

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১.০ ভিশন ও মিশন :

- **রূপকল্প (Vision):** জেন্ডার সমতাভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠা ও সুরক্ষা।
- **অভিলক্ষ্য (Mission):** নারী ও শিশুর অধিকার প্রতিষ্ঠা এবং ক্ষমতায়নসহ উন্নয়নের মূলধারায় নারীদের সম্পৃক্তকরণ।

### ২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

নারী উন্নয়ন ও জেন্ডার সমতা আনয়নে মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর টেকসই উন্নয়ন কৌশলপত্র ও দারিদ্র উন্নয়ন কৌশল পত্রের আলোকে নারী উন্নয়নে বিভিন্ন কার্যক্রম ও কর্মসূচী গহণ এবং বাস্তবায়ন করছে। উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, দোহার, ঢাকা হতে প্রদেয় বিভিন্ন সেবা ও কর্মসূচিসমূহের বিবরণ:

### ক. নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	ভালনারেবল উইমেন বেনিফিট (ভিডব্লিউবি) কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ সামাজিক নিরাপত্তা কার্যক্রমের আওতায় ভিডব্লিউবি কার্যক্রম বাস্তবায়ন</li><li>❖ মাসিক ৩০ কেজি হারে খাদ্য (চাল) সহায়তা প্রদান, জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে আয়বর্ধক ও সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান</li><li>❖ উপকারভোগীর সংখ্যা ১৮৭৩ জন</li><li>❖ মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত পরিপত্র অনুসরণে উপকারভোগী নির্বাচন</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ভিডব্লিউবি কার্যক্রম হতে সুবিধা পাওয়ার জন্য আবেদনকারী নারীর আবেদনটি শুধুমাত্র অনলাইনে জমা নেওয়া হয়। কার্যক্রমের অনলাইন পোর্টাল <a href="http://dwavwb.gov.bd">dwavwb.gov.bd</a> অথবা এটুআই এর এক সেবা বা MyGov পোর্টালে যেয়ে যে কেউ আবেদন ফর্ম পূরণ করতে পারবেন।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● বিনামূল্যে অনলাইনে 'আবেদন ফরম' পূরণপূর্বক সাবমিট করতে পারবেন। এক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) নম্বর প্রদান বাধ্যতামূলক।</li><li>● উপকারভোগী বাছাই/নির্বাচনের প্রাথমিক তালিকার ফরম এবং তালিকার চূড়ান্ত ছক, ভিডব্লিউবি খাদ্য কার্ড বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।</li></ul>	২৪ মাস	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
০২	মা ও শিশু সহায়তা কর্মসূচি (MCBP)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ দরিদ্র ও অসহায় পরিবারের ২০-৩৫ বছর বয়সী গর্ভবতী মা প্রথম ও দ্বিতীয় (সর্বোচ্চ দু'জন) সন্তানের জন্য ৩৬ মাস ৮০০/- টাকা হারে জিটুপি পদ্ধতিতে নিজস্ব হিসাব নম্বরে ভাতা প্রদান</li><li>❖ ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মীদের মাধ্যমে গর্ভবতী মা ও শিশুর পুষ্টি, যত্নসহ মনো-সামাজিক ও বুদ্ধিবৃত্তিক বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র</li><li>➤ গর্ভধারণ সেবা কার্ড (এএনসি কার্ড)</li><li>➤ নিজ নামে হিসাব নম্বর</li><li>➤ আবেদনকারীর নিজস্ব মোবাইল নম্বর</li></ul> <p>● তথ্য আপা ও ইউনিয়ন/পৌরসভা ডিজিটাল সেন্টারের উদ্যোক্তাদের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করবেন। লিঙ্ক : <a href="http://dwamcbp.gov.bd">dwamcbp.gov.bd</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● তথ্য আপার মাধ্যমে বিনামূল্যে</li><li>● ৪০/- ফি এর বিনিময়ে ইউনিয়ন/পৌরসভা ডিজিটাল সেন্টারের উদ্যোক্তাদের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যায়।</li><li>● আবেদন ফরম এবং মাতৃক ভাতার কার্ড বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।</li><li>● গর্ভধারণ সনদ বিনামূল্যে সনদ সংগ্রহ করা যাবে।</li><li>● ব্যাংক হিসাব ফরম বিনামূল্যে সনদ সংগ্রহ করা যাবে এবং ১০/- (দশ) টাকার বিনিময়ে ব্যাংক হিসাব খুলতে হয় যা ভাতাভোগী কর্তৃক পরিশোধ করতে হবে।</li></ul>	৩ বছর বা ৩৬ মাস	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৩	মহিলাদের আত্মকর্মসংস্থানের জন্য ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম সেবা	<ul style="list-style-type: none"> <li>নীতিমালা অনুযায়ী উদ্যোক্তা শ্রেণী তৈরির জন্য উপজেলা পর্যায়ে এ কার্যালয় হতে ঋণ বিতরণ।</li> <li>ঋণ হার একক সর্বোচ্চ ৭৫,০০০ টাকা ও সর্বনিম্ন ২৫,০০০ টাকা এবং দলীয় সর্বোচ্চ ২,০০,০০০ টাকা এবং সর্বনিম্ন ১,০০,০০০ টাকা</li> <li>অধিদপ্তরের আওতাধীন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রশিক্ষণার্থীদের ঋণ প্রাপ্তিতে অগ্রাধিকার প্রদান</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনের নির্ধারিত ফরম</li> <li>এনআইডি কার্ড/জন্ম সনদ</li> <li>৩কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি</li> <li>ইউনিয়ন চেয়ারম্যান কর্তৃক স্থায়ী নাগরিকত্ব সনদ</li> <li>নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প</li> </ul> <p><b>প্রাপ্তি স্থান:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, দোহার, ঢাকা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম বিনামূল্যে বিতরণ কর হয়।</li> <li>৩০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প যা ঋণ গ্রহীতা দ্বারা পরিশোধিত।</li> </ul>	প্রতি অর্থবছরের বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে উপজেলার সুবিধাজনক সময়ের মধ্যে বিতরণ সর্বোচ্চ ১ থেকে ৩ মাসের মধ্যে	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
০৫	স্বচ্ছাসেব মহিলা সমিতি নিবন্ধন/নবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর কর্তৃক নিবন্ধিত মহিলা সমিতির উৎপাদিত পণ্য সামগ্রী বাজারজাতকরণে সহায়তা প্রদান।</li> <li>আবেদনের প্রেক্ষিতে সদর কার্যালয়ের মাধ্যমে বাৎসরিক অনুদান প্রদান</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনের জন্য নির্ধারিত ফরমসহ সমিতির অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।</li> <li>নিবন্ধনের শর্তপূরণ সাপেক্ষে এককালীন রেজিস্ট্রেশন ফি ৫,০০০/- টাকা এবং প্রতি বছর নবায়ন ফি ২,০০০/- টাকা, যা স্ব স্ব সমিতি কর্তৃক পরিশোধিত।</li> </ul>	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে নিবন্ধন	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
০৭	উপজেলা নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধ কমিটি	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম (স্ব-হস্তে লিখিত)</li> <li>১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি</li> <li>নাগরিকত্বের সনদপত্র</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</li> <li>কাবিননামা</li> <li>পূর্বের সালিসের কাগজপত্রের ফটোকপি</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনকারী নিজে লিখিতভাবে আবেদন করবেন এবং বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।</li> </ul>	অভিযোগ প্রাপ্তির ১০ (দশ) দিনের মধ্যে	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
০৮	বাল্যবিবাহ প্রতিরোধ, কর্মক্ষেত্রে যৌন হয়রানী বন্ধ ও যৌতুকের বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন, পারিবারিক সহিংসতা প্রতিরোধ আইন/২০১০	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনের জন্য নির্ধারিত ফরম</li> <li>১ কপি ছবি</li> <li>নাগরিকত্বের সনদপত্র</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম বিনামূল্যে প্রদান করা হয়।</li> </ul>	অবহিত হওয়ার প্রেক্ষিতে তাৎক্ষণিকভাবে পদক্ষেপ গ্রহণ	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
০৯	সচেতনতা বৃদ্ধি ও জেড্ডার সমতামূলক কার্যক্রম গ্রহণ (বিভিন্ন দিবস উদযাপন/আলোচনা সভা/উঠোন বৈঠক)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যানার, ফেটুন এবং লিফলেট</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিনামূল্যে</li> </ul>		সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
১০	“অদম্য নারী পুরস্কার”	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রতি বছর তৃণমূল পর্যায়ের বিভিন্ন ক্ষেত্রে সফল নারীদের উপজেলা পর্যায়ে সম্মাননা প্রদান।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম</li> <li>জীবনবৃত্তান্ত/আত্মজীবনী</li> <li>পাসপোর্ট সাইজ ছবি</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্র</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিনামূল্যে আবেদন ফরম ও জীবন বৃত্তান্ত ছক পাওয়া যায়।</li> </ul>	সর্বোচ্চ ২০ দিন	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
১১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯	-	সেবা গ্রহণকারী কর্তৃক সরাসরি আবেদন	বিনামূল্যে	লিখিত আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে এবং তথ্য প্রদানের সাথে অন্য	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
					কার্যালয়ের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবস	
	কিশোর-কিশোরী ক্লাব স্থাপন প্রকল্প	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ প্রতিটি ইউনিয়নে ০১টি করে ক্লাব স্থাপন</li> <li>❖ প্রতিটি ক্লাবে ৩০ জন(১০ জন কিশোর ও ২০ জন কিশোরী) সদস্য</li> <li>❖ এ উপজেলায় ক্লাব সংখ্যা ০৯টি</li> <li>❖ সাংস্কৃতিক চর্চা</li> <li>❖ সমাজের ইতিবাচক পরিবর্তন</li> <li>❖ নারী নির্যাতন প্রতিরোধ, বাল্যবিবাহ নিরোধ, যৌতুক, যৌন হয়রানি প্রতিরোধ বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি</li> </ul>	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, দোহার, ঢাকা <a href="http://www.kkc.gov.bd">www.kkc.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	চলমান কার্যক্রম (সারা বৎসর ব্যাপী)	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
	দুঃস্থ মহিলা ও শিশু সাহায্য তহবিল	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ উপজেলা মনোনয়ন কমিটির মাধ্যমে আবেদনপত্র যাচাই-বাছাই করে সুপারিশসহ জেলা কমিটিতে প্রেরণ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ আবেদনের জন্য নির্ধারিত ফরম</li> <li>➤ ১ কপি ছবি</li> <li>➤ নাগরিকত্বের সনদপত্র</li> <li>➤ জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি</li> </ul> <p>উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, দোহার, ঢাকা</p>	বিনামূল্যে	-	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>

খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)
০১	বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চাহিত তথ্যাদি	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ হার্ডকপি প্রিন্ট আউট</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ তথ্য প্রাপ্তি আবেদন ফরম পূরণ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● বিনামূল্যে</li> </ul>	অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে অনধিক ২০ কর্মদিবস	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
২	দিবস উদযাপন	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ মানববন্ধন, র্যালী, আলোচনা সভা, দিবসের সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিযোগিতার আয়োজনের মাধ্যমে জনসচেতনতা সৃষ্টি</li> </ul>	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	<ul style="list-style-type: none"> <li>● বিনামূল্যে</li> </ul>	জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ের নির্ধারিত তারিখ	সাবরিনা লাকী উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>
৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী জবাব প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ যথাযথ চাহিদা পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক চাহিত তথ্য প্রদান করা</li> </ul>	সংশ্লিষ্ট চাহিদাপত্র	<ul style="list-style-type: none"> <li>● বিনামূল্যে</li> </ul>	০৩ সপ্তাহ	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ নং-০১, উপজেলা কোড-১৮, টেলিফোন নম্বর-০২৭৭৬৮১০৩, ই-মেইল : <a href="mailto:uwao.dohar@gmail.com">uwao.dohar@gmail.com</a>