

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 ঝুঁকিহাস 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 নিস্প্রয়োজন সেবা প্রাপ্তির স্থান: জরুরি সাড়া দান কেন্দ্র, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন (৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা)	বিনামূল্যে আইভিআর এর জন্য যে কোন মোবাইলে টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর	তাৎক্ষণিকভা বে	মোহাম্মদ গোলাম মোস্তফা (যুগ্ম সচিব), পরিচালক (এমআইএম) টেলিফোন : ৯৮৫৯৬৩৬ মোবা: ০১৭১১৩১৯৫৬৩ gmostofa11963@gmail.com
২.	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালার অংশগ্রহণ সংক্রান্ত।	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থান: দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর			মোঃ হারুন অর রশিদ মোল্লা (অতিরিক্ত সচিব) পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) টেলিফোন : ৯৮৫৯৬৩৭ মোবা: ০১৭১১৯৬৬০১৯ harun-171965@yahoo.com
৩।	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	মোবা: ০১৭১১৯৬৬০১৯ harun-171965@yahoo.com
৪।	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	লিখিত অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থান : দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	২১-৩০ দিন	জনাব মোঃ মাহবুব আলম তালুকদার (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-৯৮৯২৩৯৮ মোবা: ০১৭১১৯৩৭৮৮০ 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	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	৩ দিন	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক (যুগ্ম সচিব) পরিচালক (কাবিখা) ফোন: ৯৮৬১১১৩ মোবা: ০১৭১৫০০২১০১ dffw@ddm.gov.bd
২।	টেস্ট রিলিফ (টিআর)	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক			
৩।	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের অনুকূলে বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে		৪০ দিন	
৪।	জিআর (নগর ও খাদ্য সহায়তা)	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র			মোঃ ইফতেখারুল ইসলাম পরিচালক (ত্রাণ) ফোন : ৯৮৬০৩৬৮
৫।	ভিজিএফ	-ঐ-	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন		৭ দিন	মোবা: ০১৭৩১৪৬১২৭২ drelief@ddm.gov.bd
৬।	টেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ নগদ অর্থ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)			
৭।	কম্বল বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দপত্রের মাধ্যমে	শীতার্থ মানুষের সংখ্যার ভিত্তিতে বরাদ্দের চাহিদাপত্র, গৃহহীন ও শীতার্থ 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 অর্জিত,শ্রান্তিবিনোদন,বহিঃ বাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি		আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১৫ দিন	জনাব মোঃ মাহবুব আলম তালুকদার (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-৯৮৯২৩৯৮ মোবা: ০১৭১৫০০২১০১ dadmin@ddm.gov.bd
২।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	চাকুরী বিবরণী, প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম,সত্যায়িতছবি,বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র,না- দাবী প্রত্যয়নপত্র ও পেনশন মঞ্জুরী পত্র		১০ দিন	
৩।	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন		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		৩০ দিন	
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	১৫ দিন	নাম ও পদবি : আবু সৈয়দ মোহাম্মদ হাশিম, মহাপরিচালক ফোন: ৯৮৪১৫৮১ ইমেইল:dg@ddm.gov.bd
২।	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসকের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত 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 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।