



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়

ভালুকা, ময়মনসিংহ

www.dss.bhaluka.mymensingh.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

ক্র:নং	প্রদত্ত সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও সেবা প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বয়স্ক ভাতা	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (ভাতা প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নেগদ) গ) ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ভালুকা, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬-৭২৬৮৬ মোবাইল : ০১৭০৮-৪১৫০০০ ই-মেইল : usso.bhaluka@dss.gov.bd	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ই-মেইল : dd.mymensingh.gov.bd
০২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (ভাতা প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নেগদ) গ) ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন ঘ) স্বামী মৃত্যুর অনলাইন সনদ/প্রত্যয়নপত্র	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান		
০৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্র (ভাতা প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নেগদ) গ) সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ঘ) ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান		

০৪	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (ভাতা প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নগদ) গ) ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান
০৫	হিজড়া জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (উপবৃত্তি প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নগদ) গ) ডাক্তার কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ঘ) ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান
০৬	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্র (উপবৃত্তি প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নগদ) গ) সূবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ঘ) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠান	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান
০৭	অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের শিক্ষা উপবৃত্তি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্র (উপবৃত্তি প্রত্যাশীর) খ) মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট নাম্বার (নগদ) গ) সূবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ঘ) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠান	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান
০৮	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম (আরএসসি)	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) খ) ছবি-০২ কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) গ) জরিপ ফরম ঘ) আবেদন ফরম	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে
০৯	পল্লী মাতৃকেন্দ্র কার্যক্রম (আরএমসি)	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) খ) ছবি-০২ কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) গ) জরিপ ফরম ঘ) আবেদন ফরম	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে
১০	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্রের সত্যায়িত কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) খ) ছবি-০২ কপি (ঋণ প্রত্যাশীর) গ) জরিপ ফরম ঘ) আবেদন ফরম ঙ) সূবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে
১১	ক্যাপিটেশন গ্রান্ট	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) এতিমখানার নিবন্ধন খ) ন্যূনতম ১০ জন এতিম শিশু থাকতে হবে গ) সংশ্লিষ্ট এতিমখানার নিবাসীদের অবস্থান সম্পর্কিত তথ্য ঘ) এতিমখানার কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে

১২	নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা/প্রতিষ্ঠানে অনুদান	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন খ) সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন সংক্রান্ত প্রমাণক গ) সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী কমিটির তালিকা ঘ) বার্ষিক প্রতিবেদন ঙ) ব্যাংক হিসাব নম্বর	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	
১৩	রোগীকল্যাণ সমিতি (হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম)	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স এর ইনডোরে ভর্তিকৃত রোগীর (অসহায়/দুঃস্থ/গরীব/ফকির/মিসকিন) ভর্তি কাগজপত্র খ) ডাক্তার প্রদত্ত নির্দেশনা পত্র গ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদপত্র ও ছবি	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	
১৪	উপজেলা সমাজকল্যাণ কমিটি (পরিষদ)	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ খ) মোবাইল নাম্বার গ) ছবি	উপজেলা সমাজকল্যাণ কমিটি (পরিষদ)	বিনামূল্যে	
১৫	ক্যাম্পার/ কিডনী/ লিভার সিরোসিস/ স্ট্রোক প্যারালাইজড/ জন্মগত হৃদরোগ/ থ্যালাসেমিয়ার আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা	বরাদ্দ প্রাপ্তি পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন খ) বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের প্রত্যয়ন গ) চিকিৎসা সংক্রান্ত ব্যবস্থাপত্র সত্যায়িত ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত -০২কপি (রোগীর ও নমিনীর) ঙ) ছবি (রোগীর-০৩ এবং নমিনীর-০২) কপি চ) রোগীর ব্যাংক হিসাব নম্বর	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	
১৬	প্রতিবন্ধিতা সনাক্ত করণ জরিপ এবং সুবর্ণ নাগরিক কার্ড প্রদান	বাস্তবায়ন কমিটির সিদ্ধান্ত মোতাবেক	ক) পূরনকৃত জরিপ ফরম খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ গ) ছবি	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	
১৭	প্রবেশন/শিশু সুরক্ষা	তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান	প্রতিটি উপজেলা সমাজসেবা অফিসার নিজ দায়িত্বের অতিরিক্ত হিসাবে প্রবেশন অফিসারের ভূমিকা পালন করে। এক্ষেত্রে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কে থানা,আদালত এর সাথে নিয়োমিত যোগাযোগ রাখতে হয়।	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	
১৮	ক্ষুদ্র জাতিস্বত্তা ও নৃগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়নমূলক কার্যক্রম	উপজেলা কমিটির অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০২ দিন	ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ গ) ছবি	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	

১৯	ভিক্ষাবৃত্তিতে নিয়োজিত জনগোষ্ঠির বিকল্প কর্মসংস্থান ও পুনর্বাসন কার্যক্রম	উপজেলা কমিটির অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০২ দিন	ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ গ) ছবি	ক) উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ভালুকা, ময়মনসিংহ খ) উপজেলা নির্বাহী অফিসার	বিনামূল্যে		
----	--	--	---	--	------------	--	--

২. প্রিয়/সম্মানিত সেবাপ্রত্যাশী/সেবাগ্রহীতা আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ অনলাইন আবেদন/আবেদন জমা প্রদান
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (যদি প্রয়োজন হয়)
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অফিস প্রদানের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অফিস প্রদান সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পদবি: উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোন: +৮৮০৯১৬৫৭৮৫ ইমেইল: dd.mymensingh.gov.bd ওয়েব: www.dss.mymensingh.gov.bd	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবি: পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯২৬৬ ইমেইল: dir.mymensinghdiv@dss.gov.bd ওয়েব: www.dss.mymensinghdiv.gov.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস