

সিটিজেন চার্টার

১.১ রূপকল্প (Vision) :

বিকশিত শিশু।

১.২ অভিলক্ষ (Mission) :

সঠিক পরিচর্যা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে শিশুর প্রতিভা বিকাশ সাধন।

বাংলাদেশ শিশু একাডেমি শিশুদের মানসিক বিকাশের লক্ষ্যে কেন্দ্রীয় অফিসসহ ৬৪টি জেলা ও ০৬টি উপজেলা কার্যালয়ের মাধ্যমে বিভিন্ন সেবামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করছে। তন্মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে নানামুখী প্রশিক্ষণ, গ্রন্থাগার সেবা, জাদুঘরভিত্তিক প্রদর্শনী এবং বই-পত্রিকা প্রকাশনা, বিপণন ও বিক্রয়মূলক কার্যক্রম।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নাগরিককে তথ্য প্রদান।	তথ্য প্রাপ্তির নির্ধারিত আবেদন ফরম 'ক' মোতাবেক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট লিখিতভাবে বা ই-মেইলের মাধ্যমে।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম। (২) আবেদনের সমর্থনে প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার দপ্তর এবং www.shishuacademy.gov.bd ওয়েবসাইট তথ্য অধিকার সেবা বক্স।	(১) এ-৪ ও এ-৩ মাপের কাগজের ক্ষেত্রে প্রতি পৃষ্ঠা দুই টাকা, ভিন্ন মাপের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য। (২) সিডিতে তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য; সিডি সরবরাহ করা হলে বিনামূল্যে; পরিশোধ পদ্ধতি চালানোর মাধ্যমে, কোড নং-১-৩৩০১-০০০১-১৮৭০।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও বিধি অনুযায়ী।	জনাব শামীমা আরেফিন প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: মোবাইল : ০১৭৮৩১৭৬৯৩৪ shamimabsa@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত) ফোন : ০২২২৩৩৫২০৫০ মোবাইল : ০১৭১২২৭৮২৬৮ lailabsa@gmail.com

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র ও প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা সেবা।	০৩-০৫ বছর বয়সের ৩০জন শিশুকে ভর্তি করে ০১ (এক) জন শিক্ষকের দ্বারা গল্প, খেলা-ধুলার মাধ্যমে প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা প্রদান।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন সনদ (৩) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমি সকল জেলা ও কেন্দ্রীয় কার্যালয়। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস (প্রতি বছর জানুয়ারি মাস)	জনাব রায়হান জামাত জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), মোবাইল : ০১৭১১-৪৮৪০২৫ mayamasud@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিষ্ঠা : মোসাম্মৎ নাসরীন আকতার প্রশাসনিক অফিসার ফোন নং: ০২-৯৫১৩৪০০ মোবাইল : ০১৭১১২০৬৬১৮ bsaao.nasreen@gmail.com এবং উপজেলা ও জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা।
২.	শিশুদের সাংস্কৃতিক প্রশিক্ষণ (সংগীত, নৃত্য, চিত্রাংকন ও সৃজন, আবৃত্তি ও উপস্থাপনা শৈলী এবং হাওয়াইয়ান/ স্প্যানিশ গিটার, তবলা, নাটকলা, ইংরেজি ভাষা শিক্ষা, দাবা, কম্পিউটার, সুন্দর হাতের লেখা, বীশি, বেহালা, দোতারা।	০৬-১৩ বছর বয়সের শিশুদের ভর্তি করে প্রশিক্ষিত শিক্ষক/প্রশিক্ষক দ্বারা হাতে কলমে শিক্ষা দান।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন, স্কুলের প্রত্যয়ন (৩) ০৩ (তিন) কপি সত্যায়িত ছবি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির উপজেলা, জেলা ও কেন্দ্রীয় কার্যালয়। www.shishuacademy.gov.bd	প্রতি বর্ষের জন্য এককালীন ২,৫০০/- টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস।	মোসাম্মৎ নাসরীন আকতার প্রশাসনিক অফিসার ফোন নং: ০২-৯৫১৩৪০০ মোবাইল : ০১৭১১২০৬৬১৮ bsaao.nasreen@gmail.com এবং উপজেলা ও জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা।
৩.	গ্রন্থাগার সেবা	০৫-১৬ বছরের শিশুদের গ্রন্থাগারের সদস্য করে বই ও পত্রিকা ইস্যুর মাধ্যমে সেবা প্রদান। গ্রন্থাগারের সেবাসমূহ : পাঠক সেবা, বই লেন-দেন, পাঠ চক্র, বঙ্গবন্ধু কর্ণার, লাইব্রেরি আউট-রিচিং সার্ভিস, রেফারেন্স সার্ভিস, গ্রন্থাগার ভিত্তিক শিক্ষামূলক কার্যক্রম, অডিও ভিজুয়াল ও ব্লুম থিয়েটার, অডিও ভিজুয়াল এন্ড ডকুমেন্টারী প্রোগ্রাম, আউটসোর্সিং এন্ড রিসোর্স শেয়ারিং প্রোগ্রাম, চিলেডেন লিটারেসি প্রোগ্রাম, সেরা পাঠক নির্বাচন, ভার্চুয়াল চিলডেন ক্লাব গঠন।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) ০২ (দুই) কপি ছবি (সত্যায়িত) এবং জন্ম নিবন্ধনের (সত্যায়িত) কপি। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	সদস্য ফি নগদ ১০০/- (একশত) টাকা	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস। সদস্য করে আইডি কার্ড প্রদান।	জনাব রেজিনা আক্তার লাইব্রেরিয়ান ফোন নং: ০২-৯৫৫৩৬৯১ মোবাইল : ০১৭১৫২৬৭৩৮৩ razinaalam-999@yahoo.com এবং উপজেলা ও জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা।
৪.	জাদুঘর সেবা	০৫-১৬ বছরের শিশুদের সদস্য করে ০১ (এক) জন গাইড এর সহায়তায় জাদুঘর, আর্ট গ্যালারী এবং থ্রি-ডি প্রদর্শন।	(১) নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) জন্ম নিবন্ধন সনদ (৩) ০২ (দুই) কপি ছবি (সত্যায়িত)। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে।	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব ফারজানা আক্তার মিউজিয়াম কীপার ফোন নং: ০২-৯৫৫৮৮৭৪ মোবাইল : ০১৭৫৯১১৮৩৪৬ farjanaakhter26@yahoo.com

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	বই প্রকাশনা	বই প্রকাশের জন্য পান্ডুলিপি জমা দানের পর যাচাই-বাছাই শেষে মুদ্রণ/প্রকাশ।	আবেদনের মাধ্যমে জমা প্রদান। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	০৬ মাস	জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২-৯৫৫৮১৬২ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
৬.	মাসিক শিশু পত্রিকা প্রকাশনা	শিশু পত্রিকার জন্য লেখা জমাদানের পর যাচাই-বাছাই শেষে মুদ্রণ/প্রকাশ।	আবেদনের মাধ্যমে লেখা জমা প্রদান। বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	০১ মাস	জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২-৯৫৫৮১৬২ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
৭.	বই বিক্রয় ও বিপণন	বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে বিক্রয় ও বিপণন কেন্দ্রে বই বিক্রয় করা হয়।	বইয়ের নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী	বইয়ের নির্ধারিত মূল্য।	প্রতিদিন (ছুটির দিন ব্যতীত)	জনাব মো: ইফতেখারুল আলম প্রোগ্রাম অফিসার ০১৭১৫৪৭৩৩১০ iftkharulalam28@gmail.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
৮.	মাসিক শিশু পত্রিকা বিক্রয় ও বিপণন	বাংলাদেশ শিশু একাডেমির কেন্দ্রীয় কার্যালয়, জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে বিক্রয় ও বিপণন কেন্দ্রে মাসিক শিশু পত্রিকা বিক্রয় করা হয়।	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র (২) ফরম ৪০০/-	মাসিক শিশু পত্রিকার নির্ধারিত মূল্য।	প্রতিদিন (ছুটির দিন ব্যতীত)	জনাব মো: ইফতেখারুল আলম প্রোগ্রাম অফিসার ০১৭১৫৪৭৩৩১০ iftkharulalam28@gmail.com এবং www.shishuacademy.gov.bd
৯.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (আজিমপুর) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। আজিমপুর শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ০১৭১২২৭৮২৬৮, lailabsa@gmail.com
১০.	শিশু বিকাশ কেন্দ্র (কেরানীগঞ্জ) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। কেরানীগঞ্জ শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব এ.এস.এম নাজমুল হক জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত), ফোন নং: ০২-৯৫৫৮১৬২ মোবাইল : ০১৭১২৭৬৫০১৭ nazmul_bsa@yahoo.com এবং www.shishuacademy.gov.bd

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১১. শিশু বিকাশ কেন্দ্র (গাজীপুর) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। গাজীপুর শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. নাসির উদ্দিন জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, গাজীপুর। ফোন নং: ০২-৯২৫৬৪৭২ মোবাইল : ০১৭১১২৪৭৮২০ bsagazipur563@gmail.com
১২. শিশু বিকাশ কেন্দ্র (রাজশাহী) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। রাজশাহী শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. মনজুর কাদের জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, রাজশাহী। ফোন নং: ০৭২১৭৭৩৪০৩ মোবাইল : ০১৭৬২৬০৪০৯০ bsarajshahi@gmail.com
১৩. শিশু বিকাশ কেন্দ্র (খুলনা) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। খুলনা শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. আবুল আলম জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, খুলনা। ফোন নং: ০৪১৭২৫৬৪৮ মোবাইল : ০১৭১৭৬৬৯০২০ bsakhulnagov@yahoo.com
১৪. শিশু বিকাশ কেন্দ্র (চট্টগ্রাম) সেবা	নির্ধারিত আবেদন পত্রের মাধ্যমে শিশু বিকাশ কেন্দ্রে দুঃস্থ ও সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের খাবার, বাসস্থানসহ লেখা-পড়া ও চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে শিশুদের পুনর্বাসন।	(১) নির্ধারিত আবেদন পত্র (২) জন্মসনদ (৩) ০২ কপি ছবি। চট্টগ্রাম শিশু বিকাশ কেন্দ্র। www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত খোলা থাকে।	জনাব মো. মোসলেহ উদ্দিন জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা, চট্টগ্রাম। ফোন নং: ০৩১৬৫২৮৫০ মোবাইল : ০১৭০৬৫২৮২৮৫ bsa.ctg07@gmail.com
১৫. মিলনায়তন বরাদ্দ	নির্ধারিত তারিখ, সময় উল্লেখ করে আবেদন করতে হয়।	নির্দেশনাবলী, ভাড়া জমার রশিদ। বাংলাদেশ শিশু একাডেমি।	অর্ধদিবস ১৫,০০০/- + ভ্যাট এবং পূর্ণদিবস ২৫,০০০/- + ভ্যাট জমার মাধ্যমে	ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ৯.০০টা থেকে ৫.০০ টা পর্যন্ত।	জনাব মো: নুরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার (প্রশাসন) ফোন নং: ০২-৯৫১২৫১৭ মোবাইল : ০১৭১৯৪৬৯৯৭১ md.nurujjaman@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ক. প্রভিডেন্ট ফান্ড-এর অগ্রিম মঞ্জুরি খ. গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর গ. অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ঘ. পিআরএল মঞ্জুর ঙ. বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর চ. ছুটি নগদায়ন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রভিডেন্ট ফান্ড অগ্রিম অনুমোদন করা হয়।	নির্ধারিত আবেদনপত্র, বাংলাদেশ শিশু একাডেমি কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে। প্রাপ্ত অগ্রিম চেক এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	নিয়মিত।	জনাব অভিজিৎ বসাক উপপরিচালক (সিনিয়র সহকারী সচিব), ০১৭৯৯০৪৪৭৭৪, dhrubo_eee88@yahoo.com
২.	সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান	আমন্ত্রণ অথবা স্বপ্রণোদিত			নিয়মিত।	জনাব মেহের আলী প্রোগ্রাম অফিসার মোবাইল : ০১৭১৫৪৩৮৪৯২ meherbsa1982@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত) ফোন : ০২২২৩৩৫২০৫০ মোবাইল : ০১৭১২২৭৮২৬৮ lailabsa@gmail.com
৩.	ডিজিটাল নথি ব্যবস্থাপনা।	ডাক ও নথি ই-ফাইলিংয়ের মাধ্যমে উপস্থাপন ও নিষ্পত্তি।	ডাক ও নথি ই-ফাইলিংয়ের মাধ্যমে গ্রহণ ও নিষ্পত্তি।	বিনামূল্যে।	নিয়মিত।	জনাব মো: নুরুজ্জামান প্রোগ্রাম অফিসার (প্রশাসন) ফোন নং: ০২-৯৫১২৫১৭ মোবাইল : ০১৭১৯৪৬৯৯৭১ md.nurujjaman@gmail.com
৪.	ই- টেন্ডার।	ই-জিপির মাধ্যমে দরপত্র আহবান।	সংশ্লিষ্ট টেন্ডার ডকুমেন্ট অনুযায়ী।	নির্ধারিত টেন্ডার মূল্য অনুযায়ী।	নিয়মিত।	জনাব মো. আমির হোসেন খান, ০১৭৭৭১৮৭১৭১, amirtushinbd@yahoo.com
৫.	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি।	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়।	অনলাইনে আবেদন www.shishuacademy.gov.bd	বিনামূল্যে।	নির্ধারিত সময় অনুসরণ পূর্বক অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়	জনাব শামীমা আরেফিন প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: মোবাইল : ০১৭৮৩১৭৬৯৩৪ shamimabsa@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত) ফোন : ০২২২৩৩৫২০৫০ মোবাইল : ০১৭১২২৭৮২৬৮ lailabsa@gmail.com

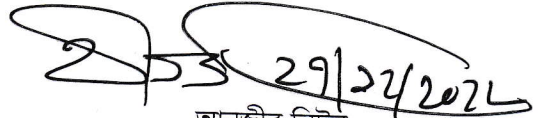
৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

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

৫. কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোন কাজিকৃত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব শামীমা আরেফিন প্রোগ্রাম অফিসার ফোন নং: মোবাইল : ০১৭৮৩১৭৬৯৩৪ shamimabsa@gmail.com নৈমিত্তিক প্রতিভূ : জনাব লায়লা আরজুমান বানু জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তা (সংযুক্ত) ফোন : ০২২২৩৩৫২০৫০ মোবাইল : ০১৭১২২৭৮২৬৮ lailabsa@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব মুহাম্মদ রেজাউল কবীর, যুগ্মসচিব, প্রশাসন অধিশাখা, অতি দায়িত্ব প্লাউ, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫৪০৬৮৬ মোবাইল : ০১৭১১০৭১৭০৪ ই-মেইল: jsadmin@mowca.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস


২৭/২৫/২০২২

আনজীর লিটন

মহাপরিচালক

বাংলাদেশ শিশু একাডেমি।

ফোন : +৮৮০২২২৩৩৮৯০৬১

ই-মেইল : dgbsa22@gmail.com