



সেন্টার ফর কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট এসিসটেন্স (সিসিডিএ)

বাড়ি- ১/৮, ব্লক-জি, লালমাটিয়া হাউজিং এস্টেট, মোহাম্মদপুর, ঢাকা-১২০৭

সিসিডিএ-র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
(Citizen's Charter)

সংশোধিত-২০২৫

## ১. ভিশন ও মিশন

- **ভিশন** (রূপকল্প): আর্থ-সামাজিক অবস্থার টেকসই উন্নয়নের মাধ্যমে শোষণমুক্ত বৈষম্যহীন বাংলাদেশ গঠন।
- **মিশন** (অভিলক্ষ্য): লিঙ্গ বৈষম্যহীন সমাজে পিছিয়ে থাকা গ্রামীণ জনগোষ্ঠী বিশেষ করে নারী, শিশু, কিশোর ও কিশোরীদের নিজ নিজ অধিকার সম্পর্কে সচেতন করে আর্থ- সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে সুনির্দিষ্ট পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

### ২.১ নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার সম্পর্কে নাগরিকদের জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান।	সংস্থার ফোকাল পার্সন ও বিভিন্ন স্তরে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ, তথ্য অধিকার বিষয়ক ব্রোশিয়ার, লিফলেট, বই ইত্যাদি প্রদান।	ফোকাল পার্সন ও দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য অধিকার কর্মকর্তাবৃন্দ এবং মাঠ পর্যায়ে শাখা অফিস।	বিনামূল্যে	০৬ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক ও আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
২	সংস্থার কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত করণ।	সংস্থায় আগত নাগরিকদেরকে সংস্থার কার্যক্রমের তথ্যাদি তথা বার্ষিক রিপোর্ট, অডিট রিপোর্ট, ব্রোশিয়ার, লিফলেট, বই ইত্যাদি প্রদান।	প্রধান কার্যালয়: বাড়ি- ১/৮, ব্লক-জি, লালমাটিয়া, ঢাকা এবং সকল শাখা অফিস, আঞ্চলিক অফিস ও প্রকল্প অফিস।	বিনামূল্যে	০৬ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক ও আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
৩	জনগণ/নাগরিকদের সংস্থা থেকে সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রসমূহ অবহিত করা।	জনগণকে সংস্থার বিভিন্ন কর্মকর্তা ও কর্মক্ষেত্র সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট তথ্য প্রদান ও সংস্থার চলমান প্রকল্প সম্পর্কে রিপোর্ট, বার্ষিক রিপোর্ট, সিডি, ওয়েবসাইট ইত্যাদি বিষয়ে অবহিত করণ।	প্রধান কার্যালয়: বাড়ি- ১/৮, ব্লক-জি, লালমাটিয়া, ঢাকা এবং সকল শাখা অফিস, আঞ্চলিক অফিস ও প্রকল্প অফিস।	বিনামূল্যে	০৬ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জনবল নিয়োগ।	সংস্থার চাকরি বিধি মোতাবেক শূন্য পদে চাহিদার ভিত্তিতে নিয়োগ বোর্ডের মাধ্যমে জনবল নিয়োগ।	প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ/ প্রশাসন বিভাগ এবং মাঠ পর্যায়ে শাখা, এরিয়া, জোন, রিজিওনাল অফিস, দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও সংস্থার ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মোঃ নুরুন্নবী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা কর্মকর্তা, প্রকল্প কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
২	প্রশিক্ষণ প্রদান।	সংস্থার প্রশিক্ষণ বিভাগের মাধ্যমে চাহিদা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/প্রকল্প প্রধানের অফিস/সংস্থার প্রধান কার্যালয় ও বিভিন্ন অফিস সমূহে।	সংস্থার নির্ধারিত কোর্স ভিত্তিক প্রশিক্ষণ ফি।	নির্ধারিত প্রশিক্ষণ সিডিউল মোতাবেক	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মোঃ নুরুন্নবী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা কর্মকর্তা, প্রকল্প কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
৩	সমন্বিত ঋণদান।	সংস্থার ঋণ কর্মসূচির শাখা অফিসের মাধ্যমে। সদস্যদের পেশা ভিত্তিক ট্রেডের উপরে বুনিয়ে, জাগরণ, অগ্রসর, সুফলন ইত্যাদি ঋণ সুবিধা প্রদান।	শাখা অফিস থেকে প্রয়োজনীয় আবেদন ফরম, ফরম্যাট, পাশবই, রেজিস্টার ইত্যাদি পাওয়া যাবে।	সংস্থার নির্ধারিত সেবামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> সুমিতা সাঈয়েদা লাভণ্য উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪-১৬১৬৫১, ০১৯১২৫৭৬৮৬২ ই-মেইল: <a href="mailto:susmitacceda@gmail.com">susmitacceda@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক/আঞ্চলিক কর্মকর্তা/প্রকল্প কর্মকর্তা

8	সদস্যদের প্রদেয় সুবিধা	নীতিমালা অনুযায়ী ঋণ কার্যক্রমভুক্ত সদস্যদের সদস্য কল্যাণ তহবিল, ঋণ ঝুঁকি তহবিল, সম্ভানদের শিক্ষাভাতা ইত্যাদি সুবিধা প্রদান	শাখা অফিস থেকে প্রয়োজনীয় আবেদন ফরম, ফরম্যাট ইত্যাদি পাওয়া যাবে।	সংস্থার নির্ধারিত সেবামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> সুমিতা সান্দিয়েদা লাবণ্য উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫ মোবাইল: ০১৭১৪-১৬১৬৫৬১, ০১৯১২৫৭৬৮৬২ ই-মেইল: <a href="mailto:susmitacda@gmail.com">susmitacda@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক/আঞ্চলিক কর্মকর্তা/প্রকল্প কর্মকর্তা
৫	মা ও শিশু রোগের চিকিৎসা, স্বাস্থ্য, শিক্ষা, পুষ্টি ও স্যানিটেশন ও প্রকল্প সেবা প্রদান।	সিসিডিএ স্বাস্থ্যসেবা কেন্দ্র, সমৃদ্ধি প্রকল্প ও বিভিন্ন প্রকল্পের মাধ্যমে দাতা সংস্থা ও সংস্থার নিজস্ব অর্থায়নে উপকারভোগীদের স্বাস্থ্য, শিক্ষা, পুষ্টি, প্রবীণ উন্নয়ন, সাংস্কৃতিক ও ক্রীড়া, স্যানিটেশন ইত্যাদি সেবা প্রদান ও দলীয় সভার মাধ্যমে অবহিত করা।	প্রকল্প অফিস এবং সংশ্লিষ্ট স্বাস্থ্যসেবা কেন্দ্র	সংস্থার নির্ধারিত চিকিৎসা সেবা ফি ও ন্যূনতম চিকিৎসা খরচ/বিনামূল্যে	প্রকল্পের মেয়াদ ও চলমান কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> সুমিতা সান্দিয়েদা লাবণ্য উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪-১৬১৬৫৬১, ০১৯১২৫৭৬৮৬২ ই-মেইল: <a href="mailto:susmitacda@gmail.com">susmitacda@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক/আঞ্চলিক কর্মকর্তা/প্রকল্প কর্মকর্তা
৬	মানবাধিকার, জেডার, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, কৃষি ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি।	সংস্থার প্রকল্প/শাখা অফিসের মাধ্যমে মানবাধিকার, জেডার শিক্ষা, স্বাস্থ্য, কৃষি ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কর্মসূচি গ্রহণ ও উপকারভোগীদের দলীয় সভার মাধ্যমে অবহিত করা।	সংস্থার শাখা ও প্রকল্প অফিস থেকে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ও কাগজপত্র সংগ্রহ করা যাবে।	বিনামূল্যে	চলমান কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মাঠ পর্যায়: দায়িত্বপ্রাপ্ত তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা/প্রকল্প ব্যবস্থাপক
৭	মানি লভারিং ও গুদাচার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি	সংস্থার প্রধান কার্যালয় ও শাখা/প্রকল্প অফিসের কর্মকর্তা, উপকারভোগী ও সংস্থার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে সভা, সেমিনার, বুকলেট, লিফলেট ও দলীয় সভার মাধ্যমে অবগত করা ও সচেতনতা বৃদ্ধি করা।	সংস্থার প্রধান কার্যালয়, শাখা ও প্রকল্প অফিস থেকে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ও কাগজপত্র সংগ্রহ করা যাবে।	বিনামূল্যে	চলমান কার্যক্রম	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা ব্যবস্থাপক/দায়িত্বপ্রাপ্ত তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা/প্রকল্প ব্যবস্থাপক

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতি, ইনক্রিমেন্ট ইত্যাদি প্রদান।	সংস্থার কর্মচারি চাকরি বিধি অনুযায়ী মূল্যায়নের ভিত্তিতে।	প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ এবং শাখা অফিস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা যাবে।	বিনামূল্যে	চলমান	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মোঃ নুরুন্নবী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মার্চ পর্যায়: শাখা কর্মকর্তা, প্রকল্প কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
২	ভবিষ্য তহবিল সুবিধা	ভবিষ্য তহবিল ট্রাস্টি বোর্ডের মাধ্যমে নীতিমালা অনুযায়ী সুবিধা প্রদান।	ঋণের আবেদনপত্র ও ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মোহাম্মদ আলী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) এবং সভাপতি, কর্মচারী ভবিষ্যৎ তহবিল ট্রাস্টিবোর্ড ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> মার্চ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।
৩	কর্মী কল্যাণ তহবিল (ককত) সুবিধা	ককত তহবিল ট্রাস্টি বোর্ডের মাধ্যমে নীতিমালা অনুযায়ী সুবিধা প্রদান।	আবেদনপত্র ও ককত তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ আলী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) এবং সভাপতি, কর্মচারী ভবিষ্যৎ তহবিল ট্রাস্টিবোর্ড ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> মার্চ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।
৪	আনুতোষিক সুবিধা	আনুতোষিক ট্রাস্টি বোর্ড ও নীতিমালা অনুযায়ী সুবিধা পাওয়ার মঞ্জুরী পত্র।	আবেদনপত্র, প্রয়োজনীয় দলিলাদি/কাগজপত্র, হিসাব বিবরণী প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: সুমিতা সাঈয়েদা লাভণ্য উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ এবং সভাপতি, কর্মচারী আনুতোষিক তহবিল ট্রাস্টিবোর্ড ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪-১৬১৬৫১, ০১৯১২৫৭৬৮৬২ ই-মেইল: <a href="mailto:susmitacdda@gmail.com">susmitacdda@gmail.com</a> মোহাম্মদ আলী ঈরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) এবং সভাপতি, কর্মচারী ভবিষ্যৎ তহবিল ট্রাস্টিবোর্ড ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> মার্চ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।

৫	কর্মীর সন্তানদের শিক্ষা ভাতা সুবিধা	নীতিমালা অনুযায়ী যোগ্য কর্মীর সন্তানদের শিক্ষা ভাতা প্রদানের মঞ্জুরী পত্র।	সংস্থার প্রধান কার্যালয় ও শাখা অফিস	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> এস কে সেলিম উপ-উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১২৫৯১০০৪ ই-মেইল: <a href="mailto:sk.salim66@yahoo.com">sk.salim66@yahoo.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা/প্রকল্প ব্যবস্থাপক
৬	ছুটি ও বিভিন্ন ভাতা সুবিধা	সংস্থার কর্মচারি চাকরি বিধি ও অন্যান্য নীতিমালা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্মীর অনুকূলে অনুমোদিত ছুটি ও সুবিধা মঞ্জুরীপত্র।	আবেদনপত্র, ছুটির তথ্য ও ভাতার পরিমাণ প্রধান কার্যালয়ের মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মোঃ নুরুল্লাহী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/প্রকল্প কর্মকর্তা/তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
৭	বেতন-ভাতা সনদপত্র/আয়কর প্রত্যয়নপত্র	সংস্থার কর্মকর্তাদের আয়কর প্রদানের সুবিধার্থে বেতন-ভাতা সনদপত্র/আয়কর প্রত্যয়নপত্র প্রদান করা।	আবেদনপত্র মারফত/সরাসরি/ই-মেইলের মাধ্যমে সংস্থার অর্থ ও হিসাব বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ আলী উপ-পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।
৮	অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্য সামগ্রী	বিধিমালা মোতাবেক অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্য সামগ্রী ক্রয় ও সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রদান।	চাহিদাপত্র/আবেদনপত্র প্রধান কার্যালয় ও সংস্থার শাখা ও প্রকল্প অফিস থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ আলী উপ-পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> নাসিমা মজুমদার ব্যবস্থাপক (মনিটরিং) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১৮১০৮৪১০ ই-মেইল: <a href="mailto:nasimahoque04@gmail.com">nasimahoque04@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।

৯	কর্মী অব্যাহতি, দায় দেনা নিষ্পত্তি ও সনদপত্র	সংস্থার কর্মচারি চাকরি বিধি অনুযায়ী অব্যাহতি প্রদান/ গ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মীদের দায়দেনা নিষ্পত্তিকরণ ও সনদপত্র প্রদান।	আবেদনপত্র, ফরম, ফরম্যাট ইত্যাদি সংস্থার মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ থেকে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মোঃ নুরুল্লাহী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/প্রকল্প কর্মকর্তা/তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
১০	নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ (এমআরএ, এনজিও বিষয়ক ব্যুরো, সমাজসেবা অধিদপ্তর), সরকারী দপ্তর, দাতা সংস্থার চাহিদার ভিত্তিতে বার্ষিক রিপোর্ট, প্রকল্প রিপোর্ট, অডিট রিপোর্ট ইত্যাদি প্রদান।	এমআরএ, এনজিও বিষয়ক ব্যুরো, সমাজসেবা, রেজিস্ট্রেশন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত চার্টার্ড একাউন্টেন্ট ফার্ম দ্বারা সংস্থার আর্থিক কার্যাবলী ও প্রকল্পের কার্যাবলী বাৎসরিক ভিত্তিতে অডিট করা।	প্রকল্পের রিপোর্ট, বার্ষিক রিপোর্ট ও অডিট রিপোর্ট সংস্থার প্রশাসন এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> মোহাম্মদ আলী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a> মোঃ নুরুল্লাহী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/আঞ্চলিক/প্রকল্প ব্যবস্থাপক।
১১	কর্মকর্তাদের বিদেশে প্রশিক্ষণ	সংস্থার কর্মচারি চাকুরি বিধি ও চাহিদার ভিত্তিতে মনোনয়ন ও প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য ছুটি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ থেকে প্রয়োজনীয় দলিলাদি পাওয়া যাবে।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ফি	২০ (বিশ) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a>
১২	তথ্য প্রযুক্তি সেবা	সংস্থার MIS ও AIS কার্যক্রম সহ তথ্য প্রযুক্তি সম্পর্কে অবহিতকরণ।	সংস্থার প্রধান কার্যালয়ের অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং তথ্য-প্রযুক্তি বিভাগ।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মোহাম্মদ আলী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব, এমআইএস, মনিটরিং, তথ্য প্রযুক্তি) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৮১১৬৪৭০২৫ ই-মেইল: <a href="mailto:ali.jes79@yahoo.com">ali.jes79@yahoo.com</a>

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	৩০ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: সুমিতা সান্ডিয়েদা লাভণ্য উপ-নির্বাহী পরিচালক-২ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪-১৬১৬৫১, ০১৯১২৫৭৬৮৬২ ই-মেইল: <a href="mailto:susmitaccda@gmail.com">susmitaccda@gmail.com</a> মোঃ নুরুন্নবী আজাদ সহকারী পরিচালক (মানবসম্পদ) ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৩৩২৫৫১৪৩০ ই-মেইল: <a href="mailto:nurunnabi.az@gmail.com">nurunnabi.az@gmail.com</a> মাঠ পর্যায়: শাখা/প্রকল্প কর্মকর্তা/তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা।
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	২০ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোহাম্মদ লুৎফর রহমান উপ-নির্বাহী পরিচালক ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ccdadirector@yahoo.com">ccdadirector@yahoo.com</a> মাঠ পর্যায়: আঞ্চলিক কর্মকর্তা
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সংস্থার কার্যনির্বাহী পরিষদের পক্ষে সদস্য সচিব।	১৫ কর্ম দিবস	প্রধান কার্যালয়: মোঃ আব্দুস সামাদ নির্বাহী পরিচালক এবং সদস্য সচিব, সিসিডিএ কার্যনির্বাহী পরিষদ ফোন: ০২-৪১০২২৮৮৫, মোবাইল: ০১৭১৪১৬১৬৫০ ই-মেইল: <a href="mailto:masamadbd15@gmail.com">masamadbd15@gmail.com</a> ঠিকানা: বাড়ি ১/৮, ব্লক-জি, লালমাটিয়া হাউজিং এস্টেট, মোহাম্মদপুর, ঢাকা।