

## জাতীয় প্রতিবন্ধী উন্নয়ন ফাউন্ডেশন এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন :

#### ভিশন:

সমাজের সুবিধা বঞ্চিত প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর উন্নয়ন সাধন, সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান এবং তাঁদের সমাজের মূলস্রোতধারায় সম্পৃক্তকরণ।

#### মিশন:

আন্তর্জাতিক উদ্যোগ ও সেবা মানের আলোকে এবং জাতিসংঘ ঘোষিত United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) এর আলোকে বাংলাদেশের প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর সমমর্যাদা, অধিকার, পূর্ণ অংশগ্রহণ এবং একীভূত সমাজ ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ। প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীকে সমাজের মূলস্রোতধারায় সম্পৃক্ত করার জন্য সামাজিক সচেতনতা ও আইনের শাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের সার্বিক উন্নয়ন সাধন।

**রূপকল্প:** প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উন্নয়নের মূলস্রোতধারায় আনয়ন।

**লক্ষ্যভুক্ত জনগোষ্ঠী :** প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠী

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সহায়ক উপকরণ প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে বরাদ্দ পত্র জারী।	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ লিখিত আবেদন;</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি;</li> <li>➤ জাতীয় পরিচয়পত্র;</li> <li>➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বর/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত)</li> <li>➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ।</li> </ul> <p>(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (<a href="http://jpuf.gov.bd">jpuf.gov.bd</a>) এর সহায়ক উপকরণ সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);</p>	বিনা মূল্যে	মজুদ স্বাপেক্ষে  ৭ কার্যদিবস	মোঃ এহেতেশাম রেজা উপপরিচালক ( উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) ০১৭১৭৪৬৪৪৫৬ <a href="mailto:dddevelopment@jpuf.gov.bd">dddevelopment@jpuf.gov.bd</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২	কৃত্রিম অঙ্গ সংযোজন	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে পরিচালক মন্ডলীর সভায় অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ লিখিত আবেদন;</li> <li>➤ রিহ্যাবিলিটেশন প্র্যাক্টিশনার কর্তৃক ব্যবস্থা পত্র;</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি;</li> <li>➤ জাতীয় পরিচয়পত্র;</li> <li>➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বার/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত)</li> <li>➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ।</li> </ul> <p>(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (<a href="http://jpuf.gov.bd">jpuf.gov.bd</a>) এর সহায়ক উপকরণ সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);</p>	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	মোঃ এহেতেশাম রেজা উপপরিচালক ( উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) ০১৭১৭৪৬৪৪৫৬ <a href="mailto:dddevelopment@jpuf.gov.bd">dddevelopment@jpuf.gov.bd</a>
৩	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আর্থিক অনুদান প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় এবং পরিচালক মন্ডলী সভার অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ লিখিত আবেদন;</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি;</li> <li>➤ জাতীয় পরিচয়পত্র;</li> <li>➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বার/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত)</li> <li>➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ।</li> </ul> <p>(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (<a href="http://jpuf.gov.bd">jpuf.gov.bd</a>) এর সহায়ক উপকরণ সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ শিক্ষা সাহায্যের জন্য যথার্থতা প্রমাণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান শিক্ষক/বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ দাখিল করতে হবে।</li> <li>➤ চিকিৎসার জন্য চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে।</li> </ul> <p>(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (<a href="http://jpuf.gov.bd">jpuf.gov.bd</a>))</p>	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ <a href="mailto:mislam05@yahoo.com">mislam05@yahoo.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			এর ঋণ ও অনুদান সেবাবক্সে পাওয়া যাবে;			
৪	চাকুরী প্রত্যাশী কমজীবী প্রতিবন্ধী হোষ্টেল কার্যক্রম	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);</li> <li>➤ লিখিত আবেদনপত্র</li> <li>➤ ছবি</li> <li>➤ শিক্ষাগত যোগ্যতা ও দক্ষতা বিষয়ক সনদপত্র</li> </ul>	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	ড. মোঃ রেজাউল কবির সহকারী পরিচালক (অর্থ ও অডিট) ০১৭১২১৩৬৫৫৮ <a href="mailto:rezajpuf1979@gmail.com">rezajpuf1979@gmail.com</a>
৫	বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন শিশুর পিতা/মাতা/অভিভাবক দের প্রশিক্ষণ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবর লিখিত আবেদন;</li> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);</li> <li>➤ জাতীয় পরিচয়পত্র;</li> <li>➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব।</li> </ul>	বিনা মূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রদানের পর ৪৫ কর্মদিবস	মোঃ সেলিম হোসেন উপপরিচালক (কার্যক্রম) ০১৫৫২৪৭৩৪০৫ <a href="mailto:salim4035@gmail.com">salim4035@gmail.com</a>

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে অনুদান প্রদান	প্রাপ্তআবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই অস্ত্রে বোর্ড সভায় অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ দৈনিক পত্রিকায় জারীকৃত বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত শর্তাদি অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।</li> <li>➤ নির্ধারিত ফরম (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট <a href="http://jpuf.gov.bd">jpuf.gov.bd</a>) এর “ঋণ ও অনুদান” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);</li> <li>➤ নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রস্তাব / আবেদন ফাউন্ডেশনে জমা দিতে হবে।</li> </ul>	৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা।	১২ (বার) মাস	এস এম জাহিদুল হাসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭২৫৬৭২০২২ <a href="mailto:s.m.zahidulhassan@gmail.com">s.m.zahidulhassan@gmail.com</a>
২.	নতুন বেসরকারি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয় স্থাপন	প্রাপ্তআবেদন যাচাই-বাছাই অস্ত্রে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা ২০১৯ অনুসারে প্রাপ্ত কাগজপত্র। (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট <a href="https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies">https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies</a>) এ পাওয়া যাবে);</li> </ul>	বিনা মূল্যে	১০ কর্মদিবস	মোঃ সেলিম হোসেন উপপরিচালক (কার্যক্রম) ০১৫৫২৪৭৩৪০৫ <a href="mailto:salim4035@gmail.com">salim4035@gmail.com</a>
৩.	বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের শিক্ষক কর্মচারী নিয়োগ	প্রাপ্ত প্রস্তাব যাচাই-বাছাই অস্ত্রে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ২০ সেপ্টেম্বর, ২০১৮ তারিখের ৪১.০০.০০০০.০৫৪.০১.০০১.২০১৭-৩২০ পরিপত্র এবং প্রতিবন্ধিতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা, ২০১৯ অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। নীতিমালাটি (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট <a href="https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies">https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies</a>) এ পাওয়া যাবে);</li> </ul>	বিনা মূল্যে	১৫ কর্মদিবস	মোঃ সেলিম হোসেন উপপরিচালক (কার্যক্রম) ০১৫৫২৪৭৩৪০৫ <a href="mailto:salim4035@gmail.com">salim4035@gmail.com</a>
৪.	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা উৎপাদিত পন্য সামগ্রীর বিক্রয় ও প্রদর্শনী কেন্দ্র স্থাপন ও বিপন্নন কার্যক্রম	সরকারী-বেসরকারী সংস্থা হতে পণ্য সংগ্রহ এবং প্রদর্শনী ও বিক্রয় কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ বিক্রয় ও প্রদর্শনী কেন্দ্রে পণ্য তালিকা অন্তর্ভুক্তির জন্য আবেদন;</li> <li>➤ বাজার যাচাই কমিটি অনুমোদিত মূল্যসহ পণ্য তালিকা;</li> <li>➤ বিক্রিত পণ্যের অর্থ পরিশোধের জন্য ব্যাংক হিসাব নম্বর এবং</li> <li>➤ প্রদর্শনী ও বিক্রয় কেন্দ্র, মিরপুর-১৪, ঢাকা</li> </ul>	পণ্যের নির্ধারিত যে মূল্য  নগদ	৩০ কার্যদিবস	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (পুনর্বাসন ও কর্মসংস্থান) ০১৯১৫৫৩৩৪৯৯ <a href="mailto:monowar_99@yahoo.com">monowar_99@yahoo.com</a>
৫.	স্পেশাল স্কুল ফর চিলড্রেন উইথ অটিজম বিদ্যালয় স্থাপন	প্রাপ্তআবেদন যাচাই-বাছাই অস্ত্রে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য ফাউন্ডেশনের পরিচালক মন্ডলী সভায় উপস্থাপন	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ প্রতিবন্ধিতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা ২০১৯ অনুসারে প্রাপ্ত কাগজপত্র। (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট <a href="https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies">https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies</a>) এ পাওয়া যাবে);</li> </ul>	বিনা মূল্যে	৪ মাস	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (পুনর্বাসন ও কর্মসংস্থান) ০১৯১৫৫৩৩৪৯৯ <a href="mailto:monowar_99@yahoo.com">monowar_99@yahoo.com</a>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	➤ আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ <a href="mailto:mislam05@yahoo.com">mislam05@yahoo.com</a>
২.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	➤ আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	এস এম জাহিদুল হাসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭২৫৬৭২০২২ <a href="mailto:s.m.zahidulhassan@gmail.com">s.m.zahidulhassan@gmail.com</a>
৩.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	➤ আবেদন পত্র	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ <a href="mailto:mislam05@yahoo.com">mislam05@yahoo.com</a>
৪.	জিপিএফ	ফাউন্ডেশনের ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	➤ আবেদন পত্র এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. মোঃ রেজাউল কবির সহকারী পরিচালক (অর্থ ও অডিট) ০১৭১২১৩৬৫৫৮ <a href="mailto:rezajpuf1979@gmail.com">rezajpuf1979@gmail.com</a>

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন /তদবির না করা

### 8) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: ফজলে ছিদ্দীক মোঃ ইয়াহিয়া পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) (অঃদাঃ) ফোন: ০২৮০৩৫০৪৬ ইমেইল: <a href="mailto:directoradmin@jpuf.gov.bd">directoradmin@jpuf.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোছা: হাজেরা খাতুন পদবি: যুগ্মসচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ০১৮৩১৫২৫৯৮৮ ইমেইল: <a href="mailto:jslaw@msw.gov.bd">jslaw@msw.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস