



কাম টু ওয়ার্ক (সিটিডাব্লিউ) (Citizen's Charter)

সংস্থার ভিশন : স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক সমাজের পিছিয়ে পড়া অভিষ্ট জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন ও স্থায়ীত্বশীল উন্নয়ন।

সংস্থার মিশন : কর্মসংস্থান বৃদ্ধি, সৃষ্টি পরিবেশ তৈরী ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ সৃষ্টি।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

১. নাগরিকসেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/ ফোন/ এসএমএস) সফটকপি/ ই-মেইল/	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ ফোন/ ডাকযোগে সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে/ বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	পদবী. হেড অফ এ্যাডমিন এন্ড এইচআর;
০২.	গবেষণা বা অন্য কোন প্রয়োজনে ক্ষুদ্রাঞ্চল প্রতিষ্ঠানের তথ্য প্রদান	আবেদনকারীকে তথ্য প্রদান	(১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) গবেষণা বা আনুসঙ্গিক কাগজপত্রের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবী. মাইক্রোফিন্যান্স কো-অর্ডিনেটর;
০৩.	জনবল নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন /ই-মেইল/এসএমএস)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ ফোন/ ডাকযোগে সরাসরি নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	পদবী. হেড অফ এ্যাডমিন এন্ড এইচআর;

২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য	সংস্থার কর্মএলাকায় গ্রামে বা মহল্লায় সমিতি গঠন, সদস্য ভর্তি, সঞ্চয় সংগ্রহ ও ঋণ প্রদান। ঋণ প্রদানের খাতসমূহ কৃষি, প্রক্রিয়াজাতকরণ, ব্যবসা ও সেবা।	ভর্তির আবেদন ফরম প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। শাখা অফিস	ভর্তি ফি ১০/-	আবেদনের ৫ দিনের মধ্যে	পদবী: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার;
০২.	ঋণ প্রদান (জাগরন, অগ্রসর, সুফলন, বুনিয়াদ, গৃহায়ণ ও অন্যান্য সম্পদ সৃষ্টি মূলক ঋণ)	আবেদনের প্রেক্ষিতে গ্রাহকের এনআইডিকার্ডের ফটোকপি সদস্য ও স্বামীর, যৌথ ছবি, অগ্রসর ঋণের ক্ষেত্রে দোকান বা প্রতিষ্ঠানের ভাড়ার চুক্তিপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ড্রাগ লাইসেন্স) এর ফটোকপি, সিকিউরিটি চেক, ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্প, ব্যাংক স্টেটমেন্ট, জামিনদানের ছবি, এনআইডি কার্ডের ফটোকপি প্রভৃতি দাখিল সাপেক্ষে যাচাই বাছাই করে ঋণ প্রদান করা হয়। ঋণের সুদের হার সর্বোচ্চ ২৪% (ক্রমহ্রাসমান)।	ঋণ আবেদন ফরম ও চুক্তিপত্র এবং পাশবই। শাখা অফিস	পাশবই ১০ টাকা, ঋণ ফরম ৫ টাকা	আবেদনের ৭ দিনের মধ্যে	পদবী: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার;
০৩.	সঞ্চয়ের সুদ	মাসিক ভিত্তিতে সঞ্চয়ের সুদ প্রভিশন করে রাখা হয়। বাধ্যতামূলক সঞ্চয়ের সুদের হার ৬% এবং মেয়াদী সঞ্চয়ের সুদের হার ৭-৮%।	সফটওয়্যার লভ্যাংশ সিট ও পাশবই, শাখা অফিস।	বিনামূল্যে	অর্থবছরের জুন মাসে	পদবী: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার;
০৪.	সঞ্চয় ফেরত	সদস্যের প্রয়োজনে যে কোন সময়, যেমন- অসুস্থতা, ছেলে মেয়ের বিয়ে, স্কুলের বেতন, আকস্মিক বিপদের সময় সঞ্চয় ফেরত দেওয়া হয়।	সঞ্চয় ফেরত আবেদন ফরম। শাখা অফিস;	বিনামূল্যে এবং আবেদন ফরম দাখিলের ১-৫ দিনের মধ্যে।	আবেদন ফরম দাখিলের ১-৫ দিনের মধ্যে।	পদবী: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার;

০৫.	সদস্য কল্যাণ/বীমা সম্পর্কিত তথ্য	ঋণ ঝুঁকি নিরসনে ঋণ প্রদানের সময় সদস্যদের কাছ থেকে শতকরা ১% হারে সদস্য কল্যাণ/বীমা সংগ্রহ করা হয়। যা সদস্য বা সদস্যর স্বামী উভয়ের মৃত্যুতে সংকার্যের জন্য কল্যাণ তহবিল থেকে সেবা প্রদান ও ঋণ মওকুফ করা হয়।	আবেদনপত্র, মৃত্যুসনদ, ভোটার আইডি কার্ডের ফটোকপি, সমিতির রেজুলেশন এবং পাশবই। শাখা অফিস;	বিনামূল্যে, সংকার্যের ২০০০ টাকা মৃত্যুর দিনেই প্রদান করা হয় এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের ৩০ দিনের মধ্যে সদস্যর সঞ্চয় ফেরত ও ঋণ মওকুফ করা হয়।	সংকার্যের ২০০০ টাকা মৃত্যুর দিনেই প্রদান করা হয় এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের ৩০ দিনের মধ্যে সদস্যর সঞ্চয় ফেরত ও ঋণ মওকুফ করা হয়।	পদবী: সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার;
০৬	সামাজিক কার্যক্রম	সদস্য বা সদস্যর বাহিরে গরিব মেধাবীদের ছাত্র ছাত্রী ও প্রতিবন্ধী ছেলে মেয়ে শিক্ষাভাতা ও চিকিৎসাসেবা এবং অসহায় বৃদ্ধ পিতা মাতাদের বস্ত্র বিতরণ।	আবেদনের প্রেক্ষিতে, যাচাই বাছাই করে। শাখা অফিস ও প্রধান কার্যালয়;	বিনামূল্যে, সাদা কাগজে আবেদন;	আবেদনের ৩০ দিনের মধ্যে	পদবী: নির্বাহী পরিচালক;

৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভবিষ্যনিধি তহবিল হতে ঋণ প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের প্রেক্ষিতে পরিচালনা বোডে অনুমোদনের মাধ্যমে ঋণ প্রদানের জন্য চেক ইস্যুকরণ	(১) আবেদনপত্র; (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী। (৩) পূর্বের ঋণ পরিশোধে প্রমানিক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস	ভবিষ্যনিধি তহবিলের সদস্য সচিব;

২	ছুটি অনুমোদন (নৈমিত্তিক/ অর্জিত/ প্রসূতি/ অধ্যয়ন / বিশেষ ইত্যাদি)	ছুটি আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. ছুটির হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	পদবী: শাখা ব্যবস্থাপক/ এরিয়া ম্যানেজার/ মাইক্রোফিন্যান্স কো-অর্ডিনেটর/ নির্বাহী পরিচালক;
৩	অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্যাদি/স্টেশনারী সামগ্রী সরবরাহ	চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী সরবরাহ	আবেদনপত্র/চাহিদাপত্র প্রধান কার্যালয়;	বিনামূল্যে	চাহিত দ্রব্যাদি/স্টেশনারীর স্থিতি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস	পদবী: হেড অফ ফাইন্যান্স এন্ড একাউন্স;

৪. অভিযোগ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি: Grievance Redress System (GRS):

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
০১.	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	সংশ্লিষ্ট এরিয়ার এরিয়া ম্যানেজার;	১০ (দশ) কর্মদিবস
০২.	এরিয়া দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	নাম: মো. মোকাররম হোসেন পদবী: হেড অফ গ্র্যাডমিন এন্ড এইচআর, প্রধান কার্যালয়;	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
০৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সিনিয়র ব্যবস্থাপক টিম	নাম: মো. আজিজার রহমান পদবী: মাইক্রোফিন্যান্স কো-অর্ডিনেটর, প্রধান কার্যালয়;	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
০৪.	সিনিয়র ব্যবস্থাপক টিম নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	নির্বাহী পরিচালক	নাম: মো. মতিউর রহমান পদবী: নির্বাহী পরিচালক, প্রধান কার্যালয়;	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবস

-: প্রধান কার্যালয় :-

কাম টু ওয়ার্ক (সিটিডাব্লিউ)

গ্রাম: মন্মথপুর, ডাকঘর: চাকলা বাজার, উপজেলা: পার্বতীপুর, জেলা: দিনাজপুর।

ই-মেইল: ctwdinaj08@gmail.com, Web: <https://cometowork.org>.