

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় প্রতিবন্ধী উন্নয়ন ফাউন্ডেশন
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন:

সমাজের সুবিধা বঞ্চিত প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর উন্নয়ন সাধন, সামাজিক নিরাপত্তা প্রদান এবং তাদের সমাজের মূলস্রোতথারায় সম্পৃক্তকরণ।

মিশন:

আন্তর্জাতিক উদ্যোগ ও সেবা মানের আলোকে এবং জাতিসংঘ ঘোষিত United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) এর আলোকে বাংলাদেশের সকল ধরনের প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর সমমর্যাদা, অধিকার, পূর্ণ অংশগ্রহণ এবং একীভূত সমাজ ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ। প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীকে সমাজের মূল স্রোতথারায় সম্পৃক্ত করার জন্য সামাজিক সচেতনতা ও আইনের শাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের সার্বিক উন্নয়ন সাধন।

রূপকল্প: প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উন্নয়নের মূলস্রোতথারায় আনয়ন।

লক্ষ্যভুক্তজনগোষ্ঠী : প্রতিবন্ধীজনগোষ্ঠী

২. প্রস্তুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সহায়ক উপকরণ প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে বরাদ্দ পত্র জারী।	<ul style="list-style-type: none">➤ লিখিত আবেদন;➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত);➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি;➤ জাতীয় পরিচয়পত্র;➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বার/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত)➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ। (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট	বিনা মূল্যে	২২ কর্মদিবস	মোঃ সেলিম হোসেন সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), ০১৫৫২৪৭৩৪০৫ salim4035@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			(jpuf.gov.bd) এর “সহায়ক উপকরণ” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);			
২	কৃত্রিম অঙ্গ সংযোজন	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে পরিচালক মন্ডলীর সভায় অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> ➤ লিখিত আবেদন; ➤ রিহাবিলিটেশন প্র্যাক্টিশনার কর্তৃক ব্যবস্থা পত্র; ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি; ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বার/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত) ➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ। (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (jpuf.gov.bd) এর “সহায়ক উপকরণ” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
৩	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আর্থিক অনুদান প্রদান		<ul style="list-style-type: none"> ➤ লিখিত আবেদন; ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ প্রতিবন্ধিতার দৃশ্যমান ছবি; ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ অসচ্ছলতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি /মেম্বার/ কাউন্সিলর / চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত) ➤ নিকটস্থ / নিজ জেলার প্রতিবন্ধী সেবা ও সাহায্য কেন্দ্রের প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ। (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (jpuf.gov.bd) এর “সহায়ক উপকরণ” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (চঃ দা:) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ mislam05@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ শিক্ষা সাহায্যের জন্য যথার্থতা প্রমাণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান শিক্ষক/বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ দাখিল করতে হবে। ➤ চিকিৎসার জন্য চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। <p>(আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (jpuf.gov.bd) এর “ঋণ ও অনুদান” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে);</p>			
৪	চাকুরী প্রত্যাশী কমজীবী প্রতিবন্ধী হোষ্টেল কার্যক্রম	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ লিখিত আবেদনপত্র ➤ ছবি ➤ শিক্ষাগত যোগ্যতা ও দক্ষতা বিষয়ক সনদপত্র 	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	ড. মোঃ রেজাউল কবির সহকারী পরিচালক (অথ ও অডিট) (চ: দা:) ০১৭১২১৩৬৫৫৮ rezajpuf1979@gmail.com
৫	বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন শিশুর পিতা/মাতা/অভিভাবক দের প্রশিক্ষণ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	<ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবর লিখিত আবেদন; ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব। 	বিনা মূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রদানের পর ৪৫ কর্মদিবস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) ০১৭২৫৬৭২০২২ s.m.zahidulhassan@gmail.com
৬	ডিসএ্যাবিলিটি জব ফেয়ারএর মাধ্যমে চাকরি প্রদান/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থাকরণ	বেসরকারি সংস্থা/বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে কর্মদক্ষতার প্রেক্ষিতে চাকরি/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা গ্রহণ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্রের ফটোকপি (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব। ➤ শিক্ষাগত যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা বিষয়ক প্রশিক্ষণ সনদের কপি 	বিনা মূল্যে	মার্চ-এপ্রিল প্রতি বছর	শেখ মোহাম্মদ মোতালিব উপ-পরিচালক (বাস্তবায়ন) ০১৯৩৮৪৪৮৬১৬ sheikhmohammadmotalibdd@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বেসরকারি সংস্থার অনুকূলে অনুদান প্রদান	প্রাপ্তআবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই অত্তে বোর্ড সভায় অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> ➤ দৈনিক পত্রিকায় জারীকৃত বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত শর্তাদি অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। ➤ নির্ধারিত ফরম (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (jpuf.gov.bd) এর “স্বাগ ও অনুদান” সেবাবক্সে পাওয়া যাবে); ➤ নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রস্তাব / আবেদন ফাউন্ডেশনে জমা দিতে হবে। 	৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা।	১২ (বার) মাস	উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
২.	নতুন বেসরকারি বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের প্রস্তাব সুপারিশ সহ অগ্রায়ন।	প্রাপ্তআবেদন যাচাই-বাছাই অত্তে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ প্রতিবন্ধীতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা ২০১৯ অনুসারে প্রাপ্ত কাগজপত্র। (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies) এ পাওয়া যাবে); 	বিনা মূল্যে	১০ কর্মদিবস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) ০১৭২৫৬৭২০২২ s.m.zahidulhassan@gmail.com
৩.	বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের শিক্ষক কমচারী নিয়োগের বিষয়ে সুপারিশ/মতামত অগ্রায়ন	প্রাপ্ত প্রস্তাব যাচাই-বাছাই অত্তে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ২০ সেপ্টেম্বর, ২০১৮ তারিখের ৪১.০০.০০০০.০৫৪.০১.০০১.২০১৭-৩২০ পরিপত্র এবং প্রতিবন্ধীতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা, ২০১৯ অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট (https://jpuf.portal.gov.bd/site/view/policies) এ পাওয়া যাবে); 	বিনা মূল্যে	১৫ কর্মদিবস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) ০১৭২৫৬৭২০২২ s.m.zahidulhassan@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নৈমিত্তিক ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র	বিনা মূল্যে	১ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (চঃ দা:)

						০১৭১২৮৯০৭৩৬ mislam05@yahoo.com
২.	অর্জিত ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য সনদপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (চঃ দাঃ) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ mislam05@yahoo.com
৩.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
৪.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবস	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (চঃ দাঃ) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ mislam05@yahoo.com
৫.	জিপিএফ	আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনের ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	আবেদন পত্র এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. মোঃ রেজাউল কবির সহকারী পরিচালক (অর্থ ও অডিট) (চঃ দাঃ) ০১৭১২১৩৬৫৫৮ rezajpuf1979@gmail.com
৬.	গৃহ নিমাণ ঋন	আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনের ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	আবেদন পত্র এবং সরকারি সাকুলার অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস।	মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (চঃ দাঃ) ০১৭১২৮৯০৭৩৬ mislam05@yahoo.com

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত 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	অनावশ্যক ফোন /তদবির না করা

8) 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 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 ও পদবি: শেখ হামিম হাসান (যুগ্মসচিব) পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৮০৩৫০৪৬- ইমেইল: hamim_hassan2002@yahoo.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	অনিক, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

 