**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

জাতীয় প্রতিবন্ধী উন্নয়ন ফাউন্ডেশন

**সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়**

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)**

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন:

**সমাজের সুবিধা বঞ্চিত প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর উন্নয়ন সাধন, সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান এবং তাদের সমাজের মূলস্রোতধারায় সম্পৃক্তকরণ।**

মিশন:

**আন্তর্জাতিক উদ্যোগ ও সেবা মানের আলোকে এবং জাতিসংঘ ঘোষিত UNCRPD এর আলোকে বাংলাদেশের সকল ধরণের প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর সমমর্যাদা, অধিকার, পূর্ণ অংশগ্রহণ এবং একীভুত সমাজ ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ । প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীকে সমাজের মূল স্রোতধারায় সম্পৃক্ত করার জন্য সামাজিক সচেতনতা ও আইনের শাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের সার্বিক উন্নয়ন সাধন ।**

রূপকল্প:**প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উন্নয়নের মূলস্রোতধারায় আনয়ন।**

লক্ষ্যভুক্তজনগোষ্ঠী :**প্রতিবন্ধীজনগোষ্ঠী**

২. প্রশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | 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** | **সহায়ক উপকরণ প্রদান** | **প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে বরাদ্দ পত্র জারী।** | * **লিখিত আবেদন;** * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);** * **প্রতিবন্ধিতা দৃশ্যমান ছবি;** * **জাতীয় পরিচয়পত্র;** * **অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত)** * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ।**   **(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);** | **বিনা মূল্যে** | **৩**  **(তিন) মাস** | **মোঃ সেলিম হোসেন**  **সহকারী পরিচালক**  **(পরিকল্পনা ও উন্নয়ন),**  01552473405,  [salim4035@gmail.com](mailto:salim4035@gmail.com) |
| **২** | **কৃত্রিম অঙ্গ সংযোজন** | **প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে পরিচালক মন্ডলীর সভায় অনুমোদন** | * **লিখিত আবেদন;** * **রিহ্যাবিলিটেশন প্র্যাক্টিশনার কর্তৃক ব্যবস্থা পত্র;** * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);** * **প্রতিবন্ধিতা দৃশ্যমান ছবি;** * **জাতীয় পরিচয়পত্র;** * **অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত)** * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার এর সুপারিশ।** * **(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);** | **বিনা মূল্যে** | **৬**  **(তিন) মাস** | **অতীন কুমার কুন্ডু**  **উপ-পরিচালক**  **(প্রশাসন ও অর্থ),**  01770271515  [akkundu2000@yahoo.com](mailto:akkundu2000@yahoo.com) |
| **২** | **প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আর্থিক অনুদান প্রদান** |  | * **লিখিত আবেদন;** * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);** * **প্রতিবন্ধিতা দৃশ্যমান ছবি;** * **জাতীয় পরিচয়পত্র;** * **অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত)** * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ;** * **শিক্ষা ও চিকিৎসা সাহায্যের জন্য যথার্থতা প্রমাণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান শিক্ষক/বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ /চিকিৎসার জন্য চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে।**   **(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);** | **বিনা মূল্যে** | **৩**  **(তিন) মাস** | **মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন**  **সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)**  01915533499  monowar\_99@yahoo.com |
| **৩** | **চাকুরী প্রত্যাশী কমজীবী প্রতিবন্ধী হোষ্টেল কার্যক্রম** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়েরঅনুমোদনক্রমে** | * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র** * **লিখিত আবেদনপত্র** * **ছবি** * **শিক্ষাগত যোগ্যতা ও দক্ষতা বিষয়ক কাগজপত্র** | **বিনা মূল্যে** | **১৫ (পনের) দিন** | **মোঃ রেজাউল কবির**  **হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা**  01712136558  rezajpuf1979@gmail.com |
| **৪** | **অটিজম বৈশিষ্টসম্পন্ন শিশুর পিতা/মাতা/অভিভাবকদের প্রশিক্ষণ** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে** | * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কমকর্তা বরাবর লিখিত আবেদন;** * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);** * **জাতীয় পরিচয়পত্র;** * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব ফাউন্ডেশনে প্রাপ্ত।** | **বিনা মূল্যে** | **বিজ্ঞপ্তি প্রদানের পর ৬ (ছয়) মাস** | **এস এম জাহিদুল হাসান**  **উপ-পরিচালক ( উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি)**  **01725672022**  s.m.zahidulhassan@gmail.com |
| **৫** | **ডিসএ্যাবিলিটি জব ফেয়ারএর মাধ্যমে চাকরি প্রদান/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থাকরণ** | **বেসরকারি সংস্থা/বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে কর্মদক্ষতার প্রেক্ষিতে চাকরি/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা গ্রহণ** | * **প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);** * **জাতীয় পরিচয়পত্র;** * **প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব ফাউন্ডেশনে প্রাপ্ত।** * **শিক্ষাগত যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা বিষয়ক প্রশিক্ষণ সনদের কপি** | **বিনা মূল্যে** | **প্রতি বছর** | **শেখ মোহাম্মদ মোতালিব**  **উপ-পরিচালক (বাস্তবায়ন)**  01938448616  sheikhmohammadmotalibdd@gmail.com |

**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)** |
|  | **বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে অনুদান প্রদান** | **প্রাপ্তআবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই অন্তে বোর্ড সভায় অনুমোদন** | * **দৈনিক পত্রিকায় জারীকৃত বিজ্ঞপ্তিতে বর্নিত শর্তাদি অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ।** * **নির্ধারিত ফরম**   **(ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এপাওয়া যাবে)।**   * **নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রস্তাব/আবেদন ফাউন্ডেশনে জমা দিতে হবে।** | **৫০০.০০**  **(পাঁচশত) টাকা।** | **১২ (বার) মাস** | **অতীন কুমার কুন্ডু**  **উপ-পরিচালক**  **(প্রশাসন ও অর্থ),**  01770271515,  [akkundu2000@yahoo.com](mailto:akkundu2000@yahoo.com) |
|  | **নতুন বেসরকারি বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের প্রস্তাব সুপারিশ সহ অগ্রায়ন।** | **প্রাপ্তআবেদন যাচাই-বাছাই অন্তে সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য প্রেরণ।** | * **প্রতিবন্ধিতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা ২০১৯ অনুসারে প্রাপ্ত কাগজপত্র।** | **বিনা মূল্যে** | **৩ (তিন) মাস** | **এস এম জাহিদুল হাসান**  **উপ-পরিচালক ( উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি)**  **01725672022**  s.m.zahidulhassan@gmail.com |
|  | **বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের শিক্ষক কমচারী নিয়োগের বিষয়ে সুপারিশ/মতামত অগ্রায়ন** | **প্রাপ্ত প্রস্তাব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য প্রেরণ।** | **সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ২০ সেপ্টেম্বর, ২০১৮ তারিখের ৪১.০০.০০০০.০৫৪.০১.০০১.২০১৭-৩২০ পরিপত্র এবং প্রতিবন্ধীতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা, ২০১৯ অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।** | **বিনা মূল্যে** | **২ (দুই) মাস** | **এস এম জাহিদুল হাসান**  **উপ-পরিচালক ( উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি)**  **01725672022**  s.m.zahidulhassan@gmail.com |

**২.৩) অভ্যন্তরীণ 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)** |
|  | **নৈমিত্তিক ছুটি** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে** | **আবেদন পত্র** | **বিনা মূল্যে** | **৩ কর্মদিবস** | **মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন**  **সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)**  01915533499  monowar\_99@yahoo.com |
|  | **অর্জিত ছুটি** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে** | **আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)** | **বিনা মূল্যে** | **৭ কর্মদিবস** | **মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন**  **সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)**  01915533499  monowar\_99@yahoo.com |
|  | **বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন।** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে** | **আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র** | **বিনা মূল্যে** | **৫ কর্মদিবস** | **অতীন কুমার কুন্ডু**  **উপ-পরিচালক**  **(প্রশাসন ও অর্থ),**  01770271515**,**  [akkundu2000@yahoo.com](mailto:akkundu2000@yahoo.com) |
|  | **শ্রান্তি বিনোদন ছুটি** | **ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে** | **আবেদন পত্র** | **বিনা মূল্যে** | **৭ কর্মদিবস** | **অতীন কুমার কুন্ডু**  **উপ-পরিচালক**  **(প্রশাসন ও অর্থ),**  01770271515**,**  [akkundu2000@yahoo.com](mailto:akkundu2000@yahoo.com) |
|  | **জিপিএফ** | **আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনেরব্যবস্হাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন** | **আবেদন পত্রএবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র** | **বিনামূল্যে** | **৭ কর্মদিবস** | **ড. মোঃ রেজাউল কবির বিএমএস**  **হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা**  01712136558  [rezajpuf1979@gmail.com](mailto:rezajpuf1979@gmail.com) |
|  | **গৃহ নিমাণ ঋন** | **আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনেরব্যবস্হাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন** | **আবেদন পত্রএবং সরকারি সার্কুলার অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র** | **বিনামূল্যে** | **৭কর্মদিবস।** | **মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন**  **সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)**  01915533499  monowar\_99@yahoo.com |

**৩) আপনার (সেবা প্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| **ক্রমিক** | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্কিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| **১** | **স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান** |
| **২** | **যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা** |
| **৩** | **প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা** |
| **৪** | **সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা** |
| **৫** | **অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা** |

**৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):**

**সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক** | **কখন যোগাযোগ করবেন** | **কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন** | **যোগাযোগের ঠিকানা** | **নিষ্পত্তির সময়সীমা** |
| **১** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে** | **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)** | **নাম ও পদবি: শেখ হামিম হাসান (যুগ্মসচিব)**  **পদবি:পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)**  **ফোন: ০২-৮০৩৫০৪৬**  **ইমেইল:** [hamim\_hassan2002@yahoo.com](mailto:hamim_hassan2002@yahoo.com) | **৩০ কার্যদিবস** |
| **২** | **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে** | **আপিল কর্মকর্তা** | **অনিক,সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়** | **২০ কার্যদিবস** |
| **৩** | **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](http://www.grs.gov.bd) | **৬০ কার্যদিবস** |