

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজসেবা অধিদফতর
জেলা সমাজসেবা কার্যালয়
ব্রাহ্মণবাড়িয়া

www.dss.brahmanbaria.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

১.১. ভিশন:

সামাজিক কল্যাণ, সুরক্ষা, ক্ষমতায়ন এবং উন্নয়নের মাধ্যমে ব্রাহ্মণবাড়িয়া জেলার জনগণের জীবনমান উন্নয়ন।

১.২. মিশন:

উপযুক্ত ও আয়ত্বাধীন সম্পদের ব্যবহার করে প্রাসঙ্গিক অংশীদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে সুসংহত ও বিকাশমান সামাজিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্রাহ্মণবাড়িয়া জেলার জনগণের জীবনমান উন্নয়ন এবং সামাজিক মঙ্গল সাধন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (দিন=কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নাম্বার ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও অধীনস্থ যে কোন কার্যালয়ের প্রদত্ত যে কোন ধরনের সেবা বিষয়ক যে কোন অভিযোগ দাখিল	নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে গ্রিভেন্স রিডেস সিস্টেম বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিতে সরাসরি আবেদন করতে হয়। ডাক যোগে বা ইমেইলে সেবা প্রদান করা হয়।	সরাসরি আবেদনপত্র বা অনলাইনে অভিযোগ	বিনামূল্যে	অত্র কার্যালয় সংক্রান্ত ৭ দিন অন্যান্য দপ্তর বিষয়ক ৩০ দিন।	সহকারী পরিচালক ফোন: ০৮৫১-৬২৪৪৪ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৭২ ই-মেইল: ad.brahmanbaria@dss.gov.bd
২	জেলা সমাজসেবা কার্যালয় ও অধীনস্থ যে কোন কার্যালয়ের প্রদত্ত যে কোন ধরনের সেবা বিষয়ক তথ্য প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করলে ডাক যোগে বা ইমেইলে তথ্য প্রেরণ করা হয়।	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট সমাজসেবা কার্যালয় ও জেলা সমাজসেবা কার্যালয়।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	অত্র দপ্তর সংক্রান্ত ৭ দিন অন্যান্য দপ্তর বিষয়ক ৩০ দিন।	সহকারী পরিচালক ফোন: ০৮৫১-৬২৪৪৪ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১৭২ ই-মেইল: ad.brahmanbaria@dss.gov.bd
৩	'স্বচ্ছসেবী 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 গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর নিবন্ধন প্রদান।	আবেদনপত্র (নির্ধারিত) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সকল উপজেলা ও শহর সমাজসেবা কার্যালয় এবং জেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে (নিবন্ধন ফি ও ভ্যাট ব্যতীত)	এনএসআই কর্তৃক ছাড়পত্র/গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর যৌক্তিক সময়	উপপরিচালক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@dss.gov.bd

৪	ক্যান্সার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোকে 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 যাচাই করতঃ জেলা কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।	অনলাইন এবং জেলা/ শহর/ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ।	বিনামূল্যে	০১ মাস	উপপরিচালক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@dss.gov.bd
৫	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে নিবন্ধিত স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাকে অনুদান প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়ে দাখিল করা এবং উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদের সভার মাধ্যমে জেলা কমিটিতে প্রেরণ করা ও জেলা কমিটির সুপারিশ মোতাবেক বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদে অনুদান মঞ্জুরীর আবেদন প্রেরণ করা হয়।	অনলাইন এবং উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়সমূহ।	ফরম ফি- ১০০/-	বছরে ০১ বার	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
৬	জেলা সমাজকল্যাণ পরিষদ হতে দুঃস্থ, অসহায়, গরীব ব্যক্তিদের এককালীন আর্থিক অনুদান প্রদান।	উপজেলা সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে জেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	এককালীন	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
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	দুর্যোগকালীন সময়ে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা অফিসার ও শহর সমাজসেবা অফিসার
৮	ভিক্ষাবৃত্তি নিরসন কর্মসূচি	সরকারি ও বেসরকারী উৎস হতে অর্থ সংস্থানের পর উপজেলা কমিটির কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী জেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর বিকল্প কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করা।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	• অনির্ধারিত	উপপরিচালক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@dss.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(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 অনুমোদন সাপেক্ষে 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, ক্যাম্পার, কিডনি, লিভার-সিরোসিস, স্ট্রোকে 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 অনুমোদন সাপেক্ষে 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	উপপরিচালক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@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	উপপরিচালক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@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	নির্দিষ্ট ফরমে সরকারি শিশু পরিবারের নিবাসী ভর্তি সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা কমিটি বরাবরে আবেদন দাখিলের পর।	সরকারি শিশু পরিবার (বালিকা), ব্রাহ্মণবাড়িয়া।	বিনামূল্যে	১ হতে ৭ দিন	উপতত্ত্বাবধায়ক সরকারি শিশু পরিবার (বালিকা), ব্রাহ্মণবাড়িয়া। ফোন: ০৮৫১-৫৮৩৪৬ মোবা: ০১৭০৮-৪১৪৩৭৪ ই-মেইল: dys.sspg.brahmanbaria@dss.gov.bd
৭	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	নির্দিষ্ট ফরমে রিসোর্স শিক্ষক বরাবরে আবেদন দাখিলের মাধ্যমে ভর্তি হওয়া যাবে।	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য যৌক্তিক সময়	উপপরিচালক/রিসোর্স শিক্ষক ফোন: ০৮৫১-৫৯২৮৯ মোবাইল: ০১৭০৮৪১৪১০৮ ই-মেইল: dd.brahmanbaria@dss.gov.bd
৮	ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান	ব্রাহ্মণবাড়িয়া জেলার নিবন্ধিত বেসরকারী 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 কর্মকর্তাগণ সমাজসেবা কর্মকর্তা, ইউসিডি
৯	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	তাৎক্ষনিক	প্রবেশন কর্মকর্তা প্রবেশন কার্যালয়, ব্রাহ্মণবাড়িয়া। মোবা: ০১৭০৮-৪১৪৩০১ ই-মেইল: po.brahmanbaria@dss.gov.bd

