



# PROSHIKA

A CENTRE FOR HUMAN DEVELOPMENT

## অভ্যন্তরীণ বিজ্ঞপ্তি

তারিখ: ০৮ অক্টোবর, ২০২৩

বিষয়: প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্রের সেবাদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রসঙ্গে।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার এবং মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরি অথরিটি (এমআরএ)-এর নির্দেশনা অনুযায়ী প্রতিষ্ঠানের প্রধান অফিসসহ প্রতিটি এলাকা বা শাখা অফিসে সিটিজেন চার্টার থাকা আবশ্যিক। তাই প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্রের প্রতিটি অফিসে দৃশ্যমান স্থানে সিটিজেন চার্টার টাঙিয়ে রাখতে হবে। সিটিজেন চার্টার-এর ফরমেটসহ বিষয়বস্তু উক্ত বিজ্ঞপ্তির সাথে সংযুক্ত করা হলো। বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ বিধায় দ্রুততার সাথে বাস্তবায়ন করার জন্য বলা হলো।

ধন্যবাদ।

মিরাজুল ইসলাম

প্রধান নির্বাহী

প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র।



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

০১ অক্টোবর, ২০২৩

## ১. ভিশন, মিশন ও অবজেকটিভ

### ভিশন:

প্রশিকা এমন একটি সমাজ চায়, যা হবে অর্থনৈতিকভাবে উৎপাদনশীল ও ন্যায়সম্মত, সামাজিকভাবে ন্যায়সঙ্গত, পরিবেশগতভাবে নির্মল এবং যথার্থ গণতান্ত্রিক।

### মিশন:

দরিদ্র জনগোষ্ঠীর ক্ষমতায়নের মাধ্যমে একটি নিবিড়, সম্প্রসারিত, অংশগ্রহণমূলক এবং স্থায়ীত্বশীল উন্নয়ন প্রক্রিয়া পরিচালনা করা।

### অবজেকটিভ:

- কাঠামোগত দারিদ্র্য বিমোচন
- পরিবেশ সংরক্ষণ ও পুনর্সৃজন
- নারীর অবস্থার উন্নয়ন
- রাষ্ট্রীয় ও বেসরকারী প্রতিষ্ঠানগুলোতে জনগণের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করা
- গণতান্ত্রিক এবং মানবিক অধিকার অর্জন ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে জনগণের সামর্থ্য বৃদ্ধি করা এবং
- সামাজিক ও মানবিক মূল্যবোধের বিকাশ।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্র. | সেবার নাম                                                                           | সেবা প্রদান পদ্ধতি                          | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                     | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদ নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল                                                                                                                                                                |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১    | ২                                                                                   | ৩                                           | ৪                                                                                          | ৫                             | ৬                         | ৭                                                                                                                                                                                                                        |
| ১.   | তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান                                                 | অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/ইমেইল/সফটকপি)    | তথ্য প্রাপ্তির জন্য ফোন/ইমেইল/সরাসরি                                                       | বিনামূল্যে                    | অনধিক ২০ (বিশ) কর্মদিবস   | শাখা অফিস : শাখা ব্যবস্থাপক<br>এলাকা অফিস : এলাকা ব্যবস্থাপক<br>কেন্দ্রীয় অফিস : শক্তি পদ চক্রবর্তী<br>পদবী : সিএফও<br>মোবাইল : ০১৭১৩০৬৪১০৩<br>ইমেইল : <a href="mailto:shakti@proshikabd.com">shakti@proshikabd.com</a> |
| ২.   | গবেষণা ও অন্য কোন প্রয়োজনে ক্ষুদ্রঋণ ও সঞ্চয় কার্যক্রম এবং প্রশিকা সম্পর্কিত তথ্য | আবেদনকারীকে তথ্য সরবরাহ (পত্র/ইমেইল/সরাসরি) | ১. আবেদনপত্র<br>২. গবেষণা ও আনুষঙ্গিক প্রয়োজনীয় কপি তথ্য প্রাপ্তির জন্য ফোন/ইমেইল/সরাসরি | বিনামূল্যে                    | অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | নাম : কামরুল হাসান কামাল<br>পদবী : উপ-প্রধান নির্বাহী<br>লিয়াজোঁ অফিস: ২১৩-২১৪, শাহআলী বাগ, বড়বাগ, মিরপুর-২, ঢাকা-১২১৬<br>মোবাইল : ০১৭৭১০৮৪২৪১                                                                         |

### 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                                                                                                                                                                                                    | গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের আইন ও বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে আবেদনকারীকে যাচাই বাছাই পূর্বক সদস্য হিসেবে ভর্তি এবং ভর্তিকৃত সদস্য ও সক্ষমতা অনুসারে ক্ষুদ্রঋণ এবং সঞ্চয় সেবা প্রদান | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>১. নির্ধারিত আবেদনপত্র<br>২. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে জন্ম নিবন্ধনের ফটোকপি<br>৩. সদস্যের সঞ্চয় হিসাবসমূহের নমিনীদের নাম, ঠিকানা এবং অংশীদারিত্বের তথ্যসহ সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি।<br><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> শাখা অফিস অথবা সমিতির সাথে সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মী | আবেদনপত্রের জন্য সংস্থার নির্ধারিত মূল্য, অন্যান্য বিষয় বিনামূল্যে। | অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস                                                                         | সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক  |
| ২.   | সদস্য হিসেবে ভর্তির আবেদন পুনর্বিবেচনা                                                                                                                                                                                                 | দাখিলকৃত আবেদন পুনর্বিবেচনা                                                                                                                                                                     | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>ইতোমধ্যে দাখিলকৃত দলিলাদি পুনর্বিবেচনা করার জন্য ব্যবহৃত বিধায় নতুন/অতিরিক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে না।                                                                                                                                                                                                            | বিনামূল্যে                                                           | অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস                                                                         | সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক                                                |
| ৩.   | প্রশিকার সঞ্চয় সেবাসমূহ (শুধুমাত্র সদস্যদের জন্য প্রযোজ্য)<br>■ প্রশিকা সঞ্চয় স্কীম (সাধারণ সঞ্চয়)<br>■ অর্থনৈতিক ও সামাজিক নিরাপত্তা স্কীম<br>■ মেয়াদী সঞ্চয়<br>■ বিশেষ সঞ্চয় (মাসিক লভ্যাংশ)<br>■ প্রশিকা লাঞ্ছিত সঞ্চয় স্কীম | সদস্যগণ সমিতিতে ভর্তির সাথে সাথে সঞ্চয় হিসাব পরিচালনার জন্য বিবেচিত হবেন এবং প্রশিকার নীতিমালা অনুসারে সাপ্তাহিকভিত্তিতে নির্ধারিত হারে বা ষেচ্ছায় সঞ্চয় জমা বা উত্তোলন করতে পারবেন।         | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>আবেদনকারী দাখিলকৃত তথ্যের ভিত্তিতে পূরণকৃত পাশবই (সদস্যের নাম, ঠিকানা, সদ্য তোলা ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর এবং নমিনীদের নাম, ঠিকানা এবং অংশীদারিত্বের তথ্যসহ অন্যান্য।<br><b>প্রাপ্তিস্থান:</b> শাখা অফিসে অথবা নির্ধারিত সমিতিতে সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা বা উন্নয়ন কর্মী।                                      | বিনামূল্যে                                                           | প্রশিকার সঞ্চয় স্কীমে ভর্তির সময় এবং অন্যান্য সঞ্চয় স্কীমের ক্ষেত্রে অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক এবং সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মী।      |
| ৪.   | প্রশিকার ক্ষুদ্রঋণ সেবাসমূহ: (শুধুমাত্র সদস্যদের জন্য প্রযোজ্য)                                                                                                                                                                        | আবেদনের প্রেক্ষিতে গণ-প্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংশ্লিষ্ট আইন বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাই পূর্বক প্রশিকার সদস্যদের সক্ষমতা অনুসারে ক্ষুদ্রঋণ প্রদান।                      | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>১. আবেদনপত্র, সদ্য তোলা ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>২. জামিনদারের তথ্য, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি<br>৩. ঋণ প্রডাক্ট অনুসারে অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                                                                    | ঋণ আবেদনপত্রের নির্ধারিত মূল্য। অন্যান্য জিনিস বিনামূল্যে।           | অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস                                                                         | সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা/উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক। |
| ৫.   | প্রশিকার ক্ষুদ্রঋণ ঝুঁকি (ঋণ বীমা) সেবাসমূহ: শুধুমাত্র প্রশিকার ঋণ গ্রহীতা সদস্যদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।                                                                                                                                 | ক্ষুদ্রঋণ গ্রহণকালে একটি ঋণ পরিক্রমার জন্য নির্ধারিত হারে টাঙ্গা / প্রিমিয়াম প্রদান।                                                                                                           | ঋণ আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্রের অতিরিক্ত কোন কিছু জমা প্রদান করতে হবে না।                                                                                                                                                                                                                                                                        | বিনামূল্যে                                                           | অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস                                                                         | সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা / উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে শাখা ব্যবস্থাপক।         |
| ৬.   | ক্ষতিপূরণ তহবিল (সঞ্চয়) থেকে প্রদত্ত সেবাসমূহ: প্রশিকা সদস্যদের যারা নিম্নোক্ত দুটি সঞ্চয় স্কীমে নিয়মিত সঞ্চয় জমা করে তাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য:<br>* প্রশিকা সঞ্চয় স্কীম<br>* অর্থনৈতিক ও সামাজিক নিরাপত্তা স্কীম                  | সদস্যদের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংস্থার নীতিমালা অনুসারে সেবা প্রদান।                                                                                                                               | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>* আবেদনপত্র<br>* মৃত্যুজনিত ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে মৃত্যু সনদ<br>* উত্তরসূরীর প্রমাণপত্র ইত্যাদি।                                                                                                                                                                                                                      | বিনামূল্যে                                                           | অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবস                                                                         | সংশ্লিষ্ট ঋণ কর্মকর্তা / উন্নয়ন কর্মীর মাধ্যমে শাখা ব্যবস্থাপক।         |
| ৭.   | বৃত্তি প্রদান: শুধুমাত্র প্রশিকার সমিতির সদস্যদের সন্তানদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।                                                                                                                                                         | প্রশিকার সমিতির সদস্যদের সন্তানগণ মাধ্যমিক বা উচ্চ মাধ্যমিক পরীক্ষায় কৃতিত্বের সাথে উত্তীর্ণ হলে সংস্থার নীতিমালা অনুসরণ করে বৃত্তি প্রদান।                                                    | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>* আবেদনপত্র<br>* পরীক্ষায় উত্তীর্ণের মার্ক শীট।                                                                                                                                                                                                                                                                     | বিনামূল্যে                                                           | অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস                                                                        | সংশ্লিষ্ট ঋণ 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 স্বাস্থ্য সেবা কর্মসূচি: | কর্মএলাকার জনসাধারণের জন্য ঐ এলাকার অফিসের আর্থিক সামর্থ্য অনুযায়ী সেবা প্রদান। সেবা প্রদানসমূহ:<br>* হুইল চেয়ার প্রদান<br>* আর্থিক সাহায্য<br>* স্তন ক্যান্সার স্ক্রিনিং ও ব্লাড প্রেসার ও ডায়াবেটিক চেকআপ (ক্যাম্পের মাধ্যমে)<br>* ঠোট কাটা ও তালু কাটার চিকিৎসা বিনা মূল্যে। | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>* আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকা অফিসে যোগাযোগ | বিনামূল্যে                    | অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকা ব্যবস্থাপক।                      |
| ২.   | মাদক বিরোধী সচেতনতা কর্মসূচি                  | কর্মএলাকার জনসাধারণের জন্য বিশেষ করে স্কুল কলেজের ছাত্র-ছাত্রী এবং তরুণদের বয়:সন্ধি-কালের জন্য আলোচনা 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                         | কর্মএলাকার মধ্যে বাল্যবিবাহ রোধ, পারিবারিক সহিংসতা, ইভটিজিং, ধর্ষণ, এসিড নিক্ষেপ, যৌতুক নিরসন, নারী ও শিশু নির্যাতন রোধে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান।                                                                                                            | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকায় যোগাযোগ।      | বিনামূল্যে                    | অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন এলাকার এলাকা ব্যবস্থাপক।               |
| ৪.   | নারী উন্নয়ন ও ক্ষমতায়ন কর্মসূচি             | নারী সদস্যদের নিজস্ব আয়মূলক কর্মকাণ্ডের পাশাপাশি বাল্যবিবাহ, যৌতুক, শারীরিক নির্যাতন, অবৈধ তালাক, বহুবিবাহ এবং অসম মজুরির মতো সামাজিক নিপীড়নের বিরুদ্ধে সচেতনতা বৃদ্ধিতে প্রয়োজনীয় সহায়তা করা।                                                                                | <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b><br>আবেদনপত্র বা সরাসরি উন্নয়ন এলাকায় 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 অপারগতা 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.   | ঋণ 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.   | বিভাগীয় 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।<br>প্রধান নির্বাহী : সিরাজুল ইসলাম<br>মোবাইল : ০১৭৬৫৫২২৪২৮ | অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস |



## প্রশিকা মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র।