

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** বাংলাদেশের উন্নয়ন ও গৌরব বৃদ্ধিতে সক্ষম, নৈতিক ও মানবিক মূল্যবোধসম্পন্ন আধুনিক জীবনমনস্ক যুবসমাজ।

**মিশন:** জীবনের সর্বক্ষেত্রে যুবদের প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে তাদের প্রতিভার বিকাশ ও ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	১৮-৩৫ বয়সী যুব/যুব নারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান এবং প্রশিক্ষণোত্তর প্রকল্প গ্রহণে উদ্ভুদ্ধকরণ ও উদ্যোক্তা তৈরী।	বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে সেবা প্রদান	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তার কার্যালয়, সদর, পঞ্চগড়/যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট থেকে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/১ সপ্তাহ	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তা, সদর, পঞ্চগড়।
২	প্রকল্প গ্রহণকারীদের ঋণ প্রদান করে আত্মকর্মসংস্থান সৃষ্টি করা এবং বেকার যুবদের মাদকাসক্ত থেকে ফিরিয়ে আনা, বাল্যবিবাহ প্রতিরোধ এবং তাদেরকে সামাজিক সচেতনতা সৃষ্টি করা।	সরেজমিনে পরিদর্শন করে	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তার কার্যালয়, সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/১ সপ্তাহ	
৩	যুব সংগঠন/সমিতিতে নিবন্ধন প্রদান করা, নিবন্ধিত সংগঠনগুলোকে যুব কল্যাণতহবিল হতে অনুদান প্রদানের ব্যবস্থা করা, শ্রেষ্ঠ যুব সংগঠক, জাতীয় যুব পুরস্কার প্রাপ্তির লক্ষ্যে উদ্ভুদ্ধ করণ প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	সরেজমিনে পরিদর্শন করে	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তার কার্যালয়, সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/১ সপ্তাহ	

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন/ তথ্য পত্র মারফত/ ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তা, সদর, পঞ্চগড়।
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT/ ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে /টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	
৪	সরকারী/আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান এবং ল্যাবের	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান		সদর, পঞ্চগড়			উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তা, সদর, পঞ্চগড়।
৬	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৭	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৮	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৯	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা যুব উন্নয়ন কর্মকর্তা, সদর, পঞ্চগড়।
২	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

৩. উর্ধ্বতন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: উপ পরিচালকের কার্যালয়, পঞ্চগড় [ddpanchagarh@dvd.gov.bd](mailto:ddpanchagarh@dvd.gov.bd)  
যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর (প্রধান কার্যালয়) [www.dyd.gov.bd](http://www.dyd.gov.bd)

## ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যাবশ্যক ফোন / তদবির না করা
৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

## ৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ পরিচালক, পঞ্চগড় ইমেইল: ddpanchagarh@dvd.gov.bd (কর্মকর্তা প্রোফাইলে প্রবেশ করে ফোন নম্বর সংগ্রহ করুন)	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক(প্রশাসন) উদ্ধর্তন কর্মকর্তা কর্তৃক মনোনীত ব্যক্তি ওয়েব: www.dyd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: http://www.grs.gov.bd/	৬০ কার্যদিবস