

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 সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জন্মুরী 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 ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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 ১০৯০ নম্বরে ডায়ালিং এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিষ্পয়োজন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ জাতীয় দুর্যোগ সমন্বয় কেন্দ্র (এনডিআরসিসি), কক্ষ নং - ৪১৫, ভবন নং -৪, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	উপ সচিব (এনডিআরসিসি), টেলিফোনঃ ৯৫৪৫১১৫ ফ্যাক্সঃ ৯৫৪৯১৪৮ ইমেইলঃ ndrcc@modmr.gov.bd IVR টেলিফোন নং: ১০৯০
২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	অতিঃ সচিব (দুবাক-২) টেলিফোনঃ ৯৫৪০০৫২
৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়া	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে		উপ সচিব (দুবাক-২) টেলিফোনঃ ৯৫৪৬০০৫
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	অনলাইন অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়, ভবন নং -৪, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ২০৬(ক)।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন), ফোনঃ ৯৫৪০৫৪২, ইমেইলঃ jsadmin@modmr.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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	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	যুগ্ম সচিব/ উপসচিব (ট্রাক-২) , ফোন - ৯৫৪০১৪৩, ইমেইল: dsreliefprog2@modmr.gov.bd
২	টেস্ট 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	
৩	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচীর বরাদ্দ মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	১৫-২০ দিন	সিনিয়র সহকারী সচিব/ উপ সচিব (ট্রাক-১) ফোনঃ ৯৫৪০১৭৯ ইমেইলঃ sasreliefprog1@modmr.gov.bd
৪	জিআর (নেগদ ও খাদ্য সহায়তা) মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৭ 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	টেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ অর্থ মঞ্জুরী	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে 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, শীতার্ভ মানুষের বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন, গৃহহীন ও শীতার্ভ পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৭ দিন	

২.৩) 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 গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন। চুক্তিপত্র ও গৃহ নির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল	বিনামূল্যে	৩০ দিন	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ফোনঃ ৯৫৪০৫৪২, ইমেইলঃ dsadmin@modmr.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন ও ভবিষ্য তহবিলে জমার হিসাব	বিনামূল্যে	১৫ দিন	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	১। সার্ভিস বুক/চাকুরির বিবরণী ২। অবসরপূর্ব ছুটি অনুমোদনের মঞ্জুরীপত্র। ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র ৪। পেনশন ফরম ৫। সত্যায়িত ছবি ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র। ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পীচ আঙ্গুলের ছাপ ৮। না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ৯। পেনশন মঞ্জুরী পত্র। ১০। আবাসন ছাড়পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ দিন	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ফোনঃ ৯৫৪০৫৪২, ইমেইলঃ dsadmin@modmr.gov.bd অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ সিনিয়র সহকারী সচিব/উপসচিব (ত্রাণ প্রশাসন) ফোনঃ ৯৫৭০০৪০
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ল্যাম্প গ্র্যান্ট মঞ্জুর	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন, ছুটির হিসাব ও ইএলপিসি	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৫	মৃত কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের ঋণ মওকুফ	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	লিখিত আবেদন, মৃত্যু সনদ ও ঋণের হিসাব	বিনামূল্যে	৩০ দিন	
৬	মাতৃদাবী ছুটি ও অন্যান্য ছুটি (শ্রীতি বিনোদন, অর্জিত ছুটি, বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি ও অন্যান্য ছুটি, প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের গাড়ি ব্যবহার না করা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন)	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	আবেদন পত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	১৫ দিন	উপসচিব/যুগ্ম সচিব, প্রশাসন ফোনঃ ৯৫৪০৫৪২, ইমেইলঃ dsadmin@modmr.gov.bd
৭	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের গাড়ি ব্যবহার না করা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন।	সরকারি আদেশ জারীর মাধ্যমে।	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

৩) আওতাধীন দপ্তরসমূহের (ক.ডিডিএম, খ.সিপিপি) 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	কাজের বিনিময়ে খাদ্য কর্মসূচি (কাবিখা) কর্মসূচীর বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র, প্রকল্পের ছক (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৭ দিন	উপ/যুগ্ম সচিব ট্রাক-২ ফোনঃ ৯৫৪০১৪৩ ইমেইলঃ dffw@ddm.gov.bd
২	স্টেট রিলিফ (টিআর) কর্মসূচীর বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে	জেলা প্রশাসকের চাহিদা পত্র, প্রকল্পের ছক (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৭ দিন	

৪) 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>মন্ত্রণালয়ের বিষয় সংক্রান্ত নাম ও পদবিঃ যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) ফোনঃ ৯৫৪০০৯৫ ইমেইলঃ jsadmin@modmr.gov.bd</p> <p>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ নাম ও পদবিঃ মহাপরিচালক ফোনঃ ৯৮৪১৫৮১ ইমেইলঃ dg@ddm.gov.bd 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"> মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসন ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা

৫) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/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