

“শেখ হাসিনার বারতা
নারী-পুরুষ সমতা”

বাংলাদেশ শিশু একাডেমি

দোয়েল চত্বর সড়ক

শাহবাগ, ঢাকা-১০০০

www.shishuacademy.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১.১ রূপকল্প (Vision) :

বিকশিত শিশু।

১.২ অভিলক্ষ (Mission) :

সঠিক পরিচর্যা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে শিশুর প্রতিভা বিকাশ সাধন।

বাংলাদেশ শিশু একাডেমি শিশুদের মানসিক বিকাশের লক্ষ্যকেন্দ্রীয় অফিসসহ ৬৪টি জেলা ও ০৬টি উপজেলা কার্যালয়ের মাধ্যমে বিভিন্ন সেবামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করছে। তন্মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে নানামুখী প্রশিক্ষণ, গ্রন্থাগার সেবা, জাদুঘরভিত্তিক প্রদর্শনী এবং বই-পত্রিকা প্রকাশনা, বিপণন ও বিক্রয়মূলক কার্যক্রম।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা : প্রযোজ্য নয়।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র ও প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষাসেবা।	০৩-০৫ বছর বয়সের ৩০জন শিশুকে ভর্তি করে ০১ (এক) জন শিক্ষকের দ্বারা গল্প, খেলা-ধুলার মাধ্যমে প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা প্রদান।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন সনদ (৩) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির সাকলজেলা ও কেন্দ্রীয় কার্যালয়। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতি বছর জানুয়ারি মাস	জনাব রায়হান জান্নাত জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), মোবাইল : ০১৭১১-৪৮৪০২৫ mayamasud@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২২২৩৩৫২০৪৯ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
২.	শিশুদের সাংস্কৃতিক প্রশিক্ষণ (সংগীত, নৃত্য, চিত্রাংকন ও সৃজন, আবৃত্তি ও উপস্থাপনা শৈলী এবং হাওয়াইয়ান/স্প্যানিশ গিটার, তবলা, নাট্যকলা, ইংরেজি ভাষা শিক্ষা, দাবা, কম্পিউটার, সুন্দর হাতের লেখা, বাঁশ, বেহালা, দোতারা।	০৬-১৩ বছর বয়সের শিশুদের ভর্তি করে প্রশিক্ষিত শিক্ষক/প্রশিক্ষক দ্বারা হাতে কলমে শিক্ষা দান।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন, স্কুলের প্রত্যয়ন (৩) ০৩ (তিন) কপি সত্যায়িত ছবি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির উপজেলা, জেলা ও কেন্দ্রীয় কার্যালয়। www.shishuacademy.gov.bd	প্রতি বর্ষের জন্য এককালিন ২,৫০০/- টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস।	মোসাম্মৎ নাসরীন আকতার প্রশাসনিক অফিসার ফোন নং: ০২-৯৫১৩৪০০ মোবাইল : ০১৭১২০৬৬১৮ bsaao.nasreen@gmail.com এবং উপজেলা ও জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা।

CS

৩.	গ্রন্থাগার সেবা	০৫-১৬ বছরের শিশুদের গ্রন্থাগারের সদস্য করে বই ও পত্রিকা ইস্যুর মাধ্যমে সেবা প্রদান।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) ০২ (দুই) কপি ছবি (সত্যায়িত) এবং জন্ম নিবন্ধনের (সত্যায়িত) কপি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	সদস্য ফি নগদ ১০০/- (একশত) টাকা	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস। সদস্য করে আইডি কার্ড প্রদান।	জনাব রেজিনা আক্তার লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২২২৩৩৫০৭৯১ মোবাইল : ০১৭১৫২৬৭৩৮৩razinaalam-999@yahoo.com এবং উপজেলা ও জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা।
৪.	জাদুঘর সেবা	০৫-১৬ বছরের শিশুদের সদস্য করে ০১ (এক) জন গাইড এর সহায়তায় জাদুঘর, আর্ট গ্যালারী এবং থ্রি-ডি প্রদর্শন।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন সনদ (৩) ০২ (দুই) কপি ছবি (সত্যায়িত)। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে।	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব ফারজানা আক্তার মিউজিয়াম কীপার ফোন নং: ০২২২৩৩৮৩৬৪২ মোবাইল : ০১৭৫৯১৯৮৩৪৬ farjanaakhter26@yahoo.com
৫.	বই প্রকাশনা	বই প্রকাশের জন্য পান্ডুলিপি জমা দানের পর যাচাই-বাছাই শেষে মুদ্রণ/প্রকাশ।	আবেদনের মাধ্যমে জমা প্রদান। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	০৬ মাস	জনাব কামরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: ০২৪১০৫২২০৮ মোবাইল : ০১৯২২২১১২৮৩ bsakabbyo@gmail.com
৬.	মাসিক শিশু পত্রিকা প্রকাশনা	শিশু পত্রিকার জন্য লেখা জমাদানের পর যাচাই-বাছাই শেষে মুদ্রণ/প্রকাশ।	আবেদনের মাধ্যমে লেখা জমা প্রদান। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ মাস	জনাব কামরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: ০২৪১০৫২২০৮ মোবাইল : ০১৯২২২১১২৮৩ bsakabbyo@gmail.com
৭.	মাসিক শিশু পত্রিকা বিক্রয় ও বিপণন	বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে বিক্রয় ও বিপণন কেন্দ্রে মাসিক শিশু পত্রিকা বিক্রয় করা হয়।	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র (২) ফরম ৪০০/-	মাসিক শিশু পত্রিকার নির্ধারিত মূল্য।	প্রতিদিন (ছুটির দিন ব্যতীত)	জনাব কামরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: ০২৪১০৫২২০৮ মোবাইল : ০১৯২২২১১২৮৩ bsakabbyo@gmail.com
৮.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (আজিমপুর) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। আজিমপুর শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২২২৩৩৫২০৫০ মোবাইল : ০১৭১২২৭৮২৬৮lailabsa@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (কেরানীগঞ্জ) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। কেরানীগঞ্জশিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২২২৩৩৫২০৪৯ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
১০.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (গাজীপুর) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। গাজীপুরশিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব রাশিদা বেগম জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (অ. দা.), গাজীপুর। ফোন নং: ০২-৯২৫৬৪৭২ ০২-৯০০৯৭৩৪ মোবাইল : ০১৭১১৯৫২৪৭২ dhakadistrict.bsa@gmail.com
১১.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (রাজশাহী) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। রাজশাহীশিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. মনজুর কাদের জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, রাজশাহী। ফোন নং: ০৭২১৭৭৩৪০৩ মোবাইল : ০১৭৬২৬০৪০৯০ bsarajshahi@gmail.com
১২.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (খুলনা) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। খুলনা শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. সাদাম হোসেন শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, খুলনা। ফোন নং: ০২৪৭৭৭২৫৬৪৮ মোবাইল : ০১৭০০৭৮০৮০৮ bsakhulnagov@yahoo.com
১৩.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (চট্টগ্রাম) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। চট্টগ্রাম শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টাপর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. মোসলেহ উদ্দিন জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, চট্টগ্রাম। ফোন নং: ০৩১৬৫২৮৫০ মোবাইল : ০১৭০৬৫২৮২৮৫ bsa.ctg07@gmail.com
১৪.	মিলনায়তন বরাদ্দ	চুক্তিপত্র, নির্ধারিত আবেদনের প্রেক্ষিতে তারিখ, সময় উল্লেখ করে আবেদন করতে হয়।	নির্দেশনাবলী, ভাড়া জমার রশিদ। বাংলাদেশ শিশু একাডেমি।	অর্ধদিবস ১৫.০০ ০/-+ ভ্যাট এবং পূর্ণদিবস ২৫.০০০/- + ভ্যাট।	ছুটির দিন ব্যাতিত প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত।	জনাব মো: নুরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার (প্রশাসন-১) ফোন নং: ০২-৯৫১২৫১৭ মোবাইল : ০১৭১৯৪৬৯৯৭১ md.nurujjaman@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ ও কেন্দ্রীয় সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ক. প্রভিডেন্ট ফান্ড-এর অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রভিডেন্ট ফান্ড অগ্রিম অনুমোদন করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র, বাংলাদেশ শিশু একাডেমি কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে। প্রাপ্ত অগ্রিম চেক এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	নিয়মিত।	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) ফোন নং: ০২২২৩৩৮৭৩৫৬ মোবাইল : ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪ dhrubo_eee88@yahoo.com
	খ. গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রভিডেন্ট ফান্ড অগ্রিম অনুমোদন করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র, বাংলাদেশ শিশু একাডেমি কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে। প্রাপ্ত অগ্রিম চেক এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	নিয়মিত।	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) ফোন নং: ০২২২৩৩৮৭৩৫৬ মোবাইল : ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪dhrubo_eee88@yahoo.com
	গ. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন প্রাপ্তির পর বাংলাদেশ শিশু একাডেমির প্রবিধানমালা ১৯৯০ এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে আদেশ জারী করা হবে।	(ক) আবেদনপত্র। (খ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (গ) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। (ঘ) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) ফোন নং: ০২২২৩৩৮৭৩৫৬ মোবাইল : ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪ dhrubo_eee88@yahoo.com
	ঘ. অবসর-উত্তর ছুটি (পিআরএল) মঞ্জুর।	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	(ক) ছুটির আবেদনপত্র। (খ) এসএসসি সনদপত্র। (গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (ঘ) ছুটির হিসাব লিপিবদ্ধসহ চাকুরি বহি নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে।	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) ফোন নং: ০২২২৩৩৮৭৩৫৬ মোবাইল : ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪ dhrubo_eee88@yahoo.com
	ঙ. বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর (অর্জিত ছুটি)	(ক) আবেদন প্রাপ্তির পর বাংলাদেশ শিশু একাডেমির প্রবিধানমালা ১৯৯০ এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে আদেশ জারী করা হবে। (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষাঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	(ক) আবেদনপত্র। (খ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (গ) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। (ঘ) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস।	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব) ফোন নং: ০২২২৩৩৮৭৩৫৬ মোবাইল : ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪ dhrubo_eee88@yahoo.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	চ. ছুটি নগদায়ন ভাতা মঞ্জুর।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান : প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো. বশির উদ্দিন সরকার হিসাব রক্ষণ অফিসার (চ.দা.) ফোন নং: ০২২২৩৩৫১৩৫৯ মোবাইল : ০১৫৫২৩৬০৪৫২ bashirsarkarbsa@gmail.com
	ছ. আনুতোষিক মঞ্জুর।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	(ক) নির্ধারিত আনুতোষিক ফরমে আবেদন। (খ) এলপিসি (গ) উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র। (ঘ) নমুনা স্বাক্ষর ও পঁচ আঙ্কুলের ছাপ। (ঙ) না-দাবী সনদপত্র। (চ) অবসর আদেশের কপি। (ছ) চাকুরী বহি (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। (জ) চাকরির বিবরণী (১ম ও ২য় শ্রেণীর ক্ষেত্রে)। (ঝ) ০৪ কপি ছবি। (ঞ) জাতীয় পরিচয় পত্র। (ট) মৃত্যুর সনদ (পারিবারিক পেনশনের ক্ষেত্রে)। (ঠ) উত্তরাধিকার সনদ।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব মো. বশির উদ্দিন সরকার হিসাব রক্ষণ অফিসার(চ.দা.) ফোন নং: ০২২২৩৩৫১৩৫৯ মোবাইল : ০১৫৫২৩৬০৪৫২ bashirsarkarbsa@gmail.com
২.	বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি।	দ্বিপক্ষীয়/ত্রিপক্ষীয় সভা আহ্বান, সিএজি অফিসের সাথে যোগাযোগ।	আপত্তি সংশ্লিষ্ট প্রমানাদি/প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান : সংশ্লিষ্ট কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২২২৩৩৫২০৪৯ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd

৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজকর্ত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্যতারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অनावশ্যক ফোন/তদবির না করা

৫. কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোন কাজিক্ত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তারনিকটএবংকিভাবেযোগাযোগকরবেনতাইতিযোগপ্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:

ক্র. নং	কখনযোগাযোগকরবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব শামীমা আরেফিন প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: ০২২২৩৩৮২৬৪৪ মোবাইল : ০১৭৮৩১৭৬৯৩৪shamimabsa@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব মেহের আলী প্রোগ্রাম অফিসার ফোন : ০২-৪১০৫২২১৯ মোবাইল : ০১৭১৫৪৩৮৪৯২ meherbsa1982@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব মোসাঃ ফেরদৌসী বেগম, যুগ্মসচিব, বাজেট ও অডিট অধিশাখা অতিঃ দায়িত্ব প্রশাসন অধিশাখা, অতিঃ দায়িত্ব প্লাউ, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৪০৬৮৬ মোবাইল : ০১৫৫২৩৯৭৯৯৬ ই-মেইল: jsadmin@mowca.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

