



**এসডিএফ-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)**

আগস্ট, ২০২৬

সোশ্যাল ডেভেলপমেন্ট ফাউন্ডেশন (এসডিএফ)

অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান

ওয়েবসাইট: www.sdfbd.org

সোশ্যাল ডেভেলপমেন্ট ফাউন্ডেশন (এসডিএফ)

অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান

এসডিএফ এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

লক্ষ্য: দারিদ্র্য বিমোচন ও নারীর ক্ষমতায়নের মাধ্যমে টেকসই উন্নয়ন।

উদ্দেশ্য: ক্ষমতায়ন, দক্ষতা বৃদ্ধি ও আর্থিক বিনিয়োগের সমন্বিত কার্যক্রমের মাধ্যমে দরিদ্র ও সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর জীবনমানের টেকসই উন্নয়ন।

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা:

জনাব মো: লুৎফর রহমান
পরিচালক (এমইএল অ্যান্ড অপারেশন্স)
সোশ্যাল ডেভেলপমেন্ট ফাউন্ডেশন (এসডিএফ)
মোবা: ০১৭১২-২১০০৪২
ই-মেইল: meldhq@sdfbd.org

বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা:

ফওজিয়া তওহিদ
মহা-ব্যবস্থাপক (ইয়ুথ এমপ্লয়মেন্ট এবং সুশাসন ও জনাবদিহিতা)
মোবাইল: ০১৭১৫-৮১০২৮৫
ই-মেইল: yegmhq@sdfbd.org

নাগরিক সেবা:

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	আনুষ্ঠানিক তথ্য প্রদান (পত্র/সিডি/সফট কপি)	নির্দিষ্ট ফরম/ ই-মেইল/ডাকযোগে/ সরাসরি আবেদন। এসডিএফ প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	ফওজিয়া তওহিদ মহা-ব্যবস্থাপক (ইয়ুথ এমপ্লয়মেন্ট এবং সুশাসন ও জনাবদিহিতা) মোবাইল: ০১৭১৫-৮১০২৮৫ ই-মেইল: yegmhq@sdfbd.org
২	দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা	উঠান বৈঠক, সভা, কর্মশালা, পোস্টার ও লিফলেট বিতরণ	পোস্টার ও লিফলেট, কম বুকলেট ইত্যাদি। প্রকল্পভুক্ত গ্রাম ও এসডিএফ-এর সংশ্লিষ্ট মাঠ কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	১) সৈয়দ মো: মোসাদ্দেক হোসেন, আঞ্চলিক পরিচালক, ময়মনসিংহ মোবাইল: ০১৭১২-২১০০৪৬ ই-মেইল: rdmm@sdfbd.org
৩	অতিদরিদ্র ও ঝুঁকিগ্রস্ত ব্যক্তিদের এককালীন অনুদান প্রদান	গ্রাম সংগঠনের মাধ্যমে অংশগ্রহণমূলক উপযুক্ত ব্যক্তিদের নির্বাচন।	গ্রাম সংগঠন কর্তৃক প্রণীত অতিদরিদ্র ও ঝুঁকিগ্রস্ত ব্যক্তিদের তালিকা ও রেজিস্টার। কর্ম এলাকাভুক্ত গ্রাম	বিনামূল্যে	৩ (তিন) মাস	

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	দরিদ্র সদস্যদের জীবিকায়ন ও দক্ষতা উন্নয়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ	গ্রাম সংগঠনের আগ্রহী সদস্যদেরকে বিভিন্ন কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে ও হাতে কলমে	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন।	প্রশিক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ নামমাত্র সেবা মূল্যের বিনিময়ে গ্রাম সংগঠন থেকে ঋণ দান, সুবিধাজনক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য	প্রশিক্ষণ খাত ও কেন্দ্রের সহজলভ্যতা সাপেক্ষে	২) মো: কামাল বাশার আঞ্চলিক পরিচালক, বরিশাল মোবাইল: ০১৭১২-২১০০৩৮ ই-মেইল: rdbbs@sdfbd.org ৩) মৃত্যুঞ্জয় সাহা আঞ্চলিক পরিচালক, যশোর মোবাইল: ০১৭১১-১২৯৩৭৩ ই-মেইল: rdjs@sdfbd.org
৫	দরিদ্র সদস্য/উদ্যোক্তাদের আয়বর্ধক কর্মকাণ্ডের জন্য ঋণদান	আগ্রহী সদস্যের আবেদন ও গ্রাম সংগঠন কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন ও সংক্ষিপ্ত ব্যবসায়িক পরিকল্পনা। গ্রাম সংগঠনের মাধ্যমে	নামমাত্র সেবামূল্যসহ সুবিধাজনক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য	আবেদনের যথাসম্ভব স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	৪) মো: সাইফুল ইসলাম আঞ্চলিক পরিচালক, রংপুর মোবাইল: ০১৭১৮-৮৯৮৭২১ ই-মেইল: rdrp@sdfbd.org ৫) এস. এম. তওফিকুর রহমান আঞ্চলিক পরিচালক, কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০০৯৫০৫ ই-মেইল: rdcm@sdfbd.org
৬	দরিদ্র উৎপাদনকারী দলকে সংগঠিত করে বৃহত্তর বাজার ব্যবস্থায় প্রবেশগম্যতা বৃদ্ধি	এলাকাভিত্তিক উৎপাদক দল গঠন এবং প্রশিক্ষণ প্রদান	গ্রাম সংগঠনের সুপারিশের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	
৭	দরিদ্র জনগোষ্ঠীর স্বাস্থ্য সচেতনতা ও ঘরের আঙ্গিনায় স্বল্প ব্যয়ে পুষ্টিকর সব্জী ও ফলমূলের বাগান তৈরি সংক্রান্ত দক্ষতা উন্নয়ন	উঠান বৈঠক, প্রশিক্ষণ, সচেতনতামূলক পোস্টার লিফলেট বিতরণ	কর্ম এলাকাভুক্ত গ্রাম	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিতকরণ ও গ্রামীণ সংগঠন প্রতিষ্ঠা	অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে দরিদ্র চিহ্নিতকরণ, সভা এবং প্রশিক্ষণ	দরিদ্র সদস্যদের গ্রাম সংগঠনে অন্তর্ভুক্তি তালিকা, কর্ম এলাকাভুক্ত গ্রাম	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	১) সৈয়দ মো: মোসাদ্দেক হোসেন, আঞ্চলিক পরিচালক, ময়মনসিংহ মোবাইল: ০১৭১২-২১০০৪৬ ই-মেইল: rdmm@sdfbd.org
২	দরিদ্র সদস্যদের সাংগঠনিক দক্ষতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান	হাতে কলমে শিক্ষাদান, নিবিড় পরিবীক্ষণ	সংশ্লিষ্ট কমিটি সদস্যদের অনুমোদিত তালিকা, কর্ম এলাকাভুক্ত গ্রাম	বিনামূল্যে	সংস্থার নিয়মানুযায়ী	
৩	গ্রাম সংগঠনের স্থায়ী অফিস ঘর নির্মাণ	গ্রাম সংগঠনের সদস্য কর্তৃক পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন, এসডিএফ কর্তৃক কারিগরি সহায়তা প্রদান	অফিস ঘরের জমির বৈধ দলিলাদি, ক্রয়/দানপত্রের দলিলাদি, কমিটি সদস্যদের তালিকা	বিনামূল্যে	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	২) মো: কামাল বাশার আঞ্চলিক পরিচালক, বরিশাল মোবাইল: ০১৭১২-২১০০৩৮ ই-মেইল: rdbbs@sdfbd.org

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	দ্বিতীয় প্রজন্মের সংগঠন/ফেডারেশন অফিস নির্মাণ	গ্রাম সংগঠনের দ্বিতীয় প্রজন্মের সংগঠনের সদস্য কর্তৃক পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন, এসডিএফ কর্তৃক কারিগরি সহায়তা প্রদান	অফিস ঘরের জমির বৈধ দলিলাদি, ক্রয়/দানপত্রের দলিলাদি, কমিটি সদস্যদের তালিকা	বিনামূল্যে	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	৩) মৃত্যুঞ্জয় সাহা আঞ্চলিক পরিচালক, যশোর মোবাইল: ০১৭১১-১২৯৩৭৩ ই-মেইল: rdjs@sdfbd.org ৪) মো: সাইফুল ইসলাম আঞ্চলিক পরিচালক, রংপুর মোবাইল: ০১৭১৮-৮৯৮৭২১ ই-মেইল: rdrp@sdfbd.org ৫) এস. এম. তওফিকুর রহমান, আঞ্চলিক পরিচালক, কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০০৯৫০৫ ই-মেইল: rdcm@sdfbd.org
৫	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার ও টিউব ওয়েল, সোলার প্যানেল ইত্যাদি স্থাপন	প্রয়োজনীয়তা যাচাই সাপেক্ষে	গ্রাম সংগঠনের সাধারণ সভায় এ সংক্রান্ত অনুমোদন সংক্রান্ত কার্যবিবরণীর কপি, সংস্কার কাজ বাস্তবায়ন ও বাজেট প্রস্তাবনা, কমিটি সদস্যদের তালিকা ও কমিটির ব্যাংক হিসাব	বিনামূল্যে	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	মো: দেলোয়ারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) মোবা: ০১৭১১-১০১০০৪ ই-মেইল: fdgmhq@sdfbd.org
৬	উন্নয়নমূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নের পরিকল্পনা তৈরি ও অর্থ ছাড়	গ্রাম উন্নয়ন পরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য গ্রাম সংগঠনের অনুকূলে তহবিল সরবরাহ	গ্রাম সংগঠন ও এসডিএফ এর মধ্যে প্রকল্প চুক্তি, তহবিল প্রস্তাবনা, গ্রাম সংগঠনের নামে ব্যাংক হিসাব খোলার দলিল, সদস্যদের নামের তালিকা, বিভিন্ন কমিটির নামের তালিকা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র দাখিলের ৪২ দিনের মধ্যে	মো: দেলোয়ারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) মোবা: ০১৭১১-১০১০০৪ ই-মেইল: fdgmhq@sdfbd.org
৭	প্রাতিষ্ঠানিকভাবে দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও চাকরিদাতা প্রতিষ্ঠানের সাথে লিংকেজ তৈরি	আগ্রহী সদস্যদের আবেদনের ভিত্তিতে	যুব সদস্যের আবেদনপত্র, অভিভাবকের সম্মতিপত্র, গ্রাম সংগঠনের অনুমোদন	প্রশিক্ষণের জন্য নামমাত্র সেবা মূল্যসহ ঋণদান	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	ফওজিয়া তওহিদ মহা-ব্যবস্থাপক (ইয়ুথ এমপ্লয়মেন্ট এবং সুশাসন ও জনাবদ্বিহিতা) মোবাইল: ০১৭১৫-৮১০২৮৫ ই-মেইল: yegmhq@sdfbd.org
৮	গ্রামীণ সংগঠনসমূহের সাথে বিভিন্ন সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের লিংকেজ তৈরি	গ্রাম সংগঠনের নির্দিষ্ট মান অর্জন সাপেক্ষে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে ফেডারেশন প্রতিষ্ঠা, তহবিল প্রদান এবং নেতৃত্ব ও দক্ষতা উন্নয়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	এসডিএফ ও গ্রাম সংগঠনের চুক্তিপত্র	বিনামূল্যে	সংস্থার নীতিমালা অনুযায়ী	মো: লুৎফর রহমান পরিচালক (এমইএল অ্যান্ড অপারেশন্স) মোবা: ০১৭১২-২১০০৪২ ই-মেইল: meldhq@sdfbd.org
৯	স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে দরিদ্র সদস্যদের লিংকেজ তৈরি	গর্ভকালীন ও প্রসব পরবর্তী সেবার বিষয়ে সচেতনতামূলক প্রচারণা, রেফারেল স্লিপ প্রদান এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ	গ্রাম সংগঠনের সদস্য তালিকা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	ডা: খন্দকার রাকিবা রহমান ব্যবস্থাপক (নিউট্রিশন) মোবাইল: ০১৯৩৮-০২২৭৩৭ ই-মেইল: nutrmhq@sdfbd.org

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০	স্বাস্থ্য ও পুষ্টি বিষয়ক সহায়তা	সিজারিয়ান ভাতা; মাতৃত্বকালীন ভাতা, টেলি মেডিসিন, হেলথ ক্যাম্পেইন, বিসিসি ইত্যাদি।	গ্রাম সংগঠনের সদস্য তালিকা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	
১১	নিবিড় পরিবীক্ষণ সহায়তা দান	দরিদ্র জনগোষ্ঠীর উন্নয়নমূলক কার্যক্রম সংস্থার কর্মীদের দ্বারা পরিবীক্ষণ ও নিবিড় পরিচর্যা	গ্রাম সংগঠনের সদস্য তালিকা	বিনামূল্যে	চলমান	মো: লুৎফর রহমান পরিচালক (এমইএল অ্যান্ড অপারেশন্স) মোবা: ০১৭১২২১০০৪২ ই-মেইল: meldhq@sdfbd.org
১২	সংগঠনকে স্থায়ীত্বশীলতা দানের লক্ষ্যে রেজিস্ট্রেশন সহায়তা দান	গ্রাম সংগঠন, উৎপাদনকারী দল এবং ফেডারেশন রেজিস্ট্রেশন প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের আওতায় রেজিস্ট্রেশনের ক্ষেত্রে পরামর্শ ও আইনগত সহায়তা	সংগঠনের চুক্তিপত্র, সাধারণ সভার রেজুলেশন, সদস্যদের নামের তালিকা ও পরিচিতি, সংগঠন পরিচালন নীতিমালা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	মো: লুৎফর রহমান পরিচালক (এমইএল অ্যান্ড অপারেশন্স) মোবা: ০১৭১২-২১০০৪২ ই-মেইল: meldhq@sdfbd.org

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি সনদ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে উপস্থাপন। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর অনাপত্তি সনদ প্রদান				মো: শহীদ উল্লাহ মহাব্যবস্থাপক, এইচআর মোবাইল: ০১৭১৫১০৬১১৯ ই-মেইল: hrgmhq@sdfbd.org
২	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	অনলাইনের মাধ্যমে ছুটিতে গমনের পূর্বে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	অনলাইনে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	স্ব স্ব নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা
৩	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃবাংলাদেশ ছুটিসহ)	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ দিনের মধ্যে	মো: নুরুল আমিন ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-২২৩৩১৫৪২০-৪ মোবাইল: ০১৭৯৩৫২৫৬৬৯ ই-মেইল: md@sdfbd.org
৪	প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ দিনের মধ্যে	

ক্র: ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫	পিতৃত্বকালীন ছুটি	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন, কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের স্ব স্ব কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ দিনের মধ্যে	
৬	আনুতোষিক তহবিল প্রদান	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের চাকরির সময়কাল অনুযায়ী	চাকরি থেকে অবসর/ ইস্তফা/ছাঁটাই এর দলিলাদির কপি	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	
৭	অংশপ্রদায়ী ভবিষ্য তহবিল প্রদান	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের স্থায়ী প্রদত্ত অর্থের ভিত্তিতে	চাকরি থেকে অবসর/ ইস্তফা/ছাঁটাই এর দলিলাদির কপি	বিনামূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	
৮	সঞ্চিত অর্জিত ছুটি বাবদ অর্থ প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকরি পরিত্যাগের পর কিংবা প্রকল্পের মেয়াদান্তে সঞ্চিত অর্জিত ছুটি, মোট দিন সংখ্যা সর্বশেষ মোট মাসিক বেতনের দৈনিক হিসেবে	চাকরি থেকে অবসর/ ইস্তফা/ছাঁটাই এর দলিলাদির কপি	বিনামূল্যে	৭ দিনের মধ্যে	
১০	অফিস স্টেশনারি	প্রাপ্যতার অধিকার মোতাবেক কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ দিনের মধ্যে	মো: হেদায়েত উল্লাহ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও ক্রয়) মোবাইল: ০১৭১২২১০০৪৯ ই-মেইল: adgmhq@sdfbd.org
১১	আসবাবপত্র, কম্পিউটার, ল্যাপটপ, মটর সাইকেল ইত্যাদি অফিস সামগ্রী সরবরাহ	প্রাপ্যতার অধিকার মোতাবেক কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরবরাহ/মেরামত	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩০ দিনের মধ্যে	
১২	সংস্থার সকল স্তরের কার্যালয়ে লজিস্টিকস ও প্রশাসনিক সহায়তা	প্রয়োজন সাপেক্ষে	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ দিনের মধ্যে	
১৩	বাৎসরিক কর্মী দক্ষতা মূল্যায়নের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্ব স্ব সুপারভাইজার কর্তৃক বাৎসরিক কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন যাচাই-বাছাইপূর্বক ইনক্রিমেন্ট/ অদক্ষতার জন্য সতর্কীকরণ ইত্যাদি নির্দেশনার জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	সুপারভাইজার কর্তৃক কর্মীর কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিনের মধ্যে	বিভাগীয়/ইউনিট প্রধান
১৪	কর্মকর্তা ও কর্মীদের জন্য পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণ	প্রয়োজন সাপেক্ষে	স্ব স্ব সুপারভাইজার কর্তৃক প্রশিক্ষণ চাহিদা (এসডিএফ ভেন্যু/বহি: ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ প্রদান	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	মো: লুৎফর রহমান পরিচালক (এমইএল অ্যান্ড অপারেশন্স) মোবা: ০১৭১২২১০০৪২ ই-মেইল: melgmhq@sdfbd.org

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ● প্রশাসনিক, মানব সম্পদ, সামাজিক উন্নয়ন	মো: নুরুল আমিন ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-২২৩৩১৫৪২০-৪ মোবাইল: ০১৭৯৩৫২৫৬৬৯ ই-মেইল: md@sdfbd.org	৩০ কার্যদিবস
২	SEA এবং SHA সংক্রান্ত অভিযোগ	অনিক/সামাজিক উন্নয়ন	তাসলিমা ইসলাম ব্যবস্থাপক (সামাজিক উন্নয়ন) মোবাইল: ০১৩৩৫-২৫৫০০০ ই-মেইল: complaints@sdfbd.org	৩০ কার্যদিবস
৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি পরবর্তী ফলাফলে অসন্তুষ্টি সাপেক্ষে আপিল/পুনর্বিবেচনা	আপিল কর্মকর্তা	মো: নুরুল আমিন ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: ০২-২২৩৩১৫৪২০-৪ মোবাইল: ০১৭৯৩৫২৫৬৬৯ ই-মেইল: md@sdfbd.org	১০ কার্যদিবস