গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদফতর
প্রবেশন কার্যালয়, ৩য় তলা, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, দিনাজপুর।

www.po.dss .dinajpur.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১.ভিশন ও মিশন

১.১ভিশনঃ সামাজিক কল্যাণ, সুরক্ষা, ক্ষমতায়ন এবং উন্নয়নের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগনের জীবনমান উন্নয়ন।

১.২ মিশনঃ উপযুক্ত সম্পদের ব্যবহার করে প্রাসঙ্গিক অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে জনগণের জীবনমান উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমুহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রাপ্তির স্থান	ফি/ চার্জেস	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	প্রবেশন সহায়তা	প্রবেশন অব অফেন্ডার্স অর্ডিন্যান্স, ১৯৬০ মোতাবেক প্রথম, লঘু অপরাধ বা অন্যান্য দন্ডপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের (প্রবেশনার) সহায়তা প্রদান, কাউন্সেলিং, আদালত কর্তৃক প্রবেশনারদের প্রদেয় শর্তসমুহ পালনে মনিটরিং, রিপোর্ট প্রদান ও অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতি, দিনাজপুরের মাধ্যমে পুর্নবাসন।	সংশ্লিষ্ট আদালতের আদেশের নথি, প্রবেশন বন্ড	সংশ্লিষ্ট আদালত ও প্রবেশন কার্যালয়।	বিনামূল্যে	আদালত কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা (১-৩ বৎসর)	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd

২	ডাইভারশন প্রাপ্ত শিশুদের সহায়তা	শিশু আইন ২০১৩ মোতাবেক ডাইভারশন প্রাপ্ত শিশুদের কাউন্সেলিং, পারিবারিক সম্মেলনের মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি, আদালত কর্তৃক ডাইভারশন প্রাপ্ত শিশুদের প্রদেয় শর্তসমূহ পালনে মনিটরিং, রিপোর্ট প্রদান ও সিএসপিবি ও অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতি, দিনাজপুরের মাধ্যমে পুর্নবাসন।	*২০০/- বন্ডের অঙ্গীকারপত্র; *বিবাদী, তারবাবা ও জামিনদারের NID / জন্মনিবন্ধন এর ফটোকপি; আপোষনামা	সংশ্লিষ্ট আদালত, থানা এবং প্রবেশন কার্যালয়	**২০০/- বন্ডের অঙ্গীকার পত্র	আদালত, থানা এবং প্রবেশন অফিসার কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা (০১ বৎসর +-)	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd
৩	আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত শিশুদের সহায়তা	শিশু আইন ২০১৩ মোতাবেক আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত শিশুদের কাউন্সেলিং, পরামর্শ, জামিন, বিকল্পপন্থায় নেয়া বা জেলা লিগ্যাল এইড অফিসের মাধ্যমে আইনি সহায়তা প্রদান এর মাধ্যমে শিশুর সর্বোত্তম কল্যাণ নিশ্চিত করা।	সংশ্লিষ্ট আদালত বা থানা কর্তৃক প্রদত্ত নথি বা তথ্যাদি	সংশ্লিষ্ট আদালত ও থানা এবং প্রবেশন কার্যালয়	বিনামূল্যে	আদালত, থানা এবং প্রবেশন অফিসার কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd
৪	আইনের সংস্পর্শে আসা শিশুদের সহায়তা	শিশু আইন ২০১৩ মোতাবেক আইনের সংস্পর্শে আসা শিশুদের কাউন্সেলিং, পরামর্শ, আদালত বা জেলা লিগ্যাল এইড অফিসের মাধ্যমে আইনি সহায়তা প্রদান এর মাধ্যমে শিশুর সর্বোত্তম কল্যাণ নিশ্চিত করা।	সংশ্লিষ্ট আদালত বা থানা কর্তৃক প্রদত্ত নথি বা তথ্যাদি	সংশ্লিষ্ট আদালত ও থানা এবং প্রবেশন কার্যালয়	বিনামূল্যে	আদালত, থানা এবং প্রবেশন অফিসার কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd
৫	সুবিধাবঞ্চিত শিশুর পুনর্বাসন/ বিকল্প পরিচর্যা নির্ধারণ	শিশু আইন ২০১৩ মোতাবেক সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের কাউন্সেলিং, পরামর্শ, সমাজে অন্তরভুক্তকরণ, বিকল্প পরিচর্যায় পদক্ষেপ গ্রহন, প্রত্যয়িত প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ বা চাইল্ড সেনসিটিভ সোস্যাল প্রটেকশন ইন বাংলাদেশ (সিএসপিবি প্রকল্প), শিশু কল্যাণ বোর্ড বা অন্য কোন উপায়ে সহায়তার মাধ্যমে শিশুর সর্বোত্তম কল্যাণ নিশ্চিত করা।	থানা, সরকারি, বেসরকারি বা ব্যাক্তি কর্তৃক প্রদত্ত নথি বা তথ্যাদি।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় বা জেলা প্রবেশন কর্মকর্তার কার্যালয় ।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় বা জেলা প্রবেশন কর্মকর্তার কার্যালয় কর্তৃক সময়সীমা	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd
৬	কারাবন্দী ব্যক্তিদের শিক্ষা ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান	অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতি,দিনাজপুর এর মাধ্যমে দিনাজপুর, কেন্দ্রীয় কারাগারে বন্দী ব্যক্তিদের বিভিন্ন শিক্ষা ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ট্রেডের (ইলেকট্রিক এন্ড হাউজ ওয়্যারিং, বেসিক কম্পিউটার, দর্জি বিজ্ঞান ও ড্রেস মেকিং, উদ্যান নার্সারি স্থাপন ও ব্যবস্থাপনা, ব্লক বাটিক, হ্যান্ডিক্র্যাফট) মাধ্যমে শিক্ষা ও বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান ও কারাগারে বন্দী ব্যক্তিদের জন্য বিনোদনমুলক কার্যক্রম পরিচালনা করা।	অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতির অনুমোদিত নথি	প্রবেশন কার্যালয় ও জেলা কারাগার	বিনামূল্যে	অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতির অনুমোদন ও নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স ৩য় তলা, রুম নম্বর: ৩০৩, দিনাজপুর, ফোন- ০২৫৮৮৮১৮১৫৮। po.dinajpur@dss.gov.bd
৭	কারাগারে আটক শিশুদের মুক্তি/	কারাগারে আটক শিশুদের মুক্তি/ উন্নয়ন কেন্দ্র বা বিকল্প পন্থায় বা স্থানান্তরে সহায়তা প্রদান করা।	আদালত বা থানা কর্তৃক	সংশ্লিষ্ট আদালত ও	বিনামূল্যে	আদালত কর্তৃক নির্ধারিত	সংশ্লিষ্ট আদালত, প্রবেশন অফিসার

	উন্নয়ন কেন্দ্র বা বিকল্প পন্থায় সহায়তা		নির্ধারিত নথি	প্রবেশন কার্যালয়		সময়সীমা	প্রবেশন কার্যালয়, দিনাজপুর ফোন- ০২৯৯৭৭১০৩২৮ po.mymensingh@dss.gov.com
৮	ভবঘুরে বা নিরাশ্রয় বা অবিভাবকহীন ব্যক্তি পুনর্বাসনে সহায়তা	ভবঘুরে বা নিরাশ্রয় ব্যক্তির পুনর্বাসনে ভবঘুরে ও নিরাশ্রয় ব্যক্তি (পুনর্বাসন) আইন ২০১১ ও বিধিমালা, ২০১৫ আলোকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান বা আইন অনুযায়ী অন্যান্য ব্যাবস্থা গ্রহন করা।	ভবঘুরে ও নিরাশ্রয় ব্যক্তি (পুনর্বাসন) আইন ও বিধিমালা, ফরম ৯, ১২,১৩,১৪	জেলা প্রশাসকের কার্যলয়, সংশ্লিষ্ট UNO অফিস বা উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় বা জেলা প্রবেশন কার্যালয়	বিনামূল্যে	আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	জেলা প্রশাসকের কার্যলয়, সংশ্লিষ্ট UNO অফিস বা উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় বা জেলা প্রবেশন কার্যলয়।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	২	৩	৪	৫
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ০২৫৮৯৯২৫১৯৬ ই-মেইলঃ dd.dinajpur@dss.gov.bd	০৩ (তিন) মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, , রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৮৮০৯১২৮ ই-মেইলঃ dir.rangpurdiv@dss.gov.bd	০১ (এক) মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালায়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	০৩ (তিন) মাস

বি:দ্র: প্রবেশন কার্যালয়, দিনাজপুর এর সেবা পেতে (নির্ধারিত ফি ছাড়া) কোন প্রকার টাকার প্রয়োজন হয় না। কেউ টাকা দাবি করলে টাকা দেয়া থেকে বিরত থাকুন অথবা যোগাযোগ করুন প্রবেশন অফিসার, প্রবেশন কার্যালয়, জেলা সমাজসেবা কমপ্লেক্স, ৩য় তলা, দিনাজপুর।

“বিরোধ হলে শুধু মামলা নয়, প্রবেশন অফিসে আপোষও (শিশু মামলা) হয়”

৪) আপনার (সেবাগ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদান কারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা ও তথ্য প্রদান; ভুল তথ্য প্রদান থেকে বিরত থাকা;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা, দালাল থেকে সাবধান থাকা;
৬.	প্রয়োজন মত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা;
৭.	প্রবেশন কার্যালয়ে প্রবেশন বা ডাইভারশন এর তারিখ পেতে কোন আইনজীবীর প্রয়োজন হয় না, সুবিধাভোগী সরাসরি অফিসের সাথে যোগাযোগ করুন।
৮.	প্রবেশন কার্যালয়ে সেবা পেতে (নির্ধারিত ফি ছাড়া) কোন প্রকার টাকার প্রয়োজন হয় না। কেউ টাকা দাবি করলে টাকা দেয়া থেকে বিরত থাকুন অথবা প্রবেশন অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন ।