

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর
যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
১০৮ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা ১০০০
www.dyd.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)
Citizen's Charter

১) **ভিশনঃ** বাংলাদেশের উন্নয়ন ও গৌরব বৃদ্ধিতে সক্ষম, নৈতিক ও মানবিক মূল্যবোধ সম্পন্ন আধুনিক জীবনমনস্ক যুবসমাজ।

মিশনঃ জীবনের সর্বক্ষেত্রে যুবদের প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে তাদের প্রতিভার বিকাশ ও ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেকট্রনিক বা ইমেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি, ইমেইল, ওয়েবসাইটে বা ফোনে তথ্য প্রদান হবে। http://bdlaws.minlaw.gov.bd/bangla_section_detail.php?id=1011&sections id=39081	১. নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। ২. http://bdlaws.minlaw.gov.bd/bangla_section_detail.php?id=1011&sections id=39080 ৩. যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	আইনে বর্ণিত ফি http://bdlaws.minlaw.gov.bd/bangla_section_detail.php?id=1011&sections id=39080	আইনে বর্ণিত দিবস http://bdlaws.minlaw.gov.bd/bangla_section_detail.php?id=1011&sections id=39080 তথ্য প্রদান করা না গেলে ১০দিন, তথ্য প্রদান করা হলে ২০দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ শওকত আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭৮১-৯৯১২৭৭ ফোনঃ-০২-২২৩৩৮৭৭৩ adadmin2@dyd.gov.bd
২.২ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ						
০১	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিত যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০২	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিত যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd

০৩	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিত যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৪	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিত যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৫	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের চিকিৎসাজনিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিত যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৬	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জিও জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. বিদেশে কোন কর্মশালা বা সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে Invitation (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩. অর্জিত (বহিঃবাংলাদেশ) ছুটির ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৪. বিগত ০১(এক) বছরে বিদেশ ভ্রমন বিবরণী। ৫. চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬. পাসপোর্টের কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd
০৭	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুর।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী মূলকপি। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ০৫ কর্মদিবস	জনাব আলী আশরাফ উপপরিচালক (অর্থ ও অডিট) ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৭৬২৪ ddfinance@dyd.gov.bd

০৮	লাম্পগ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক লাম্পগ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর।	১. আবেদন। ২. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ২১ কর্মদিবস	জনাব শাহাদাত হোসেন নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৭১১৮১২৬৯৪ audit@dyd.gov.bd
০৯	আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	চাকুরী বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর দাখিল।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. পিআরএল অনুমদনের আদেশ। ৩. এলপিসি। ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র/সনদপত্র। ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ। ৬. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র। ৭. সর্বশেষ তিন বছরের নাদাবী পত্র, প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ২১ কর্মদিবস	জনাব শাহাদাত হোসেন নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৭১১৮১২৬৯৪ audit@dyd.gov.bd
১০	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সম্মত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা ২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সম্মত সরকারী টেলিফোন নীতিমালা ২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের www.dyd.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫(পনের) কর্মদিবস	মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ddadmin@dyd.gov.bd

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিজিট।
০২	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
০৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা।
০৪	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে নূন্যতম ধারণা থাকা।
০৫	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা।
০৬	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৭	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৮	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন বা তদবির না করা।
০৯	প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) - সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	পদবী	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ নামঃ নামঃ মোঃ মোখলেছুর রহমান উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২- ২২৩৩৯৮৯৫২ ই-মেইলঃ ddadmin@dya.gov.bd অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর । ফোনঃ ০২-২২৩৩৮০৮৬৩	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি GRS নামঃ জনাব মোঃ আজহারুল ইসলাম খান (গ্রেড-১) পদবীঃ মহাপরিচালক, যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর । ফোনঃ ০২-২২৩৩৮৯৩৮৯ ই-মেইলঃ dg@dya.gov.bd , ওয়েব সাইটঃ www.dya.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ কার্যদিবস