



পল্লী কর্ম-সহায়ক ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ)  
প্লট:ই-৪/বি, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা  
শেরে বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭  
[www.pksf-bd.org]

পল্লী কর্ম সহায়ক ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ)-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
(Citizen's Charter)

জানুয়ারি, ২০১৮

পল্লী কর্ম-সহায়ক ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### সিটিজেন্স চার্টার

#### ভিশন ও মিশন

ভিশন (রূপকল্প): অন্তর্ভুক্তিমূলক সেবার মাধ্যমে জনগণের কর্মসংস্থান, শিক্ষা, স্বাস্থ্য এবং সর্বোপরি মানবমর্যাদা প্রতিষ্ঠা করে উন্নত দেশ গঠন

মিশন (অভিলক্ষ্য): দেশীয় ভাবনা প্রসূত বহুমাত্রিক ও মানবকেন্দ্রিক আর্থ-সামাজিক কর্মসূচি গ্রহণের মাধ্যমে দারিদ্র্য ও বৈষম্য দূরীকরণ

#### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

##### নাগরিক সেবা:

| ক্র. 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)   |
|---------|---|---|--|---|------------------------|--|
| ১       | তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান   | পত্র/সিডি/সফটকপি  | তথ্য প্রাপ্তির জন্য ইমেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন                           | বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে                                    | ২০ (বিশ) কার্যদিবস     | জনাব উম্মে কুলসুম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:kulsum@pksf-bd.org">kulsum@pksf-bd.org</a>                           |
| ২       | ইন্টার্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম  | পিকেএসএফ-এর নির্ধারিত কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে কাজ করতে হবে  | (১) সুনির্দিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন<br>(২) তত্ত্বাবধায়ক শিক্ষক/কর্মকর্তার সুপারিশ | বিনামূল্যে  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   | জনাব মোহাম্মদ মিনহাজ উদ্দিন শেখ<br>ব্যবস্থাপক (প্রশিক্ষণ)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:minhaz@pksf-bd.org">minhaz@pksf-bd.org</a>        |
| ৩       | সামাজিক সচেতনতামূলক উপকরণ বিতরণ/কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিতকরণ                     | (১) পোস্টার/লিফলেট/বুকলেট ইত্যাদি বিতরণ<br>(২) আলোচনা/বিস্তারিত তথ্য সম্বলিত হার্ডকপি               | মেইল/ফ্যাক্স/ ডাকযোগে/ সরাসরি প্রেক্ষিত উল্লেখপূর্বক আবেদন                                       | ফাউন্ডেশন কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে | ৭ (সাত) কার্যদিবস      | জনাব হাসনা হেনা খান,<br>মহাব্যবস্থাপক (সামাজিক উন্নয়ন ও এডভোকেসি)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:hasna@pksf-bd.org">hasna@pksf-bd.org</a> |
| ৪       | বিভিন্ন ম্যানুয়াল/সহযোগী সংস্থা হিসেবে তালিকাভুক্তির আবেদন ফরম ইত্যাদি বিক্রয় | ব্যাংকে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রাপ্তির পর চাহিদা মোতাবেক ম্যানুয়াল/ আবেদন ফরম ইত্যাদি প্রদান | ব্যাংকে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রদান  | ফাউন্ডেশন কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে | ১ (এক) কার্যদিবস       | জনাব মোঃ জিয়াউল হক চৌধুরী সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:ziaul@pksf-bd.org">ziaul@pksf-bd.org</a>             |

##### প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্র. 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)  |
|---------|------------------------------|---|--|--|------------------------|---|
| ১       | সহযোগী সংস্থা তালিকাভুক্তকরণ | তালিকাভুক্তির আবেদন গ্রহণ/বাতিল সংক্রান্ত সিদ্ধান্তপত্র প্রেরণের মাধ্যমে অবহিতকরণ | (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় সনদ ও অন্যান্য ডকুমেন্ট | আবেদন ফরমের মূল্য বাবদ ১০০/- টাকা ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে | ৯০ (নব্বই) কার্যদিবস   | সংশ্লিষ্ট সকল প্যানেল লিডারস-<br>(১) জনাব দিলীপ কুমার চক্রবর্তী,<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম)<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:c_dilip@pksf-bd.org">c_dilip@pksf-bd.org</a> |

| ক্র. 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)   |
|---------|---|---|---|---|------------------------|--|
|         |   |   | সরবরাহ  |   |                        | (২) জনাব মোঃ জামান খন্দকার, উপ-মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:zaman@pkfsf-bd.org">zaman@pkfsf-bd.org</a><br>(৩) জনাব মির্জা মোহাঃ নাজমুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:mirzanazmul@pkfsf-bd.org">mirzanazmul@pkfsf-bd.org</a><br>(৪) জনাব মোঃ মেহবাহুর রহমান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:mesbahur@pkfsf-bd.org">mesbahur@pkfsf-bd.org</a><br>(৫) জনাব মোঃ আশরাফুল হক, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:ashraful@pkfsf-bd.org">ashraful@pkfsf-bd.org</a><br>(৬) জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:kabir@pkfsf-bd.org">kabir@pkfsf-bd.org</a><br>(৭) জনাব একেএম ফয়জুল হক, ব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:faizul@pkfsf-bd.org">faizul@pkfsf-bd.org</a><br>(৮) জনাব মোঃ শরফুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ইমেইলঃ <a href="mailto:shorful68@gmail.com">shorful68@gmail.com</a><br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯ |
| ২       | সহযোগী সংস্থাকে আর্থিক সেবা প্রদান (ক্ষুদ্রঋণ, প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ঋণ, দুর্যোগকালীন ঋণ ইত্যাদি) | (১) ঋণ মঞ্জুরিপত্র<br>(২) A/C Payee চেকের মাধ্যমে               | (১) ঋণ আবেদন<br>(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সরবরাহ                      | জাগরণ/অগ্রসর/সুফলন ঋণ কার্যক্রমের সার্ভিস চার্জের হার:<br>(১) বৃহৎ সংস্থা- ৭.৫%<br>(২) মাঝারি সংস্থা- ৬%<br>(৩) ছোট সংস্থা- ৫%<br>বুনিয়াদ কার্যক্রম ও প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ঋণের সার্ভিস চার্জের হার (বৃহৎ, মাঝারি ও ছোট সংস্থার জন্য): ১%<br>দুর্যোগকালীন ঋণের সার্ভিস চার্জ: ০.৫০% | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   |  |
| ৩       | সহযোগী সংস্থার কার্যক্রম সম্প্রসারণ   | গৃহীত সিদ্ধান্ত পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ                         | (১) আবেদন<br>(২) আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সরবরাহ                         | বিনামূল্যে  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   |  |
| ৪       | সহযোগী সংস্থার সক্ষমতা বৃদ্ধি   | পরামর্শ প্রদান, নিয়মিত তদারকি, পলিসি সাপোর্ট, নিরীক্ষা ইত্যাদি | সহযোগী সংস্থা কর্তৃক সুনির্দিষ্টভাবে আবেদন  | বিনামূল্যে/নির্দিষ্ট ফি পরিশোধের মাধ্যমে  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   |  |
| ৫       | সদস্যদের অ-আর্থিক সেবা প্রদান (শিক্ষা/স্বাস্থ্য/বীমা/নানাবিধ উপকরণ সরবরাহ)                        | সহযোগী সংস্থার মাধ্যমে  | সহযোগী সংস্থা হতে আবেদন এবং প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট প্রাপ্তি সাপেক্ষে                    | বিনামূল্যে  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   | জনাব মোঃ মশিয়ার রহমান মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:mashiar@pkfsf-bd.org">mashiar@pkfsf-bd.org</a>  |
| ৬       | সহযোগী সংস্থার চাকুরে এবং কার্যক্রমের সদস্য প্রশিক্ষণ (সক্ষমতা বৃদ্ধি)                            | পিকেএসএফ ভেন্যু/বহিঃভেন্যুতে প্রশিক্ষণ প্রদান                   | প্রশিক্ষণ প্রদানের জন্য সহযোগী সংস্থা কর্তৃক কর্মকর্তা/সদস্য মনোনয়ন করে আবেদন প্রেরণ | নির্ধারিত কোর্স ফি-এর বিনিময়ে  | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   | জনাব মোহাম্মদ মিনহাজ উদ্দিন শেখ ব্যবস্থাপক (প্রশিক্ষণ) ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:minhaz@pkfsf-bd.org">minhaz@pkfsf-bd.org</a>  |
| ৭       | বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন  | প্রতিনিধি মনোনয়ন পত্র  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অনুরোধ পত্র  | বিনামূল্যে  | ১৫ (পনের) কার্যদিবস    | জনাব সেলিনা শরীফ সহকারী মহাব্যবস্থাপক (জনবল) ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:salina@pkfsf-bd.org">salina@pkfsf-bd.org</a>  |

#### অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| ক্র. 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)   |
|---------|------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|------------------------|--|
| ১       | ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুর | অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরীপত্র | (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>(২) ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী | বিনামূল্যে                  | ৭ (সাত) কার্যদিবস      | জনাব দিলীপ পাল উপ-মহাব্যবস্থাপক (কার্যক্রম) ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:d_paul@pkfsf-bd.org">d_paul@pkfsf-bd.org</a> |

| ক্র. 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)   |
|---------|--|--|--|--|------------------------|--|
|         |  |  |  |  |                        | bd.org   |
| ২       | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা                            | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরপত্র | তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন  | বিনামূল্যে   | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস     | জনাব সেলিনা শরীফ<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক (জনবল)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:salina@pkfs-bd.org">salina@pkfs-bd.org</a>              |
| ৩       | অর্জিত ছুটি মঞ্জুর ও অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) মঞ্জুর | অর্জিত ছুটি মঞ্জুরপত্র                 | তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন  | বিনামূল্যে   | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস     |  |
| ৪       | নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর                                  | অনুমোদন প্রদানের মাধ্যমে               | তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন  | বিনামূল্যে   | ২ (দুই) কার্যদিবস      |  |
| ৫       | মাতৃত্বকালীন ছুটি                                      | মঞ্জুরীপত্র                            | (১) তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন (২) ডাক্তারের সার্টিফিকেট            | বিনামূল্যে   | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস     |  |
| ৬       | পিতৃত্বকালীন ছুটি                                      | মঞ্জুরীপত্র                            | তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন  | বিনামূল্যে   | ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস     |  |
| ৭       | চিকিৎসা ছুটি   | মঞ্জুরীপত্র                            | (১) তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন (২) ডাক্তারের সুপারিশ                | বিনামূল্যে   | ২ (দুই) কার্যদিবস      |  |
| ৮       | অধ্যয়ন ছুটি   | মঞ্জুরীপত্র                            | (১) প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন (২) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অফার লেটার                              | বিনামূল্যে   | ৭ (সাত) কার্যদিবস      |  |
| ৯       | চিকিৎসা সহায়তা  | সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ                     | (১) আবেদনপত্র (২) প্রয়োজনীয় বিল-ভাউচার সরবরাহ  | বিনামূল্যে   | ১৫ (পনের) কার্যদিবস    |  |
| ১০      | অবসরকালীন প্রাপ্য সুবিধা                               | মঞ্জুরীপত্র                            | আবেদনপত্র  | বিনামূল্যে   | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস   |  |
| ১১      | গৃহঋণ মঞ্জুর   | মঞ্জুরীপত্র                            | (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) জমি/ফ্ল্যাট ক্রয়ের বায়না দলিলসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট | নির্ধারিত মূল্যে   | ৯০ (নব্বই) কার্যদিবস   |  |
| ১২      | প্রশিক্ষণ (দেশে/বিদেশে)                                | ব্যবস্থাপনার অনুমোদন মোতাবেক মনোনয়ন   | জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, পাসপোর্টসহ অন্যান্য কাগজপত্র  | পিকেএসএফ ও উন্নয়ন সহযোগী কর্তৃক পরিশোধিত ফি-এর বিনিময়ে | ১৫ (পনের) কার্যদিবস    | জনাব মোহাম্মদ মিনহাজ উদ্দিন<br>শেখ<br>ব্যবস্থাপক (প্রশিক্ষণ)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:minhaz@pkfs-bd.org">minhaz@pkfs-bd.org</a> |

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

পিকেএসএফ-এর সহযোগী সংস্থাসমূহের তালিকার লিংক: [http://www.pkfs-bd.org/portal/web/?page\\_id=185](http://www.pkfs-bd.org/portal/web/?page_id=185)

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

| ক্র. নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                | কার সাথে যোগাযোগ করবেন                                   | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|---------|--|--|---|----------------------|
| ১       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | ড. মোঃ জসীম উদ্দিন, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোনঃ ০২-৯১২৬২৪০-৪৩<br>০২-৯১৪০০৫৬-৫৯ | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |

|   |   |                        |  |                      |
|---|---|------------------------|--|----------------------|
|   |   |                        | ইমেইলঃ <a href="mailto:jashim@pkfsf-bd.org">jashim@pkfsf-bd.org</a>  |                      |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা         | জনাব মোঃ আবদুল করিম<br>ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ফোনঃ ০২-৯১৪০২৪৬<br>ইমেইলঃ <a href="mailto:akarim@pkfsf-bd.org">akarim@pkfsf-bd.org</a> | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | সভাপতি, পরিচালনা পর্ষদ | পিকেএসএফ ভবন<br>পুট: ই-৪/বি, আগারগাঁও প্রশাসনিক<br>এলাকা, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭<br>ফোনঃ ০২-৯১৩০৩৬৬                               | ৯০ (নব্বই) কার্যদিবস |

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিফত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়          |
|-----------|--|
| ১         | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিতে হবে   |
| ২         | আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে       |
| ৩         | সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করতে হবে             |
| ৪         | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকতে হবে |