

## পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন (পিডিবিএফ)

বাড়ী # ৫, এভিনিউ # ৩, হাজী রোড, রূপনগর, মিরপুর-২

ওয়েবঃ www.pdbf.gov.bd

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশনঃ** পল্লীর দারিদ্র্য ও অসুবিধাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ও নারী পুরুষ সমতার বিকাশ সাধন।

**মিশনঃ** দরিদ্র ও সুবিধাবঞ্চিত গ্রামীণ নারী-পুরুষদেরকে সংগঠিত করে নিয়মিত সঞ্চয় সংগ্রহের মাধ্যমে সদস্যদের পুঁজি গঠন, ঋণ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে তাদের অর্থনৈতিক অবস্থার উন্নয়ন, প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে দক্ষতা উন্নয়ন, আত্ম-কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং নারীর ক্ষমতায়ন ও সক্ষমতা বৃদ্ধি।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

##### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সমিতি গঠন	কোন এলাকার অভিষ্ঠ জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে সমিতি গঠন করা হয়। কমপক্ষে ১৫ জন সদস্য নিয়ে সমিতি গঠন করা যায়, পরবর্তিতে সমিতির সদস্য সংখ্যা ৫০-৬০জন পর্যন্ত উন্নীত করা হয়। প্রাথমিকভাবে সমিতির সদস্যগণকে সমিতির কার্যক্রম সম্পর্কে ওরিয়েন্টেশন দেওয়া হয়, তারা সমিতিতে নিয়মিত সঞ্চয় জমা করেন এবং পরবর্তিতে ঋণ সুবিধা লাভ করেন।	♦ উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তা (ইউডিবিও) কর্তৃক স্বীকৃতি পত্র  প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	২১ দিন	ইউডিবিও/ মাঠ কর্মকর্তা
২	সদস্য ভর্তি	এলাকার স্থায়ী, কায়িক পরিশ্রমি, সঞ্চয়ী মনোভাবাপন্ন, যাদের মোট আবাদযোগ্য জমির পরিমাণ ০.৫০ একরের বেশী এবং যাদের বয়স ১৮-৫৫ বছরের মধ্যে এমন নারী-পুরুষকে সমিতির সদস্য হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।	♦ ভর্তির আবেদনপত্র ♦ জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি ♦ পাসপোর্ট সাইজের ছবি ♦ পাশ বহি  প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়	সদস্য ভর্তি ফি ২০/- টাকা	চলমান কার্যক্রম	ইউডিবিও/ মাঠ কর্মকর্তা

৩	দল গঠন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সমিতির সমমনা সদস্যদের উদ্ধৃদ্ধকরণের মাধ্যমে দল গঠন করা হয়</li> <li>প্রতি ৫ জন সদস্য নিয়ে একটি দল গঠিত হয়</li> <li>প্রতি দলে একজন দল সচিব থাকেন।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ইউডিবিও কর্তৃক দল গঠনের আবেদন গ্রহণ ও স্বীকৃতি প্রদান</li> </ul> <p><b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়</p>	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	ইউডিবিও/ মাঠ কর্মকর্তা
৪	সঞ্চয়	<p>সমিতির সদস্যগণ সমিতিতে অন্তর্ভুক্তির পর হতে পুঁজি গঠনের নিমিত্তে নিম্নরূপ পাঁচ (০৫) ধরনের সঞ্চয় স্কীম খোলার সুযোগ পান</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>সাধারণ সঞ্চয়- সপ্তাহ ভিত্তিক জমা</li> <li>সোনালী সঞ্চয়- মাস ভিত্তিক জমা</li> <li>মেয়াদী সঞ্চয়- এককালীন জমা</li> <li>লাখপতি সঞ্চয়- মাস ভিত্তিক জমা</li> <li>নিরাপত্তা সঞ্চয়- সপ্তাহ/মাস ভিত্তিক জমা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি</li> <li>পাসপোর্ট সাইজের ছবি (নমিনীসহ)</li> <li>পাশ বই</li> </ul> <p><b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>সঞ্চয় ফরম বিনা মূল্যে</li> <li>পাশ বই ১০/-টাকা</li> </ul>	চলমান প্রক্রিয়া	ইউডিবিও/ মাঠ কর্মকর্তা
৫	ক্ষুদ্র ঋণ	<p>পিডিবিএফ সমিতির সদস্যগণ সমিতির নিয়মানুসারে ৩,০০০/- টাকা হতে পর্যায়ক্রমে ৮০,০০০/-টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন আয়বৃদ্ধিমূলক কর্মকাণ্ডে (IGA) জামানত বিহীন ক্ষুদ্র ঋণ গ্রহণ করতে পারেন।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ঋণের আবেদনপত্র</li> <li>অঙ্গীকার নামা</li> <li>ডিপি নোট</li> <li>ঋণ বিতরণ খতিয়ান</li> </ul> <p><b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফরম ১০/- টাকা</li> <li>ঋণ বিতরণ প্রাক্কালে রেভিনিউ ১টি স্ট্যাম্প দিতে হবে</li> </ul>	৩-৫ দিন	ইউডিবিও/ মাঠ কর্মকর্তা
৬	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ	<p>ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা/ব্যবসায়ীরা পিডিবিএফ এর সদস্য হিসেবে অন্তর্ভুক্তির পর পর্যায়ক্রমে প্রতিষ্ঠানের নিয়মানুসারে ৫০,০০০/- টাকা হতে পর্যায়ক্রমে ৮,০০,০০০/- টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন প্রকল্পে ঋণ গ্রহণ করতে পারেন। এ ঋণের কিস্তি মাসিক ভিত্তিতে পরিশোধ করতে হয়।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>আবেদনকারী ও জামিনদারের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি</li> <li>ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি</li> <li>জামানতনামা ও হলফনামা</li> <li>ঋণ সংক্রান্ত কাগজপত্র</li> </ul> <p><b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন ফি ১০০/- টাকা</li> <li>সেল্প এপ্রাইজাল ফি ঋণের ১% টাকা</li> </ul>	৫-৭ দিন	ইউডিবিও/ এডিবিও (সেল্প)

৭	বীমা	পিডিবিএফ এর আওতাধীন সকল সদস্য বীমা সুবিধা পেয়ে থাকেন। সদস্য অথবা সদস্যের স্বামী/স্ত্রী মারা গেলে নিজস্ব সঞ্চয়সহ ঋণের অবশিষ্ট টাকা মওকুফের সুযোগ রয়েছে। মৃত্যুজনিত কারণে সৎকারের জন্য সদস্যের পরিবারকে ১,০০০/- টাকা প্রদান করা হয়। এছাড়া ক্ষুদ্র উদ্যোক্তাগণও এই বীমা সুবিধার আওতাভুক্ত হবেন।	<ul style="list-style-type: none"> <li>বীমা সংক্রান্ত ফরম পূরণ</li> </ul> <b>প্রাপ্তিস্থানঃ</b> উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়	<ul style="list-style-type: none"> <li>ক্ষুদ্র প্রতি হাজারে ১০ টাকা</li> <li>সেল্প ঋণ প্রতি হাজারে ৫ টাকা</li> </ul>	৫-১০ দিন	ইউডিবিও/ এডিবিও (সেল্প) / মাঠ কর্মকর্তা
৮	প্রশিক্ষণ	<b>(ক) দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণঃ</b> সমিতির সদস্যদেরকে কৃষি ভিত্তিক আয় বৃদ্ধিমূলক কর্মকাণ্ডে (আইজিএ) দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। যেমন- মোরগমুরগী পালন, গাভী পালন, গরু মোটাতাজাকরন, ছাগল পালন, হাঁস পালন, নাসারী, শাকসবজি চাষ, মৎস্য চাষ ইত্যাদি।	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রশিক্ষণ চিঠি</li> <li>হাজিরা রেজিস্টার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>রেজিস্ট্রেশন ফি ১০/- টাকা</li> <li>যাতায়াত ও আপ্যায়ন ব্যয় প্রতিষ্ঠান বহন করে</li> </ul>	০২-০৩ দিন	ডিডি, ইউডিবিও ও জাতি গঠনমূলক সংস্থার কর্মকর্তাবৃন্দ
		<b>(খ) প্যারাটেক মৌলিক/আপগ্রেডিং প্রশিক্ষণঃ</b> সমিতি পর্যায়ে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর মাঝে পিডিবিএফ এর বিভিন্নমুখী সেবা সুবিধা তাদের দোর গোঁড়ায় পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে প্যারাটেক তেরী করা হয়েছে। প্রতিবছর নির্বাচিত সদস্যগণকে জেলা পর্যায়ে প্যারাটেক মৌলিক/আপগ্রেডিং প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। প্যারাটেকগণ বিভিন্ন বিষয়ে প্রাথমিক সমস্যার সমাধান দিয়ে থাকেন। ফলে সমিতির সদস্যগণ বিশেষভাবে উপকৃত হন।	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রশিক্ষণ চিঠি</li> <li>হাজিরা রেজিস্টার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>রেজিস্ট্রেশন ফি ১০/- টাকা</li> <li>যাতায়াত ও আপ্যায়ন ব্যয় প্রতিষ্ঠান বহন করে</li> </ul>	০৩-০৫ দিন	ডিডি, ইউডিবিও ও জাতি গঠনমূলক সংস্থার কর্মকর্তাবৃন্দ
		<b>(গ) নেতৃত্ব বিকাশ ও সামাজিক উন্নয়ন প্রশিক্ষণঃ</b> পিডিবিএফ সমিতির সভানেত্রী ও দলনেতাদের নেতৃত্ব বিকাশ ও সামাজিক উন্নয়ন বিষয়ে ০২ (দুই) দিনের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রশিক্ষণ চিঠি</li> <li>হাজিরা রেজিস্টার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>রেজিস্ট্রেশন ফি ১০/- টাকা</li> <li>যাতায়াত ও আপ্যায়ন ব্যয় প্রতিষ্ঠান বহন করে</li> </ul>	০২-০৩ দিন	ডিডি, ইউডিবিও, জাতি গঠনমূলক সংস্থার কর্মকর্তা ও স্থানীয় জনপ্রতিনিধি

		(ঘ) প্রশিক্ষণ ফোরাম/উঠান বৈঠকঃ সমিতির সকল সদস্যকে সপ্তাহে একবার প্রশিক্ষণ ফোরাম/উঠান বৈঠকের মাধ্যমে বছরের ৫২ সপ্তাহে ৫২ টি বিষয়ের উপরে প্রশিক্ষণ প্রদানের মধ্য দিয়ে প্রায় সকল সদস্যকে শিক্ষা, স্বাস্থ্য, পুষ্টি, প্রাথমিক চিকিৎসা, স্যানিটেশন, পরিবেশ, বনায়ন, সঞ্চয় ও ঋণ কার্যক্রম, নারীর আইনগত অধিকার ও ক্ষমতায়ন, জেন্ডার ও সামাজিক সচেতনতা ইত্যাদি বিষয়ে স্বচ্ছ ধারণা প্রদানসহ সচেতনতা সৃষ্টি করা হয়ে থাকে।	<ul style="list-style-type: none"> <li>সাপ্তাহিক প্রশিক্ষণ ফোরাম সহায়িকা</li> <li>হাজিরা রেজিস্টার</li> </ul>	বিনামূল্যে	০১ দিন	মাঠ কর্মকর্তা/ মাঠ সংগঠক
৯	সোলার কার্যক্রম	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিদ্যুৎ বিহীন এলাকার জনগোষ্ঠীর মাঝে সোলার হোম সিস্টেম স্থাপন</li> <li>ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারে সোলার হোম সিস্টেম স্থাপন</li> <li>ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে সোলার স্থাপন</li> <li>গুচ্ছ গ্রামে সোলার স্থাপন</li> <li>সোলার সেচ প্রকল্প</li> <li>সোলার স্ট্রিট লাইট স্থাপন।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র</li> <li>চুক্তিপত্র</li> </ul> <p>প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা দারিদ্র্য বিমোচন কর্মকর্তার কার্যালয়</p>	১২, ২৪, ৩৬ টি সহজ কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য	চলমান (সরকারী ছুটি ও সাপ্তাহিক ছুটির দিন ব্যতিত)	ইউডিবিও/ সোলার কর্মকর্তা
১০	বিভিন্ন দিবস/মাস উদযাপন	পিডিবিএফ এর উদ্যোগে প্রধান কার্যালয় এবং সকল জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন জাতীয় এবং আন্তর্জাতিক দিবস নিয়মিত উদযাপন করা হয়। যেমন- আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা দিবস, আন্তর্জাতিক নারী দিবস, স্বাধীনতা দিবস, বিজয় দিবস, জাতীয় শিশু দিবস, সেবা মাস ও পিডিবিএফ প্রতিষ্ঠা বার্ষিকী দিবস। এই সমস্ত দিবস সমূহে সর্বস্তরের জনপ্রতিনিধি, জেলা ও উপজেলার বিভিন্ন জাতি গঠনমূলক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের উপস্থিতিতে পিডিবিএফ কর্মকর্তা/কর্মচারী ও সুফলভোগী সদস্যদের নিয়ে র্যালীর আয়োজন, গাছের চারা বিতরণ ও বিভিন্ন ধরনের পুরস্কার প্রদান করা হয়।	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রয়োজনীয় চিঠিপত্র</li> </ul>	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট দিন	প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়/উপজেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তাবৃন্দ
১১	পণ্য বিপন্নন (পল্লী রং)	পিডিবিএফের সদস্যগণের বিভিন্ন ধরনের পণ্য সামগ্রীর প্রচার, প্রসার ও বাজারজাত করণের লক্ষ্যে 'পল্লী রঙ' নামে পণ্য প্রদর্শন ও বিপন্নন কেন্দ্র খোলা হয়েছে। সদস্যদের বিভিন্ন ধরনের তৈরী পোষাক, হ্যান্ডিক্রাফটস,	প্রাপ্তিস্থান: সমবায় অধিদপ্তরের ডিসপ্লো সেন্টার, আগারগাঁও, ঢাকা।	পণ্যের ধরণ ও গুণগত মানের ভিত্তিতে	চলমান	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ উন্নয়ন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

		তাঁতের প্রোডাক্টস ইত্যাদি পণ্য বিপন্নন শুরু করেছে।				
১২	নাগরিক সেবা সম্পর্কিত তথ্য ওয়েবসাইটে উন্মুক্তকরণ	পিডিবিএফ এর ওয়েবসাইটের ( <a href="http://www.pdbf.gov.bd">www.pdbf.gov.bd</a> ) মাধ্যমে নাগরিক সেবা সম্পর্কিত সকল ধরনের তথ্য ও কার্যক্রম প্রকাশ। ওয়েবসাইট থেকে তথ্য ডাউনলোডের সুবিধা নিশ্চিতকরণ।	-	-	সার্বক্ষনিক	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ উন্নয়ন/তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ, প্রধান কার্যালয়
১৩	উন্নয়ন মেলা/তথ্য প্রযুক্তি মেলা	জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অনুষ্ঠিত উন্নয়ন মেলা ও তথ্য প্রযুক্তিসহ অন্যান্য মেলায় নিয়মিতভাবে পিডিবিএফ স্টল দিয়ে থাকে। এর ফলে জনসাধারণ পিডিবিএফ এর সেবামূলক কার্যক্রম সম্পর্কে ধারণা লাভে সক্ষম হন।	-	বিনামূল্যে	৩-৫ দিন	প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়/উপজেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তাবৃন্দ

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ঋণ বিতরণের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>বাৎসরিক ঋণ বিতরণ লক্ষ্যমাত্রার আলোকে উপজেলা পর্যায়ে পরবর্তী বছরের ঋণ বিতরণ লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ</li> <li>জেলা ও উপজেলায় পর্যায়ে লক্ষ্যমাত্রা অবহিতকরণ</li> </ul>	-	-	১৫ দিন	পরিচালক, মাঠ পরিচালন বিভাগ
২	ঋণের চাহিদা গ্রহণ ও অনুমোদন	<ul style="list-style-type: none"> <li>ক্ষুদ্র ঋণে ১ লক্ষ টাকা এবং সেলপ্ ঋণে ৩ লক্ষ টাকার উর্ধ্বের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয় কর্তৃক গ্রহণ</li> <li>চাহিদা পর্যালোচনা করে অনুমোদন ও সে মোতাবেক পত্র মারফত অবহিতকরণ</li> </ul>	-	-	০৭ দিন	পরিচালক, মাঠ পরিচালন বিভাগ
৩	তহবিলের চাহিদা গ্রহণ ও তহবিল উপজেলায় ছাড়করণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ের জন্য তহবিলের চাহিদা সোনালী ব্যাংকের মাধ্যমে প্রেরণ</li> <li>জেলা ও উপজেলা কার্যালয়কে অবহিতকরণ</li> </ul>	প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা ও আঞ্চলিক কার্যালয়	-	০৭ দিন	যুগ্ম পরিচালক, অর্থ
৪	বাজেট প্রণয়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>জেলা ও উপজেলা কার্যালয় হতে প্রতি মে মাসে বার্ষিক বাজেট চাহিদা গ্রহণ</li> </ul>	-	-	জুন মাস	যুগ্ম পরিচালক, অর্থ

		♦বাজেট প্রণয়ন ও প্রেরণ				
৫	পিডিবিএফ এর জেলা, উপজেলা ও প্রধান কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ অডিট সম্পাদন	♦বার্ষিক নিরীক্ষা সূচি প্রণয়ন ও সে মোতাবেক সংশ্লিষ্ট অডিট দলগুলোকে অবহিতকরণ ♦পিডিবিএফ এর অডিট দল কর্তৃক অডিট সম্পাদন ও প্রতিবেদন প্রস্তুত ♦ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট প্রতিবেদন দাখিল	-	-	৫ দিন	যুগ্ম পরিচালক, অডিট
৬	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	♦কার্যকরি প্রদক্ষেপের জন্য সুপারিশ প্রণয়ন ♦অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে পত্র পেরণ	-	-	চলমান কার্যক্রম	যুগ্ম পরিচালক, অডিট
৭	সরকারের MDG এবং SDGs বাস্তবায়নে বিভিন্ন প্রকল্প প্রণয়ন ও গ্রহণ	♦বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্প গ্রহণ, তৈরী ও বাস্তবায়নে সহায়তাকরণ	-	-	প্রকল্প মেয়াদ পর্যন্ত ও চলমান কার্যক্রম	যুগ্ম পরিচালক, নীতি ও পরিকল্পনা
৮	পিডিবিএফ এর বিভিন্ন কার্যক্রম ও প্রকল্পের তথ্যপ্রদান	♦পিডিবিএফ এর বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্প ও কর্মসূচির তথ্য সংগ্রহ ও প্রেরণ	-	-	প্রকল্প চলাকালিন	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	নিয়োগ	♦ আবেদন গ্রহন	মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ	পে-অর্ডার/ডিডি	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
২	পদায়ন	কার্যবন্টনমালা/কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ	-	দ্রুততম সময়ের মধ্যে সম্পাদন	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
৩	পদোন্নতি	বাছাই কমিটির সুপারিশ	মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ	-	-	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
৪	ছুটি (নৈমিত্তিক, অর্জিত, মাতৃতৃকালীন, অসুস্থতাজনিত )	♦ আবেদন গ্রহন ♦ ব্যক্তিগত নথিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	দ্রুততম সময়ের মধ্যে অনুমোদন	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
৫	জেডার ফোকাল পয়েন্ট	প্রতিষ্ঠানে জেডার বিষয়ে সংগঠিত কোন	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ	-	২-৩ সপ্তাহ	অতিরিক্ত পরিচালক,

		সমস্যাবলীর সমাধান				মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা
৬	বুনিয়াদি, রিফ্রেসার্স, অভ্যন্তরীণ ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ	পিডিবিএফ এ নতুন যোগদানকৃত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ কোর্স, রিফ্রেসার্স প্রশিক্ষণ, আইসিটি, হিসাব সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ বিভিন্ন পর্যায়ে ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ	-	৩-১৫ দিন	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ উন্নয়ন
৭	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	বিশেষ কোন বিষয়ে দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা অর্জনের জন্য প্রয়োজনানুসারে কর্মকর্তাগণকে বৈদেশিক প্রশিক্ষণে প্রেরণ করা হয়	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ	-	৫-১৫ দিন	অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ উন্নয়ন
৮	শিক্ষা ভাতা	কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর সন্তানদের লেখা পড়ার জন্য শিক্ষা সহায়ক ভাতা প্রদান করা হয়। এক সন্তানের জন্য প্রতি মাসে ৫০০/-টাকা এবং দুই সন্তানের জন্য ১০০০/-টাকা হারে এই ভাতা প্রদান করা হয়।	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	৩০ দিন	যুগ্ম পরিচালক, অর্থ
৯	সিপিএফ অগ্রীম	কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিজের বা পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসার জন্য, গৃহ নির্মাণ, বিবাহের জন্য, ঘর-বাড়ী বা জমি ক্রয়, শিক্ষা বাবদ ব্যয়সহ অন্যান্য ব্যয় নির্বাহের জন্য তার কন্ট্রিবিউটরী প্রভিডেন্ট ফান্ডে (সিপিএফ) জমাকৃত মোট টাকার ৮০% পর্যন্ত ঋণ সহায়তা গ্রহণ করতে পারেন	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	৩০ দিন	যুগ্ম পরিচালক, অর্থ
১০	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিজের জন্য অথবা স্বামী-স্ত্রী/সন্তানদের বিভিন্ন ধরনের চিকিৎসার জন্য পিডিবিএফ কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়।	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	৩০ দিন	যুগ্ম পরিচালক, অর্থ
১১	নীতি ও পরিকল্পনা	<ul style="list-style-type: none"> <li>বার্ষিক কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন, পরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও কৌশলগত নীতিমালা প্রণয়ন,</li> <li>বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্প প্রস্তাব তৈরী ও বাস্তবায়নে সহায়তাকরণ</li> <li>প্রাতিষ্ঠানিক পরিকল্পনা, প্রতিবেদন তৈরী ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিশ্লেষণধর্মী সহায়তা প্রদান</li> </ul>	নীতি ও পরিকল্পনা বিভাগ	-	চলমান	যুগ্ম পরিচালক, নীতি ও পরিকল্পনা

১২	যানবাহন ব্যবস্থাপনা	পিডিবিএফ প্রধান কার্যালয় ও মাঠ পর্যায়ের জীপ গাড়ীসহ অন্যান্য যানবাহন ক্রয়, সরবরাহ ও মেরামতসহ সংক্রান্ত যাবতীয় সেবা প্রদান করা হয়	ক্রয় ও সহায়কসেবা বিভাগ	-	দ্রুততম সময়ের মধ্যে সম্পাদন	যুগ্ম পরিচালক, ক্রয় ও সহায়ক সেবা
১৩	ভ্রমণ-ভাতা বিল প্রদান	কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর ভ্রমণের ক্ষেত্রে বিধি মোতাবেক ভ্রমণ-ভাতা বিল প্রদান করা হয়	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	-	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নিয়ন্ত্রনকারী কর্মকর্তা
১৪	ওয়েব-বেজুড সফটওয়্যার চালুকরণ	পিডিবিএফ এর সমগ্র কর্ম এলাকার সকল সুফলভোগী সদস্যদের যাবতীয় লেন-দেন সংক্রান্ত তথ্যাদি ওয়েব-বেজুড সফটওয়্যার এর মাধ্যমে সম্পাদন ও সংরক্ষণ করা হয়।	পিডিবিএফ এর সকল কার্যালয়	-	-	যুগ্ম পরিচালক, তথ্য প্রযুক্তি
১৫	ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা চালুকরণ	সরকারের ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নের অংশ হিসাবে প্রধান কার্যালয়ে ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা চালু করা হয়েছে, তাছাড়া পিডিবিএফ এর আইসিটি ল্যাব সংশ্লিষ্ট ১০টি অঞ্চলে ওয়াই-ফাই নেট ওয়্যার্কিং চালু রয়েছে।	তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ	-	চলমান	যুগ্ম পরিচালক, তথ্য প্রযুক্তি
১৬	প্রধান কার্যালয়ে ডিজিটাল হাজিরা প্রবর্তন	পিডিবিএফ প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের দৈনিক হাজিরা ডিজিটাল পদ্ধতিতে কম্পিউটারে এন্ট্রি দেওয়া হয়	তথ্য প্রযুক্তি বিভাগ	-	চলমান	যুগ্ম পরিচালক, তথ্য প্রযুক্তি

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

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র.	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	সদস্য ভর্তির আবেদনপত্রে সঠিক তথ্যাদি উপস্থাপন করা
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৪	নিয়মিত সাপ্তাহিক সভায় উপস্থিতি, ঋণের কিস্তি ও সঞ্চয় জমাদান
৫	সমিতির হাজিরা রেজিস্টারে নিয়মিত উপস্থিতি স্বাক্ষর প্রদান করা
৬	গ্রহনকৃত ঋণ যথাযথ খাতে ব্যবহার নিশ্চিত করা
৭	ঋণের আবেদন পত্রে কোন তথ্য গোপন না করা
৮	পিডিবিএফ কার্যালয়ে অভিভাবকসহ এসে ইউডিবিও'র নিকট থেকে ঋণের টাকা বুঝে নেওয়া
৯	ঋণের পাশবহিতে ঋণ এবং সঞ্চয়ের পরিমাণ সঠিক আছে কিনা তা যাচাই করা
১০	পিডিবিএফ এর বারো শপথনামা যথাযথভাবে অনুসরণ করা।

পিডিবিএফ সিটিজেন চার্টার: পৃষ্ঠা ৮



## 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।

ক্র.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : মো:আমিনুল হক পদবি: অতিরিক্ত পরিচালক, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা ফোন: ৮০৩২৯২৫ ইমেইল: aminulh13@gmail.com ওয়েব: www.pdbf.gov.bd	দ্রুততম সময়ের মধ্যে
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : মদন মোহন সাহা পদবি: ভারপ্রাপ্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন : ৯০০৪০৪৭ ইমেইল:mdpdbf@gmail.com ওয়েব: www.pdbf.gov.bd	দ্রুততম সময়ের মধ্যে
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	.....