

# রিসডা-বাংলাদেশ

বাড়ী # ১৮, রোড # ১, ব্লক # ই, সেকশন # ৬, মিরপুর, ঢাকা- ১২১৬

ফোন: +৮৮-০২-৯০০৮১৩৩-৩৪, ফ্যাক্স +৮৮-২-৮০৩৪৫৪৫

ইমেইল: [risda.bangladesh@yahoo.com](mailto:risda.bangladesh@yahoo.com), ওয়েবসাইট: [www.risda.org.bd](http://www.risda.org.bd)

## সিটিজেন চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ রিসডা-বাংলাদেশ এমন এক সমাজের স্বপ্ন দেখে যেখানে বঞ্চিত ও বৈষম্যের শিকার মানুষগুলো জীবন ও জীবিকার টেকসই উন্নয়নের মাধ্যমে সম্মান ও মর্যাদার সাথে বসাবস করবে।

মিশনঃ জীবন ও জীবিকার অধিকার ও সুবিধাসমূহ নিশ্চিত করার জন্য বঞ্চিত ও বৈষম্যের শিকার মানুষ এবং তার সমাজ ও রাষ্ট্রের সাথে যৌথ ভাবে কাজ করাই রিসডা-বাংলাদেশ মিশন।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

#### ২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	পত্র/ সিডি/ সফটকফি	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল / ফ্যাক্স/ ডাকযোগ/সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০ (বিশ) কার্য দিবস	শামীম সরদার, সহকারী ব্যবস্থাপক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪, ইমেইলঃ <a href="mailto:shamim.risda@gmail.com">shamim.risda@gmail.com</a>
২	ইন্টার্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম	রিসডা-বাংলাদেশের নির্ধারিত কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে কাজ করতে হবে।	(১).সুনির্দিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে আবেদন। (২) তত্ত্বাবধায়ক শিক্ষক / কর্মকর্তার সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৩	ভলান্টিয়ার কার্যক্রম	রিসডা-বাংলাদেশের নির্ধারিত কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে কাজ করতে হবে।	সুনির্দিষ্ট ফরমের মাধ্যমে আবেদন	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৪	সামাজিক সচেতনতামূলক উপকরণ বিতরণ/ কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিতকরণ	(১).পোস্টার/লিফলেট/ বুকলেট ইত্যাদি বিতরণ করা। (২) আলোচনার বিস্তারিত তথ্য সম্বলিত হার্ড কপি।	ই-মেইল / ফ্যাক্স/ ডাকযোগ/সরাসরি প্রেক্ষিত উল্লেখপূর্বক আবেদন।	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে/ অফিসে পরিশোধ করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবস	শাহনাজ পারভীন, অফিস সহকারী, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪, ইমেইলঃ <a href="mailto:shahanaj.risda@gmail.com">shahanaj.risda@gmail.com</a>
৫	বিভিন্ন প্রকার প্রকাশনা বিক্রয়	ব্যাংকে/অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রাপ্তির পর চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন প্রকার প্রকাশনা প্রদান।	ব্যাংকে/ অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রদান	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে/ অফিসে পরিশোধ করতে হবে।	১ (এক) কার্যদিবস	
৬	ট্রেনিং ফেসিলিটিস ভাড়া	ব্যাংকে/অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রাপ্তির পর চাহিদা মোতাবেক বিভিন্ন প্রকার	ব্যাংকে/ অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রদান	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে/ অফিসে পরিশোধ করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবস	খুরশীদা আক্তার, কর্মকর্তা, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪, ইমেইলঃ <a href="mailto:khushi.risda">khushi.risda</a>

		প্রকাশনা প্রদান ।				@gmail.com
৭	ট্রেনিং এবং এডভাইসরি সার্ভিসেস	ব্যাংকে/অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রাপ্তির পর চাহিদা মোতাবে বিভিন্ন প্রকার প্রকাশনা প্রদান ।	ব্যাংকে/ অফিসে নির্ধারিত ফি পরিশোধের রশিদ প্রদান	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য নির্দিষ্ট ব্যাংকের মাধ্যমে/ অফিসে পরিশোধ করতে হবে ।	১৫ (পনের) কার্যদিবস	

## ২.২. কর্মসূচী সেবা :

### ২.২.১. সোলার হোম সিস্টেম

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	সোলার হোম সিস্টেম বিক্রি	নগদ/চেকের মাধ্যমে	১). চুক্তিপত্রের, ক্যাশ মেমো ও পাশ বুকের মাধ্যমে	নগদ মূল্য (১৫ওয়াট-৮২০০ ২০ ওয়াট-১০৬০০ ৩০ ওয়াট-১১৯০০ ৪০ ওয়াট-১৭০০০ ৫০ ওয়াট-১৯৫০০ ৬৫ ওয়াট-২৪০০০ ৮৫ওয়াট-২৮০০০	১(এক) কার্যদিবস	মোঃ মাহফুজুল কবির আকাশ, এ্যাসিস্টেন্ট ইঞ্জিনিয়ার, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪, ইমেইলঃ <a href="mailto:akash.risda@gmail.com">akash.risda@gmail.com</a>
০২	সোলার হোম সিস্টেম স্থাপন	গ্রাহক ও অফিসের মধ্যে চুক্তি সম্পাদনের মাধ্যমে	১). চালান, ওয়ারেন্ট কার্ড, সার্ভেসিং কার্ড ও চেক লিস্টের মাধ্যমে	অফিস হতে গ্রাহকের নির্ধারিত স্থানে মালামাল পৌঁছানোর প্রকৃত খরচ এর মাধ্যমে	৩(তিন) কার্যদিবস	
০৩	সোলার সিস্টেম সার্ভেসিং	অভিযোগ রেজিঃ বা অন্য মাধ্যমে সোলার সিস্টেম এর টেকনিক্যাল সমস্যার প্রেক্ষিতে	১). সার্ভেসিং কার্ডে লিপিবদ্ধ করা	সিস্টেম স্থাপনের পরবর্তী ৩ বছর ফ্রি এবং ৩ বছর পর যাতায়াতের প্রকৃত খরচ প্রদানের মাধ্যমে	৩(তিন) কার্যদিবস	
০৪	দুর্যোগ ফান্ড	গ্রাহকদের আহ্বাহের প্রেক্ষিতে ৩ বছরের জন্য	১). চুক্তিপত্র ও ক্যাশ মেমোর মাধ্যমে	১০০ টাকার বিনিময়ে প্রতিটি প্যাকেজ	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	
০৫	সোলার হোম সিস্টেমের খুচরা যন্ত্রাংশ বিক্রি	নগদ বা চেকের মাধ্যমে	১). চালান ও ক্যাশ মেমোর মাধ্যমে	নির্দিষ্ট আইটেমের নির্দিষ্ট মূল্যের বিনিময়ে	১(এক) কার্যদিবস	
০৬	গ্রাহক ট্রেনিং	নির্দিষ্ট সিডিউল মোতাবেক	১). নির্দিষ্ট ফরমে হাজিরা সহ ট্রেনিং এ অংশগ্রহণের মাধ্যমে	ফ্রি । ইউকলের অর্থায়নে যাতায়াত বাবদ ভাতা প্রদান করা হয় ।	১০(দশ) কার্যদিবস	

### ২.২.২. বায়োগ্যাস প্লান্ট

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	বায়োগ্যাস প্লান্ট স্থাপন	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে	১). বায়োগ্যাস ব্যবহারবিধি, পরিদর্শন কার্ড, চুক্তিপত্র, প্লান্ট	ফ্রি । সাবসিডি হিসাবে মিস্ত্রি বিল বাবদ ৬৫০০ টাকা ও চুলা সহ	১০(দশ) কার্যদিবস	মোঃ মাহফুজুল কবির আকাশ, এ্যাসিস্টেন্ট ইঞ্জিনিয়ার, ফোন:

			নির্মাণের সমাপ্তি পত্র, নিশ্চয়তা পত্র, রক্ষণাবেক্ষণ ফরম ও চালান এর মাধ্যমে	বায়োগ্যাস এক্সসরিজ প্রদান		০২-৯০০৮১৩৩- ৩৪, ইমেইলঃ <a href="mailto:akash.risda@gmail.com">akash.risda@gmail.com</a>
০২	বায়োগ্যাস প্লান্ট সার্ভেসিং	অভিযোগ রেজিঃ বা অন্য মাধ্যমে বায়োগ্যাস প্লান্টের এর টেকনিক্যাল সমস্যার প্রেক্ষিতে	১). সার্ভেসিং কার্ডে লিপিবদ্ধ করা	প্লান্ট স্থাপনের পরবর্তী ৩ বছর ফ্রি এবং ৩ বছর পর যাতায়াতের প্রকৃত খরচ প্রদানের মাধ্যমে	৭(সাত) কার্যদিবস	
০৩	গ্রাহক ট্রেনিং	নির্দিষ্ট সিডিউল মোতাবেক	১). নির্দিষ্ট ফরমে হাজিরা সহ ট্রেনিং এ অংশগ্রহণের মাধ্যমে	ফ্রি। ইউকলের অর্থায়নে যাতায়াত বাবদ ভাতা প্রদান করা হয়।	১০(দশ) কার্যদিবস	
০৪	বায়োগ্যাস প্লান্ট ম্যাসন, সুপারভাইজার, টেক কনেশিয়ান ট্রেনিং	নির্দিষ্ট সিডিউল মোতাবেক	১). নির্দিষ্ট ফরমে হাজিরা সহ ট্রেনিং এ অংশগ্রহণের মাধ্যমে	ফ্রি। ইউকলের অর্থায়নে ভাতা প্রদান করা হয়।	১০(দশ) কার্যদিবস	

### ২.২.৩. মাইক্রোফাইন্যান্স

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	সদস্য ভর্তি ও স্বপ্ন জমা	সদস্যের আবেদনের প্রেক্ষিতে সাপ্তাহিক মিটিংয়ে স্বপ্ন জমা	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) পাশবই	ভর্তি ফি বাবদ ১০/= টাকা এবং পাশবইয়ের মূল্য ১০/=টাকা পরিশোধের মাধ্যমে	৭(সাত) কার্যদিবস	মুঃ হুমায়ুন কবির, কর্মসূচী পরিচালক, ফোন: ০২- ৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ
০২	ঋণ প্রদান	সদস্যের আবেদনের প্রেক্ষিতে ঋণ মঞ্জুর সাপ্তাহিক মিটিংয়ে ঋণের কিস্তি জমা	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) চুক্তিপত্র (৩)পাশবই	ঋণ প্রোসেসিং ফি বাবদ ১০/= টাকা ও এম আর এ নির্ধারিত মূল্যে সার্ভিস চার্জ পরিশোধের মাধ্যমে	৭(সাত) কার্যদিবস	humayun.risda a@gmail.co m
০৩	বীমা সুবিধা	সদস্যের মৃত্যুতে বীমা দাবির পরিপ্রেক্ষিতে	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম	ঋণ গ্রহণের সময় প্রতি হাজার ঋণে ৫ টাকা হারে প্রিমিয়াম পরিশোধের মাধ্যমে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	

### ২.২.৪. স্কিল ডেভেলপমেন্ট

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	সেলাই প্রশিক্ষণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্বাচিত প্রশিক্ষার্থীদের তিন মাসের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে। কোর্স শেষে প্রত্যেক প্রশিক্ষার্থীকে একটি করে সেলাই মেশিন প্রদান করা হয়	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	মুঃ হুমায়ুন কবির, কর্মসূচী পরিচালক, ফোন: ০২- ৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ humayun.risda a@gmail.co m

২.২.৫. ভালনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট (ভিজিডি)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	স্বপ্ন জমা	সদস্যের আবেদনের প্রেক্ষিতে সাপ্তাহিক মিটিংয়ে স্বপ্ন জমা	(১) পাশবই	বিনা মূল্যে।	৩(তিন) কার্যদিবস	মুঃ হুমায়ূন কবির, কর্মসূচী পরিচালক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪
০২	প্রশিক্ষন	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্বাচিত প্রশিক্ষনার্থীদের নির্দিষ্ট মেয়াদের প্রশিক্ষন দেওয়া হয়	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে।	৩(তিন) কার্যদিবস	ইমেইলঃ humayun.risda@gmail.com

২.২.৬. গৃহায়ন কর্মসূচী

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
০১	গৃহ নির্মাণ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে	(১)নির্ধারিত আবেদন ফরম (২) চুক্তিপত্র	ঋণ প্রোসেসিং ফি বাবদ ১০/= টাকা ও গৃহায়ন তহবিল নির্ধারিত মূল্যে সার্ভিস চার্জ পরিশোধের মাধ্যমে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	মুঃ হুমায়ূন কবির, কর্মসূচী পরিচালক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ humayun.risda@gmail.com

২.৩. অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	ভবিষ্য তহবিলের ঋণ মঞ্জুর	ঋণ প্রদানের মঞ্জুরি পত্র।	(১)নির্ধারিত ফরমে আবেদন। (২) ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	৩(তিন) কার্যদিবস	শামীম সরদার, সহকারী ব্যবস্থাপক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ shamim.risda@gmail.com
২	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	অনুমোদন প্রদানের মাধ্যমে।	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন।	বিনামূল্যে	২(দুই) কার্যদিবস	
৩	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মঞ্জুরিপত্র	(১)তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন। (২)ডাক্তারের সার্টিফিকেট।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৪	পিতৃত্বকালীন ছুটি	মঞ্জুরিপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৫	চিকিৎসা ছুটি	মঞ্জুরিপত্র	(১)তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন।	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্যদিবস	

			(২)ডাক্তারের সার্টিফিকেট ।		
৬	চিকিৎসা সহায়তা	সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ	(১)আবেদন পত্র । (২)প্রয়োজনীয় বিল - ভাউচার সরবরাহ ।	বিনামূল্য	১৫ (পনের) কার্যদিবস
৭	চূড়ান্ত দায়দেনা প্রাপ্ত্য	মঞ্জরিপত্র	আবেদন পত্র ।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
৮	প্রশিক্ষন দেশ/বিদেশ)	ব্যবস্থাপনা অনুমোদন মোতাবেক মনোনয়ন	জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি , পাসপোর্টসহ অন্যান্য কাগজপত্র ।	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী বিনামূল্যে বা আংশিক মূল্য পরিশোধ করতে হবে	১৫ (পনের) কার্যদিবস

### ৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি :

ক্রঃ 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 )	মুঃ হুমায়ূন কবির, কর্মসূচী পরিচালক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ humayun.risda@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ হেমায়েত হোসেন, নির্বাহী পরিচালক, ফোন: ০২-৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ hemayet.risda@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সভাপতি, নির্বাহী কমিটি	শাহ মোঃ সাজ্জাদ হোসেন, সভাপতি, নির্বাহী কমিটি, ফোন: ০২- ৯০০৮১৩৩-৩৪ ইমেইলঃ sazzad.risda@gamil.com	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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 ।