

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন
৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা-১২১২
www.ddm.gov.bd

সংযুক্তি ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision):

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মানুষসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাবে বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠির ঝুঁকি সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠির ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরি সাড়াদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রিতশুতি

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	দৈনিক দুর্যোগ বার্তা/দুর্যোগের আগাম বার্তা	টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েব সাইট ও আইভিআর (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন সেবা প্রাপ্তির স্থান: জরুরি সাড়াদান কেন্দ্র, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন (৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটঃ www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে আইভিআর এর জন্য যে কোন মোবাইল টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর	তাৎক্ষণিকভাবে	পরিচালক (এমআইএম) টেলিফোন: ২২২২৯৫৩৫৬ মোবাইল: ০১৫৫২৩৩১৪৩৩ netai@mail.com
২	Multi Hazard Risk and Vulnerability Assessment Modeling and Mapping এর তথ্য।	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েব সাইট এর মাধ্যমে।	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন সেবা প্রাপ্তির স্থান: দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েব সাইট এর মাধ্যমে। www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৩	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা আইন, আদেশাবলী, নীতিমালাসহ সকল প্রকাশনা ওয়েব সাইটে প্রকাশ	অনলাইনে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটঃ www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যম GRS (Grievance Redress System) অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করা যায়	লিখিত অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ওয়েব সাইটঃ www.ddm.gov.bd	বিনামূল্যে	২০ দিন	

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫	অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন	প্রতি বছর অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করা হয় এবং তা ওয়েব সাইটেও প্রকাশ করা হয়। যে কেউ উহা ওয়েব সাইট থেকে সংগ্রহ করতে পারেন। তদুপরি যদি কেউ উহার হার্ড কপি নিতে চান তাহলে তাকে প্রদান করা হয়।	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ওয়েব সাইটঃ www.ddm.gov.bd	সরকার নির্ধারিত ফি ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে ঢাকা জমা প্রদান।	৩ দিন	পরিচালক (মুওপ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা মোবাইল: ০১৭০০৭১৬৬০৭ ফোন নং ০২২২২২২৬০৫২৩
৬	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	মনোনয়নপত্র ডাকযোগে / ই-মেইল	বিনামূল্যে	মনোনয়নপত্রে উল্লেখিত সময়	পরিচালক (গবেষণা ও প্রশিক্ষণ) ফোনঃ ০২২২২২৮৯৬৩৭ মোবাইল: ০ ১৭৫৯১২৫৫০০
৭	সরকারের উন্নয়ন পরিকল্পনা বাস্তবায়নে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভিন্ন প্রকল্পের কার্যাবলীর সমন্বয় সাধন।	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ইমেইল, ই-নথি এবং জরুরি প্রয়োজনে ওয়েব সাইট এর মাধ্যমে।	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন	প্রযোজ্য নয়	একদিন	পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোনঃ ২২২২৯৮৭৫৫ মোবাইল: ০১৬৮৭৩৮৩৮২২
৮	অত্র অধিদপ্তরের বিভিন্ন প্রকল্পের তথ্য প্রদান		পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন	প্রযোজ্য নয়	একদিন	
৯	দেশীয় ও আন্তর্জাতিক এনজিওদের সাথে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কার্যাবলীর সমন্বয় সাধন।		পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন	প্রযোজ্য নয়	একদিন	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১	কাজের বিনিময়ে খাদ্য (কাবিখা/কাবিটা এবং দুর্যোগ সহনীয় বাসগৃহ)	জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে	০৩ দিন	পরিচালক (কাবিখা) ফোন:০২২২২২৬১১১৩ মোবাইল: ০১৭১৮০৬৬৭২৫ dffw@ddm.gov.bd	
২	টেস্ট রিলিফ (টিআর)				৪০ দিন		
৩	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (ইজিপিপি)	জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	-	৩দিন	পরিচালক (ত্রাণ) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ফোন: ০২২২২২৬০৩৮৬ মোবাইল: ০১৭০০৭১৬৬০৭	
৪	জিআর (নগদ)	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলাপ্রশাকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	-	৩দিন		
৫	ত্রাণ সামগ্রী পরিবহন	সিএন্ডএফ এজেন্ট ও পরিবহন ঠিকাদার নিয়োগ	দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে	-	৩দিন		
৬	মোহাজের পুনর্বাসনের অধিগ্রহণকৃত সম্পত্তি	ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ ও হালনাগাদ তথ্য সংগ্রহ	সংশ্লিষ্ট জেলাপ্রশাকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	-	৩দিন		
৭	ঢেউটিন ও গৃহ নির্মাণ বাবদ অর্থ	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলাপ্রশাকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	-	৩দিন		
৮	কম্বল	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলাপ্রশাকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	-	৩দিন		
৯	শুকনা ও অন্যান্য খাবার	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট জেলাপ্রশাকগণের চাহিদার ভিত্তিতে	-	৩দিন		
১০	ক্রয় কার্যক্রম	ঢেউটিন, কম্বল, শুকনা ও অন্যান্য খাবার এবং তাঁবু	egp পদ্ধতিতে	-	৩দিন		
১১	ভিজিএফ	জেলাপ্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলাভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন	বিনামূল্যে	৭দিন		পরিচালক (ভিজিডি) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ফোন: ০২২২২২৬০২০৯ মোবাইল: ১৭০০৭১৬৬০৮ dvgf@ddm.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	১০ দিন	<p>পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২২২৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৬৮৭৩৮৩৮২২ dadmin@ddm.gov.bd</p>
২	কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরি	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	চাকরি বিবরণী, প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ এবং উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরি পত্র।	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৩	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন	সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্য তহবিল এবং জমার হিসাব	বিনামূল্যে	১০ দিন	
৪	অধিযাচন পত্রের মাধ্যমে যানবাহন ব্যবহার	অধিযাচন পত্রের মাধ্যমে	অধিযাচন পত্র, সভা/ সেমিনার/ প্রশিক্ষণ/ কর্মশালায় অংশগ্রহণের মনোনয়ন পত্রের ফটোকপি।	শুধুমাত্র ব্যক্তিগত কাজে গাড়ি ব্যবহারের পরে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অর্থ সরকারী কোষাগারে টাকা জমা প্রদান	প্রয়োজন অনুসারে	

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি 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	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রতিষ্ঠানের GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	অভিযোগ প্রতিকার	১৫ দিন	উপপরিচালক (প্রশাসন-১) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ফোন: ০২২২২২৬১৩৬০ মোবাইল: ০১৭০০৭১৬৬১০ dadmin@ddm.gov.bd
			আপীল নিষ্পত্তি		পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২২২৯২৩৯৮ মোবাইল: ০১৬৮৭৩৮৩৮২২ dadmin@ddm.gov.bd
২	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		১৫ দিন	মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা www.grs.gov.bd

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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
৪	তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইন যথাযথভাবে অনুসরণ করা