গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর
৩৭/৩, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা।
www.dwa.gov.bd

সিটিজেন'স চার্টার

১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: জেন্ডার 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 ও নিরাপদ আশ্রয় প্রদান)	➢ 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	➢ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : কাবিননামা, পূর্বে সালিশের কাগজের কপি, সাধারণ ডাইরীর 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, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেলে অভিযোগ গ্রহণের পর কমপক্ষে ১৫ কার্যদিবস । * আবাসন কেন্দ্রে সর্বোচ্চ ৬ মাস অবস্থান করতে পারবে।	মো: মনির হোসেন অতিরিক্ত পরিচালক (উপসচিব) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) নারী নির্যাতন প্রতিরোধ সেল। ফোন: +৮৮০২-৪৮৩১৬৪৯২. ই-মেইল: dwawsc@gmail.com.

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)
		➢ পারিবারিক নির্যাতনের শিকার নারীদের ভরণ পোষন আদায়ের ব্যবস্থা ➢ 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	➢ *<u>সহায়তা কেন্দ্রের ঠিকানা:</u> ➢ ১/৬-এ, ব্লক:-বি, লালমাটিয়া, মোহাম্মদপুর, ঢাকা।			

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)
		আশ্রয়হীন নারীদের বিনা খরচে ৬ (ছয়) মাস পর্যন্ত (দু'টি সন্তানসহ অনুর্ধ ১২ বছরের নীচে) সহায়তাকেন্দ্রে আশ্রয় প্রদান। ➢ সহায়তা কেন্দ্রে আশ্রিত নারী ও শিশুদের বিনামূলে খাদ্য, বস্ত্র, চিকিৎসা ও প্রাথমিক শিক্ষা প্রদান। ➢ কেন্দ্রে অবস্থানকালীন সময়ে নারীদের বিনা খরচে প্রশিক্ষণ প্রদান।				
২.	১) প্রধান কার্যালয়- অদক্ষ/শিক্ষিত/স্বল্পশিক্ষিত মহিলাদের আবাসিক/অনাবাসিক বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান। ২) জেলা পর্যায় – ৬৪ জেলায় জীবিকায়ন কর্মসুচির আওতায় প্রশিক্ষণ প্রদান।	➢ জাতীয় ও স্থানীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ। ➢ নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরন পূর্বক ফিস প্রদানের মাধ্যমে	• মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের ৪র্থ তলায় প্রশিক্ষণ কেন্দ্র থেকে নির্ধারিত ফরম বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়। অথবা • www.dwa.gov.bd	➢ ভর্তি ফি ১৩০/-(একশত ত্রিশ) টাকা ও কশনমানি ২০০/-(দুইশত) টাকাসহ ৩৩০/-(তিনশত)টাকা। ➢ প্রশিক্ষণ শেষে কশন মানি	৪(চার) মাস মেয়াদী প্রশিক্ষণ। আবাসিক প্রশিক্ষণ ৩ (তিন) মাস মেয়াদে প্রদান করা হয়।	সেলিনা আক্তার উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোনঃ +৮৮০২-৯৩৬২৭০৮ ই-মেইলঃ dwa.ddtr@yahoo.com

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)
	৩) উপজেলা পর্যায়- ১৩৬টি উপজেলায় WTC এর আওতায় প্রশিক্ষণ প্রদান। ৪) আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র- ৪.১) নারী 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 (রা:) মহিলা প্রশিক্ষণ উন্নয়ন কমপ্লেক্স সারিয়াকান্দি,বগুড়া। ৪.৮) মানব সম্পদ উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র,সপুরা,রাজশাহী।	অনাবাসিক প্রশিক্ষণ প্রদান। ➢ আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমুহে নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন করে নির্বাচিত হওয়া সাপেক্ষে প্রশিক্ষণ প্রদান।	ওয়েব সাইটের ফরম ও প্রতিবেদন সেবাবক্স। • আবাসিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমূহের যোগাযোগ এবং প্রয়োজনীয় তথ্য ওয়েব সাইটের মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের সেবাবক্সে পাওয়া যাবে।	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)
	৪.৯)সোনাইমুড়ী,কালীগঞ্জ, আড়াইহাজার ও মঠবাড়ীয়া উপজেলায় ট্রেনিং সেন্টার ও হোষ্টেল নির্মাণ প্রকল্পের মাধ্যমে (জুন ২০২৩ মাসে সমাপ্ত)। (প্রকল্পের ডিপিপি অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ রাজস্ব বাজেটে পরিচালনার প্রস্তাবনা রয়েছে)					
৩.	কর্মজীবী মহিলাদের আবাসন- ৩.১) কর্মজীবি নারী হোস্টেল,নীলক্ষেত। ৩.২) নওয়াব ফয়জুন্নেছা কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল,টোলারবাগ, মিরপুর-১। ৩.৩) বেগম রোকেয়া কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল, খিলগাঁও। ৩.৪) কবর্মজীবি নারী হোস্টেল,বড় আশুলিয়া,সাভার। ৩.৫) কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল, চান্দগাঁও আবাসিক এলাকা, চট্টগ্রাম। ৩.৬) প্রীতিলতা কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল ও শিশু দিবাযত্ন কেন্দ্র,কালীগঞ্জ,গাজীপুর। ৩.৭) কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল, নতুন	➢ বিভিন্ন সরকারি/আধা সরকারি/স্বায়ত্ত শাসিত বিধিবদ্ধ সংস্থা/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে কর্মরত (অবিবাহিতা/ ডিভোর্সি সন্তান নেই - বিশেষক্ষেত্রে শিথিলযোগ্য) কর্মজীবী মহিলা হোস্টেলে সাময়িকভাবে সিটপ্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে	➢ 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 সেবামুল্য পরিশোধ করতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির ০১ মাসের মধ্যে	মো: মনির হেসেন 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)
	বিলসিমলা,রাজশাহী। ৩.৮) কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল, বয়রা ,খুলনা। ৩.৯) কর্মজীবি মহিলা হোস্টেল, ভোলা ট্যাংক রোড,যশোর।	আবেদন করতে পারবেন। ➢ সিট বরাদ্দ কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী সিট বরাদ্দ দেয়া হয়।				
৪.	শিশু দিবাযত্ন কেন্দ্র	➢ শিশুদের মাতৃস্নেহে লালন পালন করা হয়। ➢ সুষম খাবার প্রদান। ➢ প্রাথমিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রদান। ➢ ইনডোর খেলাধুলা ও চিত্তবিনোদনের সুবিধা প্রদান। ➢ শিশুদের সুস্বাস্থ্যের জন্য কেন্দ্র পরিস্কার পরিচ্ছন্ন রাখা এবং শিশুদের পরিচ্ছন্নতার অভ্যাস গড়ে তোলা।	➢ 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 বিনামুল্যে পাওয়া যাবে । ➢ মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dwa.gov.bd নাগরিক সেবাবক্স হতে সেন্টার সমূহের ঠিকানা সংগ্রহ করা যাবে।	**এককালীন ভর্তি ফি ও মাসিক ফি :** "মধ্যবিত্ত শ্রেণির কর্মজীবী মায়েদের মধ্যবিত্ত শিশু দিবাযত্ন কেন্দ্রে" * প্রতি শিশু ভর্তি বাবদ এককালীন ৫০০ (পাঁচশত) টাকা *মাসিক ফি ৫০০ (পাঁচশত) টাকা "নিম্নবিত্ত শ্রেণির কর্মজীবী মায়েদের নিম্নবিত্ত শিশু দিবাযত্ন কেন্দ্রে" * প্রতি শিশু ভর্তি বাবদ ১০০ (একশত) টাকা *মাসিক ফি ১০০ (একশত) টাকা।	আসন খালি সাপেক্ষে আবেদনের সাথে সাথেই ডে-কেয়ার সেন্টারে শিশু ভর্তি করা হয় । সরকারী কর্ম দিবসে সকাল ৮-৩০ ঘটিকা হতে বিকাল ৫-৩০ ঘটিকা পর্যন্ত শিশুদের সেবা প্রদান করা হয়।	নার্গিস সুলতানা উপপরিচালক (দিবাযত্ন) (চলতি দায়িত্ব) শিশু দিবাযত্ন কর্মসূচী, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোনঃ+৮৮০২-৯৩৫১১৯৬। daycare.dwa@gamil.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)
		➢ ৪-৬ বছর বয়সের শিশুদের ছবি দেখে অক্ষরজ্ঞান ও ছবি আঁকা শেখানো।				
৫.	নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী মহিলা সমিতি/ উদ্যোক্তাদের তৈরীকৃত পণ্যের বিপনন কেন্দ্র **(অঙ্গনা)**	➢ মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরাধীন নিবন্ধিত মহিলা সমিতি/ নারী উদ্যোক্তাদের উৎপাদিত পন্য সামগ্রী বাজারজাত করণ। ➢ পণ্য বিক্রয় সাপেক্ষে মূল্য পরিশোধ।	• সমিতির নিবন্ধন পত্র • ছবি • জাতীয় পরিচয়পত্র • ব্যাংক হিসাব	বিনামূল্য	পণ্য বিক্রয় সাপেক্ষে	জাহান ই গুলশান সহকারী পরিচালক, বিক্রয় ও প্রদর্শণী কেন্দ্র (অঙ্গনা), মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ঢাকা।

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।	➢ বেসরকারি সংস্থা হতে নির্ধারিত ছকে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যাচাইবাছাই কমিটিতে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় সুপারিশসহ সংস্থায় প্রেরণ; ➢ সংস্থা থেকে পুর্নগঠিত ডিপিপি প্রাপ্তির পর মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ; এবং ➢ জনবলের অন্তর্ভূক্ত থাকলে নির্ধারিত ছকে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	উন্নয়ন প্রকল্প প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা প্রাপ্তিস্থান: ক) পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা। খ)www.plancom.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	মো: মহিউদ্দীন আহমেদ উপপরিচালক (পরিকল্পনা ও মূল্যায়ন) ফোনঃ ০২- ৫৮৩১০২৯৮ www.plancom.gov.bd
০২।	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরাধীন মাঠ পর্যায়ের ২য় শ্রেনির কর্মকর্তাদের পেনশন প্রদান	পেনশন সহজিকরন আদেশ ২০২০ অনুসারে যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্রের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	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 ঘোষনাপত্র- ০৩ কপি; ৭)নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙ্গুলের	বিনামূল্য	১৫ কার্যদিবস	ডালিয়া মৌসুমী খান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: ০২৫৮৩১২২৫ ইমেইল: dwagrs2020@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)
			ছাপ-০৩ কপি; ৮) পেনশন মঞ্জুরি আদেশ- ০১ কপি; ৯) অভিবাবক 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 কৃর্তপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়ে থাকে।	**প্রাপ্তি স্থান:** ক) আবেদনপত্র খ) জিপিএফ ব্যালেন্স স্লিপ গ) কৃর্তপক্ষের অগ্রায়নপত্র অর্থ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ডালিয়া মৌসুমী খান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: ০২৫৮৩১২২৫ ইমেইল: dwagrs2020@gmail.com
০৪।	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরাধীন মাঠ পর্যায়ের ২য় শ্রেনির কর্মকর্তাদের পিআরএল গমনের ছুটি মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর বিধির আলোকে নিস্পত্তি 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	শবনম শিরিন উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০, deputydirector1966@gmail.com

গ. অভ্যন্তরীন সেবা

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।	গ্রেড ১০-২০ ভুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি/শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা,১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিস্পত্তি করে আদেশ জারী করা হয়।	১) আবেদনপত্র। ২) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৩) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। ৪) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	শবনম শিরিন উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০। deputydirector1966@gmail.com
০২।	গ্রেড ১০-২০ ভুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর ১)নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা,১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিস্পত্তি করে আদেশ জারী করা হয়। ২) সরকার কর্তৃক জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়	১) আবেদনপত্র। ২) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৩) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। ৪) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	শবনম শিরিন উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০। deputydirector1966@gmail.com
০৩।	মহিলা বিষযক অধিদপ্তরাধীন ২য় শ্রেনির /৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের পেনশন প্রদান	পেনশন সহজিকরন আদেশ ২০২০ অনুসারে যথাযথ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরীপত্রের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	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 ঘোষনাপত্র- ০৩ কপি; ৭)নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ-০৩ কপি; ৮) পেনশন মঞ্জুরি আদেশ- ০১ কপি;	বিনামূল্য	১৫ কার্যদিবস	ডালিয়া মৌসুমী খান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১২২৫ ইমেইল: dwagrs2020@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) অভিবাবক মনোনয়ন ও অবসর ভাতা 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	শবনম শিরিন উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ফোন: +৮৮০২-৫৮৩১০৭৭০। deputydirector1966@gmail.com
০৫।	পাসপোর্ট অনাপত্তি প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনপূর্বক 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	শবনম শিরিন উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) 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 অসন্তুষ্টি 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 ডালিয়া মৌসুমী খান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-০২) ফোন: (০২) ৫৮৩১২২৫৬ মোবাইল: ০১৮১৬৭৬৫৭২৯ ইমেইল: dwagrs2020@gmail.com	৩০ কর্মদিবস।
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ জনাব মোহাম্মদ ইফতেখার হোসেন পদবীঃ যুগ্মসচিব (প্রশাসন) টেলিফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৬৮৬ মোবাইলঃ ০১৭১৫০৪৭৭০০	২০ কর্মদিবস।
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কর্মদিবস।