



সোসিও হেল্থ এন্ড রিহ্যাবিলিটেশন প্রোগ্রাম শার্প) এর  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

# Citizen's Charter

প্রকাশকাল : আগষ্ট ২০২৫



শার্প  
সোসিও হেল্থ অ্যান্ড রিহ্যাবিলিটেশন প্রোগ্রাম  
কাজিপুর রোড, খোকশাবাড়ী, সিরাজগঞ্জ



সোসিও হেল্থ এন্ড রিহ্যাবিলিটেশন প্রোগ্রাম শার্প) এর  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
(Citizen's Charter)

১. রূপকল্প ও উদ্দেশ্য (Vision & Mission) :

রূপকল্প (Vision) : টেকসই উন্নয়ন দ্বারা পরিচালিত একটি অন্তর্ভুক্তিসূলক, সমৃদ্ধ ও সহনশীল সমাজ, যেখানে নারী সহিংসতামুক্ত থেকে মর্যাদা, সমতা ও স্বাধীনতা ভোগ করে।

উদ্দেশ্য (Mission): নারী ও কন্যাশিশুর ক্ষমতায়ন, সহিংসতা প্রতিরোধ এবং টেকসই উন্নয়ন ও দূর্যোগ ঝুঁকি হ্রাসের মাধ্যমে সমতা ও সহনশীল সমাজ গঠন।


সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক প্রদান	পত্র/সিডি/সফট কপি	নির্দিষ্ট ফরম/ইমেইল/ ডাকযোগে/ সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন/শার্প প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	মোঃ গোলাম কিবরিয়া, তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল sharpbd1955@gmail.com
২.	দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা	কমিউনিটি মিটিং, ফ্লিপচার্ট প্রদর্শন, পোস্টার ও লিফলেট বিতরণ	কর্মএলাকাভুক্ত গ্রাম ও শার্প কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	মো: রেজাউল করিম, প্রজেক্ট কোঅর্ডিনেটর মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল rezaulkarim.sharpgep@gmail.com
৩.	প্রকল্প সদস্য/দলের সদস্যদের প্রশিক্ষণ গ্রহণে উদ্বুদ্ধকরণ	সদস্যদের উদ্যোক্তা তৈরীর জন্য সরকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ করে প্রশিক্ষণ এর ব্যবস্থা	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্সের নিয়মানুযায়ী	সূচনা আক্তার, জেডার এন্ড এডভোকেসী অফিসার মোবাইল- ০১৯৪২ ০৫১৮৩৩ ই-মেইল- suchona.sharpgep@gmail.com
৪.	দরিদ্র ও অসহায় নারীদের আইন সহায়তা	ইউনিয়ন/উপজেলা/জেলা আইন সহায়তা কমিটির মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	নিয়মানুযায়ী	সূচনা আক্তার, জেডার এন্ড এডভোকেসী অফিসার মোবাইল- ০১৯৪২ ০৫১৮৩৩ ই-মেইল- suchona.sharpgep@gmail.com
৫.	সদস্যদের যাবতীয় তথ্য সংরক্ষণ	সদস্য ও সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনে তথ্য দেয়া।	সদস্যদের নাম, ঠিকানা ও প্রয়োজনীয় তথ্য রাখা হয় এবং শাখা/প্রধান কার্যালয়	সদস্য ও সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনে	প্রয়োজন মাফিক	মো: রেজাউল করিম, প্রজেক্ট কোঅর্ডিনেটর মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল rezaulkarim.sharpgep@gmail.com

  
Safia Khatun  
Director-SHARP

  
Helal Ahmed  
Vice President-SHARP


  
Md. Showkat Ali  
President-SHARP



প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিতকরণ ও আত্মনির্ভরশীল দল প্রতিষ্ঠা	জনঅংশগ্রহন পদ্ধতিতে দরিদ্র চিহ্নিতকরণ, সভা এবং প্রশিক্ষণ	দরিদ্র সদস্যদের গ্রাম সংগঠনে অর্ন্তভুক্তি তালিকা, কর্মএলাকাভুক্ত গ্রাম	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	মো: রেজাউল করিম, প্রজেক্ট কোঅর্ডিনেটর মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল rezaulkarim.sharpgep@gmail.com
২.	সদস্যদের সাংগঠনিক দক্ষতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান	হাতেকলমে প্রশিক্ষণ প্রদান, নিবিড় পরিবীক্ষণ	সংশ্লিষ্ট সদস্যদের অনুমোদিত তালিকা	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	সূচনা আক্তার, জেডার এন্ড এডভোকেসী অফিসার মোবাইল- ০১৯৪২ ০৫১৮৩৩ ই-মেইল- suchona.sharpgep@gmail.com
৩.	দলের সদস্যদের সাথে বিভিন্ন সরকারী সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহের সাথে লিংকেচ তৈরী	দলের নির্দিষ্ট মান অর্জন সাপেক্ষে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে হতে দক্ষতা উন্নয়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	দলের সদস্যদের মতামতের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	সূচনা আক্তার, জেডার এন্ড এডভোকেসী অফিসার মোবাইল- ০১৯৪২ ০৫১৮৩৩ ই-মেইল- suchona.sharpgep@gmail.com
৪.	স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে দরিদ্র সদস্যদের লিংকেচ তৈরী	গর্ভকালীন ও প্রসব পরবর্তী সেবার বিষয়ে সচেতনতামূলক প্রচারণা এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ	সংগঠনের সদস্য তালিকা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	মো: আনিস ইউনিয়ন সহায়ক মোবাইল- ০১৯০৬ ৬৬৮৯৩৯
৫.	নিবিড় পরিবীক্ষণ সহায়তাদান	দরিদ্র জনগোষ্ঠীর উন্নয়নমূলক কার্যক্রম সংস্থার কর্মীদ্বারা পরিবীক্ষণ ও নিবিড় পরিচর্যা	সদস্য তালিকা	বিনামূল্যে	চলমান	মো: রবিউল ইসলাম মনিটরিং এন্ড ইভ্যালুয়েশন অফিসার মোবাইল-০১৯১১-২৮৫৫১৫ ই-মেইল- mrabiul.sharpgep@gmail.com

  
**Safia Khatun**  
Director-SHARP

  
**Helal Ahmed**  
Vice President-SHARP

  
**Md. Showkat Ali**  
President-SHARP

অভ্যন্তরীণ সেবা



ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	কর্মকর্তা ও কর্মীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন, সংস্থার মানব সম্পদ নীতিমালা অনুযায়ী কর্মকর্তা/কর্মীদের স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	সাফিয়া সুলতানা পরিচালক মোবাইল- ০১৭০৫ ৯১৯১৯১ ইমেইল sharpbd1955@gmail.com
২.	ক্ষোভ প্রশমন	কর্মকর্তা/ কর্মী ও প্রত্যক্ষ সুবিধাভোগী	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে আবেদন	বিনামূল্যে	৩০ দিনের মধ্যে	নীলা খাতুন সেফগার্ডিং ফোকাল মোবাইল-০১৮৬২ ৪৮৪২৭৫
৩.	বাৎসরিক কর্মী দক্ষতা মূল্যায়নের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ	কর্মকর্তা/ কর্মীদের স্ব স্ব সুপারভাইজার কর্তৃক বাৎসরিক কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন	সুপারভাইজার কর্তৃক কর্মীর কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন প্রতিবেদন যাচাই বাছাই পূর্বক তদানুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের (ইনক্রিমেন্ট) অদক্ষতার জন্য সতর্কীকরণ ইত্যাদি নির্দেশনার জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প প্রধান
৪.	প্রশাসনিক ও লজিস্টিকস সহায়তা	প্রয়োজন সাপেক্ষে	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	নীলা খাতুন এইচআর এন্ড এডমিন অফিসার মোবাইল-০১৮৬২ ৪৮৪২৭৫
৫.	কর্মকর্তা ও কর্মীদের জন্য পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণ	প্রয়োজন সাপেক্ষে	স্ব স্ব সুপারভাইজার কর্তৃক প্রশিক্ষণ চাহিদা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	মোঃ গোলাম কিবরিয়া, উপপরিচালক মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল sharpbd1955@gmail.com


অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা - কর্মসূচী ও প্রশাসনিক বিষয়াবলীর ক্ষেত্রে  - আর্থিক বিষয়াবলীর ক্ষেত্রে  - মানব সম্পদ সংশ্লিষ্ট বিষয়াবলীর ক্ষেত্রে	মোঃ গোলাম কিবরিয়া, উপপরিচালক মোবাইল- ০১৭১৬ ১৫৭৭৭২ ইমেইল sharpbd1955@gmail.com এবং  মোঃ আনিছুর রহমান সিনিয়র অফিসার (অর্থ ও ক্রয়) মোবাইল- ০১৭৩০-৪৫৫৭১৯ ইমেইল anis.sharpgep@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ প্রতিবিধান কমিটি	সভাপতি, অভিযোগ প্রতিবিধান কমিটি প্রধান কার্যালয়	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক	প্রধান কার্যালয়	৩০ কার্যদিবস

শার্প, কাজিপুর রোড, খোকশাবাড়ী, সিরাজগঞ্জ। [www.sharpbangladesh.org](http://www.sharpbangladesh.org)

  
**Safia Khatun**  
Director-SHARP

  
**Helal Ahmed**  
Vice President-SHARP

  
**Md. Showkat Ali**  
President-SHARP