

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 মূলস্রোতধারায় সম্পৃক্তকরণ।

মিশন:

আন্তর্জাতিক উদ্যোগ ও সেবা মানের আলোকে এবং জাতিসংঘ ঘোষিত UNCRPD এর আলোকে বাংলাদেশের সকল ধরনের প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীর সমমর্যাদা, অধিকার, পূর্ণ অংশগ্রহণ এবং একীভূত সমাজ ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ। প্রতিবন্ধী জনগোষ্ঠীকে সমাজের মূল স্রোতধারায় সম্পৃক্ত করার জন্য সামাজিক সচেতনতা ও আইনের শাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের সার্বিক উন্নয়ন সাধন।

রূপকল্প: প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উন্নয়নের মূলস্রোতধারায় আনয়ন।

লক্ষ্যভুক্তজনগোষ্ঠী : প্রতিবন্ধীজনগোষ্ঠী।

২. প্রদত্ত 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।	➤ লিখিত আবেদন; ➤ প্রতিবন্ধীতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ প্রতিবন্ধীতা দৃশ্যমান হবি; ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ অসম্মততা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত) ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ। (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	মোঃ সেলিম হোসেন সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), 01552473405, 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)
২	কৃত্রিম অঙ্গ সংযোজন	প্রাপ্ত আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাই ও সুপারিশের প্রেক্ষিতে পরিচালক মন্ডলীর সভায় অনুমোদন	➤ লিখিত আবেদন; ➤ রিহ্যাবিলিটেশন প্র্যাক্টিশনার কর্তৃক ব্যবস্থা পত্র; ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ প্রতিবন্ধিতা দৃশ্যমান ছবি; ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ অসম্পূর্ণতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত) ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার এর সুপারিশ। ➤ (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);	বিনা মূল্যে	৬ (তিন) মাস	অতীন কুমার কুন্ডু উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), 01770271515 akkundu2000@yahoo.com
২	প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আর্থিক অনুদান প্রদান		➤ লিখিত আবেদন; ➤ প্রতিবন্ধিতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ প্রতিবন্ধিতা দৃশ্যমান ছবি; ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ অসম্পূর্ণতা সনদ পত্র (স্থানীয় প্রতিনিধি কর্তৃক প্রদত্ত) ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশ; ➤ শিক্ষা ও চিকিৎসা সাহায্যের জন্য যথার্থতা প্রমাণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান শিক্ষক/বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ/চিকিৎসার জন্য চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে। (আবেদন পত্রের নমুনা ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এ পাওয়া যাবে);	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) 01915533499 monowar_99@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)
৩	চাকুরী প্রত্যাশী কমজীবী প্রতিবন্ধী হোস্টেল কার্যক্রম	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	➤ প্রতিবন্ধীতা সনদপত্র ➤ লিখিত আবেদনপত্র ➤ ছবি ➤ শিক্ষাগত যোগ্যতা ও দক্ষতা বিষয়ক কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	১৫ (পনের) দিন	মোঃ রেজাউল কবির হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা 01712136558 rezajpuf1979@gmail.com
৪	অটিজম বৈশিষ্ট্যসম্পন্ন শিশুর পিতা/মাতা/অভিভাবকদের প্রশিক্ষণ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তা বরাবর লিখিত আবেদন; ➤ প্রতিবন্ধীতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব ফাউন্ডেশনে প্রাপ্ত।	বিনা মূল্যে	বিজ্ঞপ্তি প্রদানের পর ৬ (ছয়) মাস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) 01725672022 s.m.zahidulhassan@gmail.com
৫	ডিসএ্যাবিলিটি জব ফেয়ারএর মাধ্যমে চাকরি প্রদান/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থাকরণ	বেসরকারি সংস্থা/বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে কর্মদক্ষতার প্রেক্ষিতে চাকরি/কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা গ্রহণ	➤ প্রতিবন্ধীতা সনদপত্র (সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত); ➤ জাতীয় পরিচয়পত্র; ➤ প্রতিবন্ধী বিষয়ক কর্মকর্তার সুপারিশকৃত প্রস্তাব ফাউন্ডেশনে প্রাপ্ত। ➤ শিক্ষাগত যোগ্যতা ও কর্মদক্ষতা বিষয়ক প্রশিক্ষণ সনদের কপি	বিনা মূল্যে	প্রতি বছর	শেখ মোহাম্মদ মোতালিব উপ-পরিচালক (বাস্তবায়ন) 01938448616 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 অন্তে বোর্ড সভায় অনুমোদন	➤ দৈনিক পত্রিকায় জারীকৃত বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত শর্তাদি অনুসারে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র । ➤ নির্ধারিত ফরম (ফাউন্ডেশনের ওয়েব সাইট jpuf.gov.bd এপাওয়া যাবে)।	৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা।	১২ (বার) মাস	অতীন কুমার কুন্ডু উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), 01770271515, akkundu2000@yahoo.com

			➤ নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রস্তাব/আবেদন ফাউন্ডেশনে জমা দিতে হবে।			
২.	নতুন বেসরকারি বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের প্রস্তাব সুপারিশ সহ অগ্রায়ন।	প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই অন্তে সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য প্রেরণ।	➤ প্রতিবন্ধীতা সম্পর্কিত সমন্বিত বিশেষ শিক্ষা নীতিমালা ২০১৯ অনুসারে প্রাপ্ত কাগজপত্র।	বিনা মূল্যে	৩ (তিন) মাস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) 01725672022 s.m.zahidulhassan@gmail.com
৩.	বুদ্ধি প্রতিবন্ধী বিদ্যালয়ের শিক্ষক কর্মচারী নিয়োগের বিষয়ে সুপারিশ/মতামত অগ্রায়ন	প্রাপ্ত প্রস্তাব সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ে সুপারিশসহ অনুমোদনের জন্য প্রেরণ।	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।	বিনা মূল্যে	২ (দুই) মাস	এস এম জাহিদুল হাসান উপ-পরিচালক (উন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি) 01725672022 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	৩ কর্মদিবস	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) 01915533499 monowar_99@yahoo.com
২.	অর্জিত ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবস	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) 01915533499 monowar_99@yahoo.com
৩.	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	৫ কর্মদিবস	অতীন কুমার কুন্ডু উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), 01770271515, akkundu2000@yahoo.com

৪.	শান্তি বিনোদন ছুটি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে	আবেদন পত্র	বিনা মূল্যে	৭ কর্মদিবস	অতীন কুমার কুন্ডু উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), 01770271515, akkundu2000@yahoo.com
৫.	জিপিএফ	আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনের ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	আবেদন পত্র এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. মোঃ রেজাউল কবির বিএমএস হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা 01712136558 rezajpuf1979@gmail.com
৬.	গৃহ নিমাণ ঋন	আবেদনকারীর আবেদন ফাউন্ডেশনের ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	আবেদন পত্র এবং সরকারি সার্কুলার অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস।	মুহাম্মদ মনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) 01915533499 monowar_99@yahoo.com

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) 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