

জাতীয় সমাজসেবা একাডেমি

আগারগাঁও, ঢাকা

www.nass.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision)

সমাজসেবার ক্ষেত্রে শিক্ষা, প্রশিক্ষণ, গবেষণা এবং দক্ষতা বিকাশে শ্রেষ্ঠত্ব অর্জন।

অভিলক্ষ্য (Mission)

দরিদ্র, অসহায় জনগোষ্ঠী এবং বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন ব্যক্তিদের উন্নত জীবন এবং যত্নশীল সমাজ বিনির্মাণের জন্য তথ্য-যোগাযোগ প্রযুক্তি ও আধুনিক সমাজকর্মের অনুশীলন নির্ভর বিশেষায়িত জ্ঞান এবং অভিজ্ঞতা প্রদানের মাধ্যমে দক্ষ ও সক্ষম জনশক্তি প্রস্তুত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম-এ পূর্ণাঙ্গ আবেদন করতে হবে। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মূল্য পরিশোধসাপেক্ষে ডাকযোগে বা ই-মেইলে চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে প্রেরণ করা হয়।	১. নির্ধারিত 'ক' ফরমে আবেদনপত্র ২. প্রয়োজ্য নির্ধারিত ফি'র ট্রেজারী চালান জমার রশিদ অথবা অর্থ জমা দানের রশিদ। প্রাপ্তিস্থান: www.infocom.gov.bd	A3/A4 সাইজের কাগজে প্রতি পৃষ্ঠা তথ্যের জন্য ২/- টাকা হারে ট্রেজারি চালান অথবা নগদ জমা প্রদানের মাধ্যমে চাহিত তথ্য সংগ্রহ করতে হবে। বিস্তারিত তথ্য সংযুক্ত।	আবেদন প্রাপ্তির পর বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয় সংক্রান্ত তথ্য ২০ কার্য দিবস এবং অধীনস্থ অন্যান্য দপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ৩০ কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত পূর্বক নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রতিকার নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী লিখিতভাবে/ অভিযোগ/ আবেদন দাখিল করলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার এর প্রসেস ম্যাপ দেখতে <u>ক্লিক করুন</u>	পূর্ণাঙ্গ নাম ঠিকানা উল্লেখপূর্বক আবেদনপত্র (সাদা কাগজে) অথবা অনলাইনে নিয়ের লিংকে প্রাপ্তিস্থান: ক) পত্র গ্রহণ ও প্রেরণ শাখা (নিচতলা), জাতীয় সমাজসেবা একাডেমি আগারগাঁও, ঢাকা খ) www.grs.gov.bd	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রাপ্তির পর ৩০ কর্মদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ অধ্যক্ষ (অতিঃ দাঃ) +৮৮০২৫৫০০৭০২১ pri.nass@dss.gov.bd
৩.	প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ	ক. ট্রেনিং ক্যালেন্ডার প্রস্তুত করে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে ডাকযোগে/ইমেইলে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করার মাধ্যমে। খ. প্রতিটি প্রশিক্ষণ কোর্স শুরুর ন্যূনতম ১ সপ্তাহ পূর্বে সংশ্লিষ্ট কোর্সে মনোনীত প্রশিক্ষণার্থীকে ডাকযোগে/ইমেইলে ওয়েলকাম লেটার প্রেরণ। গ. টেলিফোন/ইমেইলে চাহিদা প্রাপ্তির সাথে সাথে টেলিফোন/ইমেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কোর্স সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি দিয়ে অবহিতকরণ।	পত্র/ইমেইল/টেলিফোনে আবেদন	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	সোমা ইউসুফ প্রভাষক +৮৮০১৭১৭৮৪৪২৩১ somayousuf85@gmail.com
৪.	বার্ষিক প্রতিবেদন সরবরাহ	ক. বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক চাহিদা অনুযায়ী ডাকযোগে/বাহক মারফত/ইমেইল/ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে সরবরাহ	অধ্যক্ষ বরাবর সাদা কাগজে আবেদন ও প্রয়োজনীয় চাহিদা অবহিতকরণ	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস (মজুদ থাকা সাপেক্ষে)	সোমা ইউসুফ প্রভাষক +৮৮০১৭১৭৮৪৪২৩১ somayousuf85@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	ডুপ্লিকেট নম্বরপত্র সরবরাহ	ক. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির অধ্যক্ষ বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অধ্যক্ষ মহোদয়ের স্বাক্ষরে প্রতিলিপি সরবরাহ	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	সোমা ইউসুফ প্রভাষক +৮৮০১৭১৭৮৪৪২৩১ somayousuf85@gmail.com
৬.	ডুপ্লিকেট সনদপত্র সরবরাহ	ক. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির অধ্যক্ষ বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অধ্যক্ষ মহোদয়ের স্বাক্ষরে প্রতিলিপি সরবরাহ	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোহাম্মদ আব্দুল আজিজ মাহবুব প্রভাষক +৮৮০১৭১৬৫০১০১৮ aziz.mahbub76@gmail.com
৭.	উত্তরপত্র পুনঃপরীক্ষা	ক. কোন প্রশিক্ষার্থী অকৃতকার্য হলে বা কোন প্রশিক্ষার্থীর আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষ ৩ (তিন) সদস্য বিশিষ্ট নিরপেক্ষ পুনঃমূল্যায়ন কমিটি গঠন করা হয়। খ. গঠিত কমিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষার্থীর উত্তরপত্র পুনঃমূল্যায়ন করেন।	ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
৮.	জাতীয় সমাজসেবা একাডেমি'র লাইব্রেরীর সদস্যপদ প্রদান	ক. লাইব্রেরিতে অধ্যয়নের জন্য লাইব্রেরিয়ান বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আবেদনকারীকে লাইব্রেরি কার্ড প্রদান করা হয়।	১. সাদা কাগজ/ইমেইলে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	লাইব্রেরিয়ান +৮৮০১৭১৬৩৮৫০৯৪
৯.	প্রশিক্ষার্থীদের সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও সুপারিশ বাস্তবায়ন	ডরমিটরিতে রক্ষিত রেজিস্ট্রার থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ/সুপারিশের প্রয়োজনানুসারে অভিযোগ নিষ্পত্তি ও সুপারিশ বাস্তবায়ন করা হয়।	অনলাইন/হার্ড কপিতে অধিযাচন	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০.	সমাজসেবা অধিদপ্তর বা সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান	ক. মৌলিক প্রশিক্ষণ সমূহের ক্ষেত্রে অনুমোদিত প্রশিক্ষণার্থীদের যোগ্যতার নিরিখে এবং কোর্সের মেয়াদানুসারে ব্যাচভিত্তিক। খ. বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ কোর্সের ক্ষেত্রে অনুমোদিত প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা অনুসারে ব্যাচভিত্তিক। গ. অন্যান্য সংক্ষিপ্ত প্রশিক্ষণ কোর্সসহ ওয়ার্কশপ/সেমিনার/ সিম্পোজিয়াম প্রভৃতিতে চাহিত প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক মনোনয়ন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ব্যাচভিত্তিক।	ক. সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক জারিকৃত জিও (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) খ. স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক জারিকৃত আদেশ/জিও সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০১ মাস	মোহাম্মদ আব্দুল আজিজ মাহবুব প্রভাষক +৮৮০১৭১৬৫০১০১৮ aziz.mahbub76@gmail.com
১১.	বিভিন্ন জাতীয় দিবস এবং বিশেষ বিশেষ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর /দপ্তর/বিভাগকে আবাসন ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে রুম বরাদ্দ ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা হয়	দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	কেন্দ্রের ডরমিটরি নীতিমালা অনুযায়ী / বিনামূল্যে	চাহিদা অনুসারে তাৎক্ষণিক (খালি থাকা সাপেক্ষে)	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
১২.	অতিথি বক্তার মূল্যায়ন নম্বর ইমেইলে প্রেরণ	অতিথি বক্তা সেশন পরিচালনার পর প্রশিক্ষণার্থীগণ বক্তা মূল্যায়ন করেন।	অতিথি বক্তার আবেদন / চাহিদা	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	নুরুল আমিন প্রভাষক +৮৮০১৭৯০৪৯৫১৭৫
১৩.	বিশেষায়িত ক্ষেত্রে সেবাদানকারী যেমন বিভিন্ন ধরনের সুবর্ণ	অধিদপ্তর কর্তৃক প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন অফিস আদেশ জারী হবার পর মনোনীত প্রশিক্ষণার্থীদের আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ক। পূর্ণাঙ্গ আবেদন পত্র (সংযুক্তিসহ)	বিনামূল্যে	০১ মাস	নুরুল আমিন প্রভাষক

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নাগরিকদের (শারিরিক, দৃষ্টি, বাক প্রভৃতিতে) বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন ব্যক্তি(বর্গ) প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসনে নিয়োজিত প্রশিক্ষক/শিক্ষকদের প্রশিক্ষণ প্রদান।	অনুমোদিত সূচি অনুযায়ী প্রশিক্ষণের আয়োজন ও পরিচালনা করা হয়। প্রশিক্ষণ উত্তর প্রতিবেদন করে প্রশিক্ষার্থীদের ফলাফল ডেসিয়ারে প্রেরণ করা হয়।	প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট।			+৮৮০১৭৯০৪৯৫১৭৫
১৪.	সমাজসেবা অধিদপ্তরের আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের কাজের দিক নির্দেশনা প্রদান এবং তত্ত্বাবধান।	ক) আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রশিক্ষণ কারিকুলাম, ম্যানুয়াল ও মডিউল প্রস্তুত করে কারিগরি সহযোগিতা প্রদান। খ) আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রশিক্ষকদের প্রশিক্ষণ (ToT) প্রদান। গ) আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র থেকে ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন গ্রহণ করে মূল্যায়ন পূর্বক করণীয় বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা হয়।	ক) চাহিদা পত্র খ) ত্রৈমাসিক / বার্ষিক প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) মাস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
১৫.	সমাজসেবা অধিদপ্তরের বিভিন্ন কর্মসূচীর পরিকল্পনা ও উন্নয়নের অভিগমন/পদ্ধতি এবং কৌশল বিষয়ক পরামর্শ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কর্মসূচীর সমস্যা শনাক্তকরণ / মানোন্নয়ন চাহিদা নিরূপণের লক্ষে প্রাপ্ত উপাত্ত বিশ্লেষণ পূর্বক খসড়া পরামর্শ / সুপারিশ পত্র প্রস্তুত করা হয়। অবহিতকরণ কর্মশালা আয়োজন পূর্বক চূড়ান্ত সুপারিশ পত্র মহাপরিচালকের নিকট দাখিল করা হয়।	অনুমোদন পত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	০১ মাস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
১৬.	আন্তর্জাতিক ও জাতীয় বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান / একাডেমির সাথে সংযোগ স্থাপন (নেটওয়ার্কিং)।	আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রস্তাবের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন এবং অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগ (ইআরডি) এর মধ্যস্থতায় আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সংস্থা/প্রশিক্ষণ	অনুরোধ পত্র এমওইউ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		একাডেমি/প্রতিষ্ঠান, বিভিন্ন সামাজিক গবেষণা কেন্দ্রের সাথে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়। জাতীয় প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে মহাপরিচালক কর্তৃক প্রেরিত প্রস্তাবের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদনক্রমে বিভিন্ন উন্নয়ন সংস্থা / প্রশিক্ষণ একাডেমি / প্রতিষ্ঠান সহ বিভিন্ন সামাজিক গবেষণা কেন্দ্রের সাথে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়।				

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১৭.	গদোন্নতি / উচ্চতর গ্রেডের আবেদন অগ্রায়ণ	আবেদন প্রাপ্তির পর চাকুরি সন্তোষজনক হওয়া সাপেক্ষে কর্মচারীদের ক্ষেত্রে অধ্যক্ষ আবেদন পত্র অগ্রগামী করে থাকেন।	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
১৮.	চাকরি স্থায়ীকরণের আবেদন অগ্রায়ণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুসারে যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	ক.সাদা কাগজে আবেদন খ.পূরণকৃত পুলিশ ভেরিফিকেশন ফরম এবং গ. নিয়োগের শর্তানুসারে অন্যান্য কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
১৯.	শ্রান্তিবিনোদন ছুটির আবেদন অগ্রায়ণ এবং	নবম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব কর্মকর্তাদের ছুটি প্রাপ্তির হিসাব সহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	মঞ্জুরি	আবেদনের ভিত্তিতে বিনোদনভাভা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী আবেদনটি অগ্রগামী করা হয় এবং নবম গ্রেডের নিচের কর্মচারীদের বিধি মোতাবেক ছুটির মঞ্জুরি প্রদান করা হয়।	খ. হিসাব শাখা থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্তির প্রত্যয়নপত্র			+৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২০.	অর্জিত ছুটির (দেশের অভ্যন্তরে) আবেদন অগ্রায়ণ	ছুটি প্রাপ্তির হিসাব সহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র খ. হিসাব শাখা থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্তির প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২১.	অর্জিত ছুটির (বহিঃ বাংলাদেশ) আবেদন অগ্রায়ণ	ছুটি প্রাপ্তির হিসাব সহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন পত্র খ. হিসাব শাখা থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্তির প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২২.	মাতৃত্বকালীন ছুটির আবেদন অগ্রায়ণ	আবেদন প্রাপ্তির পর মাতৃত্বকালীন ছুটি বিএসআর, পার্ট-১ এর বিধি ১৯৭ এর উপধারা -১ (সংশোধিত) এবং অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে সময়ে সময়ে জারিকৃত পরিপত্র অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	ক. ছুটির আবেদনপত্র খ. ডাক্তারী সনদপত্র গ. পূর্ববর্তী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২৩.	অবসর-উত্তর ছুটি এবং ছুটি নগদায়ন এর আবেদন মঞ্জুরি প্রদান / অগ্রায়ণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকারী চাকুরী আইন ২০১৮ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে মঞ্জুরী আদেশ জারি করা হয় অথবা যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	ক. ছুটির আবেদন খ. এসএসসি'র সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ. সার্ভিস বহি (১১-২০তম গ্রেড) ঘ. হিসাব শাখা থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্তির প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরির	আবেদন প্রাপ্তির পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী	ক. নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আমান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	আবেদন গ্রহণ ও মঞ্জুরি প্রদান / অগ্রায়ণ	নিষ্পত্তি করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয় অথবা যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি অগ্রগামী করা হয়।	খ. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত অর্থের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী			+৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২৫.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য পেনশন আনুতোষিক মঞ্জুরির আবেদন অগ্রায়ণ	অবসরোত্তর ছুটি ০৯ মাস পূর্তিতে আবেদন প্রাপ্তির পর কর্মী প্রশাসন শাখার মাধ্যমে অর্থ অধিশাখায় সার্ভিস বহি ও ব্যক্তিগত নথি প্রেরণ করা হয়। অর্থ অধিশাখায় কাগজপত্র যাচাই বাছাই শেষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেক প্রদান করা হয়।	ক. সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আয়ান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd
২৬.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য পরিচয়পত্র প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরিচয়পত্র প্রদান করা হয়	ক. সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	আবুল ফজল মোহাম্মদ আয়ান উল্লাহ উপাধ্যক্ষ +৮৮০২৫৫০০৭২৮১ vp.nass@dss.gov.bd

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান। (সরাসরি / অনলাইনে)
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ / ফিস পরিশোধ করা।
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪)	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; এবং

৫)	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন / তদবির না করা;
৬)	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৪। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পদবি: অধ্যক্ষ ফোন: +৮৮০২৫৫০০৭০২১ ইমেইল: pri.nass@dss.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: +৮৮০২৫৫০০৭০২২ ইমেইল: director-admin@dss.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস