



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়  
শারীরিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প  
www.spst.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

১.১) দায়িত্ব সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রক্রিয়াক্রম	সেবামুদ্রা এবং পরিবেশ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ে তথ্য প্রদান	অন্যান্যসহ পর নিবন্ধিত টি	তথ্য অবিকল আইন ও বিধি অনুযায়ী	১ দিন	নাম : মোঃ সেদিক হান পদবি : নির্বাহী পরিচালক ফোন : +৮৮০-১১-৯৮১০২১৯ ইমেইল : Matrixshilpa@yahoo.com
২	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্প সেবা প্রদানের যে কোন বিষয়ে অভিযোগ গ্রহণ	অন্যান্যসহ পর নিবন্ধিত টি	সিদ্ধান্ত	১ দিন	

১.২) দায়িত্ব সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রক্রিয়াক্রম	সেবামুদ্রা এবং পরিবেশ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	নিম্নোক্ত ব্যক্তিগণ (সহায়ক) এর জন্য 'মৈত্রী ট্রাস্টের প্রতিক পত্র' প্রদান	প্রতিবেদন	নির্ধারিত মুদ্রা	সর্বমোট ১.০০ ঘণ্টা বিলাস ৫.০০	নাম : আবদুল আজীজ পদবি : সহকারী পরিচালক ফোন : +৮৮০-১১-৯৮১০২১৯ সেল : ০১৫২৬-১৬২১১৩ ইমেইল : Matrixshilpa@yahoo.com
২	০৭ (সাত) সীমিত 'সুরক্ষা ট্রাস্টের শারীরিক প্রতিবন্ধী' এর জন্য 'মৈত্রী ট্রাস্টের প্রতিক পত্র' প্রদান	প্রতিবেদন	নির্ধারিত মুদ্রা	সর্বমোট ১.০০ ঘণ্টা বিলাস ৫.০০	নাম : মোঃ বিহার উদ্দিন পদবি : প্রোগ্রামার ফোন : +৮৮০-১১-৯৮১০২১৯ সেল : ০১৫২৬-১৬২১১৩ ইমেইল : Matrixshilpa@yahoo.com
৩	নিম্নোক্ত ব্যক্তিগণ (সহায়ক) এর জন্য 'মৈত্রী ট্রাস্টের প্রতিক পত্র' প্রদান	প্রতিবেদন	নির্ধারিত মুদ্রা	অন্যান্য	নাম : মোঃ সাইফুল ইসলাম পদবি : নির্বাহী কর্মকর্তা ফোন : +৮৮০-১১-৯৮১০২১৯ সেল : ০১৫২৬-১৬২১১৩ ইমেইল : Matrixshilpa@yahoo.com
৪	০৭ (সাত) সীমিত 'সুরক্ষা ট্রাস্টের শারীরিক প্রতিবন্ধী' এর জন্য 'মৈত্রী ট্রাস্টের প্রতিক পত্র' প্রদান	প্রতিবেদন	নির্ধারিত মুদ্রা	অন্যান্য	নাম : মোঃ আবদুল হক পদবি : প্রোগ্রামার ফোন : +৮৮০-১১-৯৮১০২১৯ সেল : ০১৫২৬-১৬২১১৩ ইমেইল : Matrixshilpa@yahoo.com

১.৩) অস্থায়ী সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রক্রিয়াক্রম	সেবামুদ্রা এবং পরিবেশ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
২	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১-৫ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
৩	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
৪	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
৫	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
৬	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :
৭	পারিবারিক প্রতিবন্ধী সুরক্ষা ট্রাস্ট, মৈত্রী শিল্পের কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী/অতিরিক্ত সূচের মনুই/অতিরিক্ত তথ্য	নির্ধারিত মুদ্রা	১ দিন	নাম : পদবি : ফোন : সেল : ইমেইল :

২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রত্যাশা/অপেক্ষা
১	সেবামুদ্রা প্রদানের সময় প্রদান
২	সেবার পরিষেবা প্রদানের সময় পরিবেশ স্বচ্ছ
৩	সেবার সময় নির্ধারিত সীমার মধ্যে পরিষেবা প্রদান

নিঃসন্দেহে যে সকল সেবায় অগ্রগতি ঘটবে তাই আমরা সেবা প্রদান করে যাচ্ছি। কিন্তু সেবার সময় নির্ধারিত সীমা এই নয়, কিন্তু সেবার সময় নির্ধারিত সীমা

৩) অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থাপনা (GRI)

ক্রমিক	অধিকার	সেবার নাম	সেবার সময়সীমা	সেবার পরিবেশ
১	সেবার সময়সীমা	সেবার নাম	সেবার সময়সীমা	সেবার পরিবেশ
২	সেবার পরিবেশ	সেবার নাম	সেবার সময়সীমা	সেবার পরিবেশ