

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদপ্তর
আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, রংপুর
www.rtcddss.rangpurdiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন 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 জনগোষ্ঠী 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. প্রতিশ্রুতি 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 (পদবী, 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। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে ডাকযোগে বা ই-মেইলে চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে প্রেরণ করা হয়।	১. নির্ধারিত 'ক' ফরমে আবেদনপত্র ২. প্রযোজ্য নির্ধারিত ফি'র ট্রেজারি চালান জমার রশিদ অথবা অর্থ জমা দানের রশিদ। আবেদনপত্র 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 কার্যদিবস এবং অধীনস্থ অন্যান্য দপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ৩০ কার্যদিবস	প্রভাষক মোবাইল: ০১৭১৭৫৪৪৭১৭ ই-মেইল: rtcddss.rangpurdiv@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর)
১.	➤ প্রশাসনিক ও অফিস ব্যবস্থাপনা ➤ আর্থিক ব্যবস্থাপনা ও IBAS ++ ➤ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০২৪ ➤ জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল (NIS) বাস্তবায়ন ও নৈতিকতা বিষয়ক ➤ নবনিযুক্ত কর্মচারীদের ওরিয়েন্টেশন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ ➤ পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধি বিষয়ক কোর্স ➤ ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম ও দারিদ্র বিমোচন কোর্স ➤ সমাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা কোর্স ➤ নীতিমালার আলোকে প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম ব্যবস্থাপনা ➤ শিশু সুরক্ষা কোর্স ➤ পাবলিক প্রকিউরমেন্ট আইন ২০০৬ ও পাবলিক প্রকিউরমেন্ট বিধিমালা-২০০৮ ➤ ক্রয় পদ্ধতি (RFQ, OTM, DPM) ও অন্যান্য পদ্ধতি ➤ অডিট আপত্তি, অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির পদ্ধতি ও ব্রডশীট জবাব প্রদান সংক্রান্ত ➤ ডি-নথি সিস্টেম কোর্স (Basic Computer Training) কোর্স ➤ বেসরকারি স্বচ্ছসেবী সংস্থা নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রন বিষয়ক কোর্স ➤ কম্পিউটার প্রশিক্ষণ কোর্স ➤ ইংরেজি ভাষার দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ (চাহিদা অনুযায়ী অন্যান্য প্রশিক্ষণ কোর্স) ➤ ইন-হাউস প্রশিক্ষণ ➤ ৪র্থ শিল্প বিপ্লব অবহিতকরণ	ক) নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ওরিয়েন্টেশন কোর্স খ) পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধি শীর্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সে প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা অনুসারে ব্যাচ ভিত্তিক।	ক) সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক জারিকৃত ১১-২০ তম গ্রেডের কর্মচারীদের নিয়োগ আদেশ খ) স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক জারিকৃত আদেশ। সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও তার ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	ক) প্রশিক্ষণ কোর্স ভেদে ০৩ দিন ০৫ দিন ০৭ দিন ১০ দিন ব্যাপী	অধ্যক্ষ (সহকারী পরিচালক) মোবাইল: ০১৭১৬৯৬৫৮৮৮ প্রভাষক মোবাইল: ০১৭১৭৫৪৪৭১৭
২.	বিভিন্ন জাতীয় দিবস এবং বিশেষ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/দপ্তর/বিভাগকে আবাসন ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে রুম বরাদ্দ ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা হয়	দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	কারিকুলাম কমিটির সভার কার্যবিবরণী অনুযায়ী	চাহিদা অনুসারে তাৎক্ষনিক (খালি থাকা সাপেক্ষে)	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পদবীঃ অধ্যক্ষ (সহকারী পরিচালক) আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, রংপুর। মোবাইলঃ ০১৭১৬৯৬৫৮৮৮ ইমেইলঃ rtdss.rangpurdiv@gmail.com	৩ মাস
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবীঃ উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর। মোবাইলঃ ০১৭১৮৭০৩৮১৮ ইমেইলঃ dd.rangpur@dss.gov.bd	১ মাস