



উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়
কালিয়াকৈর, গাজীপুর

www.dwa.kaliakair.gazipur.gov.bd

সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

১. ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প (Vision) : জেলার সমতা ভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠা ও সুরক্ষা

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) : নারী ও শিশুর অধিকার প্রতিষ্ঠা ও ক্ষমতায়নসহ উন্নয়নের মূলধারায় নারীদের সম্পৃক্তকরণ

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ভালনারেবল উইমেন বেনিফিট (VWB)	২ বছর/ ২৪ মাস মেয়াদি	আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজ ছবি ৪ কপি। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ২টি ইউপি প্রদত্ত নাগরিকত্ব সনদ নির্ধারিত বয়স সীমা (২০-৫০) বছর ওয়ার্ড কমিটির নিকট তথ্য দিতে হবে। প্রাপ্ত তথ্যানুযায়ী ইউনিয়ন কমিটি অনলাইনে উপকার ভোগীদের ডাটা এন্ট্রি পূর্বক তালিকা প্রস্তুত করে	অনলাইন প্ল্যাটফর্ম “মাইগভ” ওয়েব ব্রাউজ: www.dwavvb.gov.bd ইউনিয়ন তথ্য সেবা কেন্দ্র ৩৩৩ ফোন করে বিনামূল্যে আবেদন করা যাবে তথ্য আপা প্রকল্পের মাধ্যমে বিনামূল্যে আবেদন করা যাবে	বিনা মূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই- মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com
২	মা ও শিশু সহায়তা কর্মসূচি (MCBP)	৩ বছর/ ৩৬ মাস মেয়াদি	নির্ধারিত আবেদন ফরম পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ০১ কপি জাতীয় পরিচয়পত্র অনুযায়ী বয়স ২০-৩৫ বছর।	ইউনিয়ন পরিষদ (সকল) পৌরসভা কার্যালয় তথ্য আপা বা ইউডিসির মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা হয়।	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়। রিসোর্সপুলের মাধ্যমে সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই- মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			এএনসি কার্ড (গর্ভকালীন সেবার কার্ড) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ইউপি প্রদত্ত নাগরিক সনদ নমিনীর আইডি কার্ডের ফটোকপি ১টি ও পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ টি।		মাসিক ভাতার পরিমাণ ৮৫০/- টাকা ব্যাংক/ এজেন্ট ব্যাংক/মোবাইল ব্যাংকের মাধ্যমে উপকারভোগীর নিজস্ব হিসাব নম্বরে G2P পদ্ধতিতে ভাতা পেয়ে থাকেন।		ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com
৩	মহিলাদের আত্ম-কর্মসংস্থানের জন্য ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম	১ বছর মেয়াদে এই সেবা প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন করতে হবে। ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ কপি জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক নাগরিক সনদ। ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর।	ঋণ বিতরণের পর দুই মাস কোন কিস্তি পরিশোধ করতে হয় না। ৫% সার্ভিস চার্জসহ মাসিক কিস্তি হিসেবে মোট ১০ কিস্তিতে পরিশোধ করতে হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com
৪	স্বচ্ছসেবী মহিলা উন্নয়ন সমিতি রেজিস্ট্রেশন, নবায়ন ও অনুদান প্রদান।	স্বচ্ছসেবী মহিলা উন্নয়ন সমিতি রেজিস্ট্রেশন সারা বছর চলমান, অনুদান প্রতি বছর একবার প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র ট্রেজারী চালানের কপি পরিদর্শন রিপোর্ট সাধারণ সদস্যদের নামের তালিকা কার্যনিবাহী কমিটির নামের তালিকা আসবাবপত্র ও যন্ত্রপাতির তালিকা সাধারণ পরিষদ কর্তৃক অনুমোদিত গঠনতন্ত্র ও রেজুলেশন কপি।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর।	নতুন সমিতি নিবন্ধন ফি ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নিবন্ধনের পর নবায়ন ফি প্রতি বছর ২০০০/- (দুই হাজার) টাকা সরকারি কোষাগারে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা দিতে হয়। ট্রেজারী চালানের কোড নং- ১৩০০২০১১১৮১৮২-১৪২২৩৩৫	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	পরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন: ০২-৫৮৩১০৬২৯ ই-মেইল: dwadhaka.director@gmail.com
৫	নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধ/ বাল্যবিবাহ প্রতিরোধ/ নারী ও শিশু পাচার প্রতিরোধ	চলমান কর্মসূচি	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবর সাদা কাগজে অভিযোগের আবেদন করা যায়। ভুক্তভোগী/ভিকটিম, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় এর টোল ফ্রি হেল্পলাইন নম্বর ১০৯ এ সরাসরি ফোন করে অভিযোগ জানিয়ে সেবা/ব্যবস্থা নিতে পারেন।	সেবা প্রত্যাশী ঘটনার বিবরণ ও সালিশনামাসহ উপজেলা নিবাহী অফিসার, উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবরে প্রতিকার চেয়ে আবেদন করতে হয়।	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			এ ছাড়াও টোল ফ্রি নম্বর ৩৩৩ এবং ৯৯৯ এ ফোন করেও সেবা/ব্যবস্থা নিতে পারেন।				
৬	অদম্য নারী পুরস্কার শীর্ষক কর্মসূচি	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের দেয়া সময় অনুযায়ী বছরে ১ (এক) বার এই সেবা প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত আবেদন পত্র জীবন বৃত্তান্ত ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি জাতীয় পরিচয় পত্রের ২ কপি ফটোকপি	তৃণমূল পর্যায়ে যারা শিকড় থেকে শিখরে উপনীত হয়েছেন তারা পৌরসভা মেয়র বা ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যানের মাধ্যমে উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবরে আবেদন করবেন। ৫ ক্যাটাগরীতে প্রাপ্ত আবেদনপত্র সমূহ সরেজমিনে যাচাই-বাছাই পূর্বক উপজেলা পর্যায়ে অদম্য নারী নির্বাচন করা হয়।	৫ টি ক্যাটাগরী-(ক. অর্থনৈতিক ভাবে সাফল্য অর্জনকারী নারী, খ. শিক্ষা ও চাকুরী ক্ষেত্রে সাফল্য অর্জনকারী নারী, গ. সফল জননী ঘ. নির্যাতনের বিভীষিকা মুছে ফেলে নতুন উদ্যমে জীবন শুরু করেছেন যে নারী এবং ঙ. সমাজ উন্নয়নে অসামান্য অবদান রেখেছেন যে নারী) নির্ধারিত জীবন বৃত্তান্ত ছকে তথ্য পাওয়ার পর উপজেলা কমিটিতে যাচাই-বাছাই পূর্বক ৫ ক্যাটাগরীতে ৫ জন কে অদম্য নারী নির্বাচন করে, জেলায় নাম পাঠানো হয় এবং উপজেলা প্যায়ের নিবাচিত অদম্য নারীদের প্রতি বছর ৯ ডিসেম্বর সম্মাননা প্রদানসহ সম্বর্ধনা দেওয়া হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com
৭	কিশোর-কিশোরী ক্লাব স্থাপন প্রকল্প	১ বছর/ ১২ মাস	নির্ধারিত আবেদন ফরম ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর। স্কুলের নির্ধারিত ক্লাব	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়। ১০ থেকে ১৯ বছর বয়সি কিশোর কিশোরীদের এই সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। কালিয়াকৈর উপজেলায় ৯ টি ইউনিয়নে ও ১ টি পৌরসভায় এই কার্যক্রম চলমান। কিশোর কিশোরীদের সচেতনতামূলক মনোভাব গড়ে	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
					তোলার লক্ষ্যে সংগীত, আবৃত্তি, জেন্ডার বিষয়ক ও জীবন দক্ষতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।		
৮	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর আওতায় তথ্য প্রদান	চলমান কার্যক্রম	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রদান সংক্রান্ত) বিধিমালা ২০০৯ মোতাবেক সকল কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় কালিয়াকরৈ, গাজীপুর।	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকরৈ, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	পরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন: ০২-৫৮৩১০৬২৯ ই-মেইল: dwadhaka.director@gmail.com
৯	স্থানীয় এবং কোর্ট থেকে আগত অভিযোগ/ মামলা তদন্ত/অনুসন্ধান করে প্রতিবেদন প্রেরণ।	চলমান কার্যক্রম	সরাসরি আবেদন প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সাক্ষীসহ উভয় পক্ষের বক্তব্য শুনে আপোষ মিমাংসা করা হয়। কোন পক্ষের অসহযোগিতায় আপোষ মিমাংসা না করা গেলে আইনগত সহায়তা (লিগ্যাল এইড) বা পারিবারিক সহিংসতা (প্রতিরোধ ও সুরক্ষা) আইন ২০১০ এর আওতায় আদালতে মামলা করার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান এবং সহযোগীতা করা হয়। কোর্ট হতে প্রাপ্ত মামলার বিষয়ে সাক্ষীসহ বাদীর তদন্ত/অনুসন্ধান করে সংশ্লিষ্ট কোর্টে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় কালিয়াকরৈ, গাজীপুর।	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়।	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকরৈ, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

৩.১ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র

৩.২ সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা

৩.৩ যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা

৩.৪ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইলে এসএমএস/ ই-মেইলের নির্দেশনায় অনুসন্ধান করা

৩.৫ অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা কালিয়াকৈর, গাজীপুর। ফোন: ০২৯২০৩১০২ ই-মেইল: kaliakairuwao@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, গাজীপুর ফোন: ০২-২২৪৪২৩১৬২ ই-মেইল: dwaogazipur18@gmail.com	২০ কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-২) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা মোবাইল: +৮৮০১৭১৫৬৩৬৫৫০, ই- মেইল: dwagrs2020@gmail.com	৬০ কর্মদিবস
৪	অধিদপ্তর সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়	যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) মোবাইল: +৮৮০১৭১১০৭১৭০৪, ই- মেইল: jsadmin@mowca.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

৫. হটলাইন

নারী ও শিশু নির্যাতন অথবা পাচারের ঘটনা ঘটলে বা ঘটার সম্ভাবনায় যে কোন মোবাইল নম্বর থেকে ফোন করুন:

১০৯/৯৯৯/৩৩৩