

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও
www.dss.thakurgaon.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. সেবাসমূহঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন, ইমেইল)
০১	বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম	৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ (ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক সত্যায়িত)	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	নির্ধারিত মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসে হিসাব খোলা থাকতে হয়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০২	বিধবা ও স্বামী পরিত্যক্তা দুঃস্থ মহিলাদের ভাতা কার্যক্রম	৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ(ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক সত্যায়িত)	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	নির্ধারিত মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসে হিসাব খোলা থাকতে হয়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা কার্যক্রম	৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্ব সনদ(ইউপি চেয়ারম্যান/সদস্য কর্তৃক সত্যায়িত) ৫. সিভিল সার্জন/উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা প্রদত্ত প্রতিবন্ধিতার সনদ	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	নির্ধারিত মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসে হিসাব খোলা থাকতে হয়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৪	প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি	৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের জরিপ ৩. ৬ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. শিক্ষা বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	নির্ধারিত মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসে হিসাব খোলা থাকতে হয়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৫	বীর মুক্তিযোদ্ধা সম্মানী ভাতা কার্যক্রম	৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ৭ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র ৫. মুক্তিযোদ্ধার দলিলপত্র ও তালিকাসমূহের ফটোকপি	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে হিসাব খুলতে হয়	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd

০৬	বেদে ও অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়নে বয়স্ক/বিশেষ ভাতা কর্মসূচি	৩ মাস	১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৭	বেদে ও অনগ্রসর জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি	৩ মাস	১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৮	হিজড়া জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়নে বয়স্ক/বিশেষ ভাতা কর্মসূচি	৩-৩.৫ মাস	১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
০৯	হিজড়া শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষা উপবৃত্তি কর্মসূচি	৩-৩.৫ মাস	১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১০	ক্ষুদ্র জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী ও সম্প্রদায়ভুক্ত, অসহায় ও দারিদ্রসীমার নিচে বসবাসকারীদের এককালীন আর্থিক অনুদান কর্মসূচি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ২. নাগরিকত্বের সনদ ৩. জন্ম নিবন্ধন সনদ ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১১	চা শ্রমিকদের জীবনমান উন্নয়ন কর্মসূচি	৩ মাস	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/ নাগরিকত্বের সনদ ২. চা বাগানের পরিচয়পত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	১০ টাকার বিনিময়ে নির্ধারিত ব্যাংকে হিসাব	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১২	পল্লী সমাজসেবা (আরএসএস) কার্যক্রম	৩-৫ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৩	পল্লী মাতৃকেন্দ্র (আরএমসি) কার্যক্রম	৩-৫ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd

১৪	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পুনর্বাসন কার্যক্রম	১-৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. প্রতিবন্ধীতার সনদপত্র ৩. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ৫. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৫	আশ্রয়ন প্রকল্পে নিবাসীদের মধ্যে ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি	১-৩ মাস	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৬	প্রতিবন্ধীতা শনাক্তকরণ জরিপ, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ এবং সনদ ও পরিচয়পত্র প্রদান কর্মসূচি	১-৫ দিন	১. সিভিল সার্জনের স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধীতার সনদপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩.২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৭	ক্যান্সার, কিডনী, লিভার সিরোসিস, স্ট্রোক প্যারালাইড ও জন্মগত হৃদরোগে আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা কর্মসূচি	৩ মাস	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. পাসপোর্ট সাইজের ০৩ কপি ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের সনদের ফটোকপি ৪. নির্ধারিত ফরমে সিভিল সার্জন/মেডিকেল কলেজের সংশ্লিষ্ট বিভাগের অধ্যাপক/সংশ্লিষ্ট ইন্সটিটিউট বা হাসপাতালের পরিচালকের প্রত্যয়নপত্র	উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৮	সরকারি শিশু পরিবারে এতিম শিশু প্রতিপালন, প্রশিক্ষণ ও পুনর্বাসন কর্মসূচি	আসন শূন্য সাপেক্ষে আবেদনের ১ মাসের মধ্যে	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/কাউন্সিলরের সুপারিশ ৩. পাসপোর্ট সাইজের ৩ কপি ছবি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	সরকারি শিশু পরিবার, বালক/ বালিকা, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	উপ-তত্ত্বাবধায়ক সরকারি শিশু পরিবার, বালক/ বালিকা ঠাকুরগাঁও	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
১৯	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম	আসন শূন্য সাপেক্ষে শিক্ষাবর্ষের শুরুর শুরুতে (সাধারণত ১ মাস)	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ইউপি চেয়ারম্যান/কাউন্সিলরের সুপারিশ ৩. পাসপোর্ট সাইজের ৩ কপি ছবি ৪. ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্ম নিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদপত্র	সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	রিসোস শিক্ষক সমন্বিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী শিক্ষা কার্যক্রম, ঠাকুরগাঁও	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
২০	হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যক্রম	১-৪ ঘন্টা	নির্ধারিত ফরমে ভর্তিকৃত রোগীর ওয়ার্ডের দায়িত্বপ্রাপ্ত ডাক্তার/ কনসালটেন্ট এবং আবাসিক মেডিকেল অফিসার (আরএমও) কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদনপত্র	হাসপাতাল সমাজসেবা কার্যালয় আধুনিক সদর হাসপাতাল, ঠাকুরগাঁও ও উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	বিনামূল্যে	হাসপাতাল সমাজসেবা অফিসার, আধুনিক সদর হাসপাতাল, ঠাকুরগাঁও ও উপজেলা সমাজসেবা অফিসার	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd

২১	প্রবেশন এন্ড আফটার কেয়ার সার্ভিসেস কার্যক্রম	৩ মাস	আদালতের আদেশ	-	বিনামূল্যে	প্রবেশন অফিসার ঠাকুরগাঁও	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
২২	স্বৈচ্ছাসেবী সংগঠন নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	১-১.৫ মাস	আবেদনপত্র, গঠনতন্ত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন, অডিট রিপোর্ট, ব্যাংক স্থিতিপত্র ও অন্যান্য	সংশ্লিষ্ট জেলা/ উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট জেলা/ উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
২৩	নিবন্ধনকৃত বেসরকারি এতমথানায় ক্যাপিটেশন গ্র্যান্ট প্রদান কর্মসূচি	আবেদন প্রাপ্তির ৪ মাসের মধ্যে	অবশ্যই নিবন্ধিত হতে হবে	সংশ্লিষ্ট জেলা/ উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট জেলা/ উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
২৪	সমাজকল্যাণ পরিষদের মাধ্যমে নিবন্ধনপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহে অনুদান প্রদানে সহায়তা প্রদান	১-৩ মাস	দৈনিক পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd
২৫	নিউরোডেভেলপমেন্ট প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের এককালীন চিকিৎসা সহায়তা প্রদান কর্মসূচি	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১. সিভিল সার্জনের স্বাস্থ্যগত প্রতিবন্ধিতার সনদপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩. ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. চেয়ারম্যান কর্তৃক জন্মনিবন্ধন ও নাগরিকত্বের সনদ	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ শহর সমাজসেবা কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলা/শহর সমাজসেবা কার্যালয়	উপপরিচালক ০৫৬১-৫২৪৫০ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ dd.thakurgaon@dss.gov.bd

২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩. 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 করুনঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পদবীঃ উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও ফোনঃ ০৫৬১-৫২৪৫০ মোবাইলঃ ০১৭০৮-৪১৪১৬০ ইমেইলঃ dd.thakurgaon@dss.gov.bd	৩ মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবীঃ পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, রংপুর ফোনঃ ০৫২১-৫৬৯৮৩ ইমেইলঃ dir.rangpurdiv@dss.gov.bd	১ মাস