

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

সেবাপ্রাদান প্রতিশুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision):

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্ঘটনার ক্ষতিকর প্রভাব বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণ বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর বুঁকি হাস এবং দুর্যোগ মোকাবিলায় সক্ষম একটি দক্ষ জরুরী সাড়াপ্রদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া

২.১) নাগরিক সেবা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/মাধ্যম	প্রযোজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, হোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মানবিক সহায়তায় মঞ্চের প্রদান (টেক্টিন ও গুণনির্মাণ ব্যবস্থা অর্থ, কষ্ট, শুরুনা খবার, শিশু খাদ্য, গো খাদ্য ইত্যাদি)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্চের/ব্যবাদ পত্র জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ম্যানুয়াল অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব শফিয়ুল ইসলাম সিনিয়র সহকারী সচিব (ত্রাক-১) ফোন: ৫৫১০০৩০১ মোবাইল: ০১৮১৯২৮১২০৮
২	ত্রাগ কার্য (নগদ) ও ত্রাগ কার্য (চাল) মঞ্চের প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্চের/ব্যবাদ পত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন, ক্ষয়ক্ষতির প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
৩	কাজের বিনিয়োগ খাদ্য কর্মসূচির মঞ্চের প্রদান (কাবিখা/কারিটা)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্চের/ব্যবাদ পত্র জারীর মাধ্যমে	কাবিখা নির্দেশিকা অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন মোতাবেক তথ্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব আবু সাইদ মো: কামাল উপসচিব (ত্রাক-২) ফোন: ৯৫৪০৩০১ মোবাইল: ০১৭১২৫৩৭৬৫৬ ইমেইল: kamal@modmr.gov.bd
৪	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ কর্মসূচি [টেক্ট রিলিফ (টিআর), দুর্যোগ সহনীয় গ্রহ নির্মাণ]	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে মঞ্চের/ব্যবাদ পত্র জারীর মাধ্যমে	টিআর নির্দেশিকা অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন মোতাবেক তথ্যাদি	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
৫	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন ধরণের ছুটি মঞ্চের (অর্জিত ছুটি/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি/প্রাপ্তি বিনোদন ছুটি)	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে প্রযোজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে	১। আবেদন ২। ছুটির হিসাব ৩। বহিঃবাংলাদেশ ছুটির ক্ষেত্রে বিদেশ ভ্রমণ ফরম এবং এক বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৬	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পদোন্তি/ সিলেকশন প্রেড/টাইমেক্সেল ও উচ্চতরক্ষেলের মঞ্চের প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে যথাসময়ে প্রযোজনীয় তথ্যাদি প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং বাংলাদেশ সরকারী কর্মক্ষমিত সচিবালয়ের সুগারিশ/ডিপিসি সভার সিদ্ধান্তের আলোকে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারীর মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম উপসচিব (ত্রাগ প্রশাসন-১) ফোন: ৫৫১০০৫৪২ মোবাইল: ০১৭১৮৫৬০৬০৬
৭	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্চের প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির আলোকে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার অনুকূল পত্র জারীর মাধ্যমে	১। আবেদন ২। ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৩। চূড়ান্ত উত্তোলন সংক্রান্ত ফরম ৪। জিপিএফ প্লিপ	বিনামূল্যে	১৪ কর্মদিবস	
৮	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ও পিআরএল মঞ্চে/ছুটি নগদায়ন মঞ্চের প্রদান	মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর হতে পত্র প্রাপ্তির আলোকে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারীর মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্র/এসএসসি সনদ ৩। ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

১০	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসরভাতা ও আনুতোধিক মঞ্চুরী	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 মঞ্চুরিপত্র ৫। প্রত্যাশিত শেষ বেতন ৬। সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৭। জাতীয় পরিচয় পত্র ৮। চাকরি স্থায়ী/নিয়মিতকরণের আদেশ প্রযোজ্ঞ ক্ষেত্রে ৯। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উন্নয়নকারী ঘোষণা পত্র (সংযোজনী-২) ১০। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ অঙ্গুলের ছাক (সংযোজনী-৬) ১১। ন-দারী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
১১	বাজেট বরাদ্দ বিভাজন	পরিচালক (প্রশাসন), ঘূর্ণিঝড় প্রস্তুতি কর্মসূচি (সিপিপি)-এর অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	পরিচালক (প্রশাসন), ঘূর্ণিঝড় প্রস্তুতি কর্মসূচি (সিপিপি) হতে চাহিদা পত্রের বিপরীতে	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ হাবুন 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 পক্ষতি/মাধ্যম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিশূল	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন ধরণের ছুটি মঞ্চুর (অঙ্গীত ছুটি/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি/শ্বাসি 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/টাইমক্লেন ও উচ্চতরক্লেনের মঞ্চুরি প্রদান	বাংলাদেশ সরকারী কর্মকর্মশন সচিবালয়ের সুপারিশ/ডিপিসি সভার সিকাউন্টের আলোকে প্রজ্ঞাপন/পত্র জারির মাধ্যমে	-	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্চুরি 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) ফোন: ৫৫১০০৫৪২ মোবাইল: ০১৭১৮৫৬০৬৩৬ ইমেইল: dsadmin@modmr.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর ও পিআরএল মঞ্চুর/ছুটি নগদায়ন জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে পত্র জারির মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্র/এসএসসি সনদ ৩। ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসরভাতা ও আনুতোধিক মঞ্চুরী	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 মঞ্চুরিপত্র ৫। প্রত্যাশিত শেষ বেতন ৬। সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৭। জাতীয় পরিচয় পত্র	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

			৮। চাকরি স্থায়ী/নিয়মিতকরণের আদেশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৯। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্থারিকার ঘোষণা পত্র (সংযোজনী-২) ১০। নমুনা শাকর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাক (সংযোজনী-৬) ১১। ন-দারী 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 চন্দ্ৰ বনিক সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) ফোনঃ ৫৫১০০১৩৯ মোবাইল: ০১৭১২৬৯৯৫২৫ ই-মেইলঃ asim.banik@modmr.gov.bd
৮	প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তারের প্রটোকল ও ডিআইপি লাউপ্স ব্যবহারে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	পত্র জারির মাধ্যমে	প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তারের চাহিদা অনুযায়ী বিমানবন্দর, রেল স্টেশনে ডি.আই.পি লাউপ্স ব্যবহারে প্রয়োজনীয় পত্র জারি	বিনামূল্যে চাহিত তারিখ ও সময়ের মধ্যে	চাহিত তারিখ ও সময়ের মধ্যে

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা গুরুত্ব (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্মুট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত গুরুত্বিতে 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	প্রতিটানের GRSফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	২০ কর্মদিবস	মন্ত্রণালয়ের বিষয় সংক্রান্ত জনাব কে এম আবদুল ওয়াদুদ অধিবিক্ত সচিব ফোনঃ ৫৫১০০১৩৩ ইমেইলঃ abdul.wadud@modmr.gov.bd দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের বিষয় সংক্রান্তঃ মহাপরিচালক ফোনঃ ৫৮৮১৫৪৯৫ ইমেইলঃ dq@ddm.gov.bd দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ঙ২-৯৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রূত/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির সঙ্গে করলীয়া
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

১৭/০১/২৮
মোঃ জাহানগুর আলম
উপসচিব
ব্যবস্থাপনা ও আগ অর্থসংস্থান
সরকার
সংস্থানে সরকার