

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন  
৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২  
www.dhaka.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

### ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য:

- রূপকল্প (Vision):  
প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাব বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।
- অভিলক্ষ্য (Mission):  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণ বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর ঝুঁকি হ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম একটি দক্ষ জরুরী সাড়া প্রদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা।

৯৫

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিদেয় পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সার্বস্বত্ব কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল)
১.	দৈনিক দুর্যোগের আগাম বাতী/ দুর্যোগ বাতী ও গণসচেতনতামূলক তথ্য প্রচার ও প্রকাশ	টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েবসাইট ও অডিওভিডিও (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে।	কাগজপত্র নিশ্চয়রাজন সেবা প্রাপ্তির স্থান: জরুরি সাড়াদান কেন্দ্র, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা ওয়েবসাইটঃ <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a>	বিনামূল্য আইডিভিডিও এর জানা যে কোন মোবাইল টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর	তৎক্ষণিকভাবে	নিমিতই চমু দে সরকার পরিচালক (এনআইএম) টেলিফোন: ০২-২২২২৯৫৩৫ মোবাইল: ০১৫৫২-৩৩৪৪৩৩ <a href="mailto:ddmim@ddm.gov.bd">ddmim@ddm.gov.bd</a>
২.	Multi Hazard Risk and Vulnerability Assessment Model and Map এর তথ্য যেকোন নাগরিক ও গবেষকদের জন্য অনুরোধের ভিত্তিতে প্রদান।	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।	বিনামূল্যে সেবা প্রাপ্তির স্থান: দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে। <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিকভাবে	মোঃ শাহ আলম পরিচালক (মুওপ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নং ০২-২২২২২৬০৫২৩ মোবাইল: ০১৭১৭-০৪৭৬৩৭ <a href="mailto:dme@ddm.gov.bd">dme@ddm.gov.bd</a>
৩.	যেকোন নাগরিক ও গবেষকদের জন্য বার্ষিক প্রতিবেদন সরবরাহকরণ	প্রতি বছর অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করা হয় এবং তা ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হয়। যে কেউ ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করতে পারেন। তদুপরি যদি কেউ এটির হার্ডকপি নিতে চান তাহলে তাকে প্রদান করা হয়।	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ওয়েবসাইটঃ <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a>	কেবল মাত্র হার্ড কপির ক্ষেত্রে সরকারি নিধারিত ফি ট্রেজারী চালানোর মাধ্যমে ঢাকা জমা প্রদান।	৩ দিন	মোঃ শাহ আলম পরিচালক (মুওপ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নং ০২-২২২২২৬০৫২৩ মোবাইল: ০১৭১৭-০৪৭৬৩৭ <a href="mailto:dme@ddm.gov.bd">dme@ddm.gov.bd</a>
৪.	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	BNCC, যারার সার্ভিস, স্কুল, কলেজের ছাত্র/ ছাত্রী, বিভিন্ন মার্কেট ও শপিং মালের গার্ডদের প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	মনোনয়নপত্র ডাকযোগে/ ই-মেইল	বিনামূল্যে	মনোনয়নপত্রে উল্লিখিত সময়	নাহিদ সুলতানা মল্লিক পরিচালক (পরিচালনা ও প্রশিক্ষণ) ফোন: ০২-২২২২৮৯৬৩৭ মোবাইল: ০১৭১১-১০১৭৬৬ <a href="mailto:dtraining@ddm.gov.bd">dtraining@ddm.gov.bd</a>

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)
৫.	যেকোন নাগরিকদের জন্য বিভিন্ন প্রকল্পের তথ্য প্রদান	ইমেইল এবং ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে (হার্ডকপির জন্য বিধি মোতাবেক চার্জ প্রযোজ্য)	একদিন	মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোনঃ ২২২২৯৮৭৫৫ মোবাইল: ০১৭৫৯-১২৫৫০০ dplaning@ddm.gov.bd
৬.	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/কাবিটা) প্রকল্পের আওতায় সম্পাদিত সকল রাস্তার আইডি, রাস্তার অবস্থান ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের প্রদান।	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে	কাবিখা অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা www.ddm.gov.bd	প্রযোজ্য নহে	একদিন	মোহাম্মদ বদরুল হক পরিচালক (কাবিখা) ফোনঃ ০২-২২২২৬১১৩ মোবাইল: ০১৭১৫-২৬২৩৮৩ dffw@ddm.gov.bd

### ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

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 ই-মেইল)
১	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কারের জন্য কাজের বিনিময়ে খাদ্য (কাবিখা/কাবিটা) এবং দুর্যোগ সহনীয় বাসগৃহ) কর্মসূচি পরিচালনা	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে	০৩ দিন	মোহাম্মদ বদরুল হক পরিচালক (কাবিখা) ফোনঃ ০২-২২২২৬১১৩ মোবাইল: ০১৭১৫-২৬২৩৮৩ dffw@ddm.gov.bd
২	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণের জন্য টেস্ট রিলিফ (টিআর) কর্মসূচি পরিচালনা					
৩	গ্রামীণ অতিদরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে ইজিপিপি কর্মসূচি বাস্তবায়ন	G2P পদ্ধতির মাধ্যমে সরাসরি শ্রমিকের অনুকূলে মঞ্জুরি প্রদান।	মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	৮০ দিন (দুই ধাপে ৪০ দিন করে সর্বমোট ৮০ দিন)	
৪	অগ্নিকান্ড, বহুপাত, নৌকা ও লঞ্চ ডুবিতে নিহত পরিবারসহ অন্যান্য দুর্যোগ আক্রান্তদের জিআর কাশ (নগদ)/জিআর চাল প্রদান	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৩দিন	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রক্রিয়াক্রম	সেবার মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	পরিষদপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও পুনর্বাসন উন্নয়ন এবং ঐক্যবদ্ধ সংস্কার প্রকল্পের আওতাধীন অর্থায়ন ও পরিচালনা	অধিদপ্তরের নিজস্ব পরিষদ/ কার্তাও ড্যান ও অন্যান্য যানবাহনের মাধ্যমে	সরকারি প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	৩ দিন	মোঃ শাহ আলম পরিচালক (প্রোগ্রাম) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন নং: ০২-২২২২৬০০২০ মোবাইল: ০২২২২-০৪৭৬৩৭ dmc@dmm.gov.bd
৬	মহাজার পুনর্বাসনের অধিগ্রহণকৃত সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা	পানি, বিদ্যুৎ ও ভূমি উন্নয়ন কর পরিষেবা এবং প্রয়োজনীয় সেরামত ও সংরক্ষণ	সংশ্লিষ্ট জেলা হাণ্ড ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা এবং প্রয়োজনে জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৭ দিন (মহাজারের অনুমোদন সাপেক্ষে)	
৭	মেট্রোন ও গুরু-নির্মাণ মঞ্জুরি ও আর্থিক সহায়তা প্রদান	জেলা প্রশাসকদের অনুমুদিত মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৩ দিন	
৮	করন ও অন্যান্য শীতবস্ত্র বরাদ্দ প্রদান	জেলা প্রশাসকদের অনুমুদিত মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৩ দিন	
৯	ভাবু শুল্কনা খানার, শিশু খাদ্য, গো-খাদ্য এবং জরুরি পরিস্থিতি মোকাবেলায় প্যাকেট ভাত খাদ্য সরবরাহ	জেলা প্রশাসকদের অনুমুদিত মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	বিনামূল্যে	৩ দিন	
১০	ভিজিএফ কর্মসূচির মাধ্যমে অতিদরিদ্রদের জন্য মানবিক সহায়তা প্রদান।	জেলা প্রশাসকদের অনুমুদিত মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	বরাদ্দকার চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলাভিত্তিক বরাদ্দকার বিভাজন	বিনামূল্যে	মহাজারের অনুমোদন প্রাপ্তির পর ০৩ (তিন) কর্মদিবস	মোহাম্মদ বদরুল হক পরিচালক (ভিজিএফ) ফোন: ০২-২২২২৬২২৩ মোবাইল: ০২২২২-২৬২৩৮৩ dfiv@dmm.gov.bd
১১	দুর্যোগের সময় জনসাধারণের ব্যবহারযোগ্য বন্যা ও ঘূর্ণিঝড় আশ্রয়কেন্দ্র এবং মুজিব কিছা সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।	আবেদনের মাধ্যমে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে। www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে	অৎক্ষণিকভাবে	নিতাই চন্দ্র দে সরকার পরিচালক (এমআইএম) ফোন: ০২-২২২২৬০০৬ মোবাইল: ০২০৫২-৩৩২৪৩৩ dmm@dmm.gov.bd
১২	দুর্যোগের ক্ষয়ক্ষতির তথ্যাদি ই-মারজেলি প্রদানের জন্য কোর্ডের মাধ্যমে সরবরাহ	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।	আবেদনের মাধ্যমে। ওয়েবসাইটঃ www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে	অৎক্ষণিকভাবে	

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রতিবেদন প্রেরণের কার্যক্রম (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১৩	বৃষ্টিপূর্ণ জলাবাহার নিরাপত্তা প্রদানের লক্ষ্যে বঙ্গোপসাগর নিরাপত্তা কর্মসূচি বাস্তবায়ন ও তথ্য সেবা	জেলা প্রশাসকদের অনুরোধের ভিত্তিতে স্থান নির্বাচন	পরিপত্র অনুযায়ী স্থাপন কার্যক্রম পরিচালনা	বিনামূল্যে	৪০ দিন	আইসিআরসিএস কর্তৃক (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) আইসিআরসিএস কর্তৃক পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২২২২২২ আইসিআরসিএস: ০২৭৪২-২৩২৩৮০ dftw@ddm.gov.bd
১৪	দেশীয় ও আন্তর্জাতিক এনজিও এবং অন্যান্য দপ্তরের মাধ্যমে দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কার্যক্রম সমন্বয় সাধন ও রিসোর্স সেবা প্রদান	দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ইন্সট্রাকশন এবং সরাসরি পর যোগাযোগের মাধ্যমে	অনুরোধ পত্র ও চেকবোর্ডের নিষ্টিং ও সমন্বয় সভা পরিচালনা ও উন্নয়ন অনুরোধের দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	প্রয়োজ্য ন্যে	একদিন	আইসিআরসিএস কর্তৃক (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) আইসিআরসিএস কর্তৃক পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২২২২২২ আইসিআরসিএস: ০২৭৪২-২৩৪৪০০ dplanning@ddm.gov.bd

২.৩ অত্রাত্তরীণ সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রতিবেদন প্রেরণের কার্যক্রম (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের নিয়োগ, পদোন্নতি, বদলি, অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিমোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি ইত্যাদি মঞ্জুর	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	অবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক	আইসিআরসিএস কর্তৃক (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) আইসিআরসিএস কর্তৃক পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২২২২২২ আইসিআরসিএস: ০২৮৪০-৮০৬৬৮০ dadmin@ddm.gov.bd
		সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	চাকরি বিরতী, প্রত্যাহার শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বেধ এবং উত্তরাধিকার সনদপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরি পত্র।	বিনামূল্যে	২০ দিন	আইসিআরসিএস কর্তৃক (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) আইসিআরসিএস কর্তৃক পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২২২২২২ আইসিআরসিএস: ০২৮৪০-৮০৬৬৮০ dadmin@ddm.gov.bd
২	কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের পিতার মৃত্যু এবং অবসরভাতা মঞ্জুরি	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	চাকরি বিরতী, প্রত্যাহার শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বেধ এবং উত্তরাধিকার সনদপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরি পত্র।	বিনামূল্যে	২০ দিন	আইসিআরসিএস কর্তৃক (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) আইসিআরসিএস কর্তৃক পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২২২২২২ আইসিআরসিএস: ০২৮৪০-৮০৬৬৮০ dadmin@ddm.gov.bd

AC

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পরিতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমোদ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	ন্যায়শ্রেণীর কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩	ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন, কম্পিউটার ক্রয়, মোটরসাইকেল ক্রয়, গৃহ নির্মাণসহ বিভিন্ন খাতে ঋণ প্রদান	সরকারি প্রদেশ জারির মাধ্যমে	নির্ধারিত যথেন্নে আবেদন ও ভবিষ্যৎ তহবিল এবং জমার হিসাব	বিনামূল্যে	২০ দিন	কোঃ রাসেল সার্বিন পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-২২২২২৩২৩৯৮ মোবাইল: ০২৮৪-০৮০৬২৮০ dadmin@ddm.gov.bd
৪.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জ্ঞান অর্জনের ও দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে লাইভেরী সেবা।	পাঠ দানের মাধ্যমে	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ১০ তলায় (লিফটের ২)	বিনামূল্যে	অফিস সময়	নাহিদ সুলতানা মল্লিক পরিচালক (পরিবেশ ও প্রশিক্ষণ) ফোন: ০২-২২২২৮৯৬৩৭ মোবাইল: ০২৭২২-১০২৭৬৬ drainin@ddm.gov.bd
৫.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ প্রদান	বিভিন্ন কর্মকর্তাদের উপর প্রশিক্ষণ প্রদান	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে বাৎসরিক ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	নাহিদ সুলতানা মল্লিক পরিচালক (পরিবেশ ও প্রশিক্ষণ) ফোন: ০২-২২২২৮৯৬৩৭ মোবাইল: ০২৭২২-১০২৭৬৬ drainin@ddm.gov.bd মোঃ মানসুরুল হক প্রোগ্রামার ফোন: ০২-২২২২২৯২৬০৪ মোবাইল: ০২৭১৫-১০৩৪৪৫ programmer1@ddm.gov.bd
৬	বিভিন্ন মানব সম্পদ উন্নয়ন, পিএমআইএম, এইচআরপিএম এস সেবা চালু রাখা	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন পরিচালক (পরিচালনা ও উন্নয়ন) ফোন: ২২২২২৮৭৫৫ মোবাইল: ০২৭৫৯২২৫৫০০ dplaning@ddm.gov.bd
৮	সরকারের উন্নয়ন পরিকল্পনা বাস্তবায়নে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভিন্ন প্রকল্পের কার্যাবলীর সমন্বয় সাধন।	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ইন্সট্রাকশন এবং জরুরি প্রয়োজনে ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।	পরিচালনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন	প্রয়োজ্য নহে	একদিন	

১. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):  
সেবা যথাযথভাবে না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে বাধ্য হলে নিম্নোক্ত ক্ষতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবশিষ্ট করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোনো যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
(১)	(১)	(১)	(৪)	(৪)
১	পারিষ্কৃত প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বাধ্য হলে	অভিযোগের (GRS) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	৫০ দিন	কাজী মোঃ রফিকুল ইসলাম উপসচিব (পরিচালনা) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অভিযোগের ফোন: ০২-২২২২৯৫১২৬ ফ্যাক্স: ০২৭৬০-১০০১৫১ ই-মেইল: ddresearch@ddm.gov.bd অবু নতুন মোঃ মোজাম্মেল হোসেন সুপারভাইজার (প্রশাসন ও সেবা) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও গ্রান হুজুরার ফোন: ০২-৫২০০০৫১২ ফ্যাক্স: ০২৭২১-১২২১৯১ ই-মেইল: jsadmin@modnr.gov.bd হুজুরার ফোনে হটলাইন বিজ্ঞপ্তির (GRS) সেবার ঠিকানা ওলা প্রশাসনের ফোনে বিজ্ঞপ্তির কর্মকর্তাদের (GRS) সেবার ঠিকানা www.grs.gov.bd
২	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট ও অপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে বাধ্য হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)	৬০ দিন	ই-মেইল: jsadmin@modnr.gov.bd হুজুরার ফোনে হটলাইন বিজ্ঞপ্তির (GRS) সেবার ঠিকানা ওলা প্রশাসনের ফোনে বিজ্ঞপ্তির কর্মকর্তাদের (GRS) সেবার ঠিকানা www.grs.gov.bd

## ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	অভিযোগ/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিঙ্গ পরিচোধ করা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইন যথাযথভাবে অনুসরণ করা

মোঃ মুকুত্ব ইসলাম  
উপসচিব (কারিখা-৩)  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা