

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

সিটিজেন চার্টার

## ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

### রূপকল্প (Vision):

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাব বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর সহণীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

### অভিলক্ষ্য (Mission):

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

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	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, ইমেইল, ফ্যাক্স, এসএমএস, ও Interactive Voice Response (IVR) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিষ্পয়োজন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ জাতীয় দুর্যোগ সমন্বয় কেন্দ্র (এনডিআরসিসি), ভবন নং- ৪, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	জি.এম. আব্দুল কাদের উপসচিব (এনডিআরসিসি) টেলিফোনঃ ৯৫৪৫১১৫ মোবাইল: ০১৭১৫১৮০১৯২ ফ্যাক্সঃ ৯৫৪৯১৪৮ ইমেইল: <a href="mailto:ndrcc@modmr.gov.bd">ndrcc@modmr.gov.bd</a> IVR টেলিফোন নং-১০৯৪১
২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	মোঃ মোহসীন যুগ্ম-সচিব (দুবাক-২) টেলিফোনঃ ৯৫৪০০৫২ মোবাইল: ০১৭১১১৬১৯২৬

৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে		মীর্জা আলী আশরাফ সিঃসঃসচিব (দুব্যক-২) টেলিফোনঃ ৯৫৪৬০০৫ মোবাইল: ০১৯১২৫০০৬৪৮
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	লিখিত অভিযোগ। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়, ভবন-৪, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	ড. মোঃ আতিকুর রহমান যুগ্মসচিব (প্রশাসন) ফোন: ৯৫৪০০৯৫ ইমেইল: jsadmin@modmr.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	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 কর্মসূচি (কাবিখা)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে	৭-১০ দিন	মোঃ ইসমাইল হোসেন, উপসচিব (ত্রাক-২) ফোন: ৯৫৪০১৪৩ ইমেইল: dsreliefprog2@modmr.gov.bd
২	টেন্ট রিলিফ (টিআর)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে	৭-১০ দিন	ইমেইল: dsreliefprog2@modmr.gov.bd

৩	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচির বরাদ্দ মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	১৫-২০ দিন	মোহাম্মদ মনিবুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব (ট্রাক-১) ফোন: ৯৫৪০১৭৯ ইমেইল: sasreliefprog1@modmr.gov.bd
৪	জিআর (নগদ ও খাদ্য সহায়তা) মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ দিন	
৫	ভিজিএফ মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	৭ দিন	
৬	ডেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ অর্থ মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৭	কম্বল বরাদ্দের মঞ্জুরী	মহাপরিচালক/সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের নিকট বরাদ্দ পত্রের মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, শীতাত্ত মানুয়ের বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন ও শীতাত্ত পরিবারের তালিকা ও (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে) সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৭ দিন	

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	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 গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন। চুক্তিপত্র ও গৃহ নির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল	বিনামূল্যে	৩০ দিন	মোমেনা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ৯৫৪০৫৪২ ইমেইল: <a href="mailto:dsadmin@modmr.gov.bd">dsadmin@modmr.gov.bd</a>
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন ও ভবিষ্য তহবিলে জমার হিসাব	বিনামূল্যে	৩০ দিন	ইমেইল: <a href="mailto:dsadmin@modmr.gov.bd">dsadmin@modmr.gov.bd</a>
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী	সরকারী আদেশ জারি মাধ্যমে	১। সার্ভিস বুক/চাকুরীর বিবরণী ২। অবসরোত্তর ছুটিতে গমনের মঞ্জুরী পত্র ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র ৪। পেনশন ফরম ৫। সত্যায়িত ছবি ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ ৮। না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ৯। পেনশন মঞ্জুরী পত্র	বিনামূল্যে	১০ দিন	মন্ত্রণালয়ের বিষয় সংক্রান্তঃ মোমেনা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ৯৫৪০৫৪২ ইমেইল: <a href="mailto:dsadmin@modmr.gov.bd">dsadmin@modmr.gov.bd</a>  অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ মোঃ শাহজাহান সহকারী সচিব ত্রাণ প্রশাসন ফোন: ৯৫৭০০৪০
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ল্যাম্প গ্র্যান্ট মঞ্জুর	সরকারী আদেশ জারি মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, ছুটির হিসাব ও ইএলপিসি	বিনামূল্যে	১০ দিন	

৫	মৃত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের ঋণ মওকুফ	সরকারী আদেশ জারি মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, মৃত্যু সনদ ও ঋণের হিসাব	বিনামূল্যে	৪৫ দিন	
৬	মাতৃহকালীন ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন, অর্জিত ছুটি, বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি	সরকারী আদেশ জারি মাধ্যমে	আবেদনপত্র, ছুটি হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	১৫ দিন	

## ২.৪) আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা

### ক) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	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 কর্মসূচি (কাবিখা) কর্মসূচির বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র, প্রকল্পের ছক (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৩ দিন	মোঃ আবু তালেব পরিচালক (কাবিখা) ফোন: ৯৮৬১১১৩ ইমেইল: dffw@ddm.gov.bd
২	টেস্ট রিলিফ (টিআর) কর্মসূচির বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র, প্রকল্পের ছক (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৭ দিন	

৩	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচির বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (ইজিপিপি) নির্দেশিকা পরিপত্রের আলোকে	বিনামূল্যে	৭ দিন	মোঃ আব্দুল মালেক উপ-পরিচালক অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচী ফোনঃ ৯৮৮৬৪৭৩ ইমেইল: ddkaikha@gmail.com
৪	জিআর (নগদ ও খাদ্য সহায়তা) বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	মোঃ ইফতেখারুল ইসলাম পরিচালক (ত্রাণ) ফোন: ৯৮৬০৩৬৮ ইমেইল: islameftekharul@yahoo.com
৫	ভিজিএফ বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	
৬	ডেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ অর্থ বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র, গৃহহীন পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৭ দিন	
৭	কম্বল বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	০৭ দিন	

### 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	<p><u>মন্ত্রণালয়ের বিষয় সংক্রান্ত</u></p> <p>নাম ও পদবি: ড. মোঃ আতিকুর রহমান, যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন)</p> <p>ফোন: ৯৫৪০০৯৫</p> <p>ইমেইল: jsadmin@modmr.gov.bd</p> <p><u>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ</u></p> <p>নাম ও পদবি: মো: রিয়াজ আহমেদ</p> <p>ফোন: ৯৮৪১৫৮১</p> <p>ইমেইল: dg@ddm.gov.bd</p> <p>মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।</p>
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/কাজক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
-----------	--

১)	নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত ও তিকানাসহ স্বাক্ষরিত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা