গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়

www.mowca.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জেন্ডার সমতাভিত্তিক সমাজ ও সুরক্ষিত শিশু।

মিশন: নারী ও শিশুর অধিকার প্রতিষ্ঠা এবং নারীর ক্ষমতায়নের মাধ্যমে তাঁদের সামগ্রিক উন্নয়নের মূল স্রোতধারায় সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ **নাগরিক সেবা**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধে ন্যাশনাল হেল্পলাইন-১০৯	টেলিফোন/মোবাইল/ই-মেইল মাধ্যম।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস।	নাহিদ মঞ্জুরা আফরোজ, প্রকল্প পরিচালক, নারী নির্যাতন প্রতিরোধে মাল্টি সেক্টোরাল প্রোগ্রাম। মোবাইলঃ +৮৮০১৯১৩৪৮৩৬৩৬ ই-মেইল: jsdevelopment@mowca.gov.bd
২	নারী ও শিশুর প্রতি সহিংসতা প্রতিরোধ ও আইনগত সহায়তা প্রদান	নির্যাতিত মহিলা ও শিশুদের ঢাকা সহ ৬টি বিভাগীয় শহরে সরকারী মেডিক্যাল কলেজ হাসপাতালে স্থাপিত One Stop Cresis Centre (OCC)ও৪০টিজেলা, উপজেলায়স্থাপিতOne Stop Cresis Centre (OCC) হতেস্বাস্থ্য, আইনী সহায়তা কাউন্সিলিং, আশ্রয় প্রদান এবং সমাজে পুনর্বাসন ও পুনঃএকত্রিকরণের সেবাপ্রদান।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস।	নাহিদ মঞ্জুরা আফরোজ, প্রকল্প পরিচালক, নারী নির্যাতন প্রতিরোধে মাল্টি সেক্টোরাল প্রোগ্রাম। মোবাইলঃ +৮৮০১৯১৩৪৮৩৬৩৬ ই-মেইল: jsdevelopment@mowca.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	নির্যাতিত, দুস্থ মহিলা ও শিশু কল্যাণ তহবিলের অনুদান বিতরণ সর্বোচ্চ ২৫ হাজার টাকা।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/সচিব/ ট্রাষ্টি বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট www.mowca.gov.bdএর সেবা বক্স/সেল শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বোর্ড অব ট্রাষ্টির অনুমোদনক্রমে।	মোঃ রেজাউল হক সহকারী সচিব, আইনশাখা (সেল শাখা,অঃদাঃ) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ ৫৫১০০১০৭ ইমেইল:law@mowca.gov.bd
৪	দারিদ্রপীড়িত ও দুস্থ মহিলাদের আত্ম-কর্মসংস্থানের জন্য সেলাই মেশিন বিতরণের মঞ্জুরী।	সাদা কাগজে আবেদনের প্রেক্ষিতে মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রীর অনুমোদন সাপেক্ষে।	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস।	ড. মোঃ হাবিব উল্লাহ বাহার উপ-সচিব (মবিঅ-২ শাখা) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫১৪৬১৪ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৫৮৯৩৯৯৭২ ইমেইল:dsmobio-2@mowca.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট প্রকল্পের অর্থছাড়, সিদ্ধান্ত গ্রহণ, বাস্তবায়ন ও সমন্বয় করা।	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	১. অর্থ বিভাগ জারিকৃত নির্দেশিকা ও বরাদ্দের বিভাজন অনুসারে অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব; ২. পূর্ববর্তী কোয়ার্টারের (ত্রৈমাসিক) এর সংশ্লিষ্ট খাতে বরাদ্দকৃত অর্থের ব্যয় বিবরণী; ৩. ব্যাংক হিসাব বিবরণী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থানঃ মন্ত্রণালয়ের উন্নয়ন শাখা।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস।	জগদীশ চন্দ্র দেবনাথ উপসচিব (উন্নয়ন-২) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +২২৩৩৯০৬৫৭ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৬৪৯৪৯৩৫ ইমেইল:dev-2@mowca.gov.bd
২	প্রকল্পের অর্থছাড়, সিদ্ধান্ত গ্রহণ, বাস্তবায়ন ও সমন্বয় করা।	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	১. অর্থ বিভাগ জারিকৃত নির্দেশিকা ও বরাদ্দের বিভাজন অনুসারে অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব; ২. পূর্ববর্তী কোয়ার্টারের (ত্রৈমাসিক) এর সংশ্লিষ্ট খাতে বরাদ্দকৃত অর্থের ব্যয় বিবরণী; ৩. ব্যাংক হিসাব বিবরণী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থানঃ মন্ত্রণালয়ের উন্নয়ন শাখা।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস।	জনাব মোঃ মাহবুবুল হক উপসচিব (উন্নয়ন-১ শাখা) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-২২৩৩৮৯৭৭৪ ইমেইল: dev-1@mowca.gov.bd
৩	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম।	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	নির্ধারিত ফরমেপ্রয়োজনীয়কাগজপত্রসহআবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস।	ফৌজিয়া সিদ্দিকা উপসচিব মবিঅ-১ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় মোবাইলঃ +৮৮০১৯১১৮৫৯১১৩ ফোনঃ +৮৮-০২-২২৩৩৮৭৪১৭ ইমেইল: sasmobio1@mowca.gov.bd
৪	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের ৯ম ও তদর্দ্ধু কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম।	অভিযোগ প্রাপ্তির প্রেক্ষিতে শুনানী, মামলা রুজু, অভিযোগ গঠন, তদন্ত, সিদ্ধান্ত প্রদান, আপীল এবং পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ।	অভিযোগপত্র, প্রমাণাদি, কাগজপত্র, মবিঅ-১ শাখা।	বিনামূল্যে	শৃংখলা ও আপীল বিধিমালা ২০১৮ অনুযায়ী।	ফৌজিয়া সিদ্দিকা উপসচিব মবিঅ-১ শাখা ফোনঃ +৮৮-০২-২২৩৩৮৭৪১৭ মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় মোবাইলঃ +৮৮০১৯১১৮৫৯১১৩ ইমেইল: sasmobio1@mowca.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি / শ্রান্তিবিনোদন ছুটি।	আবেদন প্রাপ্তির পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে আদেশ জারী করা হবে।	(ক) আবেদনপত্র। (খ) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (গ) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। (ঘ) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস।	মাহবুবা আক্তার উপসচিব প্রশাসন-১ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৭৬৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১১১১৩৯০৮ ইমেইল:dsadmin@mowca.gov.bd
২	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি (অর্জিত ছুটি)।	আবেদন প্রাপ্তির পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে আদেশ জারী করা । (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	(ক) আবেদনপত্র। (খ) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (গ) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম। (ঘ) চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে।	১৫ কর্মদিবস।	মাহবুবা আক্তার উপসচিব প্রশাসন-১ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৭৬৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১১১১৩৯০৮ ইমেইল:dsadmin@mowca.gov.bd
৩	অবসর-উত্তর ছুটি (ছুটি নগদায়নসহ)	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	(ক) ছুটির আবেদন (খ) এসএসসি সনদপত্র। (গ)প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। (ঘ) ছুটির হিসাব লিপিবদ্ধসহ চাকরি বহি (নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে।	মাহবুবা আক্তার উপসচিব প্রশাসন-১ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৭৬৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১১১১৩৯০৮ ইমেইল:dsadmin@mowca.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	পেনশন মঞ্জুরী প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	(ক) নির্ধারিত পেনশন ফরমেআবেদন। (খ) ইএলপিসি (গ) উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র (ঘ) নমুনা স্বাক্ষর ও পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ। (ঙ) না-দাবী সনদপত্র। (চ) অবসর আদেশের কপি। (ছ) চাকুরী বহি (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (জ) চাকরির বিবরণী (১ম ও ২য় শ্রেণীর ক্ষেত্রে) (ঝ) সরকারি বাসা হস্তান্তর আদেশ (সরকারি বাসায় বসবাস করলে)। (ঞ) বিদ্যুৎ, গ্যাস ও ওয়াসা অফিসের না-দাবী (সরকারি বাসায় বসবাস করলে)। (ট) ০৪ কপি ছবি। (ঠ) জাতীয় পরিচয় পত্র। (ড) মৃত্যুর সনদ (পারিবারিক পেনশনের ক্ষেত্রে) (ঢ) উত্তরাধিকার সনদ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস।	মাহবুবা আক্তার উপসচিব প্রশাসন-১ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৭৬৫ মোবাইলঃ +৮৮০১৭১১১১৩৯০৮ ইমেইল:dsadmin@mowca.gov.bd
৫	(ক) টেলিফোন নতুন সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন-৩ শাখা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস।	ফরিদা ইয়াসমিন উপসচিব প্রশাসন-৩ শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮০১৭৩৫৫২৬২৫৯ ইমেইল: admin3@mowca.gov.bd
	(খ) নগদায়ন ভাতা প্রদানের মঞ্জুরী।	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন-৩ শাখা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস।	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়েরকর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	দ্বিপক্ষীয়/ত্রিপক্ষীয় সভা আহ্বান, সিএজি অফিসের সাথে যোগাযোগ	আপত্তি সংশ্লিষ্টপ্র মানাদি/ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। প্রাপ্তি স্থানঃসংশ্লিষ্ট কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৪৫ দিন।	পাপিয়া ঘোষ সিনিয়র সহকারী সচিব অডিট ও শৃংখলা শাখা মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০২০৩ ইমেইল: asbudget@mowca.gov.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের সিটিজেন চার্টার দেখতে ভিজিট করুন-http://www.dwa.gov.bd
জাতীয় মহিলা সংস্থার সিটিজেন চার্টার দেখতে ভিজিট করুন-http://www.jms.gov.bd
বাংলাদেশ শিশু একডেমীর সিটিজেন চার্টার দেখতে ভিজিট করুন-http://www.shishuacademy.gov.dd
জয়িতাফাউন্ডেশনেরসিটিজেন চার্টার দেখতে ভিজিট করুন- joyeeta.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পাদ্ধতিতেযোগাযোগ 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	নামঃ মুহাম্মদ রেজাউল কবীর পদবীঃ যুগ্মসচিব (প্রশাসন) টেলিফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৬৮৬ মোবাইল: +৮৮০১৭১১০৭১৭০৪ ইমেইলঃjsadmin@mowca.gov.bd	৩০ কর্মদিবস।
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ মুহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান এনডিসি পদবীঃ অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) টেলিফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১০০৫৭০ মোবাইল: +৮৮০১৭১৮৮৭২১৫০ ইমেইলঃadditionalsecretaryadmin@mowca.gov.bd	২০কর্মদিবস।
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব:www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস।