

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 প্রভাব বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠির সহগীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

### অভিলক্ষ্য (Mision):

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

ক্র. 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 দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা তথ্য কেন্দ্র (ডিএমআইসি), দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন (৯২-৯৩ শহাকালী বা/এ, ঢাকা)।	বিনামূল্যে (আইভিআর এর জন্য ২ টাকা/মিঃ কলচার্জ প্রযোজ্য)	তাৎক্ষণিকভাবে	মির আহমদ পরিচালক (এমআইএম) টেলিফোনঃ ৯৮৫৯৬৩৬ মোবাইল: ০১৬৮৪৯৯০২৯ ফ্যাক্সঃ ৯৮৫১৬১৫ ইমেইল: infodmic@ddm.gov.bd
২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	মোঃ ওসমান গণি পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) টেলিফোনঃ ৯৮৫৯৬৩৭ মোবাইল: ০১৭ ইমেইল:dtraining@ddm.gov.bd
৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান।			
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	লিখিত অভিযোগ। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর।	বিনামূল্যে	২১-৩০ দিন	মোঃ সামছুর রহমান পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৯৮৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৭১১৮৮৪১২১ ইমেইল: dadmin@ddm.gov.bd

\*নাগরিক বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রদত্ত সেবা (যেমন: লাইসেন্স)

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 (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কাজের বিনিময়ে খাদ্য (কাবিখা)	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক।	বিনামূল্যে	৩ দিন	মোঃ আবু তালেব পরিচালক (কাবিখা) ফোন: ৯৮৬১১১৩ মোবাইল: ০১৭১৫০৩৬৯৩২ ইমেইল: dffw@ddm.gov.bd
২	টেস্ট রিলিফ (টিআর)		বরাদ্দের চাহিদাপত্র ও বরাদ্দের বিভাজন			
৩	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান		বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন			
৪	জিআর (নগদ ও খাদ্য সহায়তা)		বরাদ্দের চাহিদাপত্র			
৫	ভিজিএফ		বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন			
৬	টেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ নগদ অর্থ	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরীপত্রের মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)		৭ দিন	মোঃ হফতেখাবুল ইসলাম পরিচালক (ত্রাণ) ফোন: ৯৮৬০৩৬৮ মোবাইল: ০১৭৩১৪৬১২৭২ ইমেইল: drelief@ddm.gov.bd
৭	কম্বল বরাদ্দ	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে বরাদ্দপত্রের মাধ্যমে	শীতাত্ত মানুষের সংখ্যার ভিত্তিতে বরাদ্দের চাহিদাপত্র, গৃহহীন ও শীতাত্ত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)			

\*সরকারি প্রতিষ্ঠান এবং সরকারি কার্য সম্পাদনের সঙ্গে জড়িত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা (যেমন: প্রকল্পের অর্থ ছাড়)

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 (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অর্জিত, শ্রান্তিবিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১৫ দিন	মোঃ সামছুর রহমান পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৯৮৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৭১১৮৮৪১২১ ইমেইল: dadmin@ddm.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী		চাকুরী বিবরণী, প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরী পত্র		১০ দিন	
৩	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন		নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্য তহবিলে জমার হিসাব		৩০ দিন	
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান		লিখিত আবেদন, চুক্তিপত্র ও গৃহ নির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল			
৫	মৃত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের ঋণ মওকুফ		আবেদন ও ছুটি হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন			

\*অভ্যন্তরীণ জনবল, একই মন্ত্রণালয়ের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ

২.৪) আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা

ক) .....

## ৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রতিষ্ঠানের GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	১৫ দিন	নাম ও পদবি: মোঃ রিয়াজ আহমেদ, মহাপরিচালক ফোন: ৯৮৪১৫৮১ ইমেইল: dg@ddm.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক
২	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		<ul style="list-style-type: none"> <li>মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা</li> <li>জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা</li> </ul>

## ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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 যেসকল 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।