



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপপরিচালকের কার্যালয়
মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা
www.dwa.comilla.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: বৈষম্যহীন সমাজ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা।

মিশন: নারী ও শিশুর আর্থ-সামাজিক অধিকার প্রতিষ্ঠা ও উন্নয়নের মূল ধারার সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান ও পদ্ধতি

নাগরিক সেবা: নারী উন্নয়ন ও জেভার সমতা আনয়নে মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর রূপকার ২০২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সাসটেইন্যবল ডেভেলপমেন্ট গোল (SDG) এবং পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনার আলোকে নারী উন্নয়নে বিভিন্ন রাজস্ব ও উন্নয়ন কার্যক্রম ও কর্মসূচি গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন করছে।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
০১.	ডিডরিউবি কার্যক্রম	গ্রামীণ দুঃস্থ পরিবার সমূহের দৈনন্দিন খাদ্য চাহিদা পূরণের জন্য পুষ্টিচাল বিতরণ। বিপনণযোগ্য দক্ষতা বৃদ্ধিকল্পে প্রশিক্ষণের সুযোগ সৃষ্টি করা, সঞ্চয়ের মাধ্যমে বিনিয়োগের মূলধন সংগ্রহে উৎসাহিত করা। ঋণ প্রাপ্তিতে সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে উপার্জনক্ষম করে চলমান উন্নয়ন কর্মসূচিগুলোতে অন্তর্ভুক্তিকরণের জন্য যোগ্য করে গড়ে তোলা।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ কার্যালয়।	উপকারভোগী মহিলা বাছাই/নির্বাচনের প্রাথমিক তালিকার 'ছক' এবং তালিকার চূড়ান্ত 'ছক' বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।	২৪ মাস	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। প্রোগ্রাম অফিসার, উপপরিচালক এর কার্যালয় মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ৩। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০২.	মা ও শিশু সহায়তা কর্মসূচি	ভাতা পাওয়ার উপযোগী দরিদ্র, হত-দরিদ্র ও স্বল্প আয়ের পরিবারে গর্ভবতী মা প্রয়োজনীয় তথ্যসহ প্রতিমাসে ১-২০ তারিখের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা অথবা সিটি কর্পোরেশনের ওয়ার্ড কাউন্সিল অফিসে উদ্যোক্তা অথবা সিটি কর্পোরেশন ওয়ার্ড কাউন্সিল অফিসে উদ্যোক্তা অথবা তথ্য সেবা সহকারীগণের মাধ্যমে অনলাইন আবেদন করতে পারবেন। নির্বাহিত উপকারভোগী প্রতিমাসে ৮৫০/- টাকা হারে ভাতা পাবে।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় ৩। সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা ও ইউনিয়ন পরিষদ	৪০/- টাকা আবেদন ফি	৩ বছর বা ৩৬ মাস	১। প্রোগ্রাম অফিসার, উপপরিচালক এর কার্যালয় মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৩.	মহিলাদের আত্ম কর্মসংস্থানের জন্য ক্ষুদ্রঋণ প্রদান কার্যক্রম	বর্তমান নীতিমালা অনুযায়ী মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে জেলা ও উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় হতে নির্ধারিত ফরম পূরণ পূর্বক উপকারভোগী নির্বাচন করে জনপ্রতি ২৫,০০০/- থেকে ৭৫,০০০/- টাকা পর্যন্ত ঋণ বিতরণ করা হয়।	১। আবেদন ফরম ২। জন্ম সনদ ৩। ওকালি পাসপোর্ট সাইজ ছবি ৪। ওয়ার্ড কমিশনার কর্তৃক স্থায়ী নাগরিকতার সার্টিফিকেট ৫। নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	১। আবেদন ফরম বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়। ২। তিন কপি ছবি = ১০০ টাকা ৩। স্ট্যাম্প = ৩০০ টাকা মোট মূল্য ৪০০ টাকা উপকারভোগী কর্তৃক পরিশোধিত	প্রতি অর্ধবছরের বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে উপজেলায় সুবিধাজনক সময়ের মধ্যে বিতরণ সর্বোচ্চ ১ থেকে ৩ মাসের মধ্যে	১। প্রোগ্রাম অফিসার, উপপরিচালক এর কার্যালয় মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৪.	জীবিকায়নের জন্য মহিলাদের দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ কর্মসূচি	অনগ্রসর, অবহেলিত, বেকার মহিলাদের আত্ম-কর্মসংস্থান ও আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্ত করার লক্ষ্যে বিভিন্ন ট্রেডে প্রশিক্ষণ প্রদান করে দায়িত্ব বিমোচন, কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন করা।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ মাস	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com
০৫.	ষেচ্ছাসেবী মহিলা সমিতি নিবন্ধন	তৃণমূল পর্যায়ে নারীর ক্ষমতায়ন কার্যক্রম ব্যাপক প্রসারের জন্য ষেচ্ছাসেবী মহিলা সমিতি নিবন্ধন দেওয়া হয়।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	নিবন্ধন ফি বাবদ = ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চালানোর মাধ্যমে ব্যাংকে প্রদান	২০ কর্ম দিবস	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৬.	দরিদ্র ও দুঃস্থ মহিলাদের আত্মকর্মসংস্থানের জন্য সেলাই মেশিন বিতরণ	দুঃস্থ মহিলাদের আত্ম-কর্মসংস্থানের জন্য সেলাই মেশিন বিতরণ করা হয়।	মাননীয় মন্ত্রি/ সংসদ সদস্য	বিনামূল্যে		১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৭.	কিশোর কিশোরী ক্লাব স্থাপন প্রকল্প	সৃজনশীল ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রমের মাধ্যমে সমাজের বিভিন্ন স্তরে এবং তৃণমূল পর্যায়ে জেভার সমতা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি করা।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ বছর	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৮.	অদম্য নারী পুরস্কার শীর্ষক কর্মসূচি	প্রতি বছর তৃণমূল পর্যায়ের বিভিন্ন ক্ষেত্রে সফল নারীদের সম্মাননা প্রদান করা হয়।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রতি বছর	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০৯.	মৌতুক ও বাল্যবিবাহ নিরোধ নারী ও শিশু পাচার প্রতিরোধ, মানব পাচার প্রতিরোধ সংক্রান্ত উঠান বৈঠক	মৌতুক, বাল্যবিবাহ, নারী ও শিশু পাচার এবং নারীর প্রতি সকল ধরনের সহিংসতা প্রতিরোধে নিয়মিত বিভিন্ন কার্যক্রম যেমন-উঠান বৈঠক, সচেতনতামূলক সভা, অবহিতকরণ সভা পরিচালনা করা হয়।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	চলমান	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
১০.	দুঃস্থ মহিলা ও শিশু সাহায্য তহবিল	জেলা মনোনয়ন কমিটির মাধ্যমে আবেদনপত্র যাচাই বাছাই করে সুপারিশসহ সদর কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। জেলা কমিটি আবেদনকারিকে ৫,০০০/- টাকা- ২৫,০০০/- টাকা পর্যন্ত এককালীন সাহায্য প্রদানের সুপারিশ করতে পারেন।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৬ মাস পর পর	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
১১.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯	সেবা গ্রহণকারীর সরাসরি আবেদন (ই-মেইল) এবং বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ।	১। উপপরিচালক এর কার্যালয় ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	১। লিখিত কোন ডকুমেন্ট (ম্যাপ, নকশা, ছবি, কম্পিউটার প্রতি পৃষ্ঠা ২ টাকা হারে এবং তদুপরি সাইজের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য) ২। ডিস্ক, সিডি ইত্যাদিতে তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে আবেদনকারী কর্তৃক ডিস্ক, সিডি ইত্যাদি সরবরাহের ক্ষেত্রে বিনা মূল্যে ৩। কোন আইন বা সরকারী বিধান বা নির্দেশনা অনুযায়ী কাউকে সরবরাহকৃত তথ্যের ক্ষেত্রে বিনা মূল্যে	আবেদনপ্রাপ্ত তারিখ হইতে ২০ কার্যদিবস	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা ৩। প্রোগ্রাম অফিসার, উপপরিচালক এর কার্যালয় মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
০১.	বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি প্রদান	হার্ডকপি প্রিন্ট আউট	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম 'ক' পূরণ	বিনামূল্যে	অনুরোধপ্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ কার্যদিবস	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা
০২.	বিভিন্ন দিবস উদযাপন	মানববন্ধন, র্যালি, আলোচনা সভা দিবসের সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিযোগিতার আয়োজনের মাধ্যমে জনসচেতনতা সৃষ্টি	জনসংযোগ শাখা		জাতীয় এবং আন্তর্জাতিক পর্যায়ের নির্ধারিত তারিখ	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com ২। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা

অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
০১.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পেনশন অনুমোদন	চিঠি/মঞ্জুরিপত্র	সংশ্লিষ্ট চাহিদাপত্র পেনশনারগণের	বিনামূল্যে	৪ (চার সপ্তাহ)	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com
০২.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম প্রদান সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অফেরৎ যোগ্য অগ্রিম প্রদান সাধারণ ভবিষ্য তহবিল চূড়ান্ত আবেদন অগ্রায়ন	যথাযথ চাহিদা পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক চাহিত তথ্য প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ (তিন) সপ্তাহ	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com
০৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী জবাব প্রদান	যথাযথ চাহিদা পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক চাহিত তথ্য প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ (তিন) সপ্তাহ	১। উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, কুমিল্লা ফোন: ০২৩৩৪৪০৬০৫৭ comilladwao@gmail.com