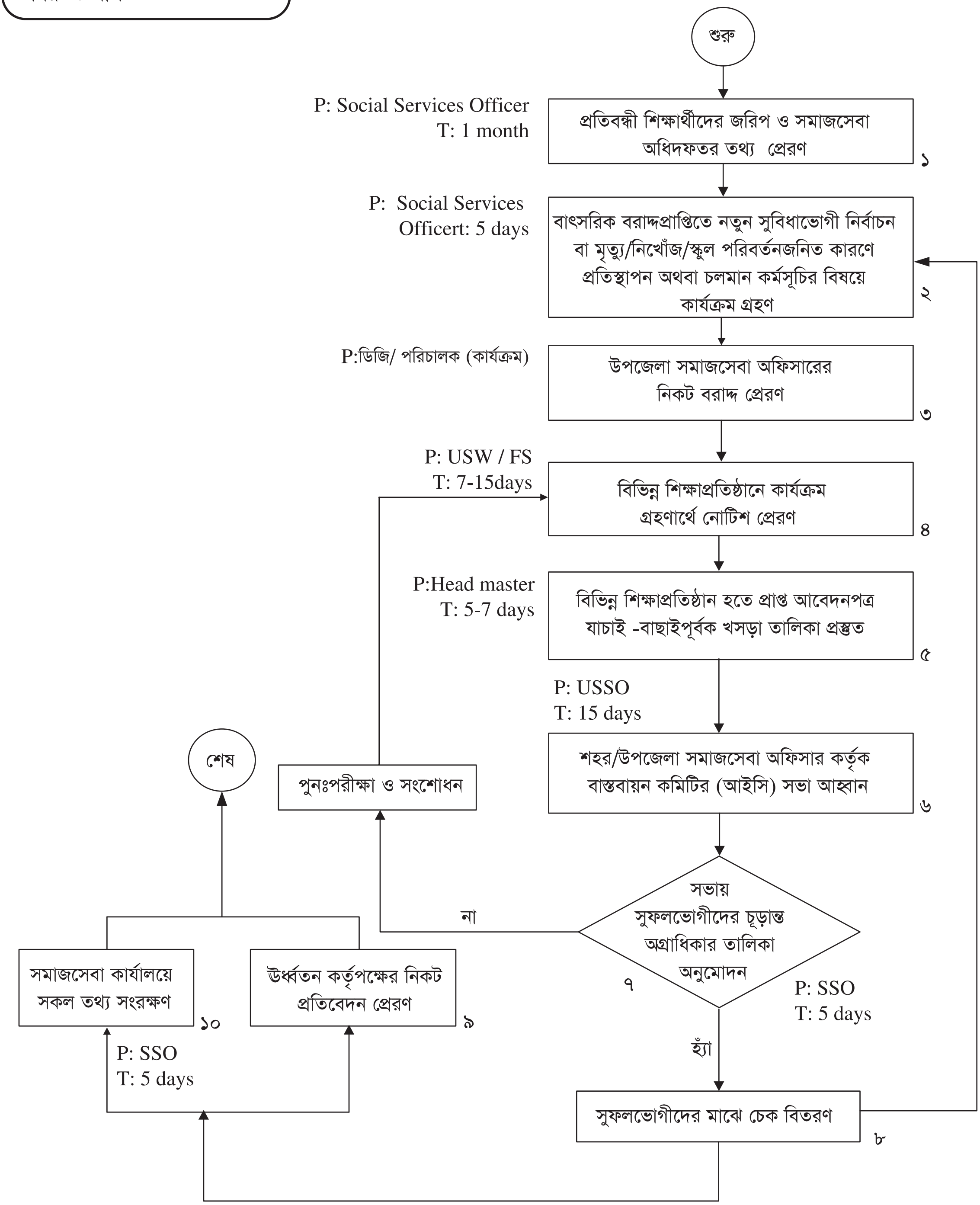
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার ২. ফিল্ড সুপারভাইজার ৩. ইউনিয়ন/পৌর সমাজকর্মী ৪. কারিগরি প্রশিক্ষক	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	সর্বোচ্চ ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		জরিপভুক্ত, শনাক্তকৃত ও সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক নিবন্ধিত এবং সরকার কর্তৃক স্বীকৃত শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী যাদের পারিবারিক বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ৩৬,০০০/- তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করতে হয়। নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই করার পর প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তিভোগী নির্বাচন করা হয়। অতঃপর নির্বাচিত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান প্রধান বা অভিভাবককে অবহিত করে বৈধ অভিভাবকের নামে উপবৃত্তির অর্থ উত্তোলনের ব্যাংক হিসাব খোলা হয়। উপবৃত্তির টাকা বিতরণের স্থান, তারিখ, সময় নির্ধারণ করে উপবৃত্তি প্রাপ্ত প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী তার পরিবার ও শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান প্রধানকে অবহিত করার মাধ্যমে আনুষ্ঠানিকভাবে উপবৃত্তি বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সরকার কর্তৃক অনুমোদিত শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত ৫ বছর বয়সের উর্ধ্বে প্রতিবন্ধী ছাত্র-ছাত্রী; যাদের মাথাপিছু পারিবারিক আয় ৩৬,০০০/- (ছত্রিশ হাজার) টাকার কম
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের জরিপ ৩. ৬ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ৪. শিক্ষাবিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		১০/- টাকা দিয়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. প্রতিবন্ধী ছাত্র-ছাত্রীর সঠিক পরিসংখ্যান না থাকা ২. প্রতিবন্ধীদের প্রতি স্বাভাবিক দৃষ্টিভঙ্গি না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	১. স্বল্প জনবল ব্যবহার করে প্রকৃত দরিদ্র প্রতিবন্ধী ছাত্র-ছাত্রী চিহ্নিত করে নির্বাচনপূর্বক উপবৃত্তি প্রদান করা ২. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বিষয়ে সাধারণ মানুষকে সচেতন করে না তোলা ৩. দেশের সকল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে নিবন্ধনের আওতায় না আনা ৪. উপকারভোগীর আওতা ও ভাতার পরিমাণ কম ৫. ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সাথে সমন্বয়পূর্বক ভাতার অর্থ যথাসময়ে ভাতাভোগীদের হাতে পৌঁছে দেওয়া
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি

ধাপ সংখ্যা: ১০টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩ মাস



৩.১০ সেবার নাম: বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম

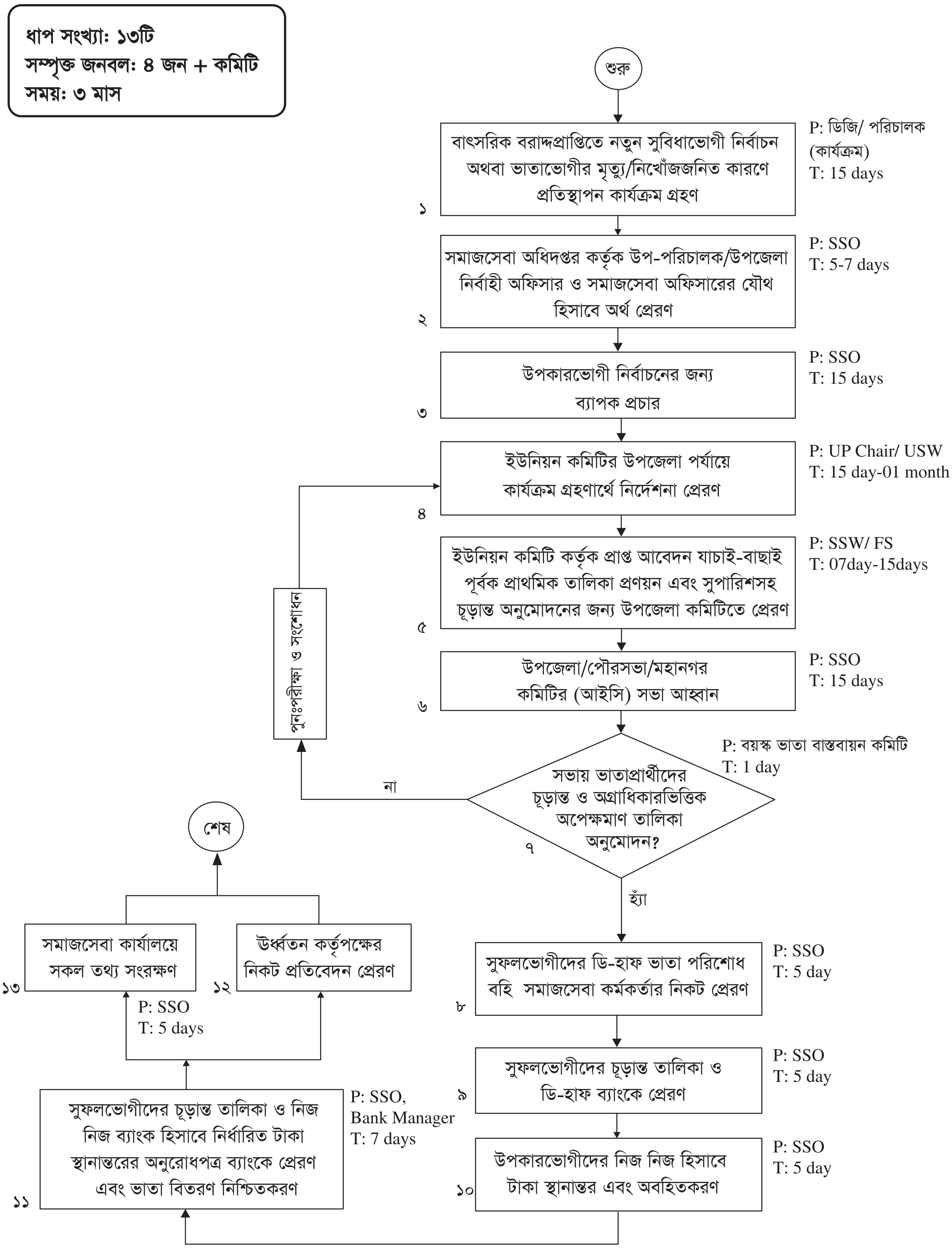
৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা ৩. ফিল্ড সুপারভাইজার ৪. ইউনিয়ন সমাজকর্মী ৫. কারিগরি প্রশিক্ষক	সকল উপজেলা/ শহর সমাজসেবা অফিস	সর্বোচ্চ ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		১৮ বছরের উর্ধ্বে বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা যাদের বার্ষিক গড় আয় সর্বোচ্চ ১২,০০০/- তারা নির্ধারিত ফরমে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বরাবরে আবেদন করবেন। নীতিমালা অনুসারে ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ যাচাই-বাছাই করে প্রাথমিক তালিকা প্রস্তুত করে সুপারিশসহ চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা/পৌরসভা/মহানগর কমিটি প্রাপ্ত তালিকা যাচাই-বাছাইপূর্বক চূড়ান্ত করে মাননীয় সংসদ সদস্যের সম্মতি/অনুমোদনক্রমে ভাতাভোগীদের নামে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক ভাতা বই ইস্যু করা হয়। অতঃপর ভাতাভোগীকে অবহিত করার পর ভাতাভোগী ১০ টাকার বিনিময়ে নিজ নামে ব্যাংক হিসাব খোলেন। উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা অফিসার এর যৌথ ব্যাংক হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ব্যাংক হিসাবে ভাতার টাকা স্থানান্তর সম্পন্ন করা হয়। ভাতাভোগীগণ নিজ ব্যাংক হিসাব থেকে ভাতার অর্থ উত্তোলন করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		• ১৮ বছরের উর্ধ্বে বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা কিংবা সরকার কর্তৃক অন্য কোনো ভাতা পান না; যিনি চাকরিজীবী কিংবা পেনশনভোগী নন • প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বার্ষিক মাথাপিছু পারিবারিক আয় ১২,০০০/- টাকার কম
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক বার্ষিক আয়ের প্রত্যয়নপত্র ৩. ৭ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত) ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৫. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		প্রদত্ত সেবা বিনামূল্যে কিন্তু নির্বাচিত সুবিধাভোগীদের ১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে নিজ নামে ভাতা উত্তোলনের জন্য ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলা ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ/অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক/উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা) ৩. চেয়ারম্যান, পার্বত্য জেলা/ জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম)
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের সঠিক পরিসংখ্যান না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	স্বল্প জনবল ব্যবহার করে প্রকৃত দরিদ্র, বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তি চিহ্নিত করে তাদেরকে যথানিয়মে ভাতা প্রদানের জন্য নির্বাচনপূর্বক ভাতা প্রদান করা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম



৩.১১ সেবার নাম: দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি

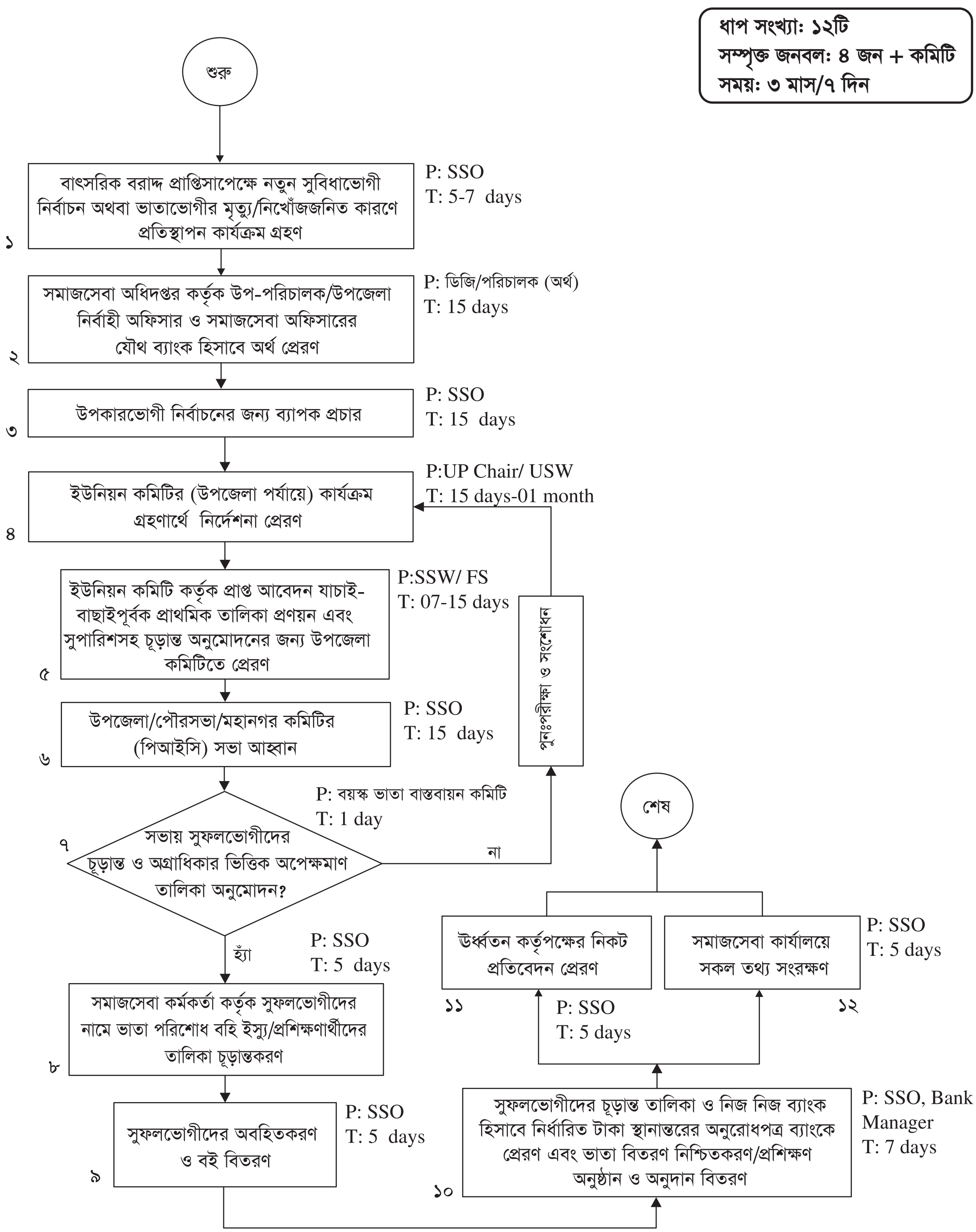
৩.১১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বরাদ্দের পর ১. নতুনদের ক্ষেত্রে ৩ মাস ২. পুরাতনের ক্ষেত্রে ৭ দিন ৩ মাস/৭ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বিজ্ঞপ্তি প্রচার করেন। অতঃপর নির্ধারিত ফরমে আগ্রহী ব্যক্তিদের সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক সরজমিনে যাচাই-বাছাই করে প্রস্তাব আকারে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। অতঃপর উপজেলা কমিটি যাচাই-বাছাই করে বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করে। নির্বাচিত ব্যক্তির নামে ব্যাংক হিসাব খোলা এবং কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতা বা উপবৃত্তির টাকা স্থানান্তর করে নির্বাচিত ব্যক্তিকে অবহিতকরণপূর্বক ভাতা বা উপবৃত্তি বিতরণ সম্পন্ন করা হয়। ১৮ বছর বয়সের উর্ধ্ব কর্মক্ষম ব্যক্তিদেরকে ট্রেডভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণার্থীদেরকে প্রশিক্ষণোত্তর অফেরতযোগ্য আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		জরিপভুক্ত হতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		বিশেষ ভাতা ৩০০/- মাসিক উপবৃত্তি: প্রাথমিক-৩০০/- মাধ্যমিক-৪৫০/- উচ্চ মাধ্যমিক-৬০০/- স্নাতক বা স্নাতকোত্তর-১০০০/- প্রশিক্ষণ: প্রশিক্ষণার্থীদের আর্থিক সহায়তা ১০,০০০/- (অফেরতযোগ্য) দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি নীতিমালা, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ ২. জেলা প্রশাসক সিটি করপোরেশন/পৌরসভার ক্ষেত্রে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা ৩. কর্মসূচি পরিচালক
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. সেবা প্রদানে দীর্ঘসূত্রতা ২. অপর্যাপ্ত ভাতার টাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	১. জনবল সমস্যা ২. অপর্যাপ্ত বরাদ্দ ৩. জটিল যাচাই-বাছাই প্রক্রিয়া
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১১.২ প্রসেস ম্যাপ

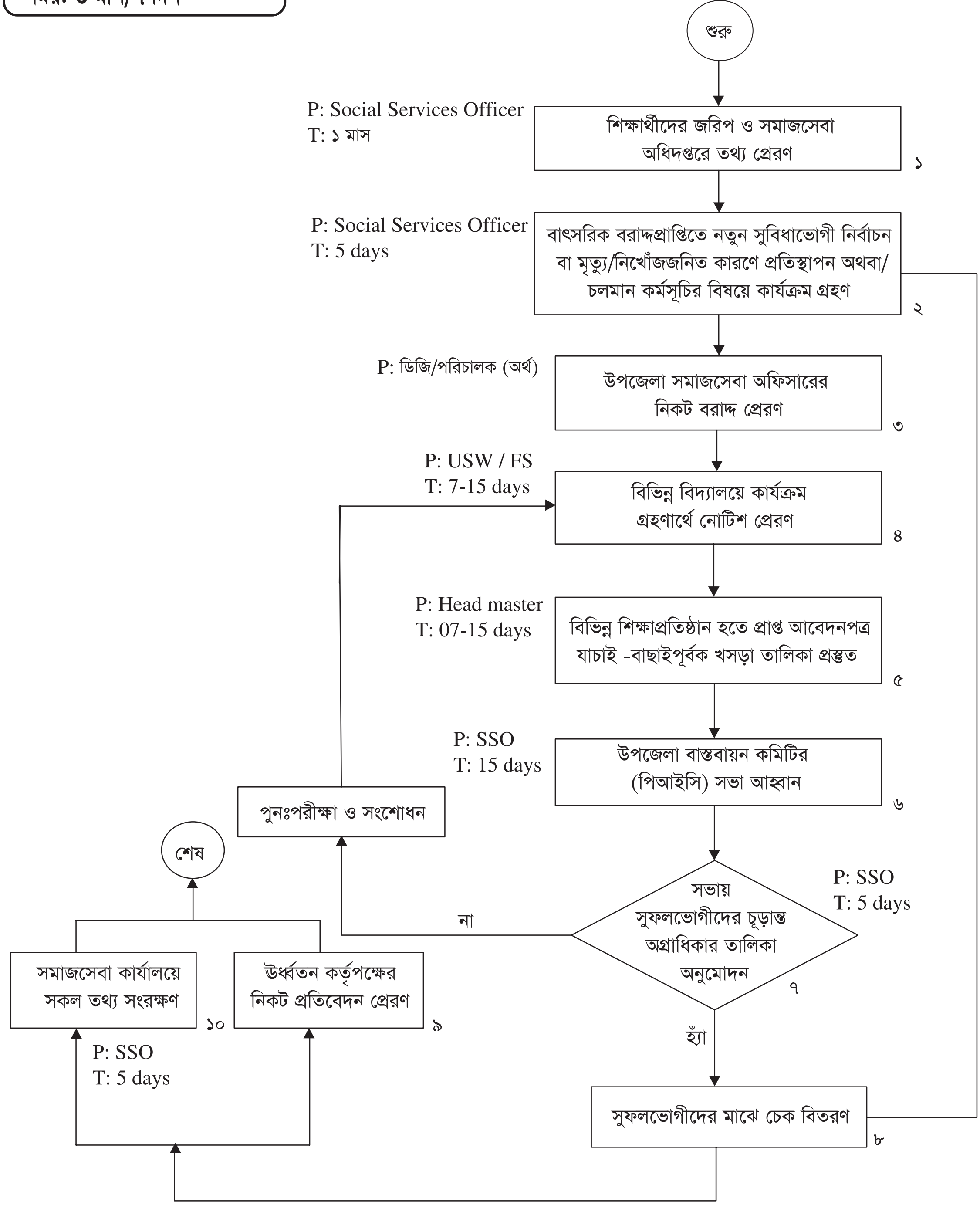
সেবার নাম: দলিত, হরিজন ও বেদে জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি (ভাতা ও প্রশিক্ষণ)



৩.১১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নামঃ দলিত, হরিজন ও বেদে শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যাঃ ১০টি
সম্পৃক্ত জনবলঃ ৪ জন + কমিটি
সময়ঃ ৩ মাস/৭ দিন



৩.১২ সেবার নাম: হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি

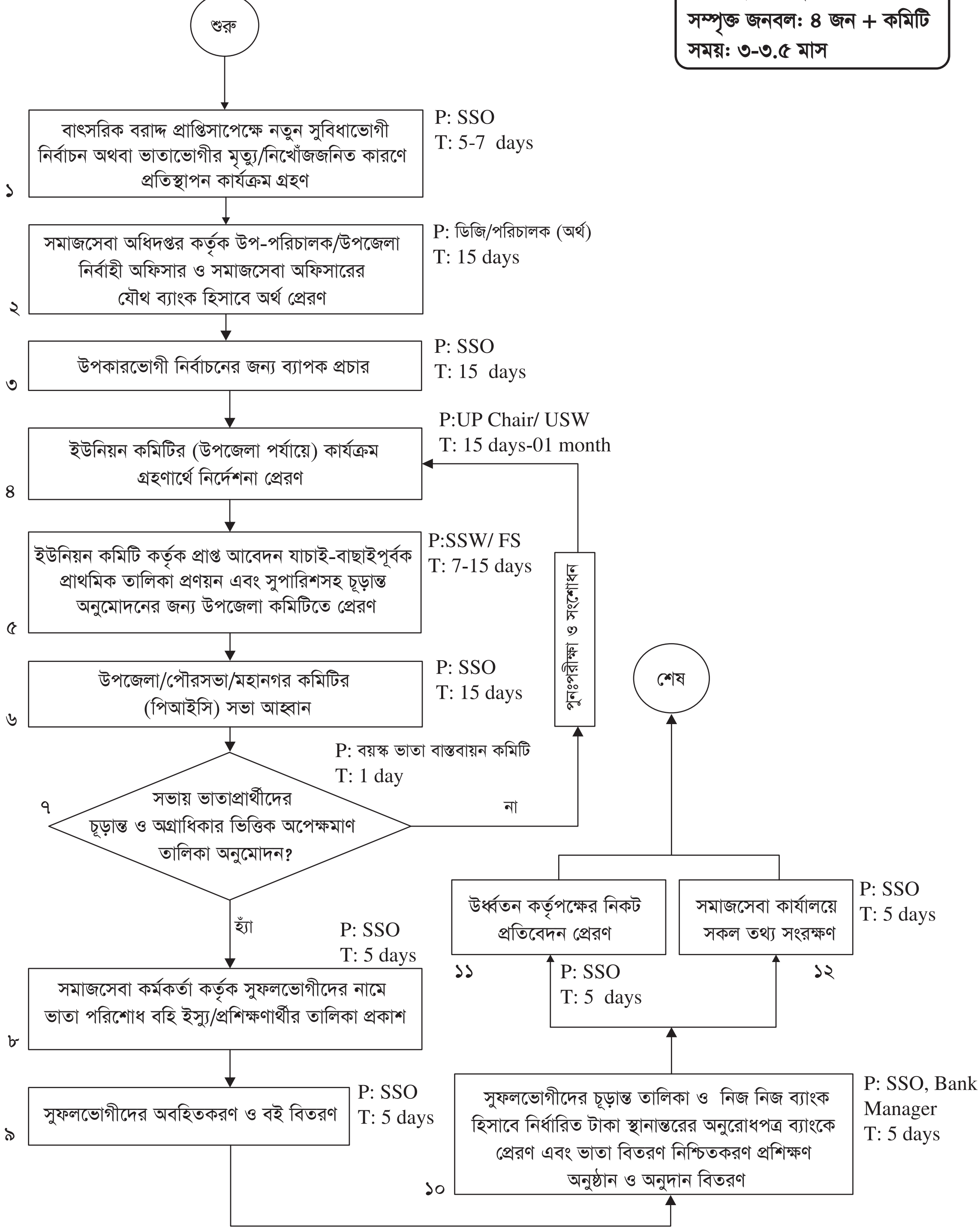
৩.১২.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম		দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়		উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বরাদ্দের পর ৩-৩.৫ মাস
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিসার বিজ্ঞপ্তি প্রচার করেন অতঃপর নির্ধারিত ফরমে আগ্রহী ব্যক্তিদের সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন ইউনিয়ন কমিটি কর্তৃক সরজমিনে যাচাই-বাছাই করে প্রস্তাব আকারে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করে। অতঃপর উপজেলা কমিটি যাচাই-বাছাই করে বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করে। নির্বাচিত ব্যক্তির নামে ব্যাংক হিসাব খোলা এবং কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতা বা উপবৃত্তির টাকা স্থানান্তর করে নির্বাচিত ব্যক্তিকে অবহিতকরণপূর্বক ভাতা বা উপবৃত্তি বিতরণ সম্পন্ন করা হয়। ১৮ বছর বয়সের ঊর্ধ্ব কর্মক্ষম ব্যক্তিদেরকে ট্রেডভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণার্থীদেরকে প্রশিক্ষণোত্তর অফেরতযোগ্য আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		জরিপভুক্ত হতে হবে।		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি নীতিমালা, ২০১৩		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. চেয়ারম্যান উপজেলা পরিষদ ২. জেলা প্রশাসক সিটি করপোরেশন/পৌরসভার ক্ষেত্রে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/আঞ্চলিক নির্বাহী কর্মকর্তা ৩. কর্মসূচি পরিচালক		
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. সেবা প্রদানে দীর্ঘসূত্রতা ২. অপর্যাপ্ত ভাতার টাকা		
	খ) সরকারি পর্যায়	১. জনবল সমস্যা ২. অপর্যাপ্ত বরাদ্দ ৩. জটিল যাচাই-বাছাই প্রক্রিয়া		
বিবিধ/অন্যান্য				

৩.১২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি (ভাতা ও প্রশিক্ষণ)

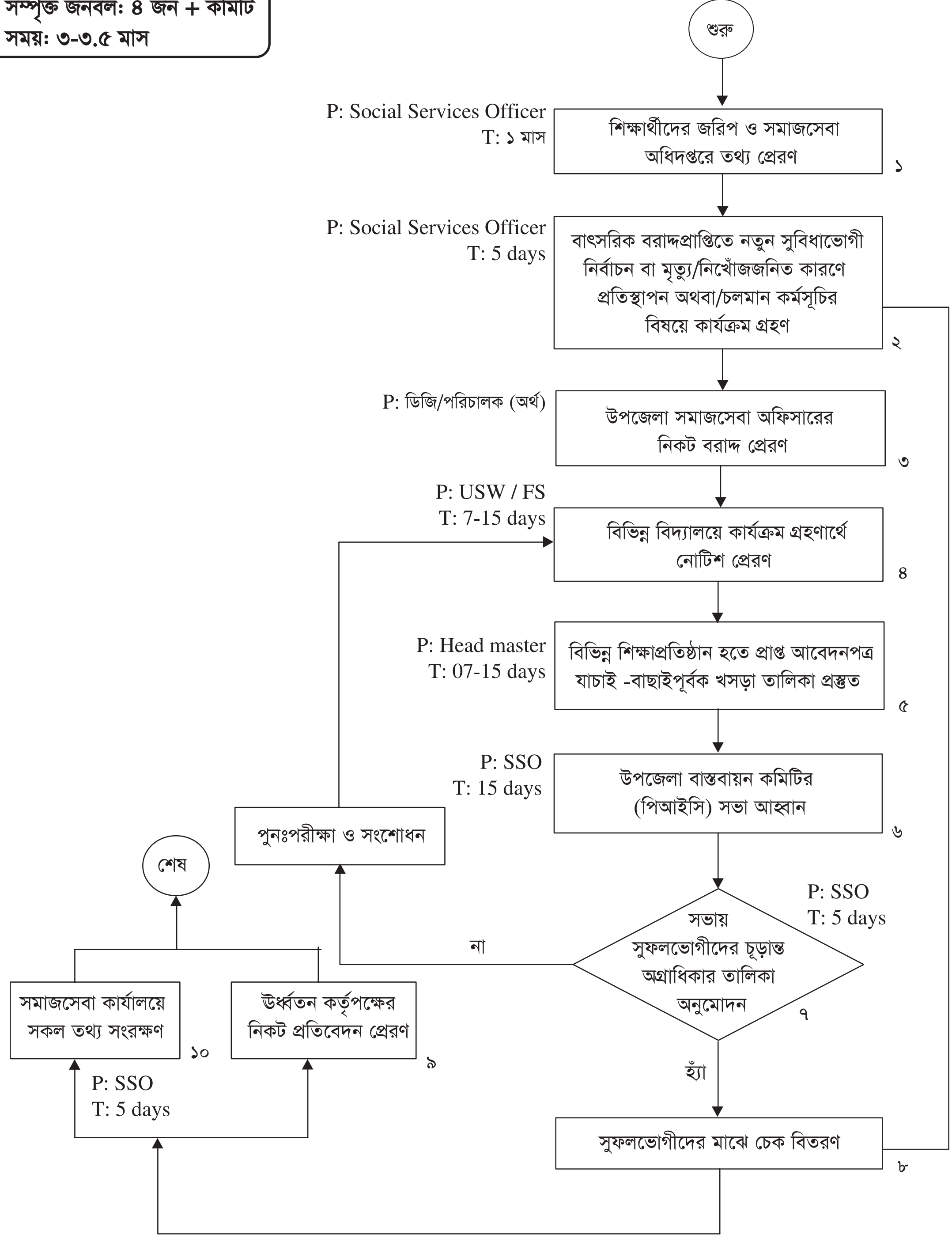
ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩-৩.৫ মাস



৩.১২.৩ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: হিজড়া শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ১০টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৩-৩.৫ মাস



৩.১৩ সেবার নামঃ ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি

৩.১৩.১ সেবা প্রোফাইল

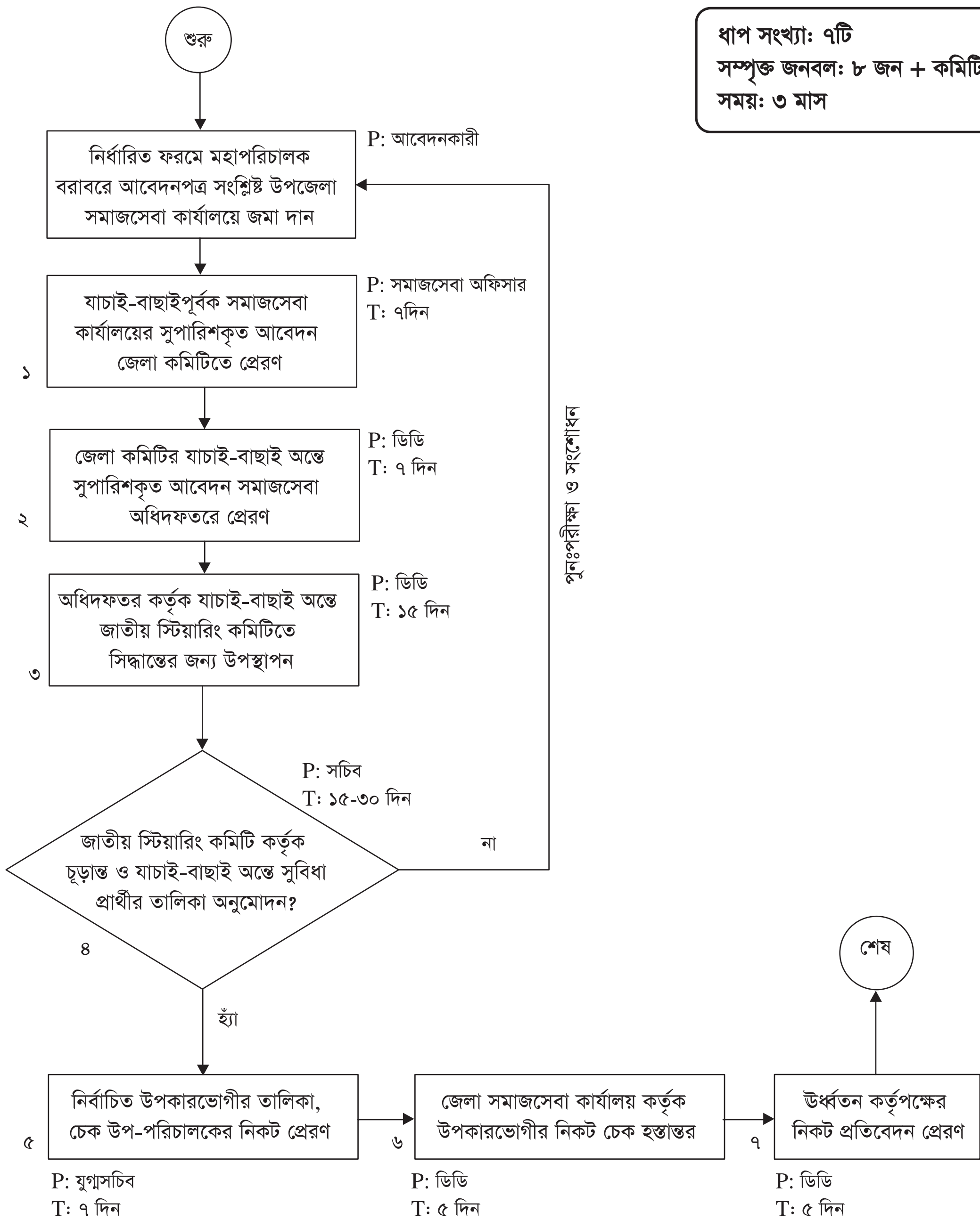
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
জেলা/উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	জেলা/উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আগ্রহী ব্যক্তিদের নির্ধারিত ফরমে মহাপরিচালক বরাবরে আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদনসমূহ জেলা কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই অন্তে জেলা কমিটির কার্য বিবরণীসহ সুপারিশ তালিকা কর্মসূচি পরিচালক বরাবরে প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটি হতে প্রাপ্ত আবেদন ও সুপারিশ যাচাই-বাছাই করার জন্য সমাজসেবা অধিদফতর পর্যায়ের কমিটির সভা করা হয়। উক্ত সভায় খসড়া উপকারভোগীর নাম নির্বাচন করে জাতীয় স্টিয়ারিং কমিটিতে উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর জাতীয় কমিটি চূড়ান্ত যাচাই-বাছাই করে নির্বাচিত উপকারভোগীর নামে সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় বরাবর চেক প্রেরণ করেন। উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে অবহিতপূর্বক চেক বিতরণ করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সিভিল সার্জন/মেডিকেল কলেজের সংশ্লিষ্ট বিভাগের অধ্যাপক/সংশ্লিষ্ট ইন্সটিটিউট বা হাসপাতালের পরিচালকের প্রত্যায়িত হতে হবে।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০৩ কপি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্বের সনদের ফটোকপি ৪. নির্ধারিত ফরমে সিভিল সার্জন/মেডিকেল কলেজের সংশ্লিষ্ট বিভাগের অধ্যাপক/ সংশ্লিষ্ট ইন্সটিটিউট বা হাসপাতালের পরিচালকের প্রত্যয়নপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক কর্মসূচি, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		কর্মসূচি পরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবা প্রদানে দীর্ঘসূত্রতা
	খ) সরকারি পর্যায়	অপর্যাপ্ত বরাদ্দ
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ক্যান্সার, কিডনি ও লিভার সিরোসিস আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ৭টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৮ জন + কমিটি
সময়: ৩ মাস



৩.১৪ সেবার নামঃ চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি

৩.১৪.১ সেবা প্রোফাইল

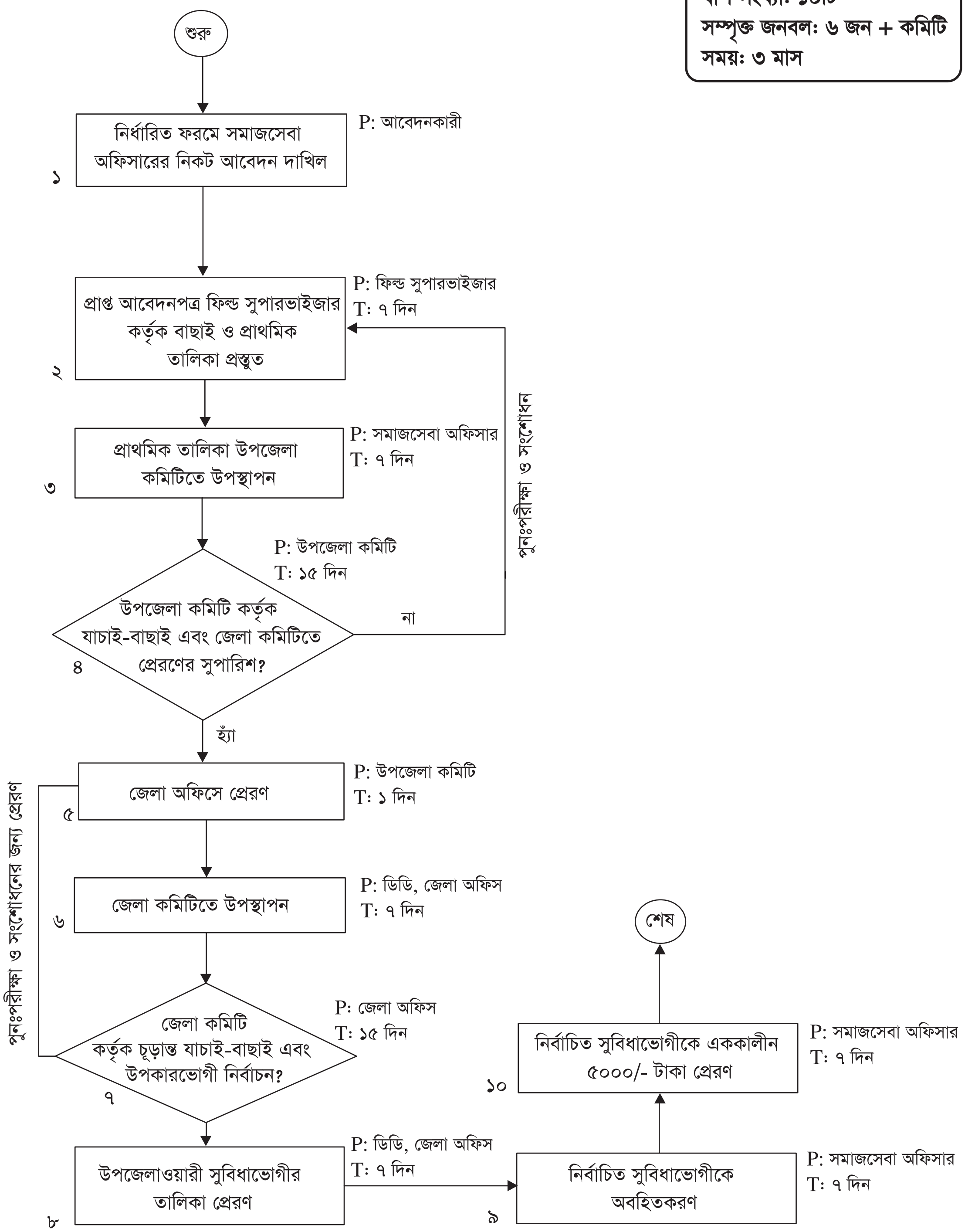
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
নির্বাচিত উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	নির্বাচিত উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		নির্ধারিত ফরমে সমাজসেবা অফিসার বরাবর আবেদন করতে হয়। প্রাপ্ত আবেদন উপজেলা কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই করে জেলা কমিটিতে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটিতে চূড়ান্ত যাচাই-বাছাই করে উপজেলাওয়ারী বরাদ্দ অনুসারে উপকারভোগী নির্বাচন করা হয়। প্রাপ্ত নির্বাচিত উপকারভোগীর তালিকানুসারে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কর্তৃক সরকারি ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসারে নির্বাচিত ব্যক্তিকে এককালীন ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা মূল্যমানের খাদ্যদ্রব্য বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. দুস্থ চা শ্রমিক ২. বয়স ন্যূনতম ১৮ বছর ৩. বার্ষিক গড় আয় ৩৬,০০০/-
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্বের সনদ ২. চা বাগানের পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		চা-শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		কর্মসূচি পরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	অপর্যাপ্ত ভাতার টাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	অপর্যাপ্ত বরাদ্দ
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ১০টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৬ জন + কমিটি
সময়: ৩ মাস



৩.১৫ সেবার নামঃ বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা

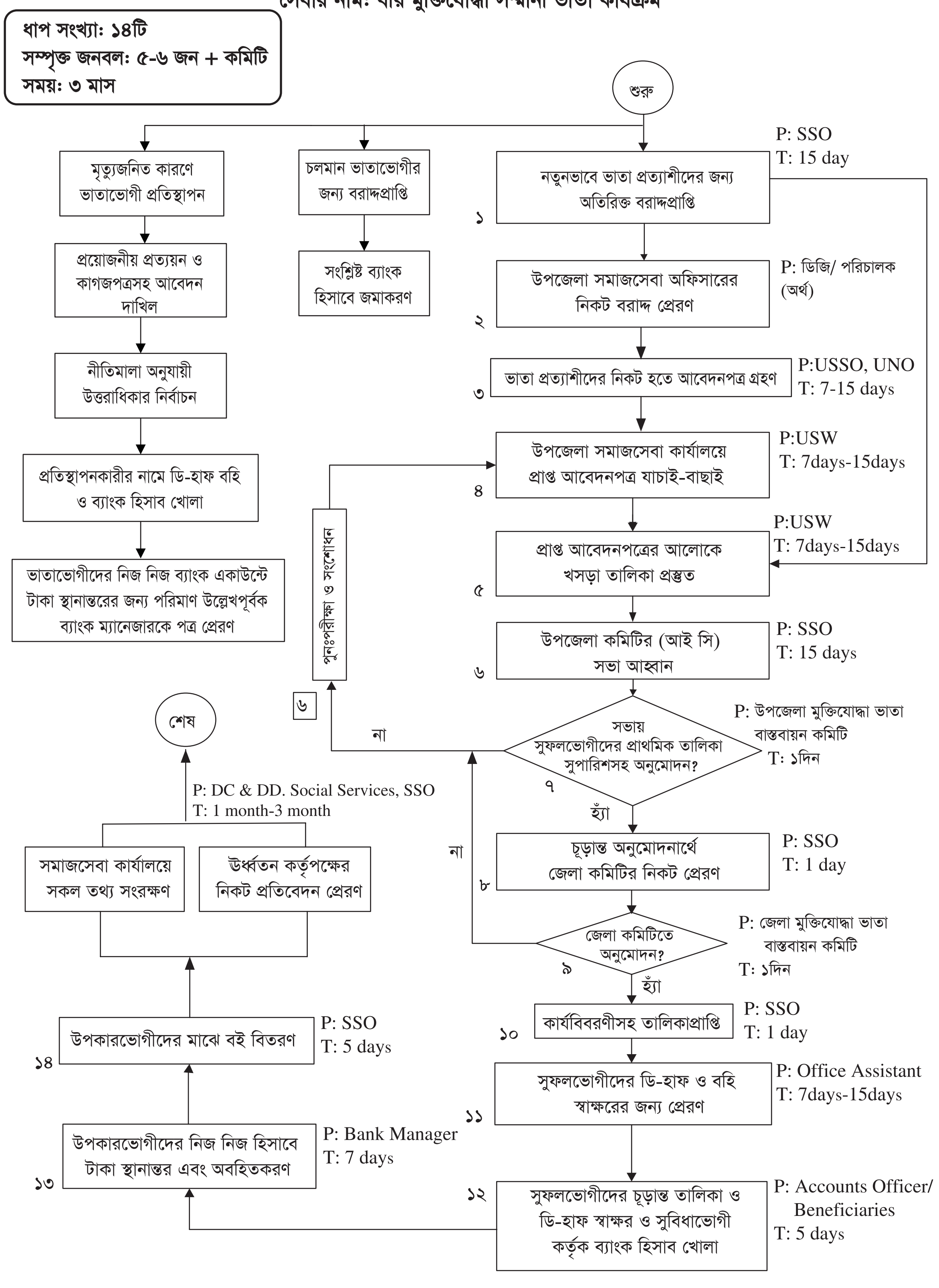
৩.১৫.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা সমাজসেবা অফিস	১. জেলা প্রশাসক ২. উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৩. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ৪. উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	সর্বোচ্চ ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বরাদ্দ প্রাপ্তিসাপেক্ষে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার উপজেলা নির্বাহী অফিসার স্বাক্ষরিত বিজ্ঞপ্তি প্রচারের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন আহ্বান করেন। নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই করার পর ভাতাভোগী নির্বাচন করে তা অনুমোদনের জন্য জেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটিতে অনুমোদিত ভাতাভোগীদের নামে ভাতা পরিশোধ বহি প্রস্তুত করে তা ইস্যুর জন্য উপজেলা/জেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। ভাতা বই ইস্যুর পর ভাতাভোগীকে অবহিত করে ভাতাভোগীর ব্যাংক হিসাব খোলা হয়। অতঃপর ইউনিটের কেন্দ্রীয় হিসাব হতে ভাতাভোগীদের ভাতা উত্তোলন হিসাবে ভাতা স্থানান্তর করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		যে সকল মুক্তিযোদ্ধার নামে মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় সনদ ইস্যু করেছেন অথবা যার নাম গেজেট আকারে প্রকাশ করেছেন অথবা মুক্তিবার্তার চূড়ান্ত তালিকা (লাল বই) নাম আছে এবং মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের চূড়ান্ত ডাটাবেজে নাম সে সকল বীর মুক্তিযোদ্ধা এই সম্মানী ভাতা প্রাপ্য হবেন। যে সকল মুক্তিযোদ্ধা, যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধা এবং শহিদ মুক্তিযোদ্ধা পরিবার মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট হতে ভাতা পাচ্ছেন তারা এ সেবার আওতাভুক্ত হবেন না।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ৭ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার কর্তৃক সত্যায়িত) ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র ৫. মুক্তিযোদ্ধার দলিলপত্র ও তালিকাসমূহের ফটোকপি
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		প্রদত্ত সেবা বিনামূল্যে কিন্তু নির্বাচিত সুবিধাভোগীদের ১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে ভাতা উত্তোলনের জন্য ব্যাংক হিসাব খুলতে হয়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		মুক্তিযোদ্ধাদের সম্মানী ভাতা বিতরণ নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ৩. জেলা প্রশাসক ৪. পরিচালক (কার্যক্রম) ৫. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	মুক্তিযোদ্ধার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের অভাব
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা কার্যক্রম



৩.১৬ সেবার নামঃ সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন

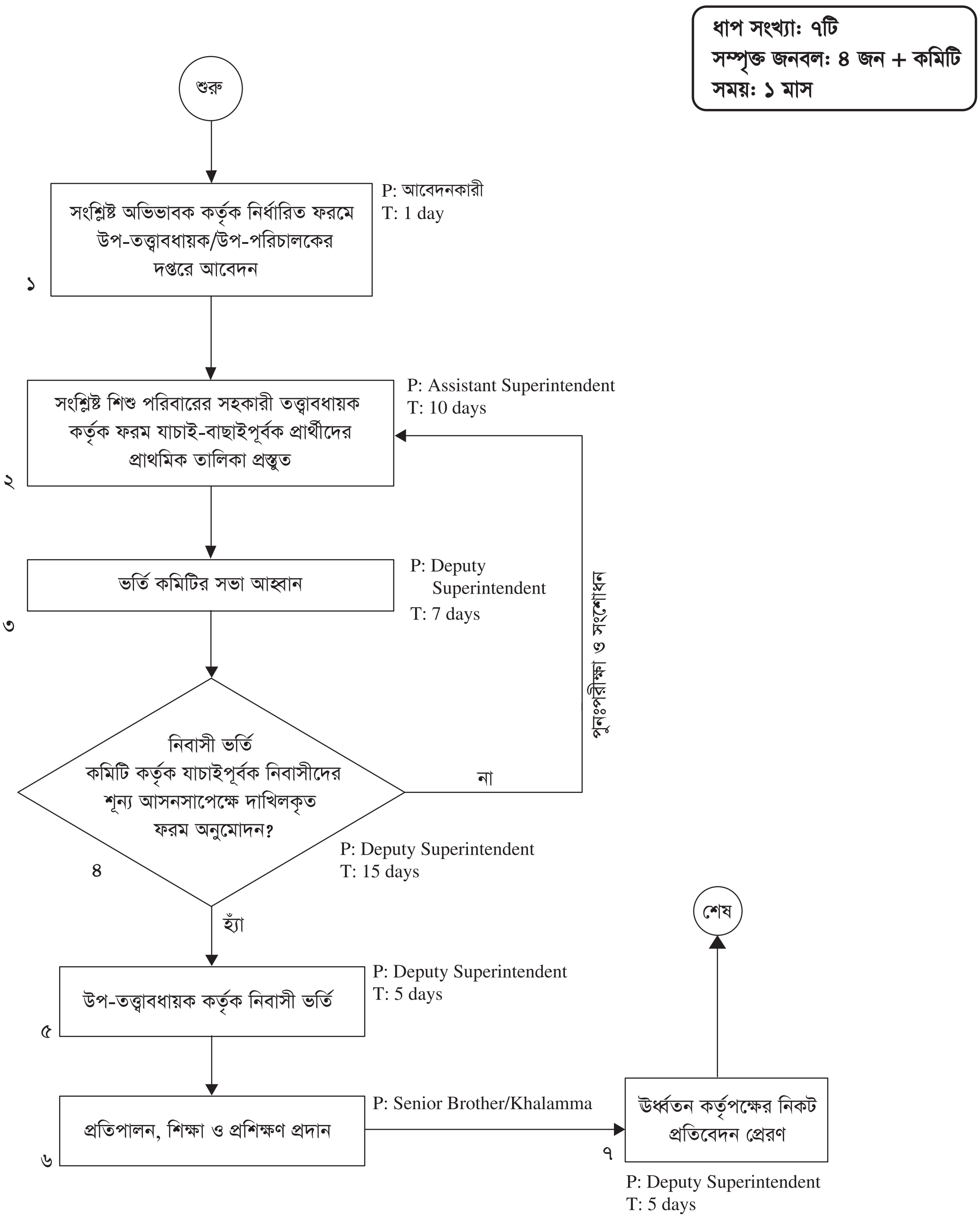
৩.১৬.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সরকারি শিশু পরিবার	১. তত্ত্বাবধায়ক ২. উপ-তত্ত্বাবধায়ক ৩. সরকারি তত্ত্বাবধায়ক	৮৫টি সরকারি শিশু পরিবার	আসন শূন্যসাপেক্ষে আবেদনের ১ মাসের মধ্যে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		নির্ধারিত ফরমে ৬-৯ বছরের এতিম শিশুর অভিভাবকরা আবেদনপত্র দাখিল করবেন। প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তত্ত্বাবধায়ক/উপ-তত্ত্বাবধায়ক ভর্তি কমিটির সভা আহ্বান করেন। সভায় নিবাসী নির্বাচনপূর্বক আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি করে এতিম নিবাসী শিশুকে ১৮ বছর বয়স পর্যন্ত শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		৬-৯ বছরের পিতৃ-মাতৃহীন দরিদ্র এতিম শিশু
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউনিয়ন চেয়ারম্যান/কাউন্সিলরের সুপারিশ ৩. ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ইউপি চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক সত্যায়িত) ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং নাগরিকত্বের সনদপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. সরকারি শিশু সদন/শিশু পরিবার ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০০২ ২. শিশু আইন, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. তুলনামূলকভাবে জটিল আবেদন প্রক্রিয়া ২. স্বামী পরিত্যক্ত মহিলার শিশু ভর্তির সুযোগ না থাকা ৩. দুস্থ শিশু ভর্তির সুযোগ না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	১. জনবলের স্বল্পতা ২. অপর্যাপ্ত অর্থ বরাদ্দ না থাকা ৩. যুগোপযোগী কারিগরি প্রশিক্ষণের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৬.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন



৩.১৭ সেবার নামঃ ছোটমণি নিবাসে শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন

৩.১৭.১ সেবা প্রোফাইল

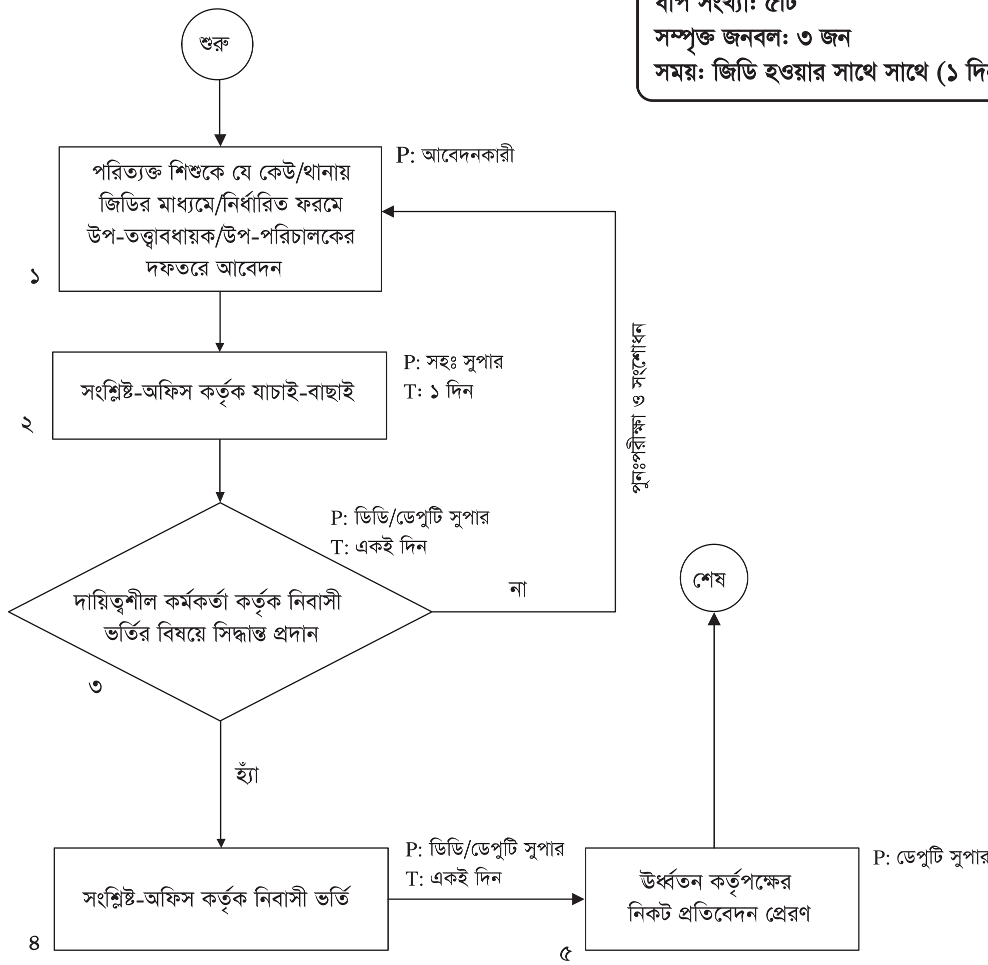
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
ছোটমণি নিবাস (বেবি হোম)	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	বেবি হোম	জিডি হওয়ার সাথে সাথে (১ দিন)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		০-৭ বছরের অভিভাবকহীন, দাবিদারহীন, পরিত্যাক্ত, ঠিকানাহীন, দুর্দশাগ্রস্ত পাচারকারীদের নিকট হতে উদ্ধারকৃত এবং বিপন্ন শিশুদের থানায় জিডিকরণের মাধ্যমে ভর্তি করা হয়। ভর্তিকৃত শিশুদের রক্ষণাবেক্ষণ, ভরণপোষণ, চিকিৎসা, বিনোদন, শিক্ষা, প্রশিক্ষণ এবং পুনর্বাসন করার জন্য পরবর্তীতে সরকারি শিশু পরিবারে স্থানান্তর করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		অভিভাবকহীন, দাবিদারহীন, পরিত্যাক্ত, ঠিকানাহীন, দুর্দশাগ্রস্ত পাচারকারীদের নিকট হতে উদ্ধারকৃত এবং বিপন্ন শিশুদের থানায় জিডিকরণ
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		জিডির কপি
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. ছোটমণি নিবাস ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০০৩; ২. শিশু আইন, ২০১৩;
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৭.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ছোটমণি নিবাসে শিশু প্রতিপালন ও পুনর্বাসন

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: জিডি হওয়ার সাথে সাথে (১ দিন)



৩.১৮ সেবার নাম: দুস্থ ও এতিম শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

৩.১৮.১ সেবা প্রোফাইল

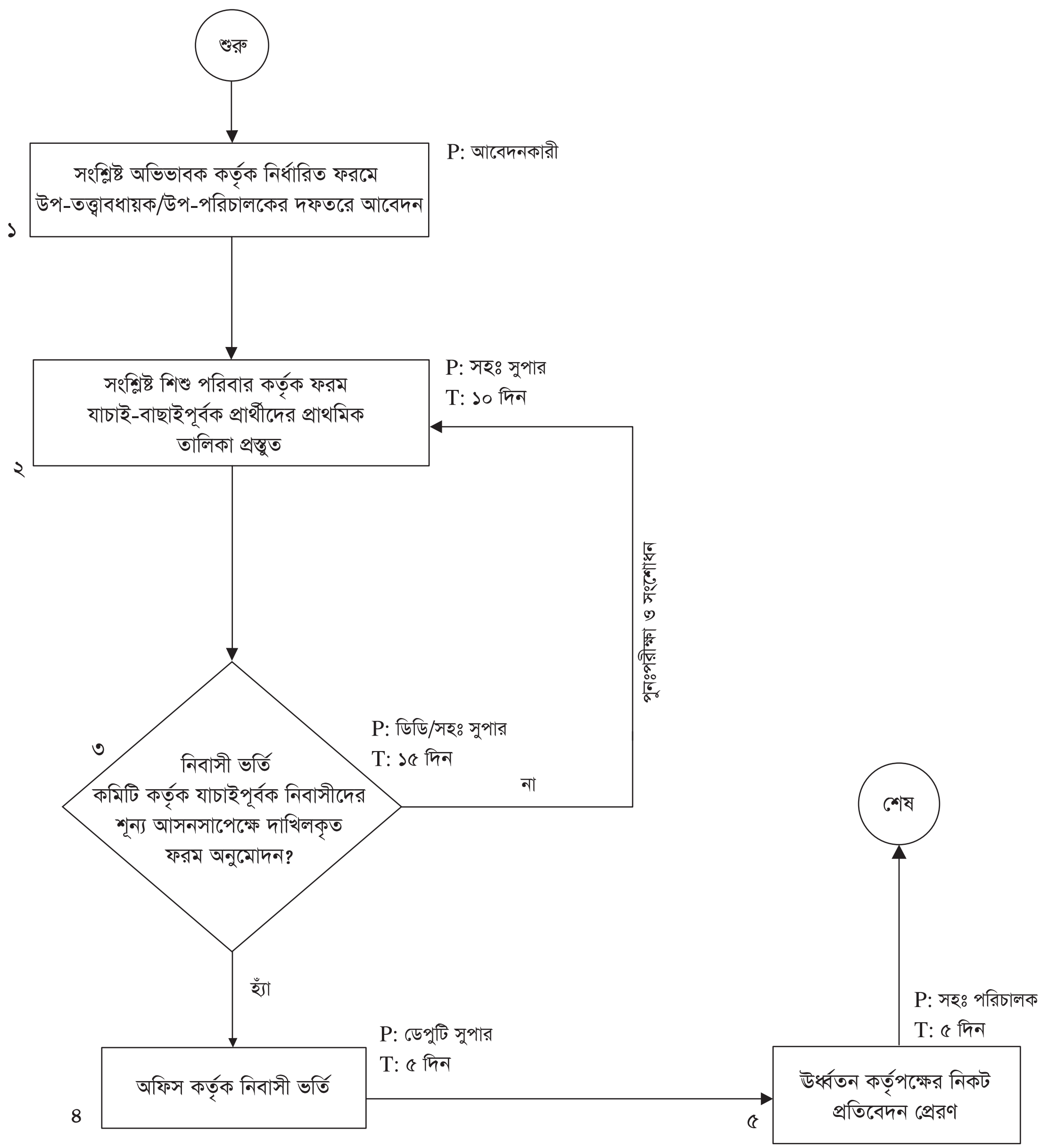
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
দুস্থ শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	তত্ত্বাবধায়ক/উপ-তত্ত্বাবধায়ক	দুস্থ শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	আসন শূন্যসাপেক্ষে আবেদনের ১ মাসের মধ্যে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		নির্ধারিত ফরমে ৬-৯ বছরের বিপন্ন ও ঝুঁকিপূর্ণ শিশুর অভিভাবকরা আবেদনপত্র দাখিল করবেন। প্রাপ্ত আবেদনপত্রের খসড়া তালিকা প্রস্তুতপূর্বক তত্ত্বাবধায়ক/উপ-তত্ত্বাবধায়ক ভর্তি কমিটির সভা আহ্বান করেন। সভায় নিবাসী নির্বাচনপূর্বক আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি করে ১৮ বছর বয়স পর্যন্ত লালন-পালন, শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		নির্ধারিত ফরমে ৬-৯ বছরের বিপন্ন ও ঝুঁকিপূর্ণ শিশুর অভিভাবক কর্তৃক আবেদনপত্র দাখিল
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. শিশুর জন্ম নিবন্ধন সনদ ৩. স্থানীয় জনপ্রতিনিধির সুপারিশ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		শিশু আইন, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৮.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: দুস্থ ও এতিম শিশু প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১ মাস



৩.১৯ সেবার নাম: বিপন্ন শিশুদের সুরক্ষা কার্যক্রম

৩.১৯.১ সেবা প্রোফাইল

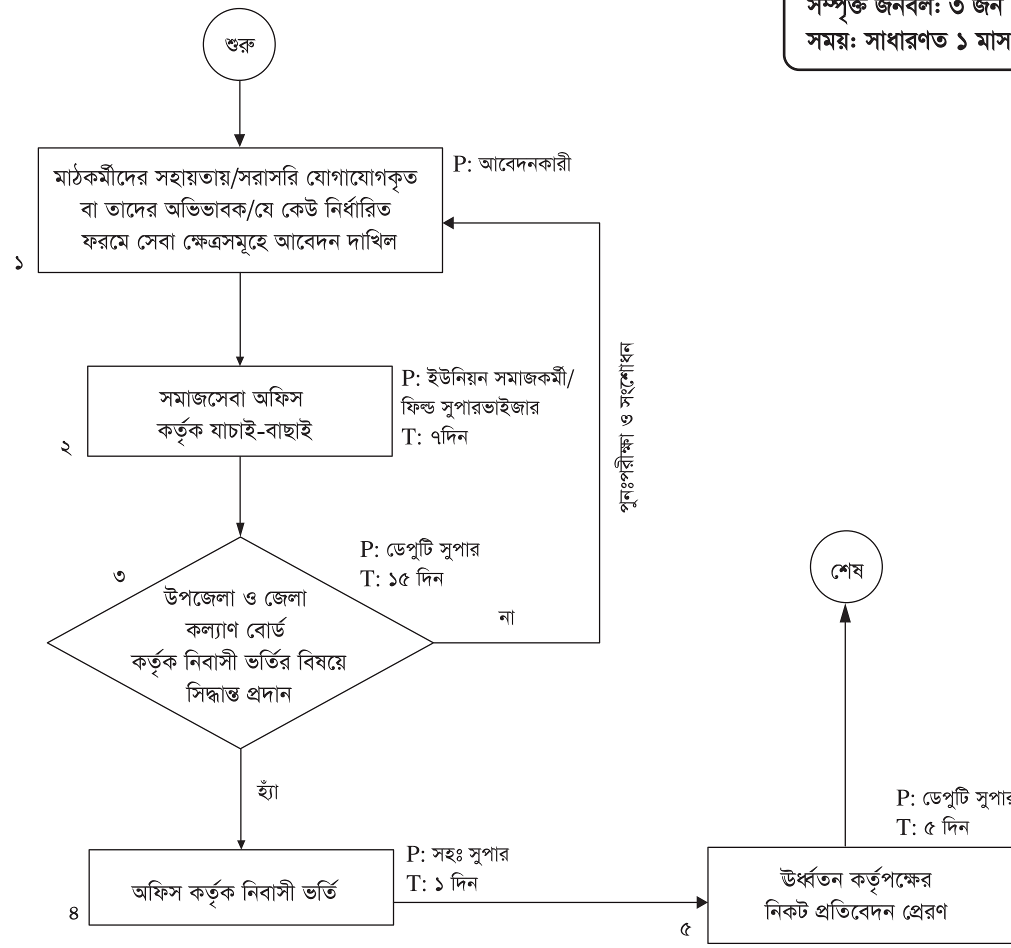
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
নির্বাচিত জেলা/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	১. সমাজসেবা অফিসার অথবা ২. উপ-পরিচালক অথবা ৩. তত্ত্বাবধায়ক	নির্বাচিত জেলা/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	শিশু আসা মাত্রই সেবা প্রদান শুরু (সাধারণত ১ মাস)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		মাঠকর্মীদের সংগ্রহকৃত তথ্য কিংবা সরাসরি যোগাযোগকৃত শিশু বা তাদের অভিভাবক বা অন্য কেউ তথ্য প্রদানের মাধ্যমে প্রাপ্ত শিশুদের নিকট হতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন গ্রহণ করা হয়। আবেদনিত শিশুদের কেস ম্যানেজমেন্ট ও সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন সমাজকর্মী কর্তৃক প্রদানযোগ্য সেবার প্রস্তাবসহ সুপারিশ করা হয়। অতঃপর উপজেলা ও জেলা কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনক্রমে এবং সংকুলানসাপেক্ষে প্রকল্পে মেয়াদে ৬-১৮ বছরের শিশুদের নির্ধারিত (শর্তযুক্ত অর্থ সহায়তা, পথশিশুদের সুরক্ষা, পরিবার এবং সমাজে একীভূতকরণ, ২৪ ঘণ্টা চাইল্ড হেল্পলাইন-১০৯৮, প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি) সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন সমাজকর্মী কর্তৃক প্রদানযোগ্য সেবার প্রস্তাবসহ সুপারিশ
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে আবেদন
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		রুলস্ অব বিজনেস অনুযায়ী সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের কার্যাবলির আওতায় প্রণীত Child Sensitive Social Protection in Bangladesh (CSPB) Services For the Children at Risk প্রকল্প প্রস্তাবনা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জাতীয় প্রকল্প পরিচালক
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১৯.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিপন্ন শিশুদের সুরক্ষা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: সাধারণত ১ মাস



৩.২০ সেবার নাম: সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম

৩.২০.১ সেবা প্রোফাইল

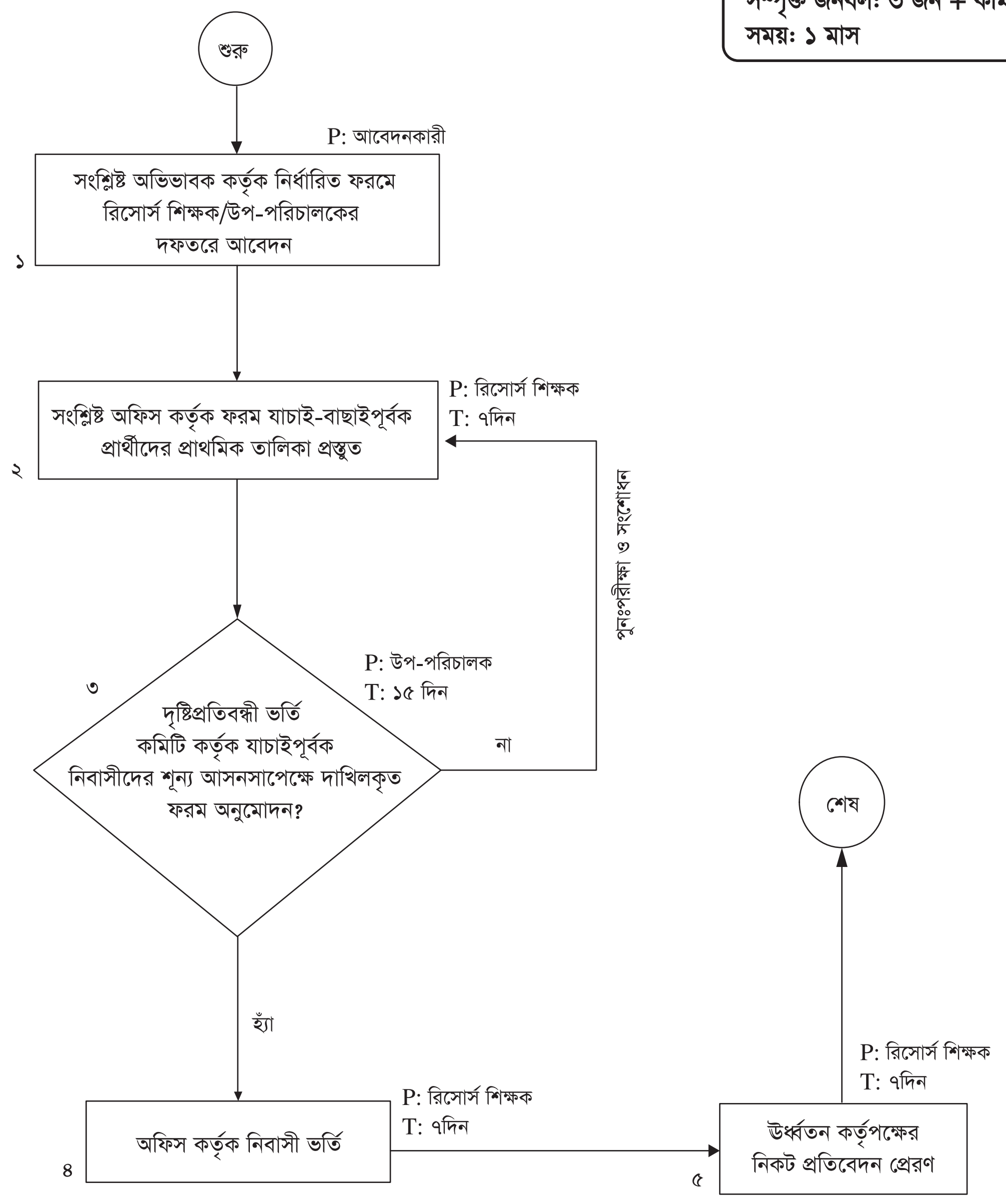
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সমন্বিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	রিসোর্স শিক্ষক	জেলার নির্বাচিত শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান	আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষাবর্ষের শুরুতে (সাধারণত ১ মাস)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে রিসোর্স শিক্ষক/উপ-পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট রিসোর্স শিক্ষক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করেন। অতঃপর আবেদনকারীকে অবহিত করার মাধ্যমে ভর্তি সম্পন্ন করা হয়। ভর্তিকৃত শিশু নির্ধারিত শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে ব্রেইল পদ্ধতিতে সাধারণ শিক্ষার্থীদের সাথে শিক্ষা লাভ করে এবং রিসোর্স শিক্ষক পাঠদান তদারকি করেন। ভর্তিকৃত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীবৃন্দের জন্য আবাসন, খাদ্য এবং চিকিৎসাবিষয়ক সকল প্রকার ব্যয়ভার সমাজসেবা অধিদপ্তর থেকে নির্বাহ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরমে আবেদন
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২০.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নামঃ সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যাঃ ৫টি
সম্পৃক্ত জনবলঃ ৩ জন + কমিটি
সময়ঃ ১ মাস



৩.২১ সেবার নামঃ বাক-শ্রবণ ও দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম

৩.২১.১ সেবা প্রোফাইল

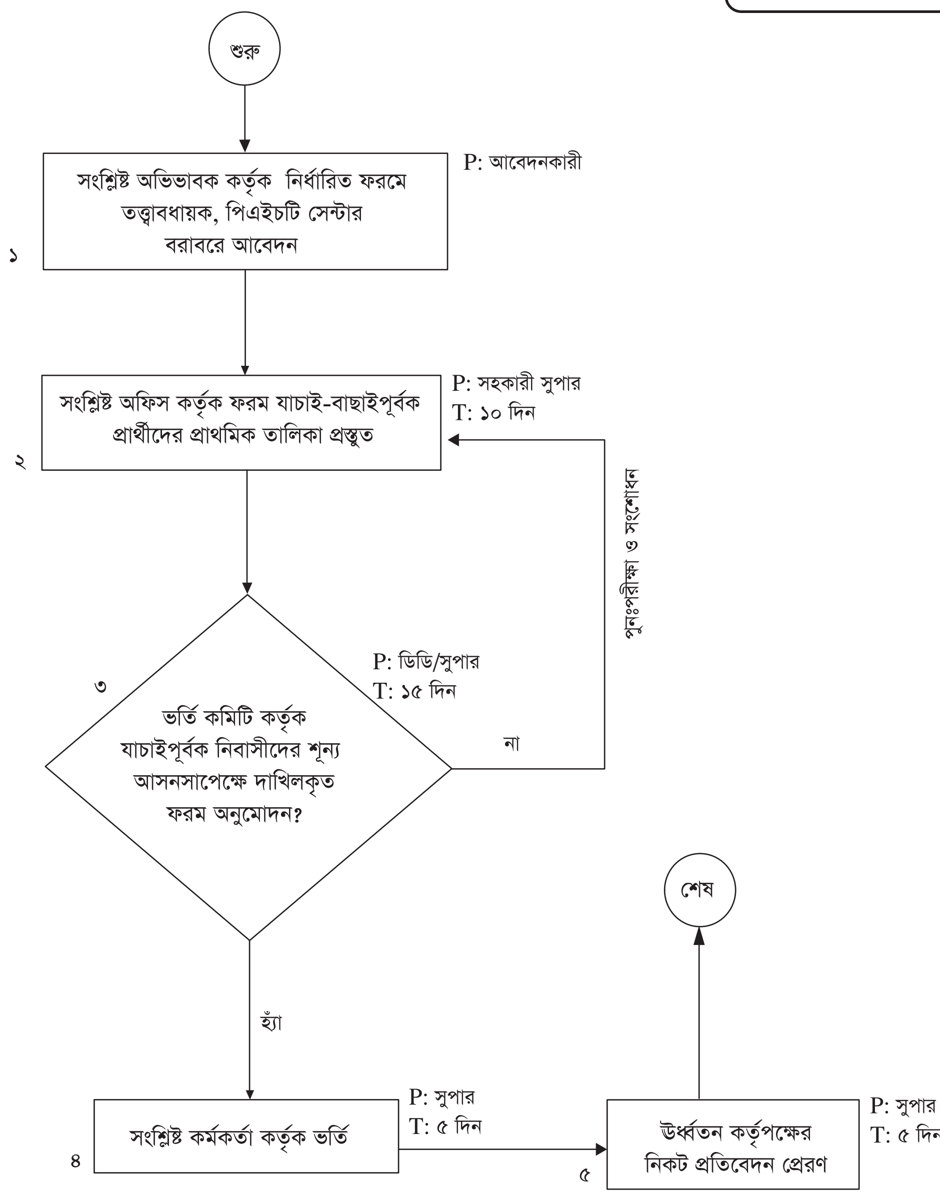
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পিএইচটি সেন্টার	তত্ত্বাবধায়ক	পিএইচটি সেন্টার	আসন শূন্যসাপেক্ষে শিক্ষাবর্ষের শুরুতে ৫-৭ দিন (৩০-৩৭ দিন)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আগ্রহী অভিভাবকদের নির্ধারিত ফরমে তত্ত্বাবধায়ক, পিএইচটি সেন্টার আবেদন দাখিল করতে হয়। সংশ্লিষ্ট তত্ত্বাবধায়ক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে বাক, শ্রবণ ও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থী নির্বাচন করা হয়। এ সকল প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের ভরণ-পোষণসহ দক্ষ মানবসম্পদ হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে শিক্ষার পাশাপাশি বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		জরিপভুক্ত শনাক্তকৃত প্রতিবন্ধী ব্যক্তি হতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. আবেদনপত্র ২. প্রতিবন্ধী সনদ ও পরিচয়পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ ২. সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বাক-শ্রবণ ও দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের শিক্ষা কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন + কমিটি
সময়: ৩০-৩৭ দিন



৩.২২ সেবার নাম: শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

৩.২২.১ সেবা প্রোফাইল

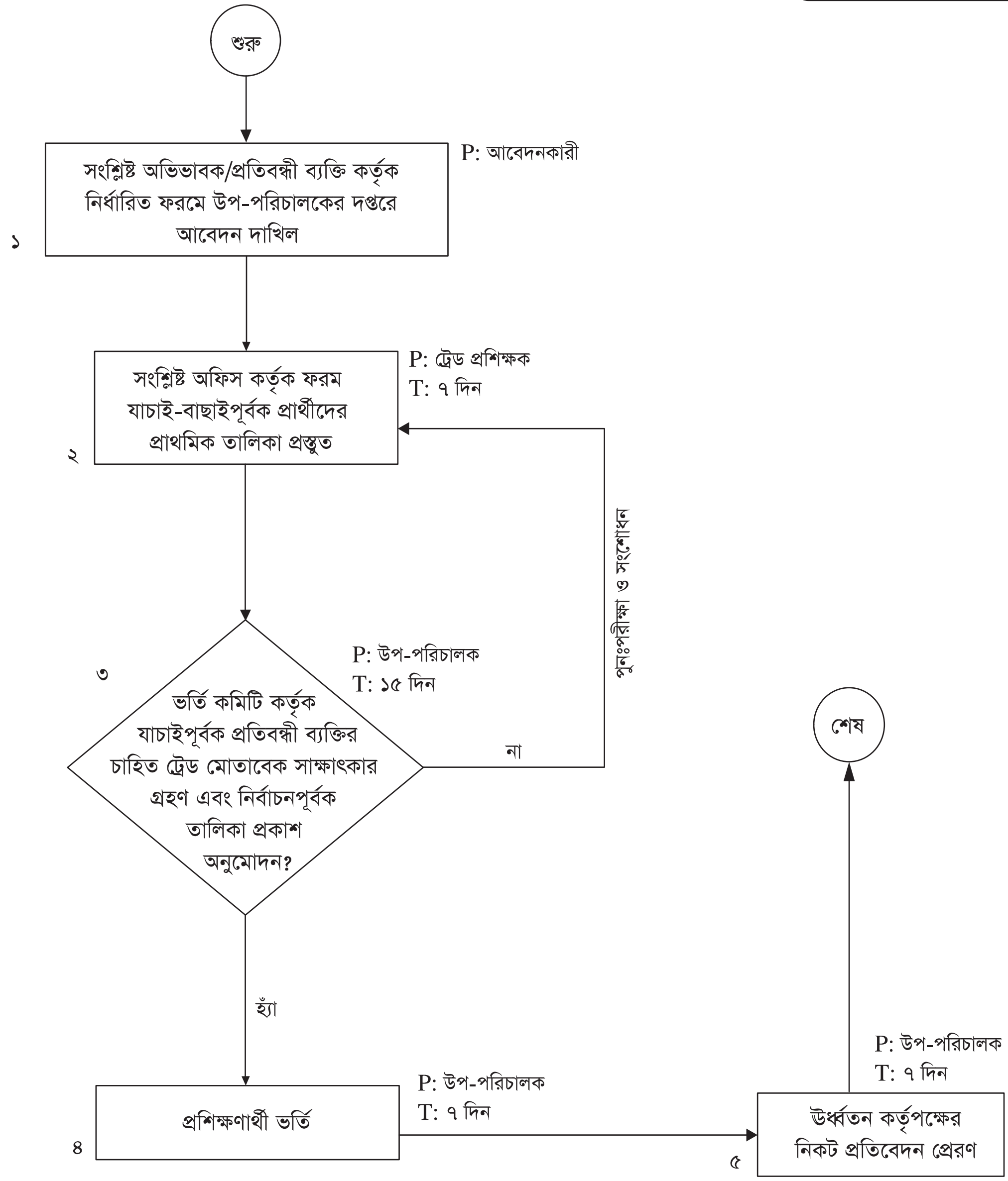
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কর্মসংস্থান ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	উপ-পরিচালক	ইআরসিপিএইচ সেন্টার টঙ্গী, গাজীপুর	বছরে ২ বার, ১৫ জানুয়ারি এবং ১৫ জুলাই তারিখে আবেদন আহ্বান এবং ভর্তি কার্যক্রম করা হয়। (১ মাস ৭ দিন)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আগ্রহী আবেদনকারী (প্রতিবন্ধী ব্যক্তি) সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে আবেদনপত্র সংগ্রহ করে নির্ধারিত ফরমে উপ-পরিচালক বরাবর আবেদন দাখিল করেন। সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালক প্রাপ্ত আবেদনপত্রের তালিকা প্রস্তুত করে ভর্তি কমিটির সভার মাধ্যমে প্রতিবন্ধী প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন করে এবং আবেদনকারীকে অবহিত করে ভর্তি সম্পন্ন করা হয়। শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যাদের বয়স ১৪-২৪ বছর তারা এ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। ট্রেডভিত্তিক ৩ থেকে ১২ মাস প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পুনর্বাসন ভাতা বাবদ ৪,০০০/- (চার হাজার) টাকা প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ চলাকালীন আবাসন, ভরণ-পোষণ, চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়। প্রশিক্ষণ শেষে পদ শূন্যসাপক্ষে কেন্দ্রে চাকরি প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		নির্ধারিত সময়ে বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদনপত্র
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		নির্ধারিত ফরম
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ ২. সরকার কর্তৃক জারিকৃত পরিপত্র, অফিস আদেশসহ অন্যান্য নির্দেশনা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৫ জন
সময়: ১ মাস ৭ দিন



৩.২৩ সেবার নাম: এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

৩.২৩.১ সেবা প্রোফাইল

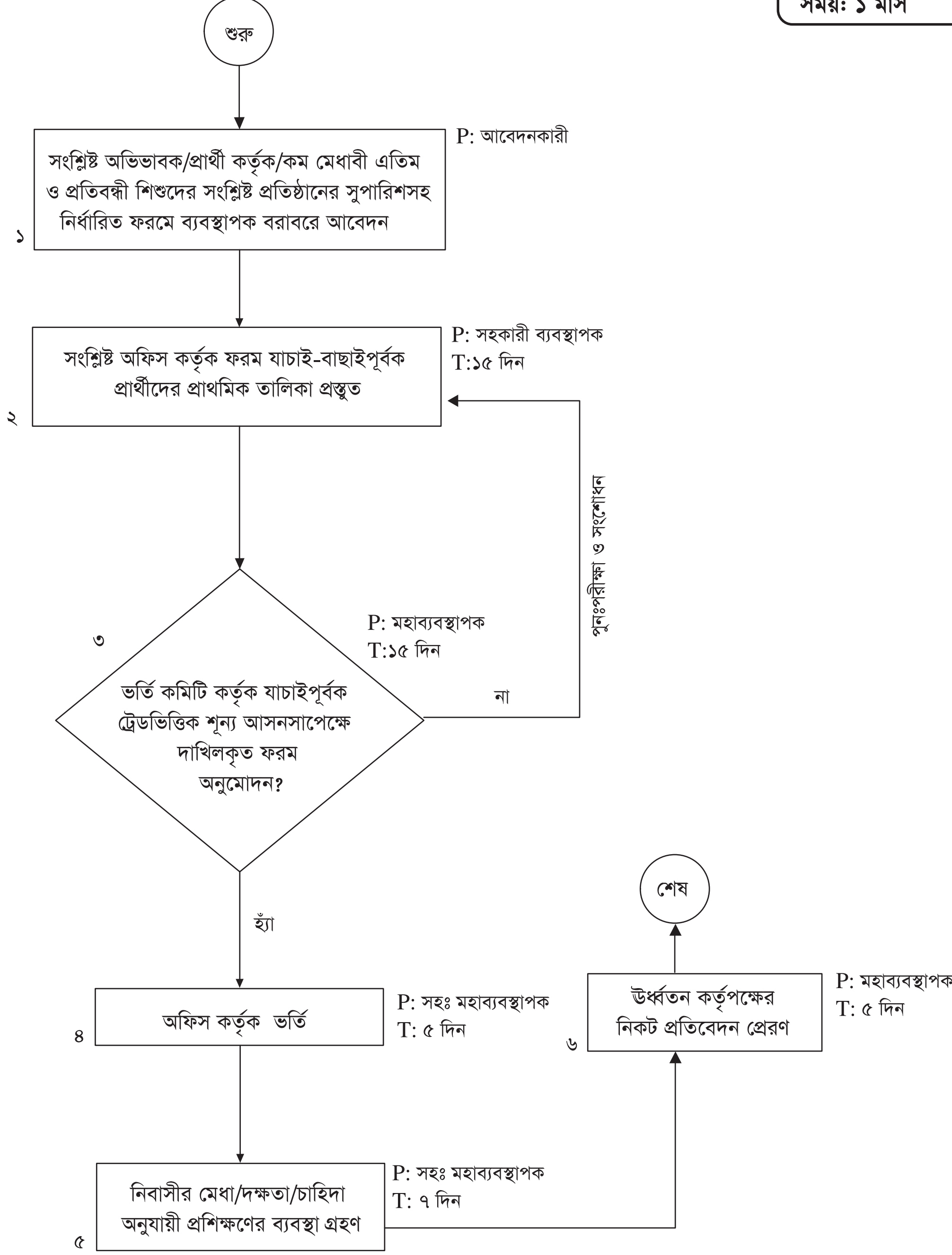
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	ব্যবস্থাপক	এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	আসন শূন্যসাপেক্ষে ১ মাসের মধ্যে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সমাজসেবা অধিদফতরাধীন বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের লেখাপড়ায় অমনোযোগী কম মেধাসম্পন্ন ন্যূনতম ১৫ বছর বয়সি ৮ম শ্রেণি উত্তীর্ণ এতিম ও প্রতিবন্ধী শিশুদের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানদের প্রেরিত তালিকানুসারে ভর্তি করে লালন-পালন ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পুনর্বাসন করা হয়। উল্লেখ্য, সরকারি প্রতিষ্ঠান হতে ভর্তিযোগ্য নিবাসী না পাওয়া গেলে প্রশিক্ষণার্থীদের (১৫-২৫) ভর্তি ক্ষেত্রে গণবিজ্ঞপ্তি প্রচার করা হয়ে থাকে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. বয়স ১৫-২৫ ২. ৮ম শ্রেণি পাস
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ ২. এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক, সংশ্লিষ্ট জেলা ২. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: এতিম ও প্রতিবন্ধী ছেলেমেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৬ জন
সময়: ১ মাস



৩.২৪ সেবার নাম: আইনের সংঘাতে ও সংস্পর্শে এবং সাজাপ্রাপ্ত শিশুদের উন্নয়ন কার্যক্রম

৩.২৪.১ সেবা প্রোফাইল

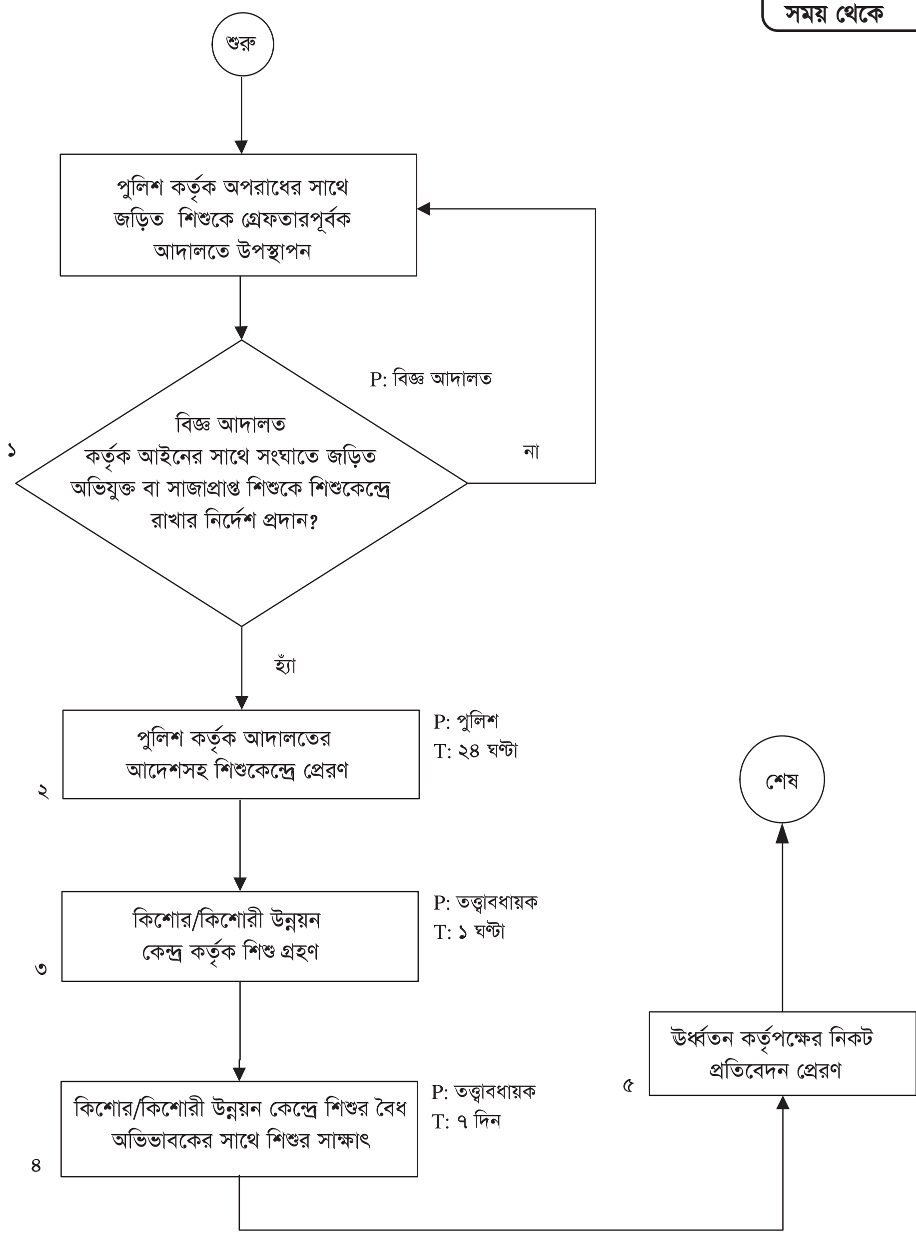
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
কিশোর/কিশোরী উন্নয়ন কেন্দ্র	তত্ত্বাবধায়ক	কিশোর-কিশোরী/উন্নয়ন কেন্দ্র	কেন্দ্রে আগমনের সময় থেকে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক আদেশপ্রাপ্ত আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত অভিযুক্ত বা সাজাপ্রাপ্ত শিশু কেন্দ্রে অবস্থান করে। কেন্দ্রে অবস্থানকালীন শিশুদের সুরক্ষা, যত্ন-পরিচর্যা, ভরণ-পোষণ, শিক্ষা, চিকিৎসা, বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কাউন্সিলিংসহ বিভিন্ন ধরনের সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে মানসিক, পারিবারিক ও সামাজিক উন্নয়ন ঘটিয়ে মূল স্রোতধারায় পুনঃএকীভূতকরণ বা পুনর্বাসন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক আদেশপ্রাপ্ত আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত অভিযুক্ত বা সাজাপ্রাপ্ত শিশু
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		শিশু আইন, ২০১৩ এবং শিশু বিধিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান) ২. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নামঃ আইনের সংঘাতে ও সংস্পর্শে এবং সাজাপ্রাপ্ত শিশুদের উন্নয়ন কার্যক্রম

ধাপ সংখ্যাঃ ৫টি
সম্পৃক্ত জনবলঃ ৩ জন
সময়ঃ কেন্দ্রে আগমনের সময় থেকে



৩.২৫ সেবার নাম: ভবঘুরে ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন

৩.২৫.১ সেবা প্রোফাইল

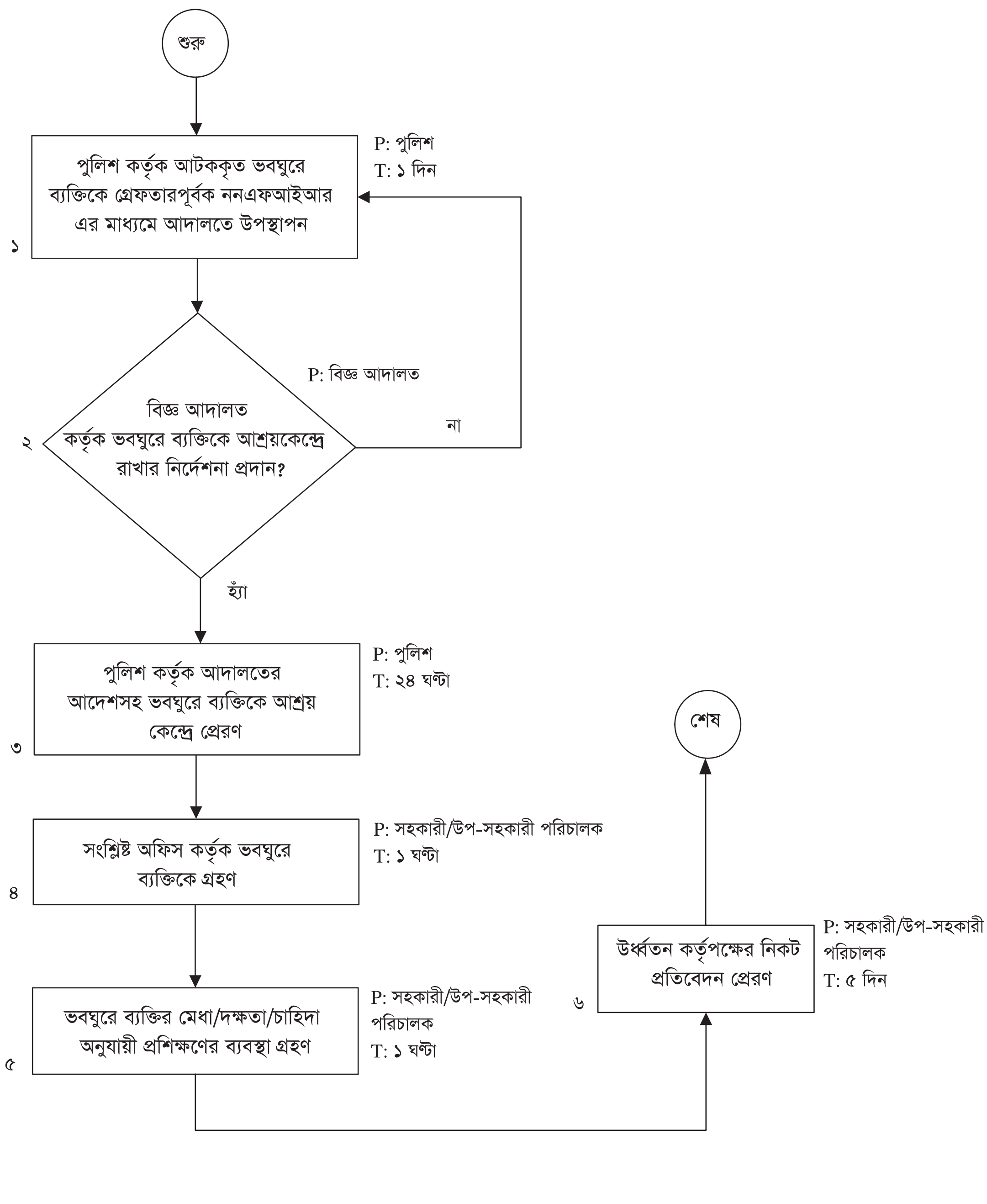
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সরকারি আশ্রয় কেন্দ্র	সহকারী পরিচালক/উপ-সহকারী পরিচালক	সরকারি আশ্রয় কেন্দ্র	আদালতের নির্দেশনার আলোকে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		পুলিশ কর্তৃক ধৃত/আটককৃত ভবঘুরে ব্যক্তিদেরকে প্রথমে আদালতে ননএফআইআরের মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর আদালত কর্তৃক ভবঘুরে হিসেবে ঘোষিত প্রেরিত ব্যক্তিদেরকে সরকারি আশ্রয় (অভ্যর্থনা) কেন্দ্রে রাখা হয়। ভবঘুরে নিয়ন্ত্রক কর্তৃক শ্রেণি অনুযায়ী নির্ধারিত আশ্রয়কেন্দ্রে প্রেরণ করা হয়। আশ্রয়কেন্দ্রে অবস্থিত ব্যক্তিদের ভরণ-পোষণ, প্রশিক্ষণ, শিক্ষা, কাউন্সিলিং এর মাধ্যমে স্বনির্ভর করে পারিবারিক ও সামাজিকভাবে পুনর্বাসন করা হয় ।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		আদালতের নির্দেশনা
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		আদালতের আদেশনামা
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		ভবঘুরে ও নিরাশ্রয় ব্যক্তি (পুনর্বাসন)আইন, ২০১১
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১.ভবঘুরে নিয়ন্ত্রক ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ভবঘুরে ব্যক্তিকে প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন

ধাপ সংখ্যা: ৬টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: আদালতের নির্দেশনার আলোকে



৩.২৬ সেবার নাম: প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস

৩.২৬.১ সেবা প্রোফাইল

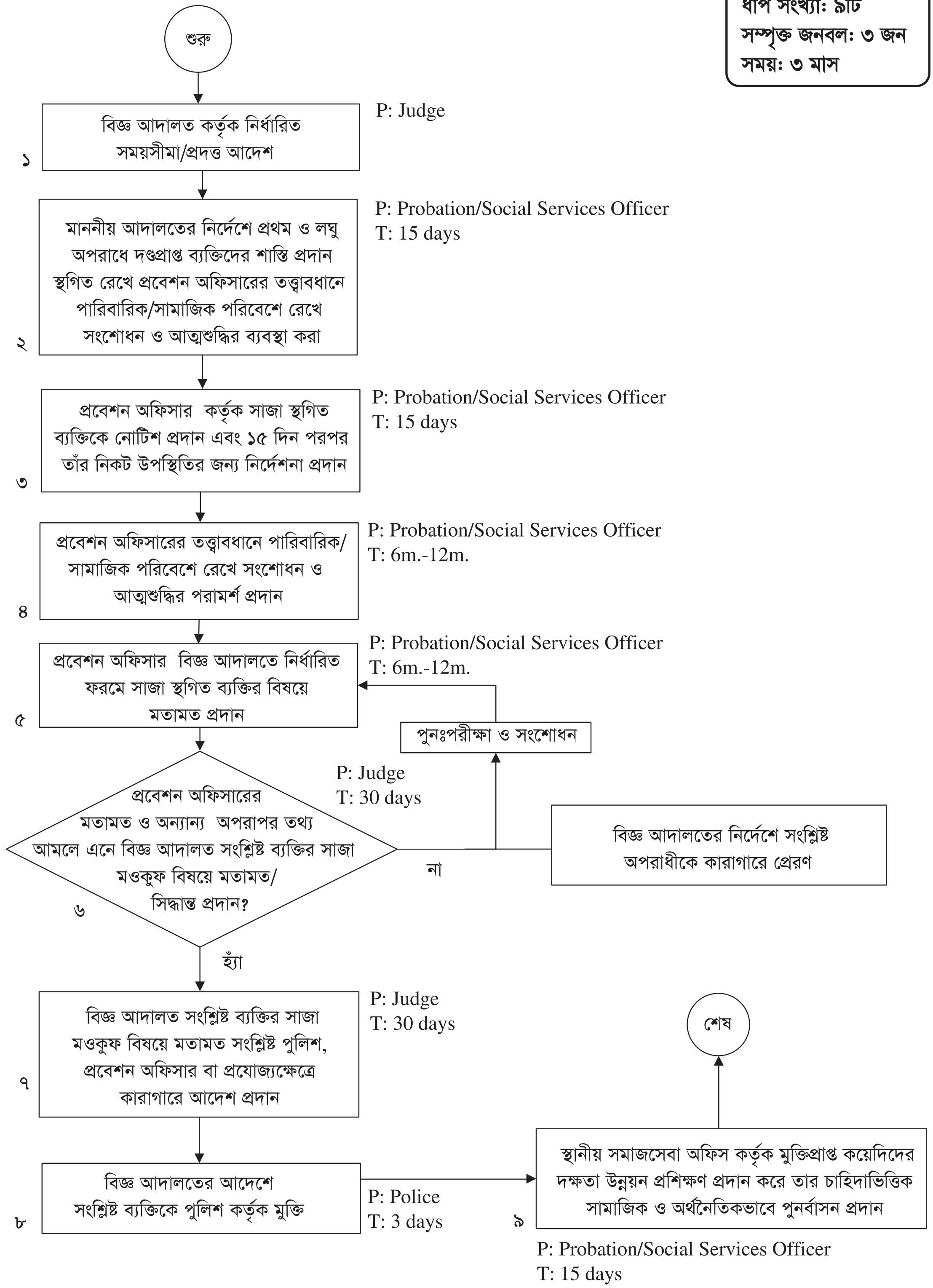
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রবেশন জেলা/উপজেলা কার্যালয়	প্রবেশন কর্মকর্তা	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিজ্ঞ আদালত কর্তৃক আদেশ প্রদানের পর প্রবেশন অফিসারের তত্ত্বাবধানে আসার সময় থেকে। আফটার কেয়ার সার্ভিস এর পুনর্বাসনের বিষয়ে অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতির অনুমোদনের পর (৩ মাস)।

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		১. প্রবেশন এন্ড অফেন্ডার্স অর্ডিনেন্স-১৯৬০ (সংশোধিত-১৯৬৪) এর ৫ ধারা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট আদালত কর্তৃক যেকোনো বয়সের প্রথমবার ও লঘু অপরাধে দোষী সাব্যস্ত ব্যক্তি অথবা অভিযুক্ত ব্যক্তি নিজে দোষ স্বীকার করলে আদালত দণ্ড স্থগিত রেখে প্রবেশন অফিসারের তত্ত্বাবধানে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে নির্দিষ্ট মেয়াদে পরিবার বা সমাজে রেখে সংশোধন ও আত্মশুদ্ধির সুযোগ প্রদান করা হয় । ২. শিশু আইন, ২০১৩ এর ধারা ৩৪ উপ-ধারা ৬ মোতাবেক শিশুদের শিশু উন্নয়ন কেন্দ্রে আটক রাখার পরিবর্তে সদাচরণের জন্য শিশু আদালতের আদেশক্রমে প্রবেশন সেবা প্রদান করা হয়। ৩. কারাগারে আটক সাজাপ্রাপ্ত নারীদের শর্তসাপেক্ষে মুক্তির ব্যবস্থা করা হয় । মুক্তিপ্রাপ্ত কয়েদিদের এবং শিশু উন্নয়ন কেন্দ্র থেকে মুক্তিপ্রাপ্ত শিশুদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে দক্ষতার উন্নয়ন ঘটিয়ে/সমাজসেবা অধিদফতরের বিভিন্ন সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় এনে সামাজিক ও অর্থনৈতিকভাবে পুনর্বাসন করা হয় ।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		আদালত কর্তৃক আদেশপ্রাপ্ত হতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		আদালতের আদেশ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. প্রবেশন অব অফেন্ডার্স অর্ডিন্যান্স, ১৯৬০ (সংশোধিত, ১৯৬৪) ৩. প্রবেশন অব অফেন্ডার্স রুলস, ১৯৭১ ৪. কারাগারে আটক সাজাপ্রাপ্ত নারীদের বিশেষ সুবিধা আইন, ২০০৬
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক ২. জেলা প্রশাসক ৩. পরিচালক (কার্যক্রম) ৪. মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৬.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস

ধাপ সংখ্যা: ৯টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ৩ মাস



৩.২৭ সেবার নাম: সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন

৩.২৭.১ সেবা প্রোফাইল

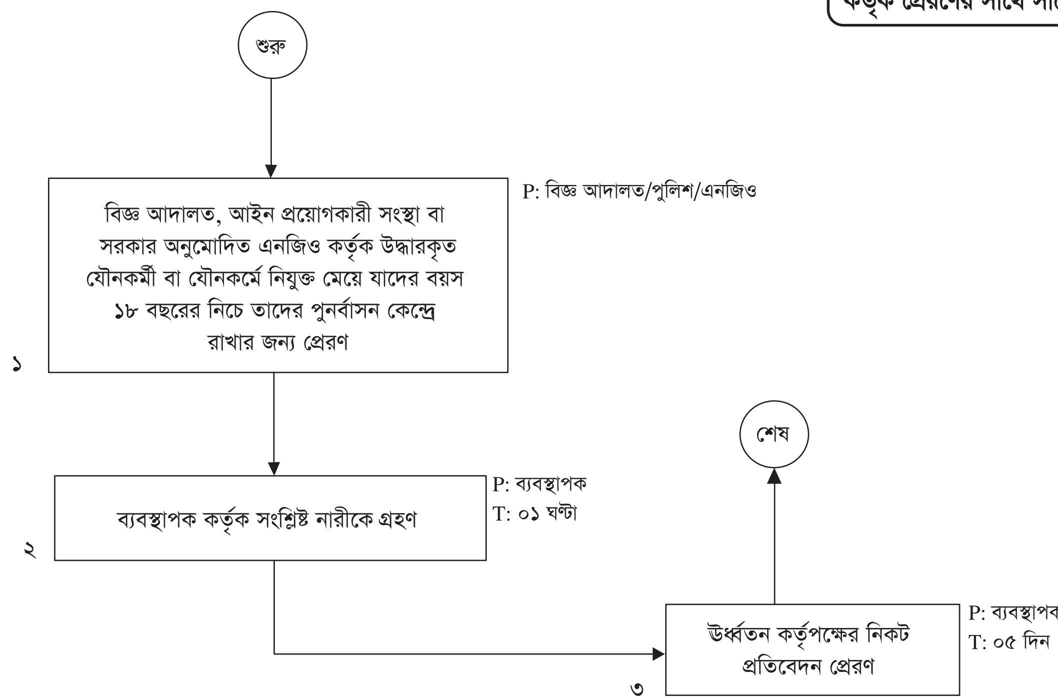
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	ব্যবস্থাপক	সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরণের সাথে সাথে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বিজ্ঞ আদালত, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, সরকার অনুমোদিত এনজিও কর্তৃক প্রত্যায়িত বা উদ্ধারকৃত যৌনকর্মী বা জোরপূর্বক বা প্রতারণার মাধ্যমে যৌনকর্মে নিয়োজিত যাদের বয়স ১৮ বছরের নিচে তারা এ সেবা পাবেন। এ সেবার আওতায় কেন্দ্রে অবস্থিত কিশোরী/তরুণীকে শিক্ষা, চিকিৎসা, ভরণ-পোষণ, প্রশিক্ষণ দিয়ে পারিবারিক ও সামাজিকভাবে পুনর্বাসন করা হয় ।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরণ
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		দাপ্তরিক পত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. নারী ও শিশু নির্যাতন দমন আইন, ২০০০ ৩. সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০০২ ৪. নৈতিকতা বিরোধী বৃত্তি দমন আইন, ১৯৩৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৭.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সামাজিক প্রতিবন্ধী মেয়েদের প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরণের সাথে সাথে



৩.২৮ সেবার নামঃ মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)

৩.২৮.১ সেবা প্রোফাইল

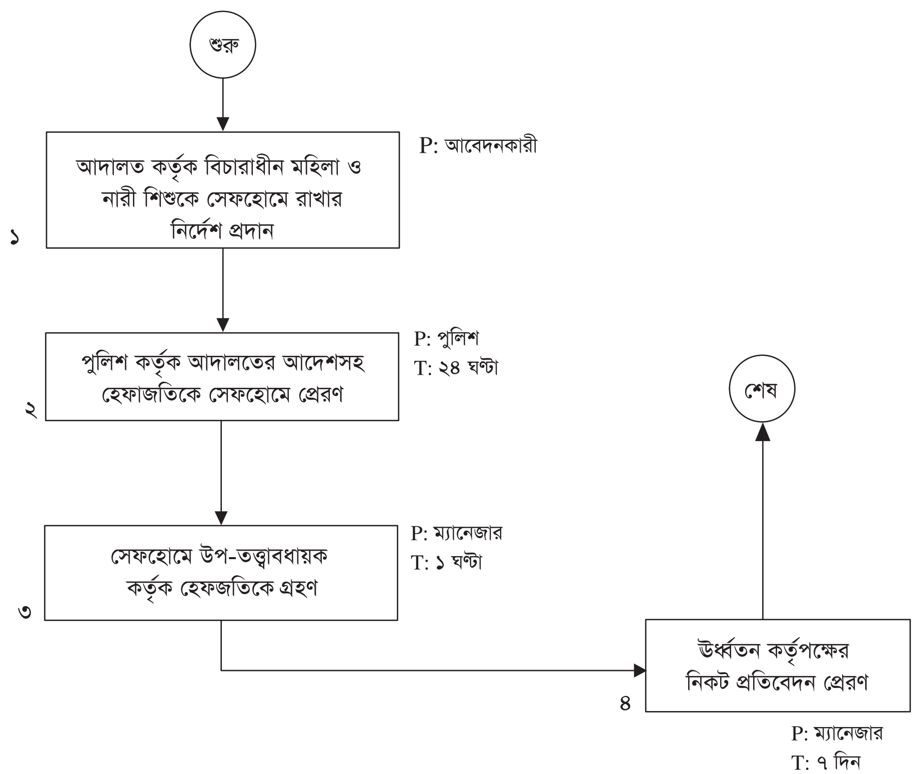
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	সেফহোম	আদালতের নির্দেশ অনুসারে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বিচারাধীন মহিলা ও নারী শিশু যাদেরকে আদালত হতে সেফহোমে নিরাপদ হেফাজতে রাখার নির্দেশ প্রদান করেন তাদের ভরণ-পোষণসহ সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রে রাখার ব্যবস্থা করা হয়। সেফহোমে অবস্থানকালীন তাদেরকে সুরক্ষা, যত্ন-পরিচর্যা, ভরণ-পোষণ, শিক্ষা, চিকিৎসা, বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, কাউন্সিলিংসহ বিভিন্ন ধরনের সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে মানসিক, পারিবারিক ও সামাজিক উন্নয়ন ঘটিয়ে মূল স্রোতধারায় পুনঃএকীকরণ বা পুনর্বাসন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		বিচারাধীন মহিলা ও নারী শিশু যাদেরকে আদালত হতে সেফহোমে নিরাপদ হেফাজতে রাখার নির্দেশ প্রদান করেছেন
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		আদালতের আদেশ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. শিশু আইন, ২০১৩ ২. নারী ও শিশু নির্যাতন দমন আইন, ২০০০ ৩. শিশু বিধিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		১. উপ-পরিচালক সংশ্লিষ্ট জেলা ২. উপ-পরিচালক (ভবঘুরে কার্যক্রম) ৩. পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৮.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মহিলা ও শিশু-কিশোরী নিরাপদ হেফাজতিদের আবাসন (সেফহোম)

ধাপ সংখ্যা: ৪টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: আদালতের নির্দেশ অনুসারে



৩.২৯ সেবার নামঃ স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ

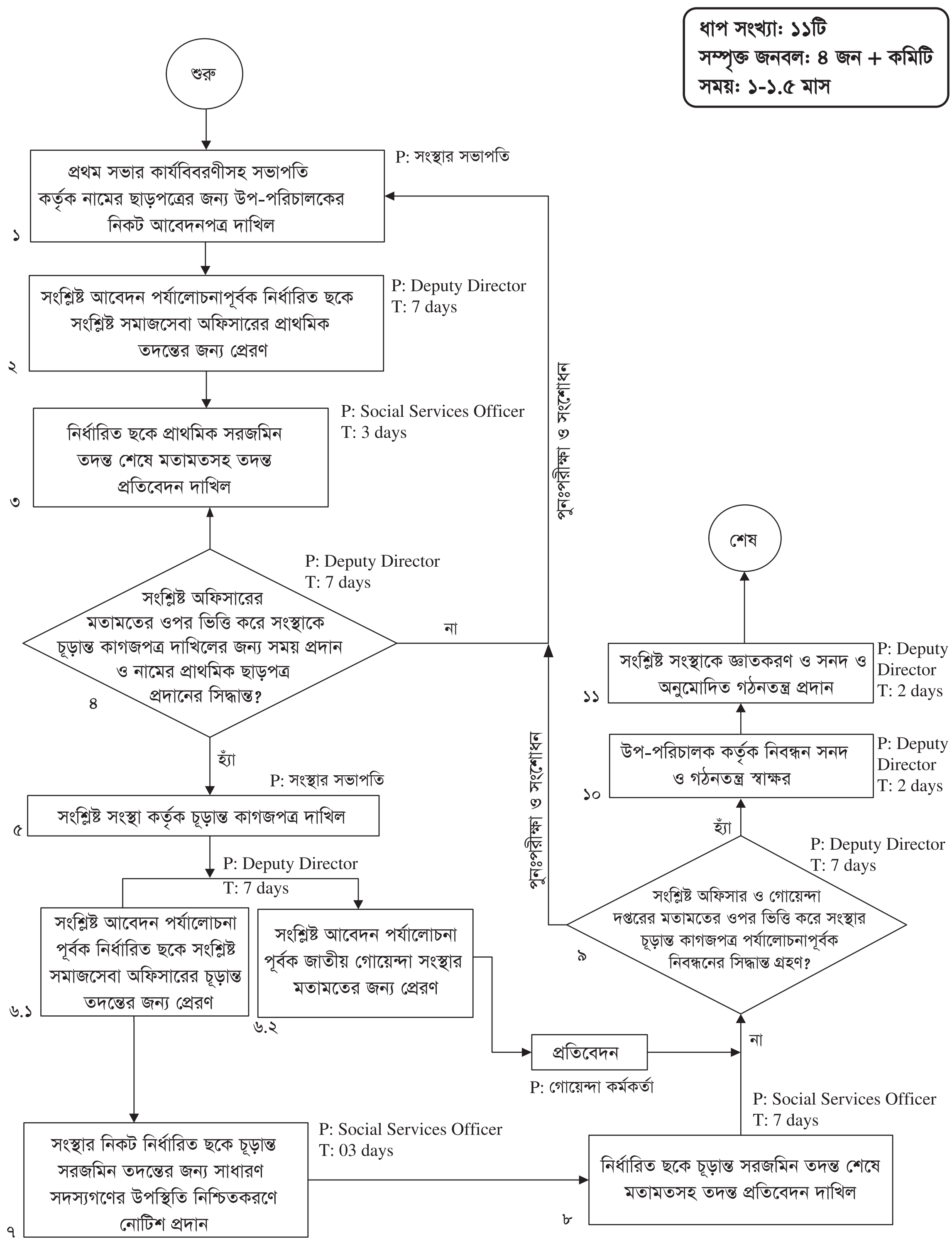
৩.২৯.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
জেলা/উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	১. উপ-পরিচালক ২. সমাজসেবা অফিসার (নিবন্ধন) ৩. উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	জেলা, উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	১৯ কর্মদিসবসহ মোট সর্বমোট ১-১.৫ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা কার্যালয় নিবন্ধনের যথাযথ কাগজপত্রসহ আবেদনপ্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে সুপারিশসহ আবেদনপত্রটি অগ্রায়ন করা হয়। জেলা সমাজসেবা কার্যালয় অগ্রায়নপত্রযুক্ত আবেদনপ্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে সংস্থার আবেদনের নিষ্পত্তি করে আবেদনকারীকে অবহিত করা হয় এবং সমাজসেবা অধিদফতর কর্তৃক তদন্তকার্য ও প্রতিবেদন দাখিল করার পর এনএসআই কর্তৃক নিবন্ধনে অনাপত্তির প্রত্যয়নপ্রাপ্তির ১৯ দিনের মধ্যে নিবন্ধন প্রদানের বিষয়টি জেলা সমাজসেবা কার্যালয় নিষ্পত্তি করবে।
সেবা প্রাপ্তির শর্তাবলি		• স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণমূলক সংগঠনের নামকরণের ছাড়পত্র • সংস্থার নিবন্ধনের পূর্বে নিরাপত্তা ছাড়পত্র গ্রহণ • ১৯৬১ সালের স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশের ২ (চ) ধারায় বর্ণিত সেবামূলক কার্যক্রমে আগ্রহী সংস্থা/প্রতিষ্ঠান/সংগঠন/বেসরকারি এতিমখানা/ক্লাব নিবন্ধন; • নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংগঠনের গঠনতন্ত্র বা সংশোধিত গঠনতন্ত্র অনুমোদন, • নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংগঠনের কার্য এলাকা একাধিক জেলায় সম্প্রসারণের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়ার পর আবেদন, গঠনতন্ত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন, অডিট রিপোর্ট, ব্যাংক স্টেটমেন্ট, জনবল এবং অন্যান্য চাহিত কাগজপত্রসহ আবেদন অধিদপ্তরে প্রেরণ করতে হয়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		আবেদনপত্র, গঠনতন্ত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন, অডিট রিপোর্ট, ব্যাংক স্থিতিপত্র ও অন্যান্য
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ বিধিমালা, ১৯৬২ ২. স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ, ১৯৬১ এবং বিধি, ১৯৬২
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পরিচালক (কার্যক্রম)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	স্বেচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে আগ্রহী সংগঠন, প্রতিষ্ঠান, ক্লাব, সংস্থা, সমিতির অভাব রয়েছে
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২৯.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নামঃ স্বেচ্ছাসেবী সংগঠস নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ



৩.৩০ সেবার নাম: নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান

৩.৩০.১ সেবা প্রোফাইল

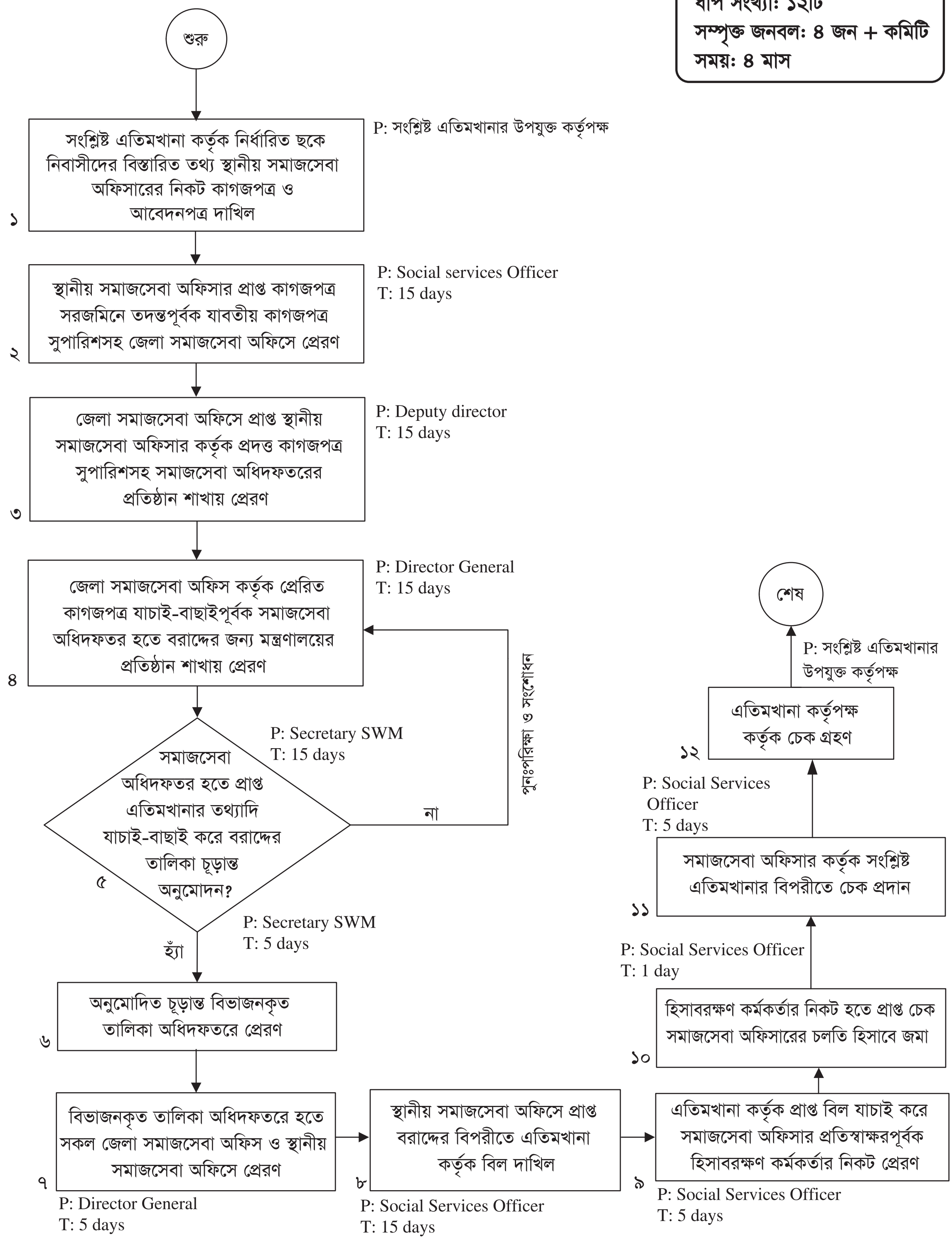
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা/শহর সমাজসেবা অফিস	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা	সকল জেলা ও উপজেলার বেসরকারি এতিমখানাসমূহ	আবেদনপ্রাপ্তির ৪ মাসের মধ্যে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বেসরকারি এতিমখানাটিকে সমাজসেবা অধিদফতরের নিবন্ধিত হতে হবে এবং এতিমখানাটিতে ন্যূনতম ১০ জন ৬-১৮ বছরের এতিম নিবাসী থাকতে হবে। ১০০% নিবাসী প্রাথমিক/মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে ভর্তি নিশ্চিতসাপেক্ষে শতকরা ৫০ ভাগ শিশু এ সেবার আওতায় আসবে। নির্ধারিত ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় বরাবর ৩১ জুলাইয়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়ে আবেদন দাখিল করতে হয়। ১০ আগস্টের মধ্যে উপজেলা অফিস হতে জেলায় এবং ২৫ আগস্টের মধ্যে জেলা কার্যালয় হতে অধিদপ্তরে বেসরকারি এতিমখানার তথ্য প্রেরণ নিশ্চিত করতে হয়। অতঃপর অধিদফতর হতে ১৫ সেপ্টেম্বরের মধ্যে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হয়। সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সভার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইপূর্বক মনোনীত বেসরকারি এতিমখানার বিপরীতে বরাদ্দপত্র অধিদফতর বরাবর পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য প্রেরণ করা হয়। অধিদফতর কর্তৃক সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে বরাদ্দপত্র প্রেরণ করা হয়। প্রাপ্ত বরাদ্দের বিপরীতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট অফিসারের নিকট বিল দাখিল করলে যাচাই-বাছাইপূর্বক উক্ত বিল পাস করে তা উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক বিল পাস করে উপজেলা সমাজসেবা অফিসারের দাপ্তরিক হিসেবে জমা হয়। পরবর্তীতে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার সংশ্লিষ্ট এতিমখানার সভাপতি/সম্পাদকের অনুকূলে ক্রস চেকের মাধ্যমে ক্যাপিটেশন গ্রান্ট হস্তান্তর করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. ন্যূনতম ১০ জন ৬-১৮ বছরের এতিম নিবাসী থাকতে হবে ২. ১০০% নিবাসী প্রাথমিক/মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে ভর্তি নিশ্চিত
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		অবশ্যই নিবন্ধিত হতে হবে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট বরাদ্দ ও বন্টন নীতিমালা, ২০১১
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পরিচালক (প্রতিষ্ঠান), উপ-পরিচালক জেলা সমাজসেবা অফিস
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. স্নেহ-ভালোবাসা ও আদর-যত্নের সাথে লালন-পালনের অভাব ২. আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণের অপ্রতুলতা
	খ) সরকারি পর্যায়	বেসরকারি এতিমখানায় আধুনিক শিক্ষাসহ দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা না থাকা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩০.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতিমখানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান

ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন + কমিটি
সময়: ৪ মাস



৩.৩১ সেবার নাম: সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান প্রদানে সহায়তা

৩.৩১.১ সেবা প্রোফাইল

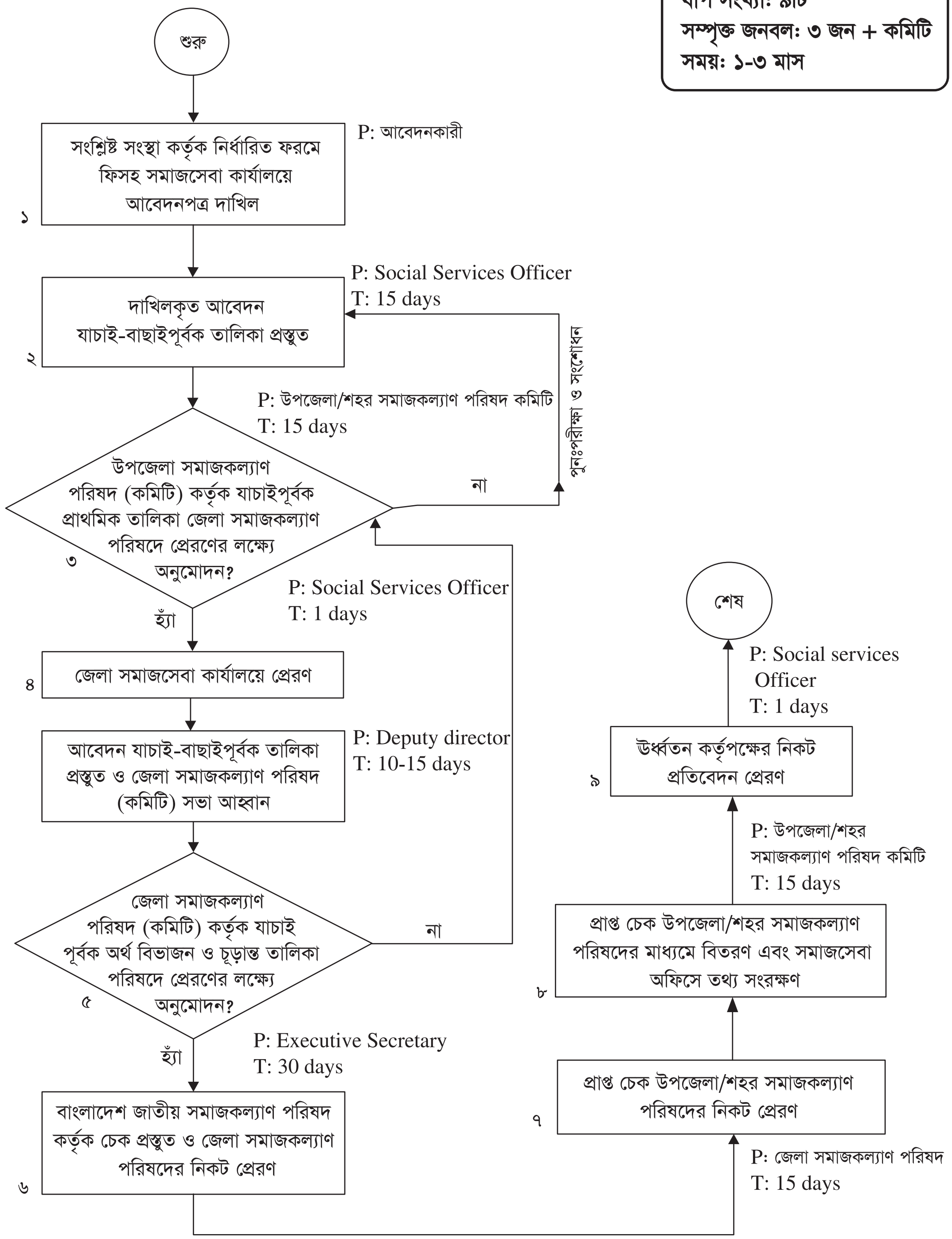
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা সমাজসেবা অফিস	উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা	উপজেলা সমাজসেবা অফিস	১- ৩ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সমাজকল্যাণ পরিষদে প্রতিবছর আগস্ট মাসে জাতীয় দৈনিক পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন করতে হয়। ডিসেম্বরের মধ্যে জেলা ও উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ আবেদন বাছাই করে জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদে সুপারিশ প্রেরণ করে। জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ এ বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদে সুপারিশ
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		দৈনিক পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের অনুদান প্রদানে সহায়তা সংক্রান্ত নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	১. জনবলসহ লজিস্টিক সাপোর্টের স্বল্পতা ২. বরাদ্দের স্বল্পতা ৩. অনেক সময় নামসর্বস্ব সমিতির কার্যক্রম খুঁজে পাওয়া যায় না ৪. অনুদানের সময় অনেক ভুয়া সমিতির উদ্ভব হয়
	খ) সরকারি পর্যায়	ব্যাপক প্রচারের মাধ্যমে স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনসমূহকে জনবান্ধব করা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান প্রদানে সহায়তা

ধাপ সংখ্যা: ৯টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন + কমিটি
সময়: ১-৩ মাস



৩.৩২ সেবার নামঃ কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন

৩.৩২.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্র টঙ্গী, গাজীপুর	উৎপাদন ব্যবস্থাপক	ইআরসিপিএইচ	আবেদনপ্রাপ্তি ১৫-৩০ দিনের মধ্যে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		কৃত্রিম অঙ্গ উৎপাদন ও বিপণন কেন্দ্রের উৎপাদন ব্যবস্থাপক বরাবর চাহিত অঙ্গের জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়। আবেদনের সময় উক্ত অঙ্গের নির্ধারিত মূল্যের ৫০% অগ্রিম পরিশোধ করতে হয়। অতঃপর অফিস থেকে কৃত্রিম অঙ্গ সরবরাহের সময় আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হয়। সে মোতাবেক আবেদনকারী নির্ধারিত তারিখে অবশিষ্ট ৫০% মূল্য পরিশোধ করে কৃত্রিম অঙ্গ গ্রহণ করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সরাসরি ৫০% অগ্রিম প্রদানসাপেক্ষে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		ব্যবস্থাপনাপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		কৃত্রিম পাঃ ১. Above knee -৮০০৬/- ২. Below knee-৪৪৮৫/- ৩. থ্রো নী-৮৫১৩/- ৪. ক্যাচ-১৯৫/- ৫. হেয়ারিং এইড ২১০৭/-
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ প্রতিবন্ধীবিষয়ক জাতীয় নীতিমালা
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক ইআরসিপিএইচ পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩৩ সেবার নামঃ দিবাকালীন শিশু যত্ন কার্যক্রম

৩.৩৩.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
দিবাকালীন শিশু যত্ন কেন্দ্র, আজিমপুর, ঢাকা	উপ-তত্ত্বাবধায়ক	দিবাকালীন শিশু যত্ন কেন্দ্র আজিমপুর, ঢাকা	আসন খালি থাকাসাপেক্ষে ১ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		আগ্রহী কর্মজীবী মায়েরা তাদের ৫-৯ বছর বয়সি সন্তানদের কর্মকালীন দিবা বিভাগে রক্ষণাবেক্ষণের জন্য নির্ধারিত ফরমে উপ-তত্ত্বাবধায়ক বরাবর আবেদন দাখিল করেন। বছর প্রাপ্ত আবেদনসমূহ ব্যবস্থাপনা কমিটিতে অনুমোদিত হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী প্রতিদিন সকাল ৭টা হতে বিকাল ৫টা পর্যন্ত দিবাযত্ন কেন্দ্রে রেখে যেতে পারেন। শিশুদের অবস্থানকালীন বিনামূল্যে আহার, খেলাধুলা, প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা, বিনোদনের ব্যবস্থা ইত্যাদি করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		আগ্রহী কর্মজীবী মায়েরা তাদের কর্মকালীন ৫-৯ বছর বয়সি সন্তান
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		আবেদনপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		শিশু আইন, ২০১৩
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপ-পরিচালক (সংশ্লিষ্ট জেলা), পরিচালক (প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	
	খ) সরকারি পর্যায়	
বিবিধ/অন্যান্য		

Acronyms and Abbreviations

Acronyms and Abbreviation - DSS

FS	Field Supervisor
DSS	Department of Social Services
MGD	Millennium Development Goals
MoSW	Ministry of Social Welfare
NSARP	National Strategy for Accelerated Poverty Reduction
NID Card	National Identity Card
RMC	Rural Mother Center
RSS	Rural Social Services
SSO	Social Service Office
SPS	Service Process Simplification
TIN	Tax Payer's Identification Number
USSO	Upazila Social Services Office
USW	Union Social Worker
UNO	Upazila Nirbahi Officer
UDC	Union Digital Center
VAT	Value Added Tax
ইউডিসি	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার
ইউপিআইসি	উপজেলা প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটি
ই,আর,সি,পি,আইচ	ইমপ্লয়মেন্ট রিহ্যাবিলিটেশন সেন্টার ফর ফিজিক্যালি হ্যান্ডিক্যাপড
ডিজি	ডিরেক্টর জেনারেল
পিআইসি	প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটি

Ovals mark represents the first step and the final step of the process
ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Squares/rectangles represent a particular step or activity in the process
বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন একটি সেবা প্রক্রিয়ার নির্দিষ্ট ধাপ/ক্রিয়া, কার্যকলাপের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Diamonds show “yes-no” decision points
ডায়ামন্ড চিহ্নটি একটি সেবা প্রক্রিয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ ধাপ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Arrows show the flow, or movement, of the process from one step to the next
তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

P: Performer of the activity; a person, a group of persons, or a system
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বুঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।

T: Activity turnaround time
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের যে সকল দপ্তরের সেবা প্রোফাইল বুক প্রণয়ন করা হয়েছে তার তালিকা

প্রোফাইল বুক কোড	অফিসের নাম	অধিদপ্তর/সংস্থার নাম	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম
	উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ		
১/৩৬	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের দপ্তর	....	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
২/৩৬	উপজেলা ভূমি অফিস	....	ভূমি মন্ত্রণালয়
৩/৩৬	উপজেলা কৃষি অফিস	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কৃষি মন্ত্রণালয়
৪/৩৬	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৫/৩৬	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
৬/৩৬	সার্কেল/থানা	পুলিশ হেড কোয়ার্টার্স	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৭/৩৬	উপজেলা মৎস্য অফিস	মৎস্য অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৮/৩৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	
৯/৩৬	**উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়**	**সমাজসেবা অধিদফতর**	**সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়**
১০/৩৬	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১১/৩৬	উপজেলা শিক্ষা অফিস	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
১২/৩৬	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১৩/৩৬	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিস	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৪/৩৬	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
১৫/৩৬	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক অফিস	খাদ্য অধিদপ্তর	খাদ্য মন্ত্রণালয়
১৬/৩৬	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	কন্ট্রোলার জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস (সিজিএ)	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
১৭/৩৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন অফিস	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
১৮/৩৬	উপজেলা সমবায় অফিস	সমবায় অধিদপ্তর	
১৯/৩৬	সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী অফিস, জনস্বাস্থ্য	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
২০/৩৬	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২১/৩৬	উপজেলা পরিসংখ্যান অফিস	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো	পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ
২২/৩৬	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
	জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ		
২৩/৩৬	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ	বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৪/৩৬	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২৫/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, গণপূর্ত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
২৬/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৭/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, বিদ্যুৎ	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড	বিদ্যুৎ বিভাগ
২৮/৩৬	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	
২৯/৩৬	উপ-আঞ্চলিক কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৩০/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর, বিডব্লিউডিবি	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৩১/৩৬	জেলা তথ্য অফিসারের কার্যালয়	গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	তথ্য মন্ত্রণালয়
৩২/৩৬	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস	জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
৩৩/৩৬	শিল্প সহায়ক কেন্দ্র, বিসিক	বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প করপোরেশন	শিল্প মন্ত্রণালয়
৩৪/৩৬	জেলা ক্রীড়া অফিস	ক্রীড়া পরিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৩৫/৩৬	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, জেলা কার্যালয়	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৬/৩৬	জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বাংলাদেশ শিশু একাডেমী	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৭/৩৭	নাগরিক সেবা তথ্য সারণি (৩৬টি অধিদপ্তর/সংস্থা)		

ভলিউম
৯/৩৬

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

মতামত প্রেরণ ও যোগাযোগ:

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২১৫

৮৮-০২-৫৮১৫৪১৭৬
৮৮-০২-৯১৪৪৮৪৮
৮৮-০২-৯১০২৩১১

৮৮-০২-৯১১২২৭৬

sps@a2i.pmo.gov.bd

www.a2i.pmo.gov.bd

/a2ibangladesh
/a2ibangladesh
/a2i_bd