



সেন্টার ফর ডেভেলপমেন্ট ইনোভেশন এন্ড প্র্যাকটিসেস (সিদীপ)
Centre for Development Innovation and Practices (CDIP)

প্রধান কার্যালয়: বাড়ী নং ২২/৯, ব্লক-বি, বাবর রোড,
মোহাম্মদপুর, ঢাকা-১২০৭

web: www.cdipbd.org, email: info@cdipbd.org,
Phone: 02-48118633, 02-48118634

[মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ)-এর
সনদ নম্বর: ০০৩৪১-০০৭২৭-০০০৯৭
তারিখ: মাঘ ০২, ১৪১৪ বাংলা/জানুয়ারি ১৫, ২০০৮ খ্রিস্টাব্দ]

সিদীপ-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

মার্চ ২০, ২০২৫

১. রূপকল্প ও উদ্দেশ্য (Vision & Mission) :

রূপকল্প (Vision) : আমাদের রূপকল্প হচ্ছে টেকসই মানব উন্নয়নের লক্ষ্যে নবধারা প্রবর্তন এবং পরিবর্তনের উদাহরণ সৃষ্টি।

উদ্দেশ্য (Mission): আমাদের উদ্দেশ্য হচ্ছে বাংলাদেশে ও বাইরে সুবিধাবঞ্চিত, অনগ্রসর জনগোষ্ঠীকে পরিবেশবান্ধব টেকসই নবধারার উন্নয়ন সেবা দিয়ে ক্ষমতায়িত করে সমাজের মূলধারায় সম্পৃক্ত করা এবং পাশাপাশি ক্ষুদ্র ও ছোট উদ্যোক্তাদের আমাদের সার্বিক উন্নয়ন প্রচেষ্টায় সহায়তা করা।

আমরা বাঁচি পরের ও নিজের জন্য।

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	বিভাগ প্রধান, মানবসম্পদ ও ওডি এবং প্রশাসনিক মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪০১ ই-মেইল- ibrahim@cdipbd.org
২.	শিক্ষা সহায়তা কর্মসূচি (শিসক)	শিশু শ্রেণি থেকে ২য় শ্রেণির ছাত্র-ছাত্রীদের বারে 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	জানুয়ারি হতে ডিসেম্বর পর্যন্ত	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
৩.	স্বাস্থ্য সেবা	উপ সহকারী কমিউনিটি মেডিকেল অফিসারের (SACMO) মাধ্যমে ১১৯ টি ব্রাঞ্চের কর্ম এলাকায় 'প্রাথমিক স্বাস্থ্য সেবা' দেয়া হয়।	এ	একটি পরিবার ০১ বছরের জন্য ২০০/- টাকা স্বাস্থ্য সেবা প্রিমিয়াম প্রদান করে সারা বছর উক্ত সেবা গ্রহণ করেন।	ঋণ মেয়াদে	ডেপুটি ম্যানেজার (হেলথ) মোবাইল-০১৩১৩-০৩০৯৯২ ই-মেইল- aydid.hassan@cdipbd.org
৪.	সৌর বিদ্যুৎ	সোলার হোম সিস্টেম	এ	সাপ্তাহিক কিস্তিতে ও এককালীন মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে।	০১ বৎসরের জন্য	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
৫.	তথ্য প্রদান	সদস্য/নাগরিকদের প্রয়োজনে	ব্রাঞ্চ/প্রধান কার্যালয়	চাহিদার প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান করা হয়।	প্রয়োজন মারফিক	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
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 হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@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%, ১৯% 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 কিস্তি আদায় করা হয়।	০৬/ ১২ / ১৮/ ২৪ মাসের জন্য	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
২.	বাধ্যতামূলক সঞ্চয়	সাপ্তাহিক ও মাসিক ঋণের কিস্তির সাথে জমা নেয়া হয়	ঐ	বার্ষিক ৬% হারে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয় এবং প্রয়োজন মাসিক উত্তোলন করা যায়।	সদস্যপদ থাকা অবস্থায়	ঐ
৩.	স্বেচ্ছা সঞ্চয়	সদস্যগণ ইচ্ছেমতো জমা দিতে পারে	ঐ	বার্ষিক 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	বার্ষিক ৯% হারে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয় এবং মেয়াদ শেষে ফেরত নিতে পারে।	ঐ	ঐ
৫.	ডবল মুনাফা সঞ্চয় স্কিম	এক সদস্য এক নামে সর্বনিম্ন ১০,০০০ টাকা হতে ১০,০০০ টাকার গুণিতক হারে সর্বোচ্চ ১০,০০,০০০ টাকা পর্যন্ত জমা দিতে পারে। এ সঞ্চয় হিসাবের মেয়াদ ৭.৫ বছর।	ঐ	মেয়াদপূর্তিতে সদস্য তার জমাকৃত টাকার দ্বিগুণ পাবে। অর্থাৎ বার্ষিক ১৩.৩৩% হারে সরল মুনাফার ভিত্তিতে সদস্যদের মুনাফা দেয়া হয়। মেয়াদ শেষে সদস্য তার টাকা ফেরত নিতে পারেন। সদস্যের ইচ্ছানুযায়ী হিসাব বন্ধ করে সঞ্চয় উত্তোলন করতে পারবে।	ঐ	ঐ

ক্রঃ 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)
৬.	মাসিক মুনাফা সঞ্চয় স্কিম	এক সদস্য এক নামে সর্বনিম্ন ৫০,০০০ টাকা হতে ৫০,০০০ টাকার গুণিতক হারে সর্বোচ্চ ১০,০০,০০০ টাকা পর্যন্ত জমা দিতে পারে। এ সঞ্চয় হিসাবের মেয়াদ ৩/৫ বছর।	ঐ	০৫ বছর মেয়াদের বার্ষিক মুনাফার হার ১২.০০% এবং ০৩ বছর মেয়াদের বার্ষিক মুনাফার হার ১০.৮০%। জমা পরবর্তী পূর্ণ মাস শেষান্তে প্রত্যেক মাসের ০২ থেকে ১০ তারিখের মধ্যে সদস্য অফিসে এসে লভ্যাংশ নিতে পারবে। সদস্যের ইচ্ছানুযায়ী হিসাব বন্ধ করে সঞ্চয় উত্তোলন করতে পারবে।	ঐ	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
৭.	সদস্য ও স্বামীর মৃত্যু জনিত দাবি পরিশোধ	সদস্য ও স্বামীর মৃত্যুজনিত কারণে	ঐ	ঋণের বিপরীতে ১% ঋণবীমা আদায়, সদস্য ও সদস্যের স্বামী এবং ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক এর মৃত্যুজনিত কারণে দাফন-কাফন/সৎকারের জন্য ৫,০০০/- টাকা প্রদান এবং অবশিষ্ট ঋণ মওকুফ ও সকল প্রকার সঞ্চয় ফেরত প্রদান করা হয়।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ
৮.	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
৯.	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	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org

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)
১০.	দুর্ঘটনাজনিত অনুদান প্রদান	সদস্য/সদস্যর স্বামী অথবা ঋণের পারিবারিক আইনানুগ অভিভাবক (যে ব্যক্তি ঋণ ব্যবহার করেছেন) তাদের কেউ মারাত্মক কোনো দুর্ঘটনাজনিত কারণে হাসপাতালে চিকিৎসা নেয়ার প্রয়োজন হলে	ঐ	সদস্য/সদস্যর 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	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
১১.	কোভিড-১৯ পরীক্ষা বাবদ এবং কোভিড-১৯ -এর কারণে হাসপাতালে ভর্তি হলে চিকিৎসা বাবদ	সদস্য/সদস্যর 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/সদস্যর 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
১২.	অসুস্থতাজনিত কারণে ঋণ মওকুফ	বন্যা, খরা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, মহামারী, আগুনে পোড়া, শারীরিক অক্ষমতা, মানসিক বিকারগ্রস্ত হয়ে পড়া, অঙ্গহানি, দুরারোগ্য ব্যাধিতে আক্রান্ত হলে	ঐ	বন্যা, খরা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, মহামারী, আগুনে পোড়া, শারীরিক অক্ষমতা, মানসিক বিকারগ্রস্ত হয়ে ঋণ পরিশোধের আর্থিক সামর্থ্য না থাকলে সকল প্রকার সঞ্চয় দিয়ে ঋণ পরিশোধ করার পর অবশিষ্ট ঋণস্থিতি মওকুফ হবে।	সর্বোচ্চ ০১ (এক) মাসের মধ্যে	ঐ
১৩.	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	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org

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)
১৪.	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	হেড অব মাইক্রোফিন্যান্স প্রোগ্রাম মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪৩৪ ই-মেইল- khaled@cdipbd.org
১৫.	ঐ	গ্রাহক/সদস্যদের সচেতনতামূলক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান করা	ঐ	সদস্য পর্যায়ে বিভিন্ন ফ্রি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়ে থাকে।	প্রয়োজন মারফিক	ঐ
১৬.	ঐ	স্থায়ী আমানত	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	বিভাগ প্রধান, মানবসম্পদ ও ওডি এবং প্রশাসন মোবাইল- ০১৩১৩-০৩০৪০১ ই-মেইল- ibrahim@cdipbd.org
২.	কর্মকর্তা-কর্মচারী দুর্ঘটনাজনিত চিকিৎসা সহায়তা	কর্মকর্তা-কর্মচারী দুর্ঘটনাজনিত কারণে	ঐ	কর্মকর্তা-কর্মচারী দুর্ঘটনাজনিত 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