

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
জাতীয় প্রতিবন্ধী উন্নয়ন ফাউন্ডেশন
প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্র, -----।
ওয়েব: www.-----.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১।	থেরাপি সেবা ব্যবস্থাপত্র ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ১০ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনস্যালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০২।	ফিজিওথেরাপি সেবা	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনস্যালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৩।	অকুপেশনাল থেরাপি সেবা	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনস্যালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৪।	স্পীচ এন্ড ল্যাঙ্গুয়েজ থেরাপি সেবা	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনস্যালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ

দুলাল চন্দ্র বসন্ত
প্রোগ্রামার

০৫।	শ্রবণ মাত্রা পরীক্ষা	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনসালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৬।	দৃষ্টি মাত্রা পরীক্ষা	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনসালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৭।	কাউন্সেলিং	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ১০ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	নামঃ পদবীঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ কক্ষ-নংঃ	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনসালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৮।	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সহায়ক উপকরণ (হইল চেয়ার, হোয়াইট ক্যান, হেয়ারিং এইড, ক্র্যাচ, এলবো ক্র্যাচ, ট্রাইসাইকেল, কর্ণার চেয়ার, স্ট্যান্ডিং ফ্রেম ইত্যাদি) বিতরণ	মজুদ স্বাপেক্ষে ২১ কার্যদিবস	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (jpuf.gov.bd) এর সহায়ক উপকরণ সেবাবক্সে পাওয়া যাবে	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনসালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ
০৯।	মোবাইল থেরাপি ভ্যান সার্ভিস (ড্রাম্যামান থেরাপি সেবা কার্যক্রম)	প্রত্যেক সেবা গ্রহীতা তাঁর প্রতিবন্ধিতার ধরণ অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২৫ মিনিট।	১। সুবর্ণ কার্ড/জাতীয় পরিচয় পত্র /জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি এবং মোবাইল নম্বর	ক্যাম্পেইন সিডিউল অনুযায়ী নির্ধারিত	বিনা মূল্যে	নামঃ পদবীঃ কনসালট্যান্ট (ফিজিওথেরাপি) কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ	নামঃ পদবীঃ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা কক্ষ-নংঃ ফোন নম্বরঃ ইমেইলঃ

দুলাল চন্দ্র বর্মণ
প্রোগ্রামার

২) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

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

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তীর কাছে 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 : পদবি: প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মোবাইল/ফোন: ইমেইল:	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: ফজলে ছিদ্দীক মোঃ ইয়াহিয়া পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) (অঃদাঃ) ফোন: ০২৮০৩৫০৪৬ ইমেইল: directoradmin@jpuf.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম: মোছা: হাজেরা খাতুন পদবি: যুগ্মসচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ০১৮৩১৫২৫৯৮৮ ইমেইল: jslaw@msw.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


দুলাল চন্দ্র বর্মণ
প্রোগ্রামার



