



সেন্টার ফর ডেভেলপমেন্ট ইনোভেশন এন্ড প্র্যাকটিসেস (সিডিপ)

Centre for Development Innovation and Practices (CDIP)

প্রধান কার্যালয়: সিডিপ ভবন, হাউজ # ১৭, রোড # ১৩, পিসিকালচার হাউজিং সোসাইটি, শেখেরটেক, আদাবর, ঢাকা-১২০৭।

Web: www.cdipbd.org, Email: info@cdipbd.org, Phone: 48118633, 48118634

(‘সিডিপ’ মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ) কর্তৃক সনদপ্রাপ্ত এবং সনদ নম্বর: ০০৩৪১-০০৭২৭-০০০৯৭,  
তারিখ-০২ মাঘ, ১৪১৪ বাংলা/১৫ জানুয়ারী, ২০০৮ খ্রিষ্টাব্দ।)

জানুয়ারি ২২, ২০২৩

## সিটিজেন চার্টার (Citizen’s Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন :

**রূপকল্প (Vision):** দারিদ্র এবং নিরক্ষরমুক্ত বাংলাদেশ গড়া।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** বাংলাদেশের দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে অর্থনৈতিক সহযোগিতা এবং নিরক্ষর ও দরিদ্র পরিবারের শিশুদের শিক্ষা সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন করা।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

#### ২.১ 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.	প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	সদস্য/নাগরিকদের প্রয়োজনে	ব্রাঞ্চ/প্রধান কার্যালয়	চাহিদার প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান করা হয়।	প্রয়োজন মারফিক	বিভাগীয় প্রধান, মানবসম্পদ বিভাগ মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪০১ ই-মেইল- ibrahim@cdipbd.org
২.	শিক্ষা সহায়তা কর্মসূচী (শিসক)	শিশু শ্রেণি থেকে ২য় শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীদের ঝড়ে পড়া রোধে একজন শিক্ষিকার মাধ্যমে ২০-২৫ জন ছাত্র-ছাত্রীকে স্কুলের পড়া শিখিয়ে দেয়া হয়	ব্রাঞ্চ পর্যায়ে যাবতীয় তথ্য পাওয়া যায়	শিক্ষিকাকে প্রতি ছাত্র-ছাত্রী ৩০-৫০/- টাকা মাসিক ফি প্রদান করেন। সংস্থা হতে শিক্ষিকাকে সম্মানী প্রদান করা হয়	জানুয়ারী হতে ডিসেম্বর পর্যন্ত	কর্মসূচী প্রধান মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ ই-মেইল- akmazad@cdipbd.org
৩.	স্বাস্থ্য সেবা	উপ সহকারী কমিউনিটি মেডিকেল অফিসার (SACMO) এর মাধ্যমে ১১০ টি ব্রাঞ্চের কর্ম এলাকায় ‘প্রাথমিক স্বাস্থ্য সেবা’ দেয়া হয়।	ঐ	একটি পরিবার ০১ বৎসরের জন্য ২০০/- টাকা স্বাস্থ্য সেবা প্রিমিয়াম প্রদান করে সারা বছর উক্ত সেবা গ্রহণ করেন।	ঋণ মেয়াদে	ডিজিএম (স্বাস্থ্য) মোবাইল-০১৩১৩-০৩০৪৪০ ই-মেইল- kayumdr@cdipbd.org
৪.	সৌর বিদ্যুৎ	সোলার হোম সিস্টেম	ঐ	সাপ্তাহিক কিস্তিতে ও এককালীন মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে।	০১ বৎসরের জন্য	কর্মসূচী প্রধান মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ ই-মেইল- akmazad@cdipbd.org
৫.	তথ্য প্রদান	সদস্য/নাগরিকদের প্রয়োজনে	ব্রাঞ্চ/প্রধান কার্যালয়	চাহিদার প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান করা হয়।	প্রয়োজন মারফিক	ঐ
৬.	গ্রাহক/সদস্যদের যাবতীয় তথ্য সংরক্ষণ	সদস্য ও সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনে তথ্য দেয়া।	গ্রাহক/সদস্যদের নাম, ঠিকানা ও প্রয়োজনীয় তথ্য রাখা হয় এবং ব্রাঞ্চ/প্রধান কার্যালয়	সদস্য ও সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনে	প্রয়োজন মারফিক	সংশ্লিষ্ট ব্রাঞ্চ ম্যানেজার ও প্রধান কার্যালয়ে কর্মসূচী প্রধান মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ (কর্মসূচী প্রধান - ক্ষুদ্রঋণ) ই-মেইল- akmazad@cdipbd.org

২.২ 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.	ক্ষুদ্র ঋণ কার্যক্রম	ঋণ প্রদান	ব্রাঞ্চ পর্যায়ে যাবতীয় তথ্য পাওয়া যায়	ডিক্লাইনিং হারে ঋণের সার্ভিস চার্জ ১৮% ও ২৪% নেয়া হয় এবং ০২ থেকে ১৫ দিনের মধ্যে ঋণ প্রদান করা হয়। সাপ্তাহিক/মাসিক/ষান্মাসিক পদ্ধতিতে আদায় করা হয়। সাপ্তাহিক ঋণ বিতরণের ১৫ দিন পর থেকে কিপ্তি আদায় করা হয়।	১২ / ১৮/ ২৪ মাসের জন্য	কর্মসূচি প্রধান (ক্ষুদ্রঋণ) মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ ই-মেইল- akmazad@cdipbd.org
২.	সাধারণ সঞ্চয়	সাপ্তাহিক কিস্তিতে জমা নেয়া হয়	ঐ	বাৎসরিক ৬% হারে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয় এবং প্রয়োজন মাসিক উত্তোলন করা যায়।	সদস্যপদ থাকা অবস্থায়	ঐ
৩.	স্বেচ্ছা সঞ্চয়	সদস্যগণ ইচ্ছেমত জমা দিতে পারে	ঐ	বাৎসরিক ৭% হারে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয় এবং প্রয়োজন মাসিক উত্তোলন করা যায়।	ঐ	ঐ
৪.	মাসিক সঞ্চয়	প্রতিমাসে একবার ১০০/- টাকার গুণিতক হারে জমা দিতে পারে	ঐ	বাৎসরিক ৯% হারে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয় এবং মেয়াদ শেষে ফেরত নিতে পারে।	ঐ	ঐ
৫.	সদস্য ও স্বামীর মৃত্যু জনিত দাবী পরিশোধ	সদস্য ও স্বামীর মৃত্যুজনিত কারণে	ঐ	ঋণের বিপরীতে ১% ঋণবীমা আদায়, সদস্য ও সদস্যর স্বামীর মৃত্যুজনিত কারণে দাফন-কাফন/সৎকার এর জন্য ৫০০০/= টাকা প্রদান এবং অবশিষ্ট ঋণ মওকুফ ও সকল প্রকার সঞ্চয় ফেরত প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ
৬.	জরায়ু অপারেশনের ক্ষেত্রে চিকিৎসা বাবদ আর্থিক অনুদান	জরায়ু অপারেশনের প্রয়োজন হলে	ঐ	যে সকল সদস্য ন্যূনতম ০১ বার ঋণ গ্রহণ করেছেন এমন সদস্যদের জরায়ু অপারেশনের ক্ষেত্রে চিকিৎসা বাবদ এককালীন ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ

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)
৭.	সিজারিয়ান অপারেশনের জন্য চিকিৎসা বাবদ আর্থিক সহায়তা	সিজারিয়ান অপারেশনের প্রয়োজন হলে	ব্রাঞ্চ পর্যায়ে যাবতীয় তথ্য পাওয়া যায়	সিজারিয়ান অপারেশনের জন্য চিকিৎসা বাবদ এককালীন ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা প্রদান করা হয় (নীতিমালা অনুযায়ী)।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	কর্মসূচি প্রধান (ক্ষুদ্রঋণ) মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ ই-মেইল- akmazad@cdiipbd.org
৮.	দুর্ঘটনাজনিত অনুদান প্রদান	সদস্য/সদস্যের স্বামী অথবা ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক (যে ব্যক্তি ঋণ ব্যবহার করেছেন) তাদের কেউ মারাত্মক কোনো দুর্ঘটনাজনিত কারণে হাসপাতালে চিকিৎসা নেয়ার প্রয়োজন হলে	ঐ	সদস্য/সদস্যের স্বামী অথবা ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক (যে ব্যক্তি ঋণ ব্যবহার করেছেন) তাদের কেউ মারাত্মক কোনো দুর্ঘটনাজনিত কারণে হাসপাতালে চিকিৎসা নেয়ার প্রয়োজন হলে (ঋণ অপরিশোধিত অবস্থায়) এক্ষেত্রে ৩,০০০/- (তিন হাজার) টাকা প্রাপ্য হবেন।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ
৯.	কোভিড-১৯ পরীক্ষা বাবদ এবং কোভিড-১৯ এর কারণে হাসপাতালে ভর্তি হলে চিকিৎসা বাবদ	সদস্য/সদস্যের স্বামী অথবা ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক কোভিড-১৯ এ আক্রান্ত হলে পরীক্ষা বাবদ এবং কোভিড-১৯ এর কারণে হাসপাতালে ভর্তি হলে চিকিৎসা বাবদ	ঐ	সদস্য/সদস্যের স্বামী অথবা ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক তাদের কেউ কোভিড-১৯ পরীক্ষা করলে যে খরচ হবে ঐ পরিমাণ খরচ এবং কোভিড-১৯ এর কারণে হাসপাতালে ভর্তি হলে চিকিৎসা বাবদ সর্বোচ্চ ১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকা এই তহবিল হতে প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ
১০.	অসুস্থতাজনিত কারণে ঋণ মওকুফ	বন্যা, খরা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, মহামারী, আগুনে পুড়া, শারীরিক অক্ষমতা, মানসিক বিকারগ্রস্ত হয়ে পড়া, অঙ্গহানি, দুরারোগ্য ব্যাধিতে আক্রান্ত হলে	ঐ	বন্যা, খরা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, মহামারী, আগুনে পুড়া, শারীরিক অক্ষমতা, মানসিক বিকারগ্রস্ত হয়ে ঋণ পরিশোধের আর্থিক সামর্থ্য না থাকলে সকল প্রকার সঞ্চয় দিয়ে ঋণ পরিশোধ করার পর অবশিষ্ট ঋণস্ଥିতি মওকুফ হবে।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ

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)
১১.	প্রণোদনা/ অবসরকালীন ভাতা প্রদান	কোনো সদস্য একাধারে ০৮ (আট) দফা ঋণ নিয়ে নিয়মিত কিস্তিতে সফলভাবে পরিশোধের ক্ষেত্রে	ব্রাঞ্চ পর্যায়ে যাবতীয় তথ্য পাওয়া যায়	কোনো সদস্য একাধারে ০৮ (আট) দফা ঋণ নিয়ে নিয়মিত কিস্তিতে সফলভাবে পরিশোধের পর সংস্থার নিয়মানুযায়ী ১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকা প্রণোদনা/অবসরকালীন ভাতা হিসেবে প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	কর্মসূচি প্রধান (ক্ষুদ্রঋণ) মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩২ ই-মেইল- akmazad@cdirbd.org
১২.	গ্রাহক/সদস্যদের অধিকার/কর্তব্য	সদস্য ভর্তির আবেদন ও ঋণ আবেদন ফরম এবং সদস্য পাশবই প্রদান	ঐ	সর্বোচ্চ ২৫/- টাকার বিনিময়ে প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	ঐ
১৩.	ঐ	গ্রাহক/সদস্যদের সচেতনতামূলক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান করা	ঐ	সদস্য পর্যায়ে বিভিন্ন ফ্রি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়ে থাকে।	প্রয়োজন মারফিক	ঐ
১৪.	ঐ	সঞ্চয়ী আমানত রাখা	ব্রাঞ্চ/প্রধান কার্যালয়	মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি বিধিমালা-২০১০ এর ২৭(২), ২৯(ঙ) ও ৩৪(২) বিধি বিধান দ্বারা পরিচালিত।	ঐ	ঐ

### ২.৩ 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.	কর্মীদের বিভিন্ন তথ্য উপাত্ত	কর্মীদের যাবতীয় তথ্য উপাত্ত (প্রাতিষ্ঠানিক)	প্রধান কার্যালয়	প্রাতিষ্ঠানিক নিয়মানুযায়ী	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে	বিভাগীয় প্রধান, মানবসম্পদ ও অর্গানাইজেশনাল ডেভেলপমেন্ট মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪০১ ই-মেইল- ibrahim@cdirbd.org
২.	কর্মকর্তা-কর্মচারী দূর্ঘটনা জনিত চিকিৎসা সহায়তা	কর্মকর্তা-কর্মচারী দূর্ঘটনা জনিত কারণে	ঐ	কর্মকর্তা-কর্মচারী দূর্ঘটনা জনিত চিকিৎসাকালীন/ চিকিৎসার পরে।	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে	ঐ

### ৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	সংশ্লিষ্ট তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট তত্ত্বাবধায়কের কার্যালয়	সর্বোচ্চ ০১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ প্রতিবিধান কমিটি (GRS)	সভাপতি, GRS কমিটি, প্রধান কার্যালয়	ঐ
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	নির্বাহী পরিচালক/পরিচালনা পর্ষদের চেয়ারম্যান	প্রধান কার্যালয়	ঐ