



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ



বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন
[\[www.ngofoundation.org.bd\]](http://www.ngofoundation.org.bd)

বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

২২ নভেম্বর, ২০১৫ খ্রি:

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 অর্থ মন্ত্রণালয়
 ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
 বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vission) : দক্ষতা, সেবা ও সহায়তা কাঠামোর সাথে যোগাযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে অনগ্রসর জনগোষ্ঠীকে উন্নয়নের ধারায় সম্পৃক্তকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission) : নীতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবা কাঠামোর আওতায় এনজিওসমূহের দক্ষতাকে কাজে লাগিয়ে আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ও দারিদ্র্য বিমোচন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

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, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	অধিযাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফট কপি)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল ভূঞা সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কর্মসূচি) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১২) মোবাইল : +৮৮০১৯১৬৫৬১৫৬৩ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : mostofa@ngofoundation.org.bd
২	বার্ষিক প্রতিবেদন, ব্রশুর, নিউজলেটার	আবেদনকারী বা তার মনোনীত প্রতিনিধির নিকট প্রদান	বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন কার্যালয়	বিনামূল্যে	সকাল ৯টা - বিকাল ৫টা	(১) জনাব সুভদ্রা বিশ্বাস সহকারী মহা-ব্যবস্থাপক(পরিবীক্ষণ) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১০) মোবাইল : +৮৮০১৯১৪০১৩৪০০ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : sovadra_27@yahoo.com (২) জনাব এ, এস, এম তরিকুল ইসলাম নির্বাহী অফিসার (প্রশিক্ষণ) ৯৮৮০২৩০ (১০৯-এক্স) মোবাইল : +৮৮০১৯১২২৯৬৮৯৬ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : tislam.bnf_bau@yahoo.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	নিবন্ধিত এনজিওসমূহকে অনুদানের জন্য দরখাস্ত আহ্বান	দেশের বিভিন্ন জাতীয় দৈনিক পত্রিকাগুলোতে বিজ্ঞাপন	আবেদনপত্র প্রদান বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন কর্তৃক জারীকৃত আবেদনপত্র	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্য	বিজ্ঞাপনে উল্লিখিত সময়	জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল ভূঞা সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কর্মসূচি) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১২) মোবাইল : +৮৮০১৯১৬৫৬১৫৬৩ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : mostofa@ngofoundation.org.bd
২	সহযোগী সংস্থাসমূহকে দারিদ্র্য বিমোচনমূলক কর্মসূচি বাস্তবায়নে অর্থ ছাড়	সহযোগী সংস্থাসমূহকে অনুদান প্রদান	প্রাক্কলিত বাজেট প্রস্তাব বিভিন্ন পর্যায়ের অনুদান প্রাপ্তির নির্ধারিত ছক কর্মসূচি ইউনিট	বিনামূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল ভূঞা সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কর্মসূচি) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১২) মোবাইল : +৮৮০১৯১৬৫৬১৫৬৩ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : mostofa@ngofoundation.org.bd
৩	সহযোগী সংস্থাসমূহের পরিবীক্ষণ/নিরীক্ষা	সহযোগী সংস্থার পারফরম্যান্স	ফাউন্ডেশনের পরিবীক্ষণ ইউনিট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব সুভদ্রা বিশ্বাস সহকারী মহা-ব্যবস্থাপক(পরিবীক্ষণ) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১০) মোবাইল : +৮৮০১৯১৪০১৩৪০০ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : sovadra_27@yahoo.com
৪	নিবন্ধিত এনজিও/সহযোগী সংস্থাসমূহের প্রশিক্ষণ	৪ টি বিষয়ে দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণ	বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান	(ক)ফাউন্ডেশনের অর্থায়ন-৯০% (খ) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান -১০%	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব এ. এস. এম তরিকুল ইসলাম নির্বাহী অফিসার (প্রশিক্ষণ) ৯৮৮০২৩০ (১০৯-এক্স) মোবাইল : +৮৮০১৯১২২৯৬৮৯৬ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : tislam.bnf_bau@yahoo.com
৫	ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন পত্র	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাব	ফাউন্ডেশনের অর্থায়নে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মোঃ সাদ্দুল আলম নির্বাহী অফিসার (প্রশাসন) ফোন :+৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১০৮) মোবাইল : +৮৮০১৫৫৩২৯০০৬৭ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : sayedul@ngofoundation.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রীম মঞ্জুরী	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের অগ্রীম মঞ্জুরী জারি	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন ভবিষ্য তহবিলের সদস্যভুক্তি ফরম) ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী (সহকারী-মহাব্যবস্থাপক (ফাইন্যান্স) কর্তৃক প্রদত্ত	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	বোর্ড অব ট্রাস্টিজ বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা- জনাব মোঃ আরিফ হোসেন সহকারী মহাব্যবস্থাপক (ফাইন্যান্স) ফোন : +৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১১) মোবাইল : +৮৮০১৭১২৫০৭৯৬৭ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : arif_hosen@yahoo.com
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন চাকুরি বিধিমালা অনুযায়ী আদেশ জারি	১. আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন এর অর্জিত ছুটির আবেদন ফরম) প্রশাসন বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোছাম্মৎ জাকিয়া লাবনী নির্বাহী অফিসার (প্রশাসন) ফোন : +৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১১৪) মোবাইল : +৮৮০১৭১২৫৫৪১৭৩ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : zakialaboni02@gmail.com

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

(i) সহযোগী সংস্থা-১১১৬ টি (সিটিজেন চার্টার তৈরীর ব্যাপারে জানানো যায় এবং পরবর্তীতে সিটিজেন চার্টার লিংক আকারে সংযুক্ত করতে হবে।)
ক. সহযোগী সংস্থা-১১১৬টি
(১). . . .
(১১১৬)
(i i) আইসিটি
(১) এনটুএন সফটওয়্যার লিমিটেড

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	জনাব মোঃ শাহরীয়া পারভেজ উপ-মহাব্যবস্থাপক (চঃ দাঃ), প্রশাসন ফোন : +৮৮-০২-৯৮৮০২৩০ (এক্স-১০৭) মোবাইল : +৮৮০১৯১৪০৩০৯২৪ ফ্যাক্স : ৮৮-০২-৮৮৩৭১৪৯ ই-মেইল : shahria@ngofoundation.org.bd	১০ (দশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব চন্দ্রনাথ বসাক ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন : +৮৮-০২-৯৮৮৬৩৩৭ ওয়েব : www.ngofoundation.org.bd	১৫ (পনের) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান না দিতে পারলে	পরিচালনা পরিষদ বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র প্রশাসন ইউনিট, বাংলাদেশ এনজিও ফাউন্ডেশন ওয়েব : www.ngofoundation.org.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	নির্দিষ্ট সেবা প্রাপ্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা