

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়  
সমাজসেবা অধিদফতর  
জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ  
[www.dss.mymensingh.gov.bd](http://www.dss.mymensingh.gov.bd)

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন :

১.১) ভিশন : সমন্বিত ও টেকসই উন্নয়ন।

১.২) 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. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (দিন = কর্ম দিবস)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও অধীনস্থ যে কোনো কার্যালয়ের প্রদত্ত যে কোনো ধরনের সেবা বিষয়ক যে কোন অভিযোগ দাখিল বা অনলাইনে অভিযোগ	নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেম বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিতে সরাসরি আবেদন করতে হয়। ডাকযোগে বা ইমেইলে সেবা প্রদান করা হয়।	সরাসরি আবেদনপত্র বা অনলাইনে অভিযোগ	বিনামূল্যে	অত্র কার্যালয় সংক্রান্ত ৭ দিন	জনাব মোহাম্মদ আসাদুজ্জামান পদবী: সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৭১৬-৪৮৯৬৬৫ ইমেইল : <a href="mailto:asad2006dss@gmail.com">asad2006dss@gmail.com</a>
২	জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও অধীনস্থ যে কোনো কার্যালয়ের প্রদত্ত যে কোনো ধরনের সেবা	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করলে ডাক যোগে বা ইমেইলে তথ্য প্রেরণ করা হয়।	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা কার্যালয় ও জেলা সমাজসেবা	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	অন্যান্য দপ্তর বিষয়ক ৩০ দিন।	জনাব মোহাম্মদ আসাদুজ্জামান পদবী: সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৭১৬-৪৮৯৬৬৫ ইমেইল : <a href="mailto:asad2006dss@gmail.com">asad2006dss@gmail.com</a>

	বিষয়ক তথ্য প্রদান		কার্যালয়।			
৩	‘স্বৈচ্ছাসেবী সমাজকল্যাণ সংস্থাসমূহ (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ, ১৯৬১’ অনুযায়ী নিবন্ধন ও পরিচালনা	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন করলে উপযুক্ত তদন্ত সাপেক্ষে নামের ছাড়পত্র প্রদান এবং এনএসআই কর্তৃক ছাড়পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিবন্ধন প্রদান।	আবেদনপত্র (নির্ধারিত) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	অত্র দপ্তর সংক্রান্ত ৭ দিন অন্যান্য দপ্তর বিষয়ক ৩০ দিন।	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল : <b>dd.mymensingh@dss.gov.bd</b>
৪	ক্যাম্পার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগ এবং থ্যালাসেমিয়া রোগে আক্রান্তদের এককালীন অনুদান প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরমে অথবা অনলাইনে আবেদন করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে দাখিল এবং সিভিল সার্জন কর্তৃক যাচাইয়ের প্রেক্ষিতে জেলা কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।	সকল উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয় এবং জেলা সমাজসেবা কার্যালয় অনলাইন এবং জেলা/ শহর/ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ। অথবা <b>www.dss.gov.bd</b>	(নিবন্ধন ফি ও ভ্যাট ব্যতিত)	এনএসআই কর্তৃক ছাড়পত্র সাপেক্ষে যৌক্তিক সময়	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল :: <b>dd.mymensingh@dss.gov.bd</b>
৫	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে নিবন্ধিত স্বৈচ্ছাসেবী সংস্থাকে অনুদান প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়ে দাখিল করা এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের সমাজকল্যাণ পরিষদের সভার মাধ্যমে জেলা কমিটিতে প্রেরণ করা ও জেলা কমিটির সুপারিশ মোতাবেক বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদে অনুদান মঞ্জুরি আবেদন প্রেরণ করা হয়।	অনলাইন এবং উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয় সমূহ।	বিনামূল্যে	০১ মাস	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
৬	জেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে দুঃস্থ, অসহায়, গরীব ব্যক্তিদের এককালীন আর্থিক	উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে জেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	ফরম ফি- ১০০/-	বছরে ০১ বার	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার

	অনুদান প্রদান।					
৭	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত রোগীদের এককালীন আর্থিক সহায়তা	উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ কর্তৃক ক্ষতিগ্রস্তদের নামের তালিকা প্রেরণের পর জেলা কমিটিতে অনুমোদন পূর্বক আর্থিক সহযোগিতা প্রদান। (জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে বরাদ্দ স্বাপেক্ষে)	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	এককালীন	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
৮	ভিক্ষাবৃত্তি নিরসন কর্মসূচি	সরকারি ও বেসরকারি উৎস হতে অর্থ সংস্থানের পর উপজেলা কমিটির কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী জেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর বিকল্প কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করা।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	দুর্যোগকালীন সময়ে	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল :: dd.mymensingh@dss.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পল্লী সমাজসেবা, পল্লী মাতৃকেন্দ্র, শহর সমাজসেবা, দপ্তর ও প্রতিবন্ধী পুনর্বাসন, আশ্রয়ন প্রকল্পের সুদক্ষ ক্ষুদ্রঋণ, প্রবেশন, হাসাপাতাল সমাজসেবা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ইনোভেশন সংক্রান্ত সেবা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সমাজসেবা অধিদফতর থেকে প্রেরিত পত্র, ইউনিট কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগণের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সমাজসেবা অধিদফতর থেকে প্রেরিত পত্র, ইউনিট পর্যায়ের কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগণের আবেদনপত্র। সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা কার্যালয় ও জেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার শহর সমাজসেবা অফিসার হাসপাতাল সমাজসেবা অফিসার

২	বয়স্কভাতা, বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা, প্রতিবন্ধীভাতা, প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি, বেদে ও অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা ও উপবৃত্তি, হিজড়া জনগোষ্ঠীর বিশেষ ভাতা ও উপবৃত্তি, ক্যান্সার, কিডনি, লিভার- সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইজড, জন্মগত হৃদরোগ ও থ্যালাসেমিয়াসহ সামাজিক নিরাপত্তা কার্যক্রম বাস্তবায়ন, প্রতিবন্ধী শনাক্তকরণ জরিপ ও সুবর্ণ নাগরিকের কার্ড প্রদান	সদর দফতর থেকে প্রেরিত পত্র, সাধারণ জনগণের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনসাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	সদর দফতর থেকে প্রেরিত পত্র, ইউনিট পর্যায়ের কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগণের আবেদনপত্র। সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
৩	সকল ইউনিট অফিসের প্রশাসনিক ও আর্থিক ব্যবস্থাপনা	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সদর দফতর থেকে প্রেরিত পত্র, ইউনিট কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রেরিত পত্র, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন জেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে যৌক্তিক সময়	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল :: dd.mymensingh@dss.gov.bd
৪	সকল প্রতিষ্ঠানিক কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিচালনা। শিশু সুরক্ষা সংক্রান্ত সেবা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও সদর দফতর থেকে প্রেরিত পত্র, ইউনিট কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগণের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় থেকে প্রেরিত পত্র, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় থেকে প্রাপ্ত পত্র বা আবেদন ও সাধারণ জনগণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ কর্মদিবস	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল :: dd.mymensingh@dss.gov.bd
৫	রোগী কল্যাণ সমিতি	সদর হাসপাতাল ও উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সে আগত অসচ্ছল রোগীদের রোগী কল্যাণ সমিতি হতে সেবা প্রদান।	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সাথে সাথে	সংশ্লিষ্ট ইউনিট অফিসার

৬	সরকারি শিশু পরিবার (বালিকা)	নির্দিষ্ট ফরমে সরকারি শিশু পরিবারের নিবাসী ভর্তি সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা কমিটি বরাবরে আবেদন দাখিলের পর।	সরকারি শিশু পরিবার (বালিকা), ময়মনসিংহ অথবা <a href="http://www.dss.gov.bd">www.dss.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	১ হতে ৭ দিন	জনাব মোসাঃ নাজনীন নাহার পদবী: উপদ্বাবধায়ক সরকারি শিশু পরিবার (বালিকা) মোবাইল: ০১৭০৮-৪১৪৪২১ ই-মেইল: <a href="mailto:nazinnahar২১৩@yahoo.com">nazinnahar২১৩@yahoo.com</a>
৭	সরকারি শিশু পরিবার (বালক)	নির্দিষ্ট ফরমে সরকারি শিশু পরিবারের নিবাসী ভর্তি সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা কমিটি বরাবরে আবেদন দাখিলের পর।	সরকারি শিশু পরিবার (বালক), ময়মনসিংহ অথবা <a href="http://www.dss.gov.bd">www.dss.gov.bd</a>	বিনামূল্যে		জনাব মোঃ মমিনুল আহসান পদবী: উপদ্বাবধায়ক সরকারি শিশু পরিবার (বালক) মোবাইল: ০১৭১২-৫১০৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:mominuldubd@gmail.com">mominuldubd@gmail.com</a>
৮	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	নির্দিষ্ট ফরমে রিসোর্স শিক্ষক বরাবরে আবেদন দাখিলের মাধ্যমে ভর্তি হওয়া যাবে।	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	জনাব আঃ কাইয়ুম পদবী: উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল :: <a href="mailto:dd.mymensingh@dss.gov.bd">dd.mymensingh@dss.gov.bd</a>
৯	ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান	ময়মনসিংহ জেলার নিবন্ধিত বেসরকারি এতিমখানা কর্তৃপক্ষ নির্দিষ্ট আবেদন ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে মহাপরিচালক, সমাজসেবা অধিদফতর বরাবর আবেদন দাখিলের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
১০	প্রবেশন কার্যক্রম	শিশু কিশোরদের নিরাপদ হেফাজত কেন্দ্রে স্থানান্তর, আইনের সংস্পর্শে বা আইনের সাথে সংঘাতে জড়িত শিশু কিশোরদের আদালতের নির্দেশনা অনুযায়ী সেইফ হোমে বা অন্যত্র প্রবেশন কর্মকর্তার মাধ্যমে পুনর্বাসন।	প্রবেশন কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান পদবী: প্রবেশন অফিসার প্রবেশন কার্যালয়, ময়মনসিংহ মোবাইল: ০১৭৫০-৫৭৩৭১০ ই-মেইল: <a href="mailto:asadujjamanusso@gmail.com">asadujjamanusso@gmail.com</a>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	ছুটি	অফিস চলাকালীন সময়	ছুটির আবেদন	জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	সহকারী পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:ad.mymensingh@dss.gov.bd">ad.mymensingh@dss.gov.bd</a>	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন-০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল- <a href="mailto:dd.mymensingh@dss.gov.bd">dd.mymensingh@dss.gov.bd</a>
২	জিপিএফ অগ্রিম	অফিস চলাকালীন সময়	১. নিদিষ্ট ফরমে আবেদন ২. একাউন্টস স্লিপ	জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	সহকারী পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:ad.mymensingh@dss.gov.bd">ad.mymensingh@dss.gov.bd</a>	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল- <a href="mailto:dd.mymensingh@dss.gov.bd">dd.mymensingh@dss.gov.bd</a>
৩	গোপনীয় প্রতিবেদন	অফিস চলাকালীন সময়	গোপনীয় প্রতিবেদন ফরম	জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ	বিনামূল্যে	সহকারী পরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ ইমেইল: <a href="mailto:ad.mymensingh@dss.gov.bd">ad.mymensingh@dss.gov.bd</a>	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ। টেলিফোন- ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল- <a href="mailto:dd.mymensingh@dss.gov.bd">dd.mymensingh@dss.gov.bd</a>

২.৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	অফিস চলাকালীন সময়	উপপরিচালক জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ।	নাম ও পদবি: জনাব আঃ কাইয়ুম উপপরিচালক ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৮৫ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৪২ ইমেইল: <a href="mailto:dd.mymensingh@dss.gov.bd">dd.mymensingh@dss.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অফিস চলাকালীন সময়	পরিচালক বিভাগীয় কার্যালয়, সমাজসেবা অধিদফতর ময়মনসিংহ	নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মাদ গোলাম মোস্তফা পরিচালক ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯২৬৬ ইমেইল: <a href="mailto:dir.dssso.myn@gmail.com">dir.dssso.myn@gmail.com</a>	২০ কার্যদিবস
৩	অফিস চলাকালীন সময়	মহাপরিচালক সমাজসেবা অধিদপ্তর	নাম ও পদবি: ড. আবু সালেহ্ মোস্তফা কামাল মহাপরিচালক ফোন: +৮৮০২ ৫৫১০০৪৫২ ইমেইল: <a href="mailto:sec@msw.gov.bd">sec@msw.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
৪	অফিস চলাকালীন সময়	সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	নাম ও পদবি: জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম সচিব ফোন: +৮৮০২ ৫৫১০০৪৫২ ইমেইল: <a href="mailto:sec@msw.gov.bd">sec@msw.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস