

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৩২ নিউ স্কাটন ঢাকা- ১০০০
www.bnswc.gov.bd

সিটিজেন'স চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	১. জাতীয় পর্যায়ের প্রতীক্ষানকে অনুদান প্রদান। ২. নিবন্ধিত সমাজকল্যাণমূলক স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা/সংগঠনকে অনুদান প্রদান। ৩. মানবসম্পদ উন্নয়নে (সমন্বয় পরিষদ, শহর সমাজসেবার মাধ্যমে) অনুদান প্রদান। দুঃস্থ ও অসহায় রোগীদের চিকিৎসা সেবা (রোগীকল্যাণ সমিতির মাধ্যমে) ৪. দুঃস্থ ও অসহায় রোগীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান (রোগীকল্যাণ সমিতির মাধ্যমে) ৫. সাজাপ্রাপ্ত আসামীদের দক্ষতা উন্নয়নে অনুদান প্রদান (অপরাধী সংশোধন ও পুনর্বাসন সমিতির মাধ্যমে)।	সরাসরি/অনলাইন জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে/অনলাইন সরাসরি/জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে সরাসরি/জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে সরাসরি/জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	<ul style="list-style-type: none"> আবেদনের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবেঃ ক) জাতীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান হিসেবে পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত স্বীকৃতিপত্রের সত্যায়িত কপি; খ) সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক নিবন্ধিত সনদপত্রের সত্যায়িত কপি; গ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের কার্যকরী/পরিচালনা পর্ষদের পূর্ণাঙ্গ তালিকা; ঘ) পূর্ববর্তী অর্থবছরের অডিট রিপোর্ট; ঙ) বিগত অর্থবছরে সম্পাদিত কার্যক্রম, চলমান কার্যক্রম এবং ভবিষ্যতে গৃহীতব্য কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত তালিকা; চ) প্রত্যাশিত অনুদান যে কার্যক্রমে ব্যয় করা হবে তার তালিকাসহ পরিকল্পনা; ছ) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র পরিষদের ওয়েবসাইট (www.bnswc.gov.bd) থেকে অথবা বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ কার্যালয় থেকে অথবা জেলা/উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয় থেকে সংগ্রহ করা যাবে। 	ক. জাতীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানের জন্য আবেদনপত্রের সাথে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা জমাপূর্বক রশিদ গ্রহণ করতে হবে। খ. ২,৩,৪,৫ নং ক্রমিক বর্ণিত সেবার জন্য ১০০/- (একশত) টাকা স্ব স্ব জেলা সমাজকল্যাণ কমিটি থেকে রশিদ গ্রহণপূর্বক আবেদন করতে হবে।	ক. প্রতি অর্থবছরের ৩০ জুনের মধ্যে অনুদানের অর্থ ক্রসড চেকের মাধ্যমে প্রদান করা হবে। খ. প্রতি বছর আবেদনপত্রসমূহ ৩১ ডিসেম্বরের মধ্যে জমা দিতে হবে/ই সেবার মাধ্যমে প্রদান করা হবে	পদবী: নির্বাহী সচিব ফোন: ৯৩৪৮১২৫ ইমেইল: bnswcbbd@gmail.com
২	জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির অনুকূলে প্রদত্ত অনুদান হতে সহায়তা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ পরিষদের সভাপতি (জেলা প্রশাসক) বরাবর আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে এবং জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে।	বিনামূল্যে	অর্থবছরের প্রতি প্রান্তিকে (৯০ দিন) একবার চেক প্রদান করা হবে।	সংশ্লিষ্ট জেলার জেলা প্রশাসক ও সভাপতি জেলা সমাজকল্যাণ কমিটি

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	বিশেষ অনুদান কার্যক্রম : ৩.১ ক্ষুদ্র জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী ও সম্প্রদায়ের জীবনমান উন্নয়ন; ৩.২ ক্ষুদ্র জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী ও সম্প্রদায়ের ছাত্র/ছাত্রীদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান; ৩.৩ নদী ভাঙ্গণে ভিটামাটিহীন ক্ষতিগ্রস্তদের পুনর্বাসন; ৩.৪ চা-বাগান শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন এ চা- টেকসই আবাসন নির্মাণ ; ৩.৫ প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্তদের পুনর্বাসন ; ৩.৬ ভিক্ষাবৃত্তি নিরসনে পুনর্বাসন।	জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে	(ক) নির্বাহী সচিব/জেলা প্রশাসক বরাবরে অনুদানের জন্য আবেদন করতে হবে। (খ) আবেদনপত্রের সাথে নাগরিকত্ব সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ এর কপি দাখিল করতে হবে	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থবছরের ৩০ জুনের মধ্যে অনুদানের অর্থ ক্রসড চেকের মাধ্যমে প্রদান করা হবে।	পদবী: নির্বাহী সচিব ফোন: ৯৩৪৮১২৫ ইমেইল: bnswebd@gmail.com
৪	বিশেষ অনুদান কার্যক্রম (ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান)	সরাসরি/সংশ্লিষ্ট জেলা সমাজকল্যাণ কমিটির মাধ্যমে/ই সেবার মাধ্যমে	(ক) প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিজস্ব প্যাডে এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজে মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/সচিব,সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়/নির্বাহী সচিব, বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ বরাবর আবেদন দাখিল করতে হবে। (খ) আবেদনপত্রের সাথে নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত কপি, ব্যক্তির ক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, আবেদন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র (যেমন- চিকিৎসার ক্ষেত্রে ডাক্তারের ব্যবস্থাপত্র, ইনভেস্টিগেশন রিপোর্ট, হাসপাতাল চার্জ, ঔষধ ক্রয় রসিদ প্রভৃতি) দাখিল করতে হবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৯০ দিনের মধ্যে একবার অনুদানের অর্থ প্রদান করা হয়।	পদবী: উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৯৩৫৭৩৩৩ ইমেইল: bnswebd@gmail.com
৫	মানবসম্পদ উন্নয়ন: ‘সমাজকল্যাণমূলক কার্যক্রমে সম্পূর্ণ নিরীক্ষিত সেচ্ছাসেবী সংগঠনের নির্বাহী/কর্মীদের দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান।	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়ের মাধ্যমে/ অনলাইন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে	(ক) নিবন্ধিত সমাজকল্যাণমূলক সেচ্ছাসেবী সংস্থার প্রতিনিধিদের প্রশিক্ষণ কোর্সে অংশগ্রহণের পূর্বে উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয় কর্তৃক আবেদন গ্রহণপূর্বক প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন করা হবে। (খ) মনোনীত প্রশিক্ষণার্থীকে অবশ্যই এসএসসি/সমমানের সনদপত্রের ফটোকপি, এককপি ছবি, প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধনের কপি এবং প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক ছাড়পত্র সঞ্চে আনতে হবে। (গ) অনলাইনে আবেদন করা যাবে।	বিনামূল্যে	প্রতি অর্থ বছরের জুলাই থেকে জুন মাস পর্যন্ত ৫দিন ব্যাপী দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।	পদবী : উপপরিচালক (মূল্যায়ন) /কোর্স সমন্বয়ক/সহকারী কোর্স সমন্বয়ক ফোন: ৯৩৩৬৭৩৮ ইমেইল: bnswebd@gmail.com

২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অফিস চলাকালীন ও ২৪ ঘণ্টা Online এ অভিযোগ করা যাবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৯৩৪০১৪০ ই-মেইল: nurulalom202@gmail.com	নামঃ ড. মোঃ নূরুল আলম পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ই-মেইল: nurulalom202@gmail.com বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ ১৩২ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	অতিরিক্ত সচিব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৩। তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা :

কর্মকর্তার নাম পদবী	ফোন নম্বর, মোবাইল, ই-মেইল	যোগাযোগের ঠিকানা
মোঃ মোহিবুল্লাহ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)	মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯১২০ ফোন : ৯৩৪৮১৭৫ ই-মেইল : mohib.bnswc@gmail.com	বাংলাদেশ জাতীয় সমাজকল্যাণ পরিষদ ১৩২ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০ www.bnswc.gov.bd

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:--

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজসমূহ সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২)	যথাযথভাবে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৪)	অনুদান প্রাপ্তির জন্য কাহারো আনুকূল্য প্রত্যাশা না করা এবং কাহারো প্রলোভনে প্রলুব্ধ না হওয়া এবং অনৈতিক তদ্বির থেকে বিরত থাকা।
৫)	ব্যয়ের বিল ভাউচার/রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত সময়ে দাখিল করা।