

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
www.ddm.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision):

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাবে বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠির ঝুঁকি সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠির ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরি সাড়াদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	দৈনিক দুর্যোগ বার্তা/দুর্যোগের আগাম বার্তা	টেলিফোন, ফ্যাক্স, ইমেইল, এসএমএস ও আইভিআর (IVR- Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিষ্প্রয়োজন সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ জরুরি সাড়াদান কেন্দ্র, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন (৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা।)	বিনামূল্য আইভিআর এর জন্য যে কোন মোবাইলে টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর	তাৎক্ষণিকভাবে	মো: হারুন অর রশিদ মোল্লা (অতিরিক্ত সচিব) (প্রতিকল্প) পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) টেলিফোনঃ ৯৮৫৯৬৩৭ মোইরঃ ০১৭১১৯৬৬০১৯ harun_171965@yahoo.com
২।	দুর্যোগ বিসয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ			মো: হারুন অর রশিদ মোল্লা (অতিরিক্ত সচিব) পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) টেলিফোনঃ ৯৮৫৯৬৩৭ মোইরঃ ০১৭১১৯৬৬০১৯ harun_171965@yahoo.com
৩।	দুর্যোগ বিসয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	মহড়া আয়োজনের মাধ্যম	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	
৪।	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যম	লিখিত অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	২১-৩০ দিন	মো: জাহাংগীর আলম (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক (প্রশাসন) ফোন ৬ ৯৮৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৫৫৬৩০৯৬০৬ dadmin@ddm.gov.bd

*নাগরিক বা সেবাকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদত্ত সেবা (যেমন:লাইসেন্স)

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি,ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	কাজের বিনিময়ে খাদ্য		পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	৩দিন	মোহাম্মদ গোলাম মোস্তফা (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (কাবিখা) ফোনঃ ৯৮৬১১১৩
২।	টেস্ট রিলিফ (টিআর)		এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রেপ্রকল্পের ছক			মোবাইর: ০১৭১১৩১৯৫৬৩ dffw@ddm.gov.bd
৩।	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রেপ্রকল্পের ছক			
৪।	জিআর (নগর ও খাদ্য সহায়তা)		বরাদ্দের চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে		মোঃ ইফতেখারুল ইসলাম পরিচালক (ত্রাণ)
৫।	ভিজিএফ		বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন		৭দিন	ফোন: ৯৮৬০৩৬৮ মোবাইর;০১৭৩১৪৬১২৭২ drelief@ddm.gov.bd
৬।	টেউটিন ও গৃহনির্মান বাবদ নগদ অর্থ	জেলাপ্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যম	বরাদ্দের চাহিদাপত্র , দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)			
৭।	কম্বল বরাদ্দ	জেলাপ্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দেরপত্রের মাধ্যম	শীতর্ত মানুষের সংখ্যার ভিত্তিতে বরাদ্দের চাহিদাপত্র, গৃহহীন ও শীতর্ত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)			

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অজিত, শ্রান্তিবিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি		আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১৫দিন	মো: জাহাংগীর আলম (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক (প্রশাসন)
২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	চাকুরী বিবরণী, প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়নপত্র ও পেনশন মঞ্জুরী পত্র		১০দিন	ফোন ৬ ৯৮৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৫৫৬৩০৯৬০৬ dadmin@ddm.gov.bd
৩।	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তলন		নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্য তহবিল ও জমার হিসাব			
৪।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান		লিখিত আবেদন, চুক্তিপত্র ও গৃহনির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল		৩০দিন	
৫।	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ঋণ মওকুফ		আবেদন ও ছুটির হিসাব			

২.৪) আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা

ক).....

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসম্পূর্ণ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার

সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রতিষ্ঠানের GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	১৫দিন	নাম ও পদবি: মোঃরিয়াজ আহমেদ, মহাপরিচালক ফোন: ৯৮৪১৫৮১ ইমেইল: dg @ddm.gov.bd
২।	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের GRSপোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসকের ক্ষেত্রে বিবাগীয় কমিশনারের GRSপোর্টালের ঠিকানা

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিকনং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

*সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ। কিছু বিষয় সকল মন্ত্রণালয়ের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।