



পদক্ষেপ মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র

বাড়ী নং -৫৪৮, রোড নং-১০, বায়তুল আমান হাউজিং সোসাইটি, আদাবর, ঢাকা-১২০৭।

ফোনঃ ০২-৫৫০১০৪০৫, ৫৫০১০৪০৬, ৫৮১৫১১২৬, ০১৭৭৭৯১১২২; ই-মেইল: info@padakhep.org, pmuk@padakhep.org; web: www.padakhep.org

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : গণতান্ত্রিক, সক্ষম, সমতাভিত্তিক এবং দারিদ্র্যমুক্ত বাংলাদেশ প্রতিষ্ঠা করা।

অভিলক্ষ্য (Mission) : চাহিদা ভিত্তিক বিভিন্ন সেবা, যেমন- ক্ষুদ্র অর্থায়ন, কৃষি, স্বাস্থ্য, পুষ্টি, স্যানিটেশন, শিক্ষা, জেডার, পরিবেশ উন্নয়ন, সামাজিক নিরাপত্তা, বাজারজাতকরণের সুবিধা, প্রযুক্তিগত সহায়তা ইত্যাদি সেবা প্রদানের মাধ্যমে নিজস্ব মূলধন ও আত্মকর্মসংস্থান সৃষ্টি করতে পারে এবং স্ব-ক্ষমতায়নে সক্ষম এমন কমিউনিটি গড়ে তোলা।

লক্ষ্য (Goal) : দরিদ্র জনগণসহ কমিউনিটির সকল পর্যায়ের মানুষের জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/ ই-মেইল/ সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ফোন/ ই-মেইল/ডাকযোগ/সরাসরি যোগাযোগ প্রাপ্তিস্থান : প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	অনধিক ২০ (বিশ) কর্ম-দিবস	নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৯১২৮৮২৪ ই-মেইল: ed@padakhep.org
২.	গবেষণা বা অন্য কোন প্রয়োজনে প্রতিষ্ঠানের তথ্য প্রদান	আবেদনকারীকে তথ্য সরবরাহ	তথ্য প্রাপ্তির জন্য আবেদনপত্র/গবেষণা বা আনুসঙ্গিক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ফটোকপি সহ ফোন/ ই-মেইল/ ডাকযোগ/ সরাসরি যোগাযোগ প্রাপ্তিস্থান : প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস	নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৯১২৮৮২৪ ই-মেইল: ed@padakhep.org

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সংস্থার ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচিতে সদস্য হিসেবে ভর্তি সংক্রান্ত	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের আইন-বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে আবেদনকারীকে যাচাই-বাছাইপূর্বক সদস্য হিসেবে ভর্তি এবং ভর্তিকৃত সদস্যর সক্ষমতা অনুসারে ক্ষুদ্রঋণ, সঞ্চয় ও অন্যান্য সেবা প্রদান	নির্ধারিত আবেদনপত্র, সদস্যর ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্মনিবন্ধন এর ফটোকপি এবং ভর্তিকৃত সদস্যর সঞ্চয় হিসাবসমূহের নমিনীদের ছবি, নাম, ঠিকানা ও অংশীদারিত্বের তথ্য প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চ অফিস অথবা নির্ধারিত সমিতিতে সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী এবং সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্ম-দিবস	সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার
২.	সংস্থার ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচির আওতায় সঞ্চয় জমাকরণ সংক্রান্ত	ভর্তিকৃত সদস্যগণ সঞ্চয় হিসাব পরিচালনার জন্য বিবেচিত হবেন এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে সাপ্তাহিক/মাসিক ভিত্তিতে নির্ধারিত হারে স্বেচ্ছায় সঞ্চয় জমা/উত্তোলন করতে পারবেন।	আবেদনকালীন দাখিলকৃত তথ্যের ভিত্তিতে পূরণকৃত পাশবই প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চ অফিস অথবা নির্ধারিত সমিতিতে সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী এবং সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্ম-দিবস	সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩.	সংস্থার ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচি হতে ঋণ গ্রহণ সংক্রান্ত	আবেদনের প্রেক্ষিতে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি এবং সংস্থার নীতিমালা অনুসারে যাচাই-বাছাইপূর্বক সদস্যদের সক্ষমতানুসারে ক্ষুদ্রঋণ প্রদান	আবেদনপত্র, ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি এবং ঋণ প্রোডাক্ট অনুসারে অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান: ব্রাঞ্চ অফিস অথবা নির্ধারিত সমিতিতে সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী এবং সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	অনধিক ১৫ (পনের) কর্ম-দিবস	সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার
৪.	সদস্যদের অ-আর্থিক সেবা প্রদান (কৃষি, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, সামাজিক উন্নয়ন ইত্যাদি) সংক্রান্ত	চাহিদার ভিত্তিতে প্রয়োজন অনুযায়ী পরামর্শ প্রদান/ নিয়মিত তদারকির মাধ্যমে	ঋণ আবেদনের সাথে দাকিলকৃত কাগজপত্রের অতিরিক্ত কোনো কিছু জমা প্রদান করতে হবে না	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	চলমান	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার
৫.	সদস্য কল্যাণ তহবিল সেবা সংক্রান্ত	ক্ষুদ্রঋণ গ্রহণকালে একটি ঋণ পরিক্রমার জন্য নির্ধারিত হারে কল্যাণ তহবিল জমা প্রদান	ঋণ আবেদনের সাথে দাকিলকৃত কাগজপত্রের অতিরিক্ত কোনো কিছু জমা প্রদান করতে হবে না	বিনামূল্যে	ঋণ বিতরণের পূর্বে সদস্য কল্যাণ তহবিল জমাপূর্বক	সংশ্লিষ্ট সমিতির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার
৬.	বৈদেশিক রেমিটেন্স সেবা সংক্রান্ত	বৈদেশিক রেমিটেন্স সেবার আওতায় মানিগ্রাম, এক্সপ্রেস মানি, রিয়া ও ট্রান্সফাস্টসহ বিভিন্ন এক্সচেঞ্জ কোম্পানীর মাধ্যমে অর্থ প্রদান	অর্থ প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরম পূরণ, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি এবং লেনদের ফি প্রাপ্তিস্থান : ব্রাঞ্চ অফিসে সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ অফিসার (হিসাব) এবং সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে	বিনামূল্যে	আবেদনের সাথে সাথে	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ অফিসার (হিসাব) এবং সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

সংস্থার অভ্যন্তরীণ সেবার (ছুটি, পিএফ, স্টাফ ঋণ সহ চাকুরী সংক্রান্ত সকল বেনিফিট ইত্যাদি) জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মী/কর্মকর্তাগণ সংস্থার প্রকাশিত নীতিমালা, নির্দেশিকা, গাইডলাইন, ম্যানুয়েল এবং সংস্থা কর্তৃক জারীকৃত সার্কুলার হতে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করতে পারবেন।

২.৪ আওতাধীন প্রতিষ্ঠান সমূহ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

(প্রযোজ্য নয়)

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS)

ক) 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: নং	সেবা এবং এ সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	মাঠ কর্মী বা ব্রাঞ্চ অফিসার (হিসাব) হলে	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার (সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ) ফোন: -----	১০ (দশ) কর্ম-দিবস
২.	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট এরিয়াল ম্যানেজার	এরিয়াল ম্যানেজার (সংশ্লিষ্ট এরিয়া) ফোন: -----	১০ (দশ) কর্ম-দিবস
৩.	সংশ্লিষ্ট এরিয়াল ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট জোনাল ম্যানেজার	জোনাল ম্যানেজার (সংশ্লিষ্ট জোন) ফোন: -----	৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস
৪.	সংশ্লিষ্ট জোনাল ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট প্যানেল লিডার	প্যানেল লিডার (সংশ্লিষ্ট প্যানেল) ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস
৫.	সংশ্লিষ্ট প্যানেল লিডার হলে	প্রধান কর্মকর্তা (মাইক্রোফাইন্যান্স কর্মসূচি)	প্রধান কর্মকর্তা মাইক্রোফাইন্যান্স কর্মসূচি ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্ম-দিবস
৬.	কেন্দ্রীয় (প্রধান কার্যালয়) কর্মী/কর্মকর্তা হলে	প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ)	প্রধান কর্মকর্তা মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্ম-দিবস
৭.	প্রোগ্রাম/প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো কর্মী/কর্মকর্তা হলে	সংশ্লিষ্ট প্রোগ্রাম/প্রকল্পের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ)	সংশ্লিষ্ট প্রোগ্রাম/প্রকল্পের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ) ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্ম-দিবস

খ) অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিষ্পত্তির জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি/সমাধান করতে ব্যর্থ হলে বা অপারগতা প্রকাশ করলে অভিযোগ নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে আপিল কর্মকর্তাগণের নিকট পর্যালোচনা আবেদন করা যাবে-

ক্র: নং	অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	আপিল কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	ব্রাঞ্চ ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট এরিয়াল ম্যানেজার	এরিয়াল ম্যানেজার (সংশ্লিষ্ট এরিয়া) ফোন: -----	৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস
২.	এরিয়াল ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট জোনাল ম্যানেজার	জোনাল ম্যানেজার (সংশ্লিষ্ট জোন) ফোন: -----	৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস
৩.	জোনাল ম্যানেজার হলে	সংশ্লিষ্ট প্যানেল লিডার	প্যানেল লিডার (সংশ্লিষ্ট প্যানেল) ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৩০ (ত্রিশ) কর্ম-দিবস
৪.	প্যানেল লিডার হলে	প্রধান কর্মকর্তা (মাইক্রোফাইন্যান্স কর্মসূচি)	প্রধান কর্মকর্তা মাইক্রোফাইন্যান্স কর্মসূচি ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্ম-দিবস
৫.	প্রধান কর্মকর্তা (মাইক্রোফাইন্যান্স কর্মসূচি) হলে	প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ)	প্রধান কর্মকর্তা মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬	৬০ (ষাট) কর্ম-দিবস
৬.	প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ) হলে	নির্বাহী পরিচালক পদক্ষেপ মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র	নির্বাহী পরিচালক পদক্ষেপ মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬ ই-মেইল: ed@padakhep.org	৯০ (নব্বই) কর্ম-দিবস
৭.	সংশ্লিষ্ট প্রোগ্রাম/প্রকল্পের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা প্রধান কর্মকর্তা (মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ) হলে	নির্বাহী পরিচালক পদক্ষেপ মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র	নির্বাহী পরিচালক পদক্ষেপ মানবিক উন্নয়ন কেন্দ্র ফোন: ০২-৫৮১৫১১২৬ ই-মেইল: ed@padakhep.org	৯০ (নব্বই) কর্ম-দিবস



গ্রাহকদের নিকট হতে হেল্প-লাইনের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ। হেল্প-লাইন নম্বর: ০১৭৭৭৭৯১১২২