



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক কমিটি এবং সিটিজেন
চার্টার-এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

তারিখ: ০২ অক্টোবর ২০২৩

সিটিজেন চার্টার বিষয়ক কমিটির সদস্যবৃন্দের নাম ও পদবী নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

১. জনাব আব্দুল হাকিম, উপ-প্রধান নির্বাহী, মোবাইল নং: 01777805553
২. জনাব কামরুল হাসান কামাল, উপ-প্রধান নির্বাহী, মোবাইল নং: 01771084241
৩. জনাব শক্তি পদ চক্রবর্তী, সিএফও, প্রশিকা, মোবাইল নং : 01713064103

সিটিজেন চার্টার বিষয়ক ফোকাল পারসন কর্মকর্তা:

জনাব শক্তি পদ চক্রবর্তী, সিএফও, প্রশিকা, মোবাইল নং : 01713064103

E-mail : shakti@proshikabd.com

shaktiproshika@gmail.com

প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্রের সেবাদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

০১ অক্টোবর, ২০২৩



প্রধান কার্যালয়:

প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র
আই/১-গ, সেকশন-২, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬

লিয়াজেঁ অফিস:

বিপিএমআই ভবন
২১৩-২১৪, শাহআলী বাগ, বড়বাগ, মিরপুর-২, ঢাকা-১২১৬

Web: www.proshikabd.com

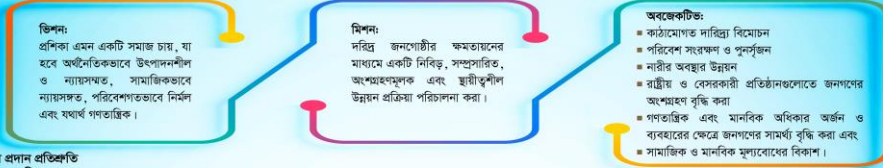
Email: pmuk@proshikabd.com

মোবাইল: 01888-000285, 01888-000286

প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্রের সেবাদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১ অক্টোবর, ২০২৩

১. ভিশন, মিশন ও অবজেক্টিভ



২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিষ্টিত তথ্য প্রদান (পত্র/ইমেইল/সফটকপি)	তথ্য গ্রাহির জন্য ফোন/ইমেইল/সরাসরি	বিনামূল্যে	অনধিক ২০ (বিশ) কর্মদিবস	শাখা অফিস : শাখা ব্যবস্থাপক এলাকা অফিস : এলাকা ব্যবস্থাপক কেন্দ্রীয় অফিস : শক্তি পদ চক্রবর্তী পদবী : সিংহগুপ্ত মোবাইল : ০১৭১৩০৬৪১০৩ ইমেইল : shakti@proshikabd.com
২.	গবেষণা ও অন্য কোন প্রয়োজনে ক্ষুদ্রস্বপ্ন ও সঞ্চয় কার্যক্রম এবং প্রশিক্ষণ সম্পর্কিত তথ্য	আবেদনকারীকে তথ্য সরবরাহ (পত্র/ইমেইল/সরাসরি)	১. আবেদনপত্র ২. গবেষণা ও আনুমানিক প্রয়োজনীয় কপি তথ্য গ্রাহির জন্য ফোন/ইমেইল/সরাসরি	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	নাম : কামরুল হাসান কামাল পদবী : উপ-প্রধান নির্বাহী নিয়ন্ত্রণ অফিস : ১১৫-১১৪, শাহজাদী বাগ, বড়বাগ, মিরপুর-২, ঢাকা-১২১১৬ মোবাইল : ০১৭১০৮৪২৪১

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	প্রশিকার সমিতিতে সদস্য হিসেবে ভর্তি	পত্রপ্রাপ্ত বা বাংলাদেশ সরকারের আইন ও বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে আবেদনকারীকে যাচাই বাছাই পূর্বক সদস্য হিসেবে ভর্তি এবং ভর্তিকৃত সদস্য ও সংসদ সদস্যের ক্ষুদ্রস্বপ্ন এবং সঞ্চয় সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি বা প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি ৩. সদস্যের সঞ্চয় হিসাবকারকের নাম, ঠিকানা এবং অংশীদারিত্বের তথ্যসহ সদস্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: শাখা অফিস অথবা সমিতির সাথে সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মী	আবেদনপত্রের জন্য সংস্থার নির্ধারিত মূল্য, অন্যান্য বিষয় বিনামূল্যে।	অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক
২.	সদস্য হিসেবে ভর্তির আবেদন পুনর্বিবেচনা	দাখিলকৃত আবেদন পুনর্বিবেচনা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ইতোমধ্যে দাখিলকৃত দলিল পুনর্বিবেচনা করার জন্য ব্যবহৃত বিধায় নতুন/অতিরিক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে না।	বিনামূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক
৩.	প্রশিকার সঞ্চয় সেবাসমূহ (গুরুত্বপূর্ণ) <ul style="list-style-type: none"> প্রশিকা সঞ্চয় ঋীম (সেধারণ সঞ্চয়) অর্থনৈতিক ও সামাজিক নিরাপত্তা ঋীম মহিলা সঞ্চয় বিশেষ সঞ্চয় (মাগিক শভাংশ) প্রশিকা শাখাপতি সঞ্চয় ঋীম 	সদস্যগণ সমিতিতে ভর্তির সাথে সাথে সঞ্চয় হিসাব পরিচালনার জন্য বিবেচিত হবেন এবং প্রশিকার নীতিমালা অনুসারে স্বাক্ষরিত/ভর্তিতে নির্ধারিত হারে বা সঞ্চয় সঞ্চয় জমা বা উত্তোলন করতে পারবেন।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদনকারী দাখিলকৃত তথ্যগতভিত্তিক পূরণকৃত পাশবই (সদস্যের নাম, ঠিকানা, সদ্য তোলা ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর এবং নির্মিতের নাম, ঠিকানা এবং অংশীদারিত্বের তথ্যসহ অন্যান্য)। প্রাপ্তিস্থান: শাখা অফিস অথবা নির্ধারিত সমিতিতে সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা বা উন্নয়ন কর্মী।	বিনামূল্যে	প্রশিকার সঞ্চয় ঋীমে ভর্তির সময় এবং অন্যান্য সঞ্চয় ঋীমের ক্ষেত্রে অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক এবং সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মী
৪.	প্রশিকার ক্ষুদ্রস্বপ্ন সেবাসমূহ (গুরুত্বপূর্ণ সদস্যদের জন্য প্রয়োজ্য)	আবেদনের প্রেক্ষিতে গণ-প্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংশ্লিষ্ট আইন বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই পূর্বক প্রশিকার সদস্যদের সঞ্চয় অধিকার প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১. আবেদনপত্র, সদ্য তোলা ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ২. জামিনকারের তথ্য, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ৩. স্বপ্ন প্রভাবিত অনুসারে অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদান।	স্বপ্ন আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের অতিরিক্ত কোন কিছু জমা প্রদান করতে হবে না।	অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক
৫.	প্রশিকার ক্ষুদ্রস্বপ্ন বুকি (স্বপ্ন বীমা) সেবাসমূহ: প্রশিকার স্বপ্ন গ্রাহীতা সদস্যদের ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য।	ক্ষুদ্রস্বপ্ন গ্রহণকারী একটি স্বপ্ন পরিচয়পত্র জমা নির্ধারিত হারে টাকা/জিমিয়ার প্রদান।	স্বপ্ন আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের অতিরিক্ত কোন কিছু জমা প্রদান করতে হবে না।	বিনামূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে শাখা ব্যবস্থাপক।
৬.	ক্ষতিপূরণ তহবিল (সঞ্চয়) থেকে প্রদত্ত সেবাসমূহ: প্রশিক্ষণ কর্মীদের যারা নিম্নোক্ত দৃষ্টি সঞ্চয় ঋীমে নিয়মিত সঞ্চয় জমা করে তাদের ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য: <ul style="list-style-type: none"> প্রশিকা সঞ্চয় ঋীম অর্থনৈতিক ও সামাজিক নিরাপত্তা ঋীম 	সদস্যদের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংস্থার নীতিমালা অনুসারে সেবা প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র মৃত্যুভিত্তিক ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে মৃত্যু সনদ উত্তরসূত্রীর প্রমাণপত্র ইত্যাদি। 	বিনামূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে শাখা ব্যবস্থাপক।
৭.	বুধি প্রদান: গুরুত্বপূর্ণ প্রশিকার সমিতির সদস্যদের সঞ্চয়সেবা ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য।	প্রশিকার সমিতির সদস্যদের সঞ্চয়নাম মাধ্যমিক বা উচ্চ মাধ্যমিক পরীক্ষায় কৃতিত্বের সাথে উত্তীর্ণ হলে সংস্থার নীতিমালা অনুসরণ করে বুধি প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র পরীক্ষার উত্তীর্ণের মার্ক শীট। 	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট স্বপ্ন কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে শাখা ব্যবস্থাপক।

২.৩ প্রশিকার অন্যান্য সামাজিক কর্মসূচি কর্তৃক সেবা প্রদান:

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	প্রতিবন্ধী উন্নয়ন ও বাস্তব সেবা কর্মসূচি	কর্মপ্রদানকারী জনসাধারণের জন্য ঐ এলাকার অফিসের আর্থিক সার্বভৌম অধ্যায়ী সেবা প্রদান। সেবা প্রদানসমূহ: <ul style="list-style-type: none"> হুইল চেয়ার প্রদান আর্থিক সাহায্য ছাদ কাপার ছিনিং ও ব্রাড প্রেসার ও ডায়ালিসিস চক্রসমূহ (ক্যাম্পের মাধ্যমে) ট্রেট কাটা ও তালু কাটার চিকিৎসা বিনা মূল্যে। 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকা অফিসে যোগাযোগ 	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকা ব্যবস্থাপক।
২.	মাদক বিরোধী সচেতনতা কর্মসূচি	কর্মপ্রদানকারী জনসাধারণের জন্য বিশেষ করে ছাত্র কলেজের ছাত্র-ছাত্রী এবং তরুণদের বয়সভিত্তিক-কালের জন্য আশোনা সভা, সেমিনার, নাটক ও টেলিভিশনের মাধ্যমে সচেতনতা বৃদ্ধি করা।	আবেদনপত্র বা উন্নয়ন এলাকা অফিসে যোগাযোগ	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকার এলাকা ব্যবস্থাপক।
৩.	আইনী সহায়তা কর্মসূচি	কর্মপ্রদানকারী মনো-বালবিহীন রোগ, পারিবারিক সহিংসতা, ইডাডিং, ধর্ষণ, এপিড ডিফেন্স, বৌদ্ধ নিকরন, নারী ও শিশু নির্যাতন রোগে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকার যোগাযোগ।	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকার এলাকা ব্যবস্থাপক।
৪.	নারী উন্নয়ন কর্মসূচি	নারী সদস্যদের নিজস্ব আয়স্বত্ব কর্মকাণ্ডের পাশাপাশি বালবিহীন, বৌদ্ধ, শারীরিক নির্যাতন, অর্ধ-বয়স তালিকা, বহুবিবাহ এবং অসম মজুরির মতো সামাজিক নিপীড়নের বিরুদ্ধে সচেতনতা বৃদ্ধিতে প্রয়োজনীয় সহায়তা করা।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকার যোগাযোগ।	বিনামূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকার এলাকা ব্যবস্থাপক।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি: সেবা এবং এ সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা এবং এ সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে ব্যর্থ হলে বা অপারেশন প্রকাশ করলে অভিযোগ নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে উল্লেখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট দাখিল করা যাবে।

ক্র.	সেবার এবং এ সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪
১.	স্বপ্ন কর্মকর্তা / শাখা ব্যবস্থাপক হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট এলাকা ব্যবস্থাপক।	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২.	এলাকা ব্যবস্থাপক হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় ব্যবস্থাপক।	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
৩.	নির্ভাগীয় ব্যবস্থাপক হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রীয় ব্যবস্থাপক	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
৪.	কেন্দ্রীয় কর্মকর্তা হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে প্রধান নির্বাহী বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে। প্রধান নির্বাহী : সিরাজুল ইসলাম মোবাইল : ০১৭৬৫৫২২৪২৮	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস



প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র।