

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
২২৪/১, নিউ ইন্সটান, ঢাকা- ১০০০
www.dnswc.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

রূপকল্প (Vision) : যশসীল, নিরাপদ ও উন্নত সমাজ বিনির্মাণ।

অভিলক্ষ্য (Mission) : সমাজের পশ্চাৎপদতার ক্ষেত্রে চিহ্নিতকরণের মাধ্যমে পিছিয়েপড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন ও সার্বিক কল্যাণ সাধন।

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	জাতীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানকে অনুদান প্রদান।	সরাসরি	ক) জাতীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান হিসেবে স্বীকৃতিপত্রের কপি; খ) সমাজসেবা অধিদপ্তরের নিবন্ধন সনদপত্রের কপি; গ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী/পরিচালনা পর্ষদের তালিকা; ঘ) পূর্ববর্তী অর্ধবছরের অডিট রিপোর্ট; ঙ) বিপত্ত অর্ধবছরে সম্পাদিত, চলমান এবং ভবিষ্যত কার্যক্রম; চ) প্রত্যাপিত অনুদান ব্যয়ের কর্তৃপত্রিকল্পনা; ছ) আবেদনপত্র www.dnswc.gov.bd থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	নির্বাহী সচিব, বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ বরাবরে ফি বাবদ ৫০০/- (পাঁচশত) টাকার গে-অর্ডার জমা দিতে হবে।	প্রতি অর্ধবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শহিদুল ইসলাম পদবিঃ নির্বাহী সচিব (মুদ্রাসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd
২.	নির্বাচিত সমাজকল্যাণমূলক স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনকে অনুদান প্রদান।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	ক) সমাজসেবা অধিদপ্তরের নিবন্ধন সনদপত্রের কপি; খ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী/পরিচালনা পর্ষদের তালিকা; গ) পূর্ববর্তী অর্ধবছরের অডিট রিপোর্ট; ঘ) বিপত্ত অর্ধবছরে সম্পাদিত, চলমান এবং ভবিষ্যত কার্যক্রম; ঙ) প্রত্যাপিত অনুদান ব্যয়ের কর্তৃপত্রিকল্পনা; চ) আবেদনপত্র www.dnswc.gov.bd থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	১০০/- (একশত) টাকা নগদ জমাপূর্বক উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	প্রতি অর্ধবছরের ৩১ মার্চের মধ্যে	নামঃ মোঃ শহিদুল ইসলাম পদবিঃ নির্বাহী সচিব (মুদ্রাসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd
৩.	মানবসম্পদ উন্নয়নে প্রকল্প পরিষদ, শহর সমাজসেবার অনুকূলে অনুদান প্রদান	সময়মত পরিষদ, শহর সমাজসেবার মাধ্যমে	ক) সমাজসেবা অধিদপ্তরের নিবন্ধন সনদপত্রের কপি; খ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী/পরিচালনা পর্ষদের তালিকা; গ) পূর্ববর্তী অর্ধবছরের অডিট রিপোর্ট; ঘ) বিপত্ত অর্ধবছরে সম্পাদিত, চলমান এবং ভবিষ্যত কার্যক্রম; ঙ) প্রত্যাপিত অনুদান ব্যয়ের কর্তৃপত্রিকল্পনা; চ) আবেদনপত্র www.dnswc.gov.bd থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	১০০/- (একশত) টাকা নগদ জমাপূর্বক উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	প্রতি অর্ধবছরের ৩১ মার্চের মধ্যে	নামঃ মোঃ শহিদুল ইসলাম পদবিঃ নির্বাহী সচিব (মুদ্রাসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd

অনিল কুমার মন্ডল
প্রশাসনিক কর্মকর্তা
রাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

মোঃ মোহিবুল্লাহ
সকলকৌ পরিচালক (প্রশাসনিক)
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
রাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ

তবেদন নাথ বাউড
উপপরিচালক (প্রশাসনিক)
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
রাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ

মোঃ মুব্বাকুল হক
অডিঃ পরিচালক (উপসচিব)
রাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

মোঃ শহিদুল ইসলাম
সকলকৌ পরিচালক (মুদ্রাসচিব)
রাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪.	দুঃস্থ ও অসহায় রোগীদের চিকিৎসা সেবা প্রদানের জন্য রোগীকল্যাণ সমিতিতে অনুদান প্রদান	রোগীকল্যাণ সমিতির মাধ্যমে	ক) সমাজসেবা অধিদপ্তরের নিবন্ধন সনদপত্রের কপি; খ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী পরিচালনা পর্ষদের তালিকা; গ) পূর্ববর্তী অর্থবছরের অডিট রিপোর্ট; ঘ) বিগত অর্থবছরে সম্পাদিত, চলমান এবং ভবিষ্যত কার্যক্রম; ঙ) প্রত্যাক্ষিত অনুদান ব্যয়ের কর্তৃপরিচয়না; চ) আবেদনপত্র www.dnswc.gov.bd থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	১০০/(একশত) টাকা নগদ জমাপূর্বক জেলার উপপরিচালক, সমাজসেবা কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	প্রতি অর্থবছরের ৩১ মার্চ	নামঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(সুশাসনিক) ফোন: ০২-২২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd
৫.	সাজাহাঙ্গ আমানীদের দক্ষতা উন্নয়নে অনুদান প্রদান।	অপর্যায় সংশোধন ও পুনর্নির্মাণ সমিতির মাধ্যমে	ক) সমাজসেবা অধিদপ্তরের নিবন্ধন সনদপত্রের কপি; খ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী পরিচালনা পর্ষদের তালিকা; গ) পূর্ববর্তী অর্থবছরের অডিট রিপোর্ট; ঘ) বিগত অর্থবছরে সম্পাদিত, চলমান এবং ভবিষ্যত কার্যক্রম; ঙ) প্রত্যাক্ষিত অনুদান ব্যয়ের কর্তৃপরিচয়না; চ) আবেদনপত্র www.dnswc.gov.bd থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	১০০/(একশত) টাকা নগদ জমাপূর্বক জেলার উপপরিচালক, সমাজসেবা কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	প্রতি অর্থবছরের ৩১ মার্চ	নামঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(সুশাসনিক) ফোন: ০২-২২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd
৬.	জেলা ও উপজেলা সমাজকল্যাণ কমিটি কর্তৃক দুঃস্থ ও অসহায়দের অনুদান প্রদান।	সংশ্লিষ্ট জেলা ও উপজেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদের কপি; গ) ০২ (এক) কপি রশ্মিন ছবি; ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে ৯০ দিন	সংশ্লিষ্ট জেলার জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার।
৭.	সুস্থ জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী ও সম্প্রদায়ের জীবনমান উন্নয়নে অনুদান প্রদান	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদের কপি; গ) ০২ (এক) কপি রশ্মিন ছবি; ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(সুশাসনিক) ফোন: ০২-২২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd
৮.	সুস্থ জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী ও সম্প্রদায়ের আওতাধীনদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদের কপি; গ) ০২ (এক) কপি রশ্মিন ছবি; ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(সুশাসনিক) ফোন: ০২-২২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd

শাহিদুল ইসলাম
জাতীয় পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)

শাহিদুল ইসলাম
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)

শাহিদুল ইসলাম
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)

শাহিদুল ইসলাম
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)

শাহিদুল ইসলাম
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)
সংসদে পরিচালক (প্রশাসনিক)

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য	সেবার পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৯.	নদী ভাঙাংশে ভিটামাটাইন ক্ষতিগ্রস্তদের পুনর্বাসনে গৃহ নির্মাণ	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	(ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর কপি; (গ) ০২(এক) কপি রাজিন ছবি থাকবে; (ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্ধবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	
২০.	টা-বাগান মস্কদের জীবনমান উন্নয়নে টেকসই আবাসন নির্মাণ	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	(ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর কপি; (গ) ০২(এক) কপি রাজিন ছবি থাকবে; (ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্ধবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	
২১.	প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্তদের পুনর্বাসনে সহায়তা	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	(ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর কপি; (গ) ০২(এক) কপি রাজিন ছবি থাকবে; (ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্ধবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	
২২.	ভিক্ষাবৃত্তি নিরসনে পুনর্বাসন	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	(ক) জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির সুপারিশ; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর কপি; (গ) ০২(এক) কপি রাজিন ছবি থাকবে; (ঘ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্ধবছরের ৩০ জুনের মধ্যে	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	
২৩.	বিশেষ অনুদান কার্যক্রম (যুক্তি পর্যায়)	সরসারি/মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর মাধ্যমে	(ক) www.bmswc.gov.bd -তে নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজ; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদের ফটোকপি; (গ) আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর। (ক) উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কর্তৃক মনোনয়ন; (খ) এসএসসি/সনমানের সনদপত্রের ফটোকপি; (গ) ০২ (এক) কপি রাজিন ছবি; (ঘ) প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধনের কপি; (ঙ) প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক ছাড়পত্র।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে ৯০ দিন	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	
২৪.	মানবসম্পদ উন্নয়ন: 'সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত' নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনের নির্বাহীদের দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজসেবা কার্যালয়ের মাধ্যমে		বিনামূল্যে	প্রতি অর্ধ বছরের জুলাই থেকে জুন	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব(স্থলসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮১২৫ ইমেইল: es@bmswc.gov.bd	

অনিল কুমার মজুমদার
প্রশাসনিক কর্মকর্তা
রাংগাবন জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

মোহাম্মদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসনিক)
সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

সুব্রত নাথ বাউড়
সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

মোঃ মুখলেসুর রহমান
পরিচালক (উপসচিব)
সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

মোঃ শাহিদুল ইসলাম
পদবী: নির্বাহী সচিব (স্থলসচিব)
সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়

১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GERS)

নবা প্রাপ্তিতে অসমুঠ হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন

যোগাযোগের ঠিকানা

নিষ্পত্তির সময়সীমা

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সত্বে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অফিস চলাকালীন ও ২৪ ঘণ্টা Online এ অভিযোগ করা যাবে।	নামঃ মোঃ শাহিদুল ইসলাম পদবী: নির্বাহী সচিব (মুদ্রাসচিব) ফোন: ০২-২২২২২৮২৫ ইমেইল: es@dnswc.gov.bd	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ ট্রপিক্যাল এনএমজি টাওয়ার (১২-১৩তলা) ২২৪১, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিষ্পত্তি সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সৈয়দ মেহবী হাসান মুদ্রাসচিব (প্রশাসন) সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় ও আপিল কর্মকর্তা ফোনঃ ২২৩৩৯০০৫৮ মোবাইল: ০১৭১১৯৭৮৫৬৩ ই-মেইল: adsadmin@dnswc.gov.bd	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিষ্পত্তি সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৩। তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা :

যোগাযোগের ঠিকানা

কর্মকর্তার নাম পদবী	ফোন নম্বর, মোবাইল, ই-মেইল	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ ট্রপিক্যাল এনএমজি টাওয়ার (১২-১৩তলা) ২২৪১, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০ www.dnswc.gov.bd
মোঃ মোহিবুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ	ফোন : ০২-২২২২৮১৭৫ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯২২০ ই-মেইল : mohib.dnswc@gmail.com	

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:--

প্রতিকৃতি/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়

ক্রমিক নং	প্রতিকৃতি/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২)	যথাযথভাবে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩)	অনুদান প্রাপ্তির জন্য কারো আনুকূল্য প্রত্যাশা না করা, কারো প্রলোভনে প্রলুব্ধ না হওয়া এবং অর্নৈতিক তদ্বির থেকে বিরত থাকা।
৪)	ব্যয়ের বিল আউচার/রশিদ প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময়ে দাখিল করা।
৫)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মাসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

মোঃ মোহিবুল্লাহ
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ

মোঃ মুখলেসুর রহমান
আই.পি.সি. (মুদ্রাসচিব)
বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ

মোঃ শাহিদুল ইসলাম
নির্বাহী সচিব (মুদ্রাসচিব)
বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ