

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর
৩৭/৩, ইন্সটন গার্ডেন রোড, ঢাকা।
www.dwa.gov.bd
সিটিজেন'স চার্টার

১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: জেভার সমতা ভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠা ও সুরক্ষা।

মিশন: নারী ও শিশুর অধিকার প্রতিষ্ঠা এবং ক্ষমতায়নসহ উন্নয়নের মূলধারায় নারীদের সম্পৃক্তকরণ।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক. নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|---|---|--|------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেল। মহিলা সহায়তা কেন্দ্র। নির্যাতিত নারীদের আইনি সহায়তা। নিরাপদ আশ্রয় প্রদান। | <ul style="list-style-type: none"> ➤ অসহায় নির্যাতিত মহিলাদের বিনা খরচে আইনগত পরামর্শ প্রদান ➤ নির্যাতিত ও অসহায় নারীদের অভিযোগ গ্রহণ ➤ বাদী ও বিবাদী পক্ষের মধ্যে সালিশ/কাউন্সিলিং এর মাধ্যমে পারিবারিক বিরোধ মিমাংসা ➤ পারিবারিক নির্যাতনের শিকার | <ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : কাবিননামা, পূর্বে সালিশের কাগজের কপি, সাধারণ ডায়েরীর কপি, স্বাক্ষী হিসাবে ছবি/প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ➤ সহায়তা কেন্দ্রে অবস্থানের জন্য কাগজপত্র : ➤ *মামলার অভিযোগপত্র। ➤ প্রাপ্তির স্থান : • নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেল, (কক্ষ নং-১০১), মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ৩৭/৩, ইন্সটন | বিনামূল্যে | নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেলে অভিযোগ গ্রহণের পর কমপক্ষে ১৫ কার্যদিবস। * আবাসন কেন্দ্রে সর্বোচ্চ ৬ মাস অবস্থান করতে পারবে। | মাননাজ হোসেন ফারিবা উপ-পরিচালক (ম্যাজিষ্ট্রেট), নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেল ফোন: +৮৮০২-৪৮৩১৬৪৯ ই-মেইল: dwawsc@gmail |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মক |
|--------|-----------|---|---|------------------------------|-------------------------|------------------------|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | <p>নারীদের ভরণ পোষণ আদায়ের ব্যবস্থা</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ নির্যাতিত ও তালাক প্রাপ্ত নারীদের দেনমোহর আদায়ের ব্যবস্থা ➤ নাবালক সন্তানের খোরপোষ আদায়ের ব্যবস্থা ➤ যৌতুক প্রথাকে নিরুৎসাহিত করা। বাল্য বিবাহ নিরোধ ➤ বিনা খরচে আদালতে মামলা পরিচালনা ➤ মামলার ফলো-আপ। পত্রিকায় প্রকাশিত নারী নির্যাতন সংক্রান্ত ঘটনার তথ্য সংরক্ষন এবং ফলো-আপ। ➤ নির্যাতিত ও আশ্রয়হীন নারীদের বিনা খরচে ৬ (ছয়) মাস পর্যন্ত (দু'টি সন্তানসহ অনূর্ধ্ব ১২ বছরের নীচে) সহায়তাকেন্দ্রে আশ্রয় প্রদান। ➤ সহায়তা কেন্দ্রে আশ্রিত নারী ও শিশুদের বিনামূলে | <p>গার্ডেন রোড, ঢাকা।</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ *সহায়তা কেন্দ্রের ঠিকানা: ➤ ১/৬-এ, ব্লক:-বি, লালমাটিয়া, মোহাম্মদপুর, ঢাকা। | | | |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|---|---|---|-------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | <p>খাদ্য, বস্ত্র, চিকিৎসা ও প্রাথমিক শিক্ষা প্রদান।</p> <p>➤ কেন্দ্রে অবস্থানকালীন সময়ে নারীদের বিনা খরচে প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> | | | | |
| ২. | ভালনারেবল উইমেন বেনিফিট (ভিডব্লিউবি) কার্যক্রম | <p>➤ সামাজিক নিরাপত্তা কার্যক্রমের আওতায় ভিডব্লিউবি কার্যক্রম বাস্তবায়ন</p> <p>➤ মাসিক ৩০ কেজি হারে খাদ্য (চাল) সহায়তা প্রদান</p> <p>জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে আয়বর্ধক ও সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান</p> <p>➤ ৪৯৩ টি উপজেলা এ কার্যক্রমের আওতাভুক্ত।</p> <p>➤ উপকারভোগীর সংখ্যা ১০,৪০,০০০ (দশ লক্ষ চল্লিশ হাজার) জন।</p> <p>➤ মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত পরিপত্র</p> | <p>➤ ভিডব্লিউবি কার্যক্রম হতে সুবিধা পাওয়ার জন্য আবেদনকারী নারীর আবেদনটি শুধুমাত্র অনলাইনে জমা নেওয়া হয়। কার্যক্রমের অনলাইন পোর্টাল dwavwb.gov.bd অথবা এটুআই এর এক সেবা বা MyGov পোর্টালে যেয়ে যে-কেউ আবেদন ফর্ম পূরণ করতে পারবেন।</p> | <p>বিনামূল্যে অনলাইনে 'আবেদন ফর্ম' পূরণ পূর্বক সাবমিট করতে পারবেন।</p> <p>এক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) নম্বর প্রদান বাধ্যতামূলক।</p> | (০৩) তিন মাস | <p>শারমিন শাহীন উপপরিচালক (ভিডব্লিউবি) ফোন:+৮৮০২-৯৩৩১২৭৭. ইমেইল: dwa.vgd@gmail.com</p> |

| ক্র. মিক্র | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|------------|---------------------------------|--|---|--|-------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | <p>অনুসরণে উপকারভোগী নির্বাচন।</p> <p>➤ অতি দরিদ্র এলাকার উপকারভোগী পুষ্টি হার নিশ্চিতকরণে পুষ্টি চাল বিতরণ।</p> | | | | |
| ৩. | মা ও শিশু সহায়তা কর্মসূচি | <p>➤ 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।</p> <p>➤ ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মীদের মাধ্যমে গর্ভবতী মা ও শিশুর পুষ্টি, যত্নসহ মনো-সামাজিক ও বুদ্ধিবৃত্তিক বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> | <p>➤ আবেদন কারী জাতীয় পরিচয়পত্র,</p> <p>➤ গর্ভধারণ সেবা কার্ড (এএনসি কার্ড) ও</p> <p>➤ নিজ নামে হিসাব নম্বরসহ</p> <p>➤ তথ্য আপা ও ইউনিয়ন/ পৌরসভা/ সিটিকর্পোরেশন ডিজিটাল সেন্টারের উদ্যোক্তাদের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করবেন।</p> <p>লিংক- http://dwamcbp.gov.bd/mcbp/login</p> | <p>তথ্য আপার মাধ্যমে বিনামূল্যে</p> <p>৪০/- ফি এর বিনিময়ে ইউনিয়ন/ পৌরসভা/ সিটিকর্পোরেশন ডিজিটাল সেন্টারের উদ্যোক্তাদের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যায়।</p> | ৩০ কার্যদিবস | <p>রুবিনা গনি</p> <p>সহকারী পরিচালক</p> <p>০১৭১২-৫৮০৪৯৬.</p> <p>dwa.mcbp@gmail.com</p> |
| ৪. | মহিলাদের আত্মকর্মসংস্থানের জন্য | ➤ নীতিমালা অনুযায়ী স্ব- কর্মসংস্থান/ | ➤ আবেদন ফরম | • আবেদন ফরম | প্রতি অর্থ বছরের | সহকারী পরিচালক (ক্ষুদ্রঋণ) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|---|--|--|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম সেবা | <p>উদ্যোক্তা শ্রেণী তৈরির জন্য জেলা/উপজেলা কার্যালয় হতে ঋণ বিতরণ।</p> <p>➤ ঋণ এর হার সর্বোচ্চ ২ লক্ষ সর্বনিম্ন ২৫ হাজার টাকা।</p> <p>➤ অধিদপ্তর এর আওতাধীন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রশিক্ষার্থীদের ঋণ প্রাপ্তিতে অগ্রাধিকার দেয়া।</p> | <p>➤ জন্ম সনদ/ এনআইডি</p> <p>➤ ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি</p> <p>➤ ওয়ার্ড কমিশনার কর্তৃক স্থায়ী</p> <p>➤ নাগরিকতার সার্টিফিকেট</p> <p>➤ নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প</p> <p>➤ প্রাপ্তির স্থান:</p> <p>➤ জেলা/উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়।</p> <p>• http://www.dwa.gov.bd এর ফরম ও প্রতিবেদন সেবাবস্তু।</p> <p>• https://www.mygov.bd এর মাধ্যমেও আবেদন করা যাবে।</p> | <p>বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়।</p> <p>• তিন কপি ছবি (সদ্য তোলা)</p> <p>• ৩০০/- টাকার স্ট্যাম্প</p> | <p>বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে জেলা/ উপজেলায় সুবিধাজনক সময়ের মধ্যে সর্বোচ্চ ১ থেকে ৩ মাসের মধ্যে (বন্যা, প্রাকৃতিক দুর্যোগের কারণে ঋণ বিতরণ বিলম্বিত হতে পারে)</p> | <p>ফোন-৮৮০২-২২২২২৪২৪৫. ই-মেইল- dwamicrocredit@gmail.com</p> |
| ৫. | <p>১) প্রধান কার্যালয়- অদক্ষ/শিক্ষিত/স্বল্পশিক্ষিত মহিলাদের আবাসিক/অনাবাসিক বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> <p>২) জেলা পর্যায় – ৬৪ জেলায় জীবিকায়ন কর্মসূচির আওতায় প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> <p>৩) উপজেলা পর্যায়- ১৩৬টি উপজেলায় WTC এর আওতায় প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> | <p>➤ জাতীয় ও স্থানীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।</p> <p>➤ নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরন পূর্বক ফিস প্রদানের মাধ্যমে অনাবাসিক প্রশিক্ষণ প্রদান।</p> <p>➤ আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমূহে নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন করে নির্বাচিত হওয়া</p> | <p>• মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের ৪র্থ তলায় প্রশিক্ষণ কেন্দ্র থেকে নির্ধারিত ফরম বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়। অথবা</p> <p>• www.dwa.gov.bd ওয়েব সাইটের ফরম ও প্রতিবেদন সেবাবস্তু।</p> <p>• আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমূহের যোগাযোগ এবং প্রয়োজনীয় তথ্য ওয়েব সাইটের মাঠ</p> | <p>➤ ভর্তি ফি ১৩০/- (একশত ত্রিশ) টাকা ও কশনমানি ২০০/- (দুইশত) টাকাসহ ৩৩০/- (তিনশত) টাকা।</p> <p>➤ প্রশিক্ষণ শেষে কশন</p> | <p>৪(চার) মাস মেয়াদী প্রশিক্ষণ। আবাসিক প্রশিক্ষণ ৩ (তিন) মাস মেয়াদে প্রদান করা হয়।</p> | <p>রেজিনা আরজু লাভলী উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোনঃ +৮৮০২-৯৩৬২৭০৮ ই-মেইলঃ dwa.ddtr@yahoo.com</p> |

| ক্র মিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|------------|--|-------------------------------|--|---|-------------------------------|----------------------------|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | <p>৪) আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র- ৪.১) শহীদ শেখ ফজিলাতুননেছা মুজিব মহিলা প্রশিক্ষণ একাডেমি, জিরানী, গাজীপুর ৪.২) গ্রামীণ মহিলাদের কৃষিভিত্তিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জিরানী, গাজীপুর (অনাবাসিক)। ৪.৩) মহিলা কৃষি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জিরাবো ঢাকা। ৪.৪) বেগম রোকেয়া প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিঘারকান্দা, ময়মনসিংহ। ৪.৫) মহিলা কৃষি প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট, মোড়েলগঞ্জ, বাগেরহাট। ৪.৬) মহিলা হস্তশিল্প এবং কৃষি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিনাজপুর। ৪.৭) মা-ফাতেমা (রাঃ) মহিলা প্রশিক্ষণ উন্নয়ন কমপ্লেক্স সারিয়াকান্দি, বগুড়া। ৪.৮) মানব সম্পদ উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সপুরা, রাজশাহী। ৪.৯)</p> | সাপেক্ষে প্রশিক্ষণ প্রদান। | পর্যায়ের অফিসসমূহের সেবাবঞ্চে পাওয়া যাবে। | মানি ২০০/- (দুইশত) টাকা নগদ ফেরতযোগ্য । | | |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|---|--|---|---|--------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | সোনাইমুড়ী, কালীগঞ্জ, আড়া ইহাজার ও মঠবাড়ীয়া উপজেলায় ট্রেনিং সেন্টার ও হোটেল নির্মাণ প্রকল্পের মাধ্যমে (জুন ২০২৩ মাসে সমাপ্ত)। (প্রকল্পের ডিপিপি অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ রাজস্ব বাজেটে পরিচালনার প্রস্তাবনা রয়েছে) | | | | | |
| ৬. | কর্মজীবী মহিলাদের আবাসন- ৬.১) বঙ্গামাতা বেগম ফজিলাতুন নেছা মুজিব কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, নীলক্ষেত। ৬.২) নওয়াব ফয়জুননেছা কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, টোলারবাগ, মিরপুর-১। ৬.৩) বেগম রোকেয়া কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, খিলগাঁও। ৬.৪) গার্মেন্টস কবর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, বড় আশুলিয়া, সাভার। ৬.৫) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, চান্দগাঁও আবাসিক | ➤ বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত বিধিবদ্ধ সংস্থা/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে কর্মরত (অবিবাহিতা/ডিভোর্সি সন্তান নেই - বিশেষক্ষেত্রে শিখিলযোগ্য) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেলে সাময়িকভাবে সিটপ্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে পারবেন। | ➤ কর্মজীবী মহিলা হোস্টেলের আবেদনফরম সংশ্লিষ্ট হোস্টেলের অফিস হতে অফিস চলাকালীন সময়ে (সকাল ৯.০০টা হতে বিকাল ৫.০০টা) অথবা ➤ মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dwa.gov.bd এর ফরম ও প্রতিবেদন সেবাবক্স হতে সংগ্রহ করা যাবে। | সিট বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সিট এর ধরন অনুযায়ী সেবামূল্য পরিশোধ করতে হবে। | আবেদন প্রাপ্তির ০১ মাসের মধ্যে | নূবুল হাফিজ অতিরিক্ত পরিচালক (উপসচিব) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৪৮৩২০৩৭৪. ই-মেইল- dwahostel@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|---|--|--|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | এলাকা, চট্টগ্রাম। ৬.৬) প্রীতিলতা কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল ও শিশু দিবাযাত্র কেন্দ্র, কালীগঞ্জ, গাজীপুর। ৬.৭) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, নতুন বিলসিমলা, রাজশাহী। ৬.৮) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, বয়রা, খুলনা। ৬.৯) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেল, ভোলা ট্যাংক রোড, যশোর। | ➤ সিট বরাদ্দ কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী সিট বরাদ্দ দেয়া হয়। | | | | |
| ৭. | শিশু দিবাযাত্র কেন্দ্র | <ul style="list-style-type: none"> ➤ শিশুদের মাতৃস্নেহে লালন পালন করা হয়। ➤ সুস্বাদু খাবার প্রদান। ➤ প্রাথমিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রদান। ➤ ইনডোর খেলাধুলা ও চিত্তবিনোদনের সুবিধা প্রদান। ➤ শিশুদের সুস্বাস্থ্যের জন্য কেন্দ্র পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা এবং শিশুদের পরিচ্ছন্নতার অভ্যাস গড়ে তোলা। ➤ ৪-৬ বছর বয়সের শিশুদের ছবি দেখে | <ul style="list-style-type: none"> ➤ শিশুর জন্ম সনদের সত্যায়িত কপি ➤ শিশু ও পিতা-মাতার প্রত্যেকের দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। ➤ আবেদন ফরম সংশ্লিষ্ট ডে-কেয়ার সেন্টারে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। ➤ মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dwa.gov.bd নাগরিক সেবাবক্স হতে সেন্টার সমূহের ঠিকানা সংগ্রহ করা যাবে। | <p>এককালীন ভর্তি ফি ও মাসিক ফি :</p> <p>"মধ্যবিত্ত শ্রেণির কর্মজীবী মায়েদের মধ্যবিত্ত শিশু দিবাযাত্র কেন্দ্রে"</p> <p>* প্রতি শিশু ভর্তি বাবদ এককালীন ৫০০ (পাঁচশত) টাকা</p> <p>* মাসিক ফি ৫০০ (পাঁচশত) টাকা</p> <p>"নিম্নবিত্ত শ্রেণির</p> | <p>আসন খালি সাপেক্ষে আবেদনের সাথে সাথেই ডে-কেয়ার সেন্টারে শিশু ভর্তি করা হয়।</p> <p>সরকারী কর্ম দিবসে সকাল ৮-৩০ ঘটিকা হতে বিকাল ৫-৩০ ঘটিকা পর্যন্ত</p> | <p>কানিজ তাজিয়া সহকারী পরিচালক (দিবাযাত্র) (অতিরিক্ত দায়িত্ব)</p> <p>শিশু দিবাযাত্র কর্মসূচী, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা।</p> <p>ফোনঃ +৮৮০২- ৯৩৫১১৯৬।</p> <p>daycare.dwa@gamil.com</p> |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|--|---|--|------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | অক্ষরজ্ঞান ও ছবি আঁকা শেখানো। | | কর্মজীবী মায়েদের নিম্নবিত্ত শিশু দিবাযত্র কেন্দ্রে” * প্রতি শিশু ভর্তি বাবদ ১০০ (একশত) টাকা * মাসিক ফি ১০০ (একশত) টাকা। | শিশুদের সেবা প্রদান করা হয়। | |
| ৮. | “জয়িতা অবেষণে বাংলাদেশ” শীর্ষক কার্যক্রম। | <ul style="list-style-type: none"> ➤ উপজেলা পর্যায়ে (তৃণমূল) হতে জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে প্রতি ক্যাটাগরিতে খাপে খাপে নির্বাচন। ➤ জাতীয় পর্যায়ে নির্বাচিত ৫ জন শ্রেষ্ঠ জয়িতাকে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক সম্মাননা প্রদান। | <ul style="list-style-type: none"> ➤ ছবি ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র ➤ আত্মজীবনী | বিনামূল্য | ০১ কর্মদিবস | নুরুল হাফিজ অতিরিক্ত পরিচালক (উপসচিব) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: +৮৮০২-৪৮৩২০৩৭৪. |
| ৯. | নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী মহিলা সমিতি/ উদ্যোক্তাদের তৈরীকৃত পণ্যের বিপনন কেন্দ্র (অজানা) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত মহিলা সমিতি/ নারী উদ্যোক্তাদের উৎপাদিত পণ্য সামগ্রী বাজারজাত করণ। | <ul style="list-style-type: none"> • সমিতির নিবন্ধন পত্র • ছবি • জাতীয় পরিচয়পত্র • ব্যাংক হিসাব | বিনামূল্য | পণ্য বিক্রয় সাপেক্ষে | নাহিদ সুলতানা সহকারী পরিচালক, বিক্রয় ও প্রদর্শনী কেন্দ্র (অজানা), মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। nahid.dwa.dhaka@gm.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|---|---|------------------------------|--------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | ➤ পণ্য বিক্রয় সাপেক্ষে মূল্য পরিশোধ। | | | | |
| ১০. | কিশোর কিশোরী ক্লাব স্থাপন প্রকল্প | <ul style="list-style-type: none"> ➤ দেশের প্রতিটি ইউনিয়নে ০১টি করে ক্লাব স্থাপন। ➤ প্রতিটি ক্লাবে ৩০ জন (১০ জন কিশোর ও ২০ কিশোরী) সদস্য থাকবে। ➤ প্রকল্পের আওতায় ক্লাবের সংখ্যা – ৪৮৮৩টি। ➤ সাংস্কৃতিক চর্চা ➤ সমাজের ইতিবাচক পরিবর্তন ➤ নারী নির্যাতন প্রতিরোধ, বাল্য বিবাহ নিরোধ, যৌতুক, যৌন হয়রানীর প্রতিরোধ বিষয়ে সচেতনতা। ➤ Sexual & reproductive Health and Rights (SRHR) বিষয়ে সচেতনতা। | <ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়, মহিলা বিষয় অধিদপ্তর, ঢাকা; উপপরিচালক মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর (সকল জেলা) উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় (সকল উপজেলা) (kkcp.gov.bd) | বিনামূল্যে | চলমান (সারা বৎসর ব্যাপী) | মোঃ আলমগীর প্রকল্প পরিচালক, (যুগ্মসচিব) ফোন- +৮৮০২-৫৫১৩৮১৩৪. ই-মেইল- pdkishori2018@gmail.com. |
| ১১. | ২০টি শিশু দিব্যত্র কেন্দ্র স্থাপন প্রকল্প এর মাধ্যমে | কর্মজীবী পিতামাতার ০৪ মাস-০৬ বছর বয়সী | ➤ প্রকল্পের প্রধান কার্যালয় ও | শিশুর বয়স গ্রুপ অনুযায়ী | সরকারী ও সাপ্তাহিক | শবনম মোস্তারী প্রকল্প পরিচালক (যুগ্মসচিব) |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|--|--|---|--|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | শিশু দিবাযাত্রা সেবা প্রদান। | শিশুদের নিরাপদ দিবাকালীন সেবা প্রদান। | সংশ্লিষ্ট শিশু দিবাযাত্রা কেন্দ্র। | সেবামূল্য ড্রেজারি চালানোর মাধ্যমে সরকারী কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়। | ছুটির দিন ব্যতীত প্রতিদিন সকাল ৮:০০ ঘটিকা হতে ৬:৩০ ঘটিকা পর্যন্ত। | ফোন- ০২-৫৫১৩৮৫৪০। ই-মেইল: pddcdwa@gmail.com |
| ১২. | ইনভেস্টমেন্ট কম্পোনেন্ট ফর ভালনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট (আইসিভিজিডি) ২য় পর্যায় (১ম সংশোধিত) প্রকল্পের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ সেবা। | চরম দারিদ্রতা থেকে উত্তরণের লক্ষ্যে অতি দরিদ্র ১ লক্ষ ডিজিডি উপকারভোগী নারী এবং তাদের পরিবারের খাদ্য সহায়তা প্রদান ও পুষ্টি চাহিদা পূরণ। | মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট: www.dwa.gov.bd | বিনামূল্য | ০৩ (তিন) মাস | এস এম আরশাদ ইমাম প্রকল্প পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ইনভেস্টমেন্ট কম্পোনেন্ট ফর ভালনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট (আইসিভিজিডি) ২য় পর্যায় (১ম সংশোধিত) প্রকল্প। ফোন- ০১৭৩৩২১৯১৬১। ই-মেইল- Icvgd.dwa@gmail.com |
| ১৩. | উপকূলীয় জনগোষ্ঠীর, বিশেষত নারীদের জলবায়ু পরিবর্তনজনিত লবনাক্ততা মোকাবেলায় অভিযোজন সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ' প্রকল্প | * নারীদেরকে জলবায়ু সহিষ্ণু কৃষি জীবিকা বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান। * উপকারভোগীদের EFT এর মাধ্যমে অর্থ সহায়তা, প্রশিক্ষণ ও উপকরণ প্রদান। * উপকারভোগীদের সুপেয় পানীয় জলের জন্য Rain water harvestin system স্থাপন | ➤ প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কার্যালয় (খুলনা ও সাতক্ষীরা জেলাধীন জেলা ও উপজেলা কার্যালয়সমূহ) | বিনামূল্য | প্রকল্প মেয়াদকালীন | মুহাম্মদ আব্দুল হাই মাহমুদ জাতীয় প্রকল্প পরিচালক(যুগ্মসচিব) মোবাইল -০১৭৬০০৫৯৩৮৫। ই- মেইল- gcaprojectdwa@gmail.com. |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|---|---|--|------------------------------|-------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১৪. | প্রোমোটিং রাইটস এন্ড এ্যাডভান্সমেন্ট অফ ওম্যান এন্ড গার্লস টু প্রিভেন্ট জিবিভি। | প্রকল্পের আওতাধীন ১০ টি জেলায় জিবিভি ক্লাস্টার মিটিং এবং এসবিসিসি কমিটির সভার মাধ্যমে সচেতনতা বৃদ্ধি করা | ➤ প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়, মহিলা বিষয় অধিদপ্তর, ঢাকা | বিনামূল্যে | প্রকল্প মেয়াদকালীন | জেসমিন আরা, প্রকল্প পরিচালক (সহকারী পরিচালক) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। মোবা: ০১৭১১২৮৯৫০৪। |
| ১৫. | এক্সেলারেটিং একশন টু এন্ড চাইল্ড ম্যারেজ ইন বাংলাদেশ(ফেজ-২) | ➤ জেলার প্রোমোটীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কিশোরীদের ইতিবাচক পরিবর্তনে সচেতনতামূলক কার্যক্রম গ্রহণ। ➤ জেলা, উপজেলা বাল্যবিবাহ প্রতিরোধ কমিটির সভা নিয়মিত করা। ➤ ইমাম, বিবাহ রেজিষ্টার, অভিভাবক এবং সুশীল সমাজের প্রতিনিধি সমন্বয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি কার্যক্রম বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন | ➤ প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়, মহিলা বিষয় অধিদপ্তর, ঢাকা | বিনামূল্যে | প্রকল্প মেয়াদকালীন | জাম্মাতুল ফেরদৌস, প্রকল্প পরিচালক (গবেষণা কর্মকর্তা), মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। মোবা: ০১৯১৬৮১৯২৮২। |
| ১৬. | দুঃস্থ মহিলা ও শিশু সাহায্য তহবিলঃ | ➤ জেলা মনোনয়ন কমিটির মাধ্যমে আবেদন পত্র যাচাই বাছাই করে সুপারিশসহ উপকমিটির কাছে | ➤ জেলা/উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ঢাকা। | বিনামূল্যে | | মোসা: নিলুফার রহমান উপ-পরিচালক (অর্থ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২- ৫৫৮০১৩৩৫। ই-মেইল- |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|--------|-----------|---|--|------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | <p>প্রেরন করা।</p> <ul style="list-style-type: none">➤ উপকমিটি সুপারিশ বিবেচনা এবং অর্থের পরিমাণ নির্ধারণ করে বোর্ড অব ট্রাস্টির কাছে সুপারিশসহ প্রেরন করা।➤ বোর্ড অব ট্রাস্টি কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদন প্রদান করা। | | | | deputydirector1966@gmail.com |

খ. প্রাতিষ্ঠানিক/ দাপ্তরিক সেবাঃ

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ইমেল) |
|--------|---|---|---|------------------------------|-------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ০১। | সরকারি বেসরকারি যৌথ উদ্যোগে নতুন উন্নয়ন প্রকল্প/ সংশোধিত উন্নয়ন প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন ও সমন্বয় সাধন। | <ul style="list-style-type: none"> ➤ বেসরকারি সংস্থা হতে নির্ধারিত ছকে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাইবাছাই কমিটিতে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় সুপারিশসহ সংস্থায় প্রেরণ; ➤ সংস্থা থেকে পুনর্গঠিত ডিপিপি প্রাপ্তির পর মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ; এবং ➤ জনবলের অন্তর্ভুক্ত থাকলে নির্ধারিত ছকে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। | <p>উন্নয়ন প্রকল্প প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: ক) পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা। খ) www.plancom.gov.bd</p> | বিনামূল্যে | ১৫ কার্যদিবস | <p>মো: মহিউদ্দীন আহমেদ উপপরিচালক (পরিকল্পনা ও মূল্যায়ন) ফোনঃ ০২- ৫৮৩১০২৯৮ www.plancom.gov.bd</p> |
| ০২। | মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরাধীন মাঠ পর্যায়ের ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের পেনশন প্রদান | পেনশন সহজিকরন আদেশ ২০২০ অনুসারে যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্রের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। | <p>১) মূল সার্ভিস বহি/চাকুরীর বিবরণী- ০১ কপি; ২) পিআরএল মঞ্জুরি - ০১ কপি; ৩) প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র- ০১ কপি; ৪) সাধারণ/পারিবারিক পেনশন ফরম - ০১ কপি; ৫) সত্যায়িত ছবি - ০৪ কপি; ৬) পেনশনের উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র- ০৩ কপি; ৭)নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙ্গুলের</p> | বিনামূল্যে | ১৫ কার্যদিবস | <p>শরীফা আখতার জাহান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: ০২৫৮৩১২২৫ ইমেইল: dwagrs2020@gmail.com</p> |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ইমেল) |
|--------|--|---|--|------------------------------|-------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | ছাপ-০৩ কপি; ৮) পেনশন মঞ্জুরি আদেশ- ০১ কপি; ৯) অভিভাবক মনোনয়ন ও অবসর ভাতা উত্তোলনের ক্ষমতা অর্পণ- ০৩ কপি; ১০) মৃত্যু সনদপত্র-০১ কপি। প্রাপ্তিস্থান: www.dwa.gov.bd | | | |
| ০৩। | সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল (জিপিএফ) হতে অগ্রিম/অফেরতযোগ্য/চূড়ান্ত উত্তোলন গ্রহণ সংক্রান্ত মঞ্জুরি | সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল বিধিমালার আলোকে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে। | প্রাপ্তি স্থান: ক) আবেদনপত্র খ) জিপিএফ ব্যালেন্স স্লিপ গ) কর্তৃপক্ষের অগ্রায়নপত্র অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট | বিনামূল্যে | ১৫ কার্যদিবস | শরীফা আখতার জাহান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: ০২৫৮৩১২২৫ ইমেইল: dwagrs2020@gmail.com |
| ০৪। | মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরধীন মাঠ পর্যায়ের ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের পিআরএল গমনের ছুটি মঞ্জুরি | আবেদন পাওয়ার পর বিধির আলোকে নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারী করা হয়। | ১) সাদা কাগজে আবেদন যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে। ২) এসএসসি সনদ (সত্যায়িত) ৩) পূর্ণ গড় ও অর্ধ গড় বেতনে প্রাপ্ত মোট ছুটির হিসাবসহ ছুটির প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (অফিস প্রধান স্বাক্ষরিত)। ৪) ২০১৫ সালের জাতীয় পে-স্কেলের বেতন নির্ধারণী। ৫) সর্বশেষ বার্ষিক বর্ধিত বেতনের ফরম (এজি কর্তৃক স্বাক্ষরিত)। প্রাপ্তি স্থান: ক) প্রশাসন-২ শাখা, খ) www.dwa.gov.bd | বিনামূল্যে | ৭ কার্যদিবস | মোসা: নিলুফার রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০. deputydirector1966@gmail.com |

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ইমেল) |
|--------|--|--|---|---------------------------------|----------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | ৯) অভিভাবক মনোনয়ন ও অবসর ভাড়া উত্তোলনের ক্ষমতা অর্পণ- ০৩ কপি; ১০) মৃত্যু সনদপত্র-০১ কপি। প্রাপ্তিস্থান: www.dwa.gov.bd | | | |
| ০৪। | গ্রেড ১০-২০ ভুক্ত কর্মকর্তা- কর্মচারীগণের পিআরএল গমনের ছুটি মঞ্জুর | আবেদন পাওয়ার পর বিধির আলোকে নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারী করা হয়। | ১) নির্ধারিত ফরমে ছুটির আবেদন ২) এস.এস.সি. সনদ (সত্যায়িত) ৩) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৪) ছুটির হিসাব লিপিবদ্ধসহ চাকরি বহি (নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থান: http://forms.mygov.bd/ | বিনামূল্যে | ০৭ কার্যদিবস | মোসা: নিলুফার রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০। deputydirector1966@gmail.com |
| ০৫। | পাসপোর্ট অনাপত্তি প্রদান | আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক অনাপত্তিপত্র জারী করা হয় এবং www.dwa.gov.bd ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়। | ক) পূরণকৃত পাসপোর্টের অনাপত্তি ফরম খ) সংশ্লিষ্ট জেলার উপপরিচালকের সুপারিশ সহকারে অগ্রায়নপত্র প্রাপ্তি স্থান: http://forms.mygov.bd/ | বিনামূল্যে | ০৭ কার্যদিবস | মোসা: নিলুফার রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০। deputydirector1966@gmail.com |

আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসুবিধা হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---|---|---|---------------------|
| ১. | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা | নামঃ শরীফা আখতার জাহান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: (০২) ৫৮৩১২২৫৬ মোবাইল: ০১৭১৫৬৩৬৫৫০ ইমেইল: dwagrs2020@gmail.com | ৩০ কর্মদিবস। |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নামঃ জনাব মোহাম্মদ আবদুল্লাহ আল মামুন পদবীঃ যুগ্মসচিব (প্রশাসন) টেলিফোনঃ (০২) ৫৫১০০১৯৩ মোবাইলঃ | ২০ কর্মদিবস। |
| ৩. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। | ৬০ কর্মদিবস। |