গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সমাজসেবা অধিদপ্তর

ই- ৮/বি-১, শের-এ-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

সিটিজেন চার্টার (প্রধান কার্যালয়)

১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: সমন্বিত ও টেকসই উন্নয়ন।

মিশন: উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার করে অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে বাংলাদেশের জনগণের জীবনমানের সমন্বিত সামাজিক উন্নয়ন সাধন।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক. নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন 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 মুল্য পরিশোধসাপেক্ষে ডাকযোগে বা ই-মেইলে চাহিত তথ্য আবেদনকারীকে প্রেরণ করা হয়।	১. নির্ধারিত 'ক' ফরমে আবেদনপত্র ২. প্রযোজ্য নির্ধারিত ফি'র ট্রেজারী চালান জমার রশিদ। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: www.infocom.bd	A3/A4 সাইজের কাগজে প্রতি পৃষ্ঠা তথ্যের জন্য ২/- টাকা হারে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে চাহিত তথ্য সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয় সংক্রান্ত তথ্য ২০ কার্য দিবস এবং অন্যান্য দপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ রেজাউর রহমান উপপরিচালক ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (আরটিআই) ফোন: +৮৮০ ২ ৪৮১১৮৫৬৫ ইমেইল: rti@dss.gov.bd
২.	নিবন্ধন প্রাপ্ত স্বেচ্ছাসেবী সমাজ কল্যাণ সংস্থা সমূহের কর্ম এলাকা সম্প্রসারণ অনুমোদন	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন ও তদন্ত সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কর্ম এলাকা সম্প্রসারণ করা হয়।	ক. নিবন্ধন সনদপত্রের অনুলিপি- ০১ কপি; খ. সাধারণ সভার কার্যবিবরণী-০১ কপি ; গ. অনুমোদিত গঠনতন্ত্রের অনুলিপি-০১ কপি; ঘ. অনুমোদিত কার্যকরী কমিটি -০১ কপি; ঙ. বর্তমান কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ -০১ কপি; চ. সাধারণ সদস্যদের তালিকা -০১ কপি;	বিনামূল্যে	৩০ কার্য দিবস	জনাব স্বপন কুমার হালদার উপপরিচালক (নিবন্ধন) ফোন: +৮৮০ ২ ৯১৩৮০৩৪ dd.reg@dss.gov.bd

সৈয়দ মোঃ নূরুল বাসির
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			ছ. সংস্থার জনবল তালিকা -০১ কপি; জ. এক বছরের সম্ভাব্য বাজেট -০১ কপি; ঝ. তিন বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন- মোট ৩ কপি; ঞ. তিন বছরের অডিট রিপোর্ট - মোট ০৩ কপি; ট. সম্প্রসারিত এলাকার উপকমিটি -০১ কপি; ঠ. দাতাগোষ্ঠীর প্রতিশ্রুতিপত্র (যদি থাকে) -০১কপি; ড. আবেদনকারী সংস্থার অংগীকার নামা। **নমুনা আবেদন সেট প্রাপ্তিস্থান:** ক) স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ শাখা।			
৩.	ট্রাস্ট বা ফাউন্ডেশন নামের ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন ও তদন্ত সাপেক্ষে নামের ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	(ক) নামের ছাড়পত্রের জন্য আবেদনপত্র; (খ) সংস্থার গঠনতন্ত্র; (গ) সংশ্লিষ্ট জেলার উপপরিচালকের অগ্রায়নপত্র। **নমুনা আবেদন সেট প্রাপ্তিস্থান:** ক) স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ শাখা। খ) ট্রাস্ট বা ফাউন্ডেশন নামের ছাড়পত্রের আবেদন (নমুনা)	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৪.	শিশু সুরক্ষা সংক্রান্ত টেলিফোনিক পরিষেবা	যে কোন মোবাইল ফোন বা ল্যান্ড ফোন থেকে সরাসরি চাইল্ড হেল্পলাইন-১০৯৮ এ বিনামুল্যে কল করে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ করা যায়।	কোন ধরনের কাগজপত্রের প্রয়োজন নেই। সরাসরি ফোন করে সহায়তা নেয়া যায়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য সেবা ও বিশেষ সেবা ২৪ ঘন্টার মধ্যে প্রদান করা হয়।	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম জাতীয় প্রকল্প পরিচালক, সিএসপিবি প্রকল্প ফোন: +৮৮০২ ৯১৩৯০০৪ saiful-555@hotmail.com
৫.	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 নিস্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার এর প্রসেস ম্যাপ দেখতে ক্লিক করুন	পূর্ণাঙ্গ নাম ঠিকানা উল্লেখপূর্বক আবেদনপত্র (সাদা কাগজে) **প্রাপ্তিস্থান:** ক) পত্র গ্রহণ ও প্রেরণ শাখা (নিচতলা) খ) www.grs.gov.bd	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রাপ্তির পর ৩০ কর্মদিবস	সৈয়দ মোঃ নূরুল বাসির পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) GRS ফোকাল পয়েন্ট ফোনঃ ০২ ৫৫০০৭০২২ ditrector-admin@dss.gov.bd

সৈয়দ মোঃ নূরুল বাসির
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা।

খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অধীনস্থ সকল কার্যালয় সমুহের অর্থ বরাদ্দ, ব্যয় মঞ্জুরী ও আইবাস++ সংক্রান্ত সেবা	মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহ থেকে প্রাপ্ত চাহিদা ও প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রাপ্ত বরাদ্দ মঞ্জুরির প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বাজেট বরাদ্দ ও ব্যয় মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।	অর্থ বরাদ্দ, ব্যয় মঞ্জুরী ও আইবাস++ সংক্রান্ত সেবা প্রদান অনলাইন লিংকঃ www.fmsdss.gov.bd প্রাপ্তিস্থান: অর্থ শাখা (৪র্থ তলা)	বিনামুল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ নুরুল হক মিয়া উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: +৮৮০ ২ ৯১৩৮০২০ dd.adm_fin@dss.gov.bd
২.	বয়স্ক ভাতা কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাসিক ৫০০/- অর্থ ছাড় করা হয়। (মাঠপর্যায়ে বয়স্ক ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) বয়স্ক ভাতা মঞ্জুরির আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication	বিনামুল্যে	২০ কার্য দিবস	মোস্তফা মাহমুদ সারোয়ার উপপরিচালক (বয়স্ক ভাতা) ফোন: +৮৮০২ ৯১৩৮৯৯২ ddsanishag2p@dss.gov.bd
৩.	বিধবা ও স্বামী নিগৃহিতা মহিলা ভাতা কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাথাপিছু মাসিক ৫০০/- হারে অর্থ ছাড় করা হয়। (মাঠপর্যায়ে বিধবা ও স্বামী নিগৃহিতা মহিলা ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা ভাতা বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) বিধবা ও স্বামী নিগৃহিতা মহিলা ভাতা আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication	বিনামুল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব দেবব্রত দাস উপপরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৯১৪০৮১৭ dd3.ss@dss.gov.bd
৪.	অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতার কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে বছরে ৪ টি কিস্তিতে মাথাপিছু মাসিক ৭৫০/- হারে অর্থ ছাড় করা হয়।(মাঠপর্যায়ের কার্যালয়সমূহে অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতার সেবা প্রসেস ম্যাপ)	ক) অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) প্রতিবন্ধী ভাতা মঞ্জুরির আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ক) সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা। খ) http://mis.bhata.gov.bd/onlineApplication	বিনামুল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব আইয়ুব খান উপপরিচালক (অসচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা) ফোন: +৮৮০২ ৯১৪০৮১৭ dd3.ss@dss.gov.bd
৫.	প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচির কোটা নির্ধারণ, অর্থ ছাড় ও বরাদ্দ প্রদান	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে প্রাথমিক স্তরে ৩০০/- টাকা, মাধ্যমিক স্তরে ৪৫০/- টাকা, উচ্চমাধ্যমিক স্তরে ৬০০/- টাকা এবং উচ্চতর স্তরে ১০০০/- টাকা হারে অর্থ ছাড় করা হয়।	ক) প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা খ) প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি মঞ্জুরির আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা।	বিনামুল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব রওশন আরা লাইজু উপপরিচালক (প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি) ফোনঃ+৮৮০১৭১২ ১৮১০৫৭ dd4.ss@dss.gov.bd

সৈয়দ মোঃ নূরুল বাসির
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সমাজসেবা অধিদফতর, ঢাকা।