



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র
সমাজসেবা অধিদপ্তর
ধলা, ময়মনসিংহ
gscdhola.trishal.mymensingh.gov.bd



সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন:

১.১) ভিশন : সমন্বিত ও টেকসই উন্নয়ন।

১.২) মিশন : উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার করে অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশ মান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমানের সমন্বিত সামাজিক উন্নয়ন সাধন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন নাম্বার ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র, ধলা, ময়মনসিংহ কর্তৃক প্রদত্ত যেকোন ধরনের সেবা বিষয়ক কোন অভিযোগ সরাসরি বা অনলাইনে দাখিল	নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেম বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিতে সরাসরি আবেদন করতে হয় ডাকযোগে বা ই-মেইলে সেবা প্রদান করা হয়।	সরাসরি আবেদনপত্র বা অনলাইনে অভিযোগ	বিনামূল্যে/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ফি পরিশোধ করে	অত্র কার্যালয় সংক্রান্ত ৭ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
২.	নিবাসী ভর্তি সংক্রান্ত	হিসাবরক্ষক যুক্ত কেইসওয়ার্ক সহকারি/অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৩.	৪ (চার) বেলা খাবার প্রদান	ঠিকাদার কর্তৃক মালামাল প্রেরণ, স্টোর কিপার কর্তৃক মালামাল গ্রহণ।	ঠিকাদার	মাসিক	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৪.	বছরে ৩(তিন) বার পোশাক প্রদান	স্টোর কিপার	ঠিকাদার	মাসিক	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd

৫.	বাসস্থান	কেয়ার গিভার	ষ্টোর কিপার	বিনামূল্যে	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৬.	শিক্ষা এবং কাউন্সেলিং ও মোটিভেশন	শিক্ষক/ কম্পাউন্ডার/প্যারামেডিক্স/ কেয়ার গিভার/ ধর্মীয় শিক্ষক	হলরুম, শ্রেণী কক্ষ	বিনামূল্যে	সপ্তাহে ৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৭.	চিকিৎসাসেবা	কম্পাউন্ডার/প্যারামেডিক্স /কেয়ারগিভার	কম্পাউন্ডার/ অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৮.	বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষকগণ	প্রশিক্ষণ কক্ষ	বিনামূল্যে	সপ্তাহে ৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৯.	নিবাসী পুনর্বাসন ও মুক্তি	হিসাবরক্ষক যুক্ত কেইস ওয়ার্ক সহকারি/ অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	৩৬৫ দিন	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd

2.2 দাপ্তরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	আশ্রয়কেন্দ্রের আর্থিক ব্যবস্থাপনা, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ইনোভেশন সংক্রান্ত সেবা	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সমাজসেবা অধিদপ্তর থেকে প্রেরিতপত্র, অন্যান্য প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্তপত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগনের আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সমাজসেবা অধিদপ্তর থেকে প্রেরিতপত্র, অন্যান্য প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্তপত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগনের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
২.	সকল প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিচালনা, শিশু সুরক্ষা, ভবঘুরে ও ভিক্ষুক পুনর্বাসন সংক্রান্ত সেবা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সদর দপ্তর থেকে প্রেরিতপত্র, অন্যান্য প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্তপত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগনের আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রেরিতপত্র, অন্যান্য প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্তপত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগনের আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd

2.3 অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১.	ছুটি	অফিস চলাকালীন সময়	ছুটির আবেদন সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	যৌক্তিক সময়	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
২.	জিপিএফ অগ্রিম	অফিস চলাকালীন সময়	১. নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন ২. একাউন্টস স্লিপ সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
৩.	গোপনীয়	অফিস চলাকালীন সময়	গোপনীয় প্রতিবেদন ফরম	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র

	প্রতিবেদন		সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ			ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd
--	-----------	--	--	--	--	--

৩.) প্রিয়/ সম্মানিত সেবা প্রত্যাশী/ সেবা গ্রহীতা আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিক্রিয়া/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	সরাসরি আবেদন
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (যদি প্রয়োজন হয়)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪.) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে/ কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ অফিস প্রধানের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

অফিস প্রধানের ঠিকানা
সহকারী পরিচালক সরকারি আশ্রয়কেন্দ্র ধলা, ময়মনসিংহ মোবাইল- 01324232591 ই-মেইল: gsc.dhala@dss.gov.bd

অফিস প্রধানের নিকট হতে সমাধান না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ অফিস প্রধান সমাধান দিতে না পারলে (অফিস চলাকালীন সময়)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ ফোন (অফিস)- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ ই-মেইল:dd.mymensingh.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে (অফিস চলাকালীন সময়)	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৬৯২৬৬	২০ দিন

			ই-মেইল: www.dss.mymensinghdiv.gov.bd	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে (অফিস চলাকালীন সময়)	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ দিন