

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

সেবা প্রাদান 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 মোকাবিলায় সক্ষম একটি দক্ষ জরুরী সাড়া প্রদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মানবিক সহায়তায় মঞ্জুরি প্রদান (টেউটিন ও গৃহনির্মাণ ব্যবদ অর্থ, কফল, শুকনা খাবার, শিশু খাদ্য, গো খাদ্য ইত্যাদি)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দ পত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ম্যানুয়াল অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব শরিফুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব (ট্রাক-১) ফোনঃ ৫৫১০০৩০১ মোবাইল: ০১৮১৯২৮১২০৮
২	ত্রাণ কার্য (নগদ) ও ত্রাণ কার্য (চাল) মঞ্জুরি প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দ পত্র জারির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন, ক্ষয়ক্ষতির প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
৩	কাজের বিনিময়ে খাদ্য কর্মসূচির মঞ্জুরি প্রদান (কাবিখা/কাবিটা)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দ পত্র জারির মাধ্যমে	কাবিখা নির্দেশিকা অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন মোতাবেক তথ্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব আবু সাইদ মো: কামাল উপসচিব (ট্রাক-২) ফোন- ৯৫৪০৩০১ মোবাইল: ০১৭১২৫৩৭৬৫৬ ইমেইল: kamal@modmr.gov.bd
৪	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ কর্মসূচি [টেস্ট রিলিফ (টিআর), দুর্যোগ সহনীয় গৃহ নির্মাণ]	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দ পত্র জারির মাধ্যমে	টিআর নির্দেশিকা অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন মোতাবেক তথ্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
৬	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন ধরনের ছুটি মঞ্জুর (অর্জিত ছুটি/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি/শান্তি বিনোদন ছুটি)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১। আবেদন ২। ছুটির হিসাব ৩। বহিঃবাংলাদেশ ছুটির ক্ষেত্রে বিদেশ ভ্রমণ ফরম এবং এক বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৭	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পদোন্নতি/ সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল ও উচ্চতরস্কেলের মঞ্জুরি প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে যথাসময়ে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং বাংলাদেশ সরকারী কর্মকমিশন সচিবালয়ের সুপারিশ/ডিপিসি সভার সিদ্ধান্তের আলোকে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারির মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম উপসচিব (ত্রাণ প্রশাসন-১) ফোন: ৫৫১০০৫৪২ মোবাইল: ০১৭১৮৫৬০৬৩৬
৮	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্জুরি প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির আলোকে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদন ২। ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৩। চূড়ান্ত উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৪। জিপিএফ স্লিপ	বিনামূল্যে	১৪ কর্মদিবস	
৯	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর/ছুটি নগদায়ন	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির আলোকে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্র/এসএসসি সনদ ৩। ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

১০	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসরভাতা ও আনুতোষিক মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির আলোকে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদন ২। পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪) ৩। নন-গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সর্বশেষ ৩ বছরের চাকরির বিবরণী ৪। অবসর ও পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র ৫। প্রত্যাশিত শেষ বেতন ৬। সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৭। জাতীয় পরিচয় পত্র ৮। চাকরি স্থায়ী/নিয়মিতকরণের আদেশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৯। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তধারিকার ঘোষণা পত্র (সংযোজনী-২) ১০। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আঞ্জলের ছাক (সংযোজনী-৬) ১১। ন-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
১১	বাজেট বরাদ্দ বিভাজন	পরিচালক (প্রশাসন), ঘূর্ণিঝড় প্রভুতি কর্মসূচি (সিপিপি)-এর অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	পরিচালক (প্রশাসন), ঘূর্ণিঝড় প্রভুতি কর্মসূচি (সিপিপি) হতে চাহিদা পত্রের বিপরীতে	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ হারুন অর রশিদ উপসচিব (সিপিপি) ফোন: ৫৫১০০৩৬৭ মোবাইল: ০১৭১১২৪০৮৭৯ ই-মেইল: harun.rashid@modmr.gov.bd

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবা

আভ্যন্তরীণ সেবা						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন ধরনের ছুটি মঞ্জুর (অর্জিত ছুটি/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি/শ্রান্তি বিনোদন ছুটি)	পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদন ২। ছুটির হিসাব ৩। বহিঃবাংলাদেশ ছুটির ক্ষেত্রে বিদেশ ভ্রমণ ফরম এবং এক বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পদোন্নতি/ সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল ও উচ্চতরস্কেলের মঞ্জুরি প্রদান	বাংলাদেশ সরকারী কর্মকমিশন সচিবালয়ের সুপারিশ/ডিপিপি সভার সিদ্ধান্তের আলোকে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারির মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্জুরি প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের আলোকে তার অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদন ২। ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৩। চূড়ান্ত উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৪। জিপিএফ স্লিপ	বিনামূল্যে	১৪ কর্মদিবস	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম উপসচিব (প্রশাসন) ফোনঃ ৫৫১০০৫৪২ মোবাইল: ০১৭১৮৫৬০৬৩৬ ইমেইলঃ dsadmin@modmr.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর/ছুটি নগদায়ন	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্র/এসএসসি সনদ ৩। ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসরভাতা ও আনুতোষিক মঞ্জুরী	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদন ২। পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪) ৩। নন-গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীগণের ক্ষেত্রে সর্বশেষ ৩ বছরের চাকরির বিবরণী ৪। অবসর ও পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র ৫। প্রত্যাশিত শেষ বেতন ৬। সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৭। জাতীয় পরিচয় পত্র	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

			৮। চাকরি স্থায়ী/নিয়মিতকরণের আদেশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৯। প্রাপ্তবয়স্ক পেশাগের বৈধ উত্তধারিকার ঘোষণা পত্র (সংযোজনী-২) ১০। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পীচ আঙ্গুলের ছাক (সংযোজনী-৬) ১১। ন-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)			
৬	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি প্রদান	অনাপত্তি সনদ এর মাধ্যমে	১। আবেদন ২। অনাপত্তি সনদ (NOC) পূরণপূর্বক দাখিল ৩। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
৭	সরকারি আবাসিক/দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ, স্থানান্তর, খাত পরিবর্তন, ব্যক্তিগতকরণ	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব অসীম চন্দ্র বনিক উপসচিব (সেবা) ফোনঃ ৫৫১০০১৩৯ মোবাইল: ০১৭১২৬৯৯৫২৫ ই-মেইলঃ asim.banik@modmr.gov.bd
৮	প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের প্রটোকল ও ভিআইপি লাউন্স ব্যবহারে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	পত্র জারির মাধ্যমে	প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের চাহিদা অনুযায়ী বিমানবন্দর, রেল স্টেশনে ভি.আই.পি লাউন্স ব্যবহারে প্রয়োজনীয় পত্র জারি	বিনামূল্যে	চাহিত তারিখ ও সময়ের মধ্যে	জনাব নাগিব মাহফুজ প্রশাসনিক কর্মকর্তা (প্রটোকল অফিসারের দায়িত্বে) মোবাইল: ০১৭৮১৩৮৮৭৫৭

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	২০ কর্মদিবস	মন্ত্রণালয়ের বিষয় সংক্রান্ত জনাব কে এম আবদুল ওয়াদুদ অতিরিক্ত সচিব ফোনঃ ৫৫১০০১৩৩ ইমেইলঃ abdul.wadud@modmr.gov.bd দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ মহাপরিচালক ফোনঃ ৫৮৮১৫৪৯৫ ইমেইলঃ dg@ddm.gov.bd দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিনিয়ত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত ও ঠিকানাসহ স্বাক্ষরিত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইন যথাযথভাবে অনুসরণ করা