

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহাপরিচালকের কার্যালয়
যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর
যুব ভবন
১০৮, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।
www.dyd.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

Citizen's Charter

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ বাংলাদেশের উন্নয়ন ও গৌরব বৃদ্ধিতে সক্ষম, নৈতিক ও মানবিক মূল্যবোধ সম্পন্ন আধুনিক জীবনমনস্ক যুবসমাজ।

মিশনঃ জীবনের সর্বক্ষেত্রে যুবদের প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে তাদের প্রতিভার বিকাশ ও ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১ নাগরিক সেবাঃ						
ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেকট্রনিক বা ইমেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি, ইমেইল ওয়েবসাইটে বা ফোনে তথ্য প্রদান হবে। http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-1011.html	১. নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। ২. http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-1011.html ৩. যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স এ পাওয়া যাবে।	আইনে বর্ণিত ফি http://bdlaws.minlaw.gov.bd/bangla-section-detail.php?id=1011&sections-id=39080	আইনে বর্ণিত দিবস http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-1011.html তথ্য প্রদান করা না গেলে ১০ দিন, তথ্য প্রদান করা হলে ২০ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ গজনবী খান সহকারী পরিচালক(প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১২৬৩৬৯০৯ ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৭৭৭৩ adadmin2@dyd.gov.bd
২.২ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						
০১	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৮৯৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০২	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের মাতৃভাষাভাষী ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৮৯৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৩	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান। উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৮৯৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৪	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান। উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৮৯৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd

০৫	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের চিকিৎসাজনিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান। উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৬	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জিও জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. বিদেশে কোনো কর্মশালা বা সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে Invitation (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩. অর্জিত (বহিঃবাংলাদেশ) ছুটির ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৪. বিগত ০১(এক) বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী। ৫. চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬. পাসপোর্টের কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান। উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৭	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুরী।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী মূলকপি। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৫ কর্মদিবস	জনাব কে এম জাহিদ হোসেন উপপরিচালক (অর্থ ও অডিট) ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৭৬২৪ ddfinance@dyd.gov.bd
০৮	ল্যাম্পগ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক ল্যাম্পগ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর।	১. আবেদন। ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ২১ কর্মদিবস	জনাব শাহাদাত হোসেন নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা- ফোনঃ ০১৭১৮১২৬৯৪ audit@dyd.gov.bd
০৯	আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	চাকুরী বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর দাখিল।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (ডাউনলোড)। ২. পিআরএল অনুমদনের আদেশ। ৩. এলপিসি। ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র/সনদপত্র। ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ। ৬. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র। ৭. সর্বশেষ তিন বছরের নাদাবী পত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ২১ কর্মদিবস	জনাব শাহাদাত হোসেন নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা- ফোনঃ ০১৭১৮১২৬৯৪ audit@dyd.gov.bd
১০	আবসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সমন্বিত সরকারি টেলিফোন,সেলুলার,ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সমন্বিত সরকারি টেলিফোন,সেলুলার,ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা,২০১৮ (www.mopa.gov.bd) এর নির্ধারিত ছকে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান। উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS): সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	পদবী	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা	<u>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা</u> নামঃ মোঃ আতিকুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ই-মেইলঃ	৩০ কার্যদিবস
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	ddadmin@dyd.gov.bd অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পরিচালক (প্রশাসন), যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৮৬৩	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	<u>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি GRS</u> নামঃ জনাব মোঃ আজহারুল ইসলাম খান পদবীঃ মহাপরিচালক(গ্রেড-১), যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর। ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৯৩৮৯ ই-মেইলঃ dg@dyd.gov.bd ওয়েব সাইটঃ www.dyd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিজিট ও কার্যক্রম সম্পর্কে ধারণা গ্রহণ।
০২	প্রযোজ্যক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট হতে ফরম সংগ্রহ।
০৩	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
০৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
০৫	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে নূন্যতম ধারণা থাকা।
০৬	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা।
০৭	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৮	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৯	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা।
১০	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।