



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদফতর
শহর সমাজসেবা কার্যালয়
পঞ্চগড়।
www.dssucd.panchagarh.gov.bd



সেবা প্রদান (Citizen's Charter)

রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission):

রূপকল্প (Vision)

সমৃদ্ধিত ও টেকসই উন্নয়ন।

অভিলক্ষ্য (Mission)

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

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)
০১	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ (পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক সত্যায়িত)	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা কার্যক্রম	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd

			৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ (পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক সত্যায়িত)				
০৩	প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ (পৌরসভার মেয়র/কাউন্সিলর কর্তৃক সত্যায়িত) ৫. সুবর্ণ নাগরিক কার্ড	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০৪	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের জরিপ ৩. ৬ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. সুবর্ণ নাগরিক কার্ড ৫. শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০৫	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়নে বয়স্ক/বিশেষ ভাতা কর্মসূচি	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০৬	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে /অনলাইনে আবেদন (mis.bhata.gov bd) ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০৭	সুদমুক্ত ক্ষুদ্রঋণ (আর.এস.এস) কার্যক্রম	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd

০৮	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	৬০ কার্যদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. প্রতিবন্ধীতার সনদপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
০৯	প্রতিবন্ধীতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান কর্মসূচি	৬০ কার্যদিবস	১. সিভিল সার্জনের স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধীতার সনদপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩. কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত কপি	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১০	ক্যান্সার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড জন্মগত হৃদরোগ ও থ্যালাসেমিয়ায় আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি	অধিদফতর এর অনুমোদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. পাসপোর্ট সাইজের ০৩ কপি ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সনদের ফটোকপি ৪. নির্ধারিত ফরমে সিভিল সার্জন/মেডিকেল কলেজের সংশ্লিষ্ট বিভাগের অধ্যাপক/সংশ্লিষ্ট ইন্সটিটিউট বা হাসপাতালের পরিচালকের প্রত্যয়নপত্র	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১১	স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	৪৫দিন	আবেদনপত্র, গঠনতন্ত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন, অডিট রিপোর্ট, ব্যাংক স্থিতিপত্র ও অন্যান্য	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	সরকারি চালানের মাধ্যমে নির্ধারিত মূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১২	সমন্বয় পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধীত স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে সমন্বয়	অনুকূল তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ২০ কর্মদিবস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	নির্ধারিত চাঁদা প্রদান সাপেক্ষে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১৩	দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আসন খালি থাকা সাপেক্ষে	১. অনলাইন/নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ৩ কপি ছবি	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	নির্ধারিত কোর্স ফি ব্যাংকে জমা সাপেক্ষে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd

১৪	নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এাতমথানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান কর্মসূচি	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে	অবশ্যই নিবন্ধিত হতে হবে	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১৫	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান প্রদানে সহায়তাপ্রদান কর্মসূচি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	দৈনিক পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd
১৬	নিউরোডেভেলপমেন্ট প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের এককালীন চিকিৎসা সহায়তা প্রদান কর্মসূচি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১. সিভিল সার্জনের স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধিতার সনদপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩.২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জন্ম নিবন্ধন/ জাতীয় পরিচয়পত্র ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ফোন: ০২৫৮-৯৯৪১৪৬১ ucdo.panchagarh@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় পঞ্চগড় ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ dd.panchagarh@dss.gov.bd

২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২৫৮-৭৭১৮১৬২ ইমেইলঃ dd.panchagarh@dss.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে মাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবীঃ পরিচালক ফোনঃ ০৫২১-৫৬৯৮৩ ইমেইলঃ dir.rangpurdiv@dss.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ০৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস