দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

District & Upazila Level Offices'

Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ । দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর । এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর

জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

District & Upazila Level Offices'

Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম : দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
জেলা অফিসের নাম : জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়
উপজেলা অফিসের নাম : উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE
U N D P
Empowered lives.
Resilient nations.
a2i
Service @ Doorsteps

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসের
সেবা প্রোফাইল

স্বত্ব©২০১৫
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এবং এটুআই

প্রথম প্রকাশ:
জুন, ২০১৫

প্রকাশনা:
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

তত্ত্বাবধান:
মোঃ নজরুল ইসলাম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মোহাম্মদ আবদুল ওয়াজেদ, মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩, বীর উত্তম এ কে খন্দকার রোড মহাখালী
কবির বিন আনোয়ার, প্রকল্প পরিচালক, এটুআই ও মহাপরিচালক (প্রশাসন), প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

পরিকল্পনা ও গবেষণাঃ
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

প্রণয়নঃ
ডাঃ শহীদ মোতাহার হোসেন, উপসচিব, পাট ও বস্ত্র মন্ত্রণালয় (প্রাক্তন উপ-পরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর)
মোঃ একরামুল হক, উপ-পরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
মুহম্মদ মুবিনুর রহমান, উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসার, সদর, ময়মনসিংহ

সম্পাদনাঃ
আনীর চৌধুরী, পলিসি অ্যাডভাইজর, এটুআই
ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পরিচালক, এটুআই
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই
মোহাম্মদ হোসেন সরকার, কনসালটেন্ট, এটুআই
খালিদ মেহেদী হাসান, কনসালটেন্ট, এটুআই
মোঃ ফিরোজ কবীর, কনসালটেন্ট, এটুআই

সহযোগিতাঃ
কে এ এম মোর্শেদ, অ্যাসিস্ট্যান্ট কান্ট্রি ডিরেক্টর, ইউএনডিপি
আফতাব আহমদ, প্রোগ্রাম অ্যানালিস্ট, ইউএনডিপি
মিজানুর রহমান, এডমিন স্পেশালিস্ট, এটুআই
নাঈমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিত বিশেষজ্ঞ, এটুআই
ফরহাদ জাহিদ শেখ, আইটি ম্যানেজার, এটুআই
জোবায়ের আলম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই
ফারাবি তারান্নুম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

প্রচ্ছদ পরিকল্পনা ও সমন্বয়ঃ
এরশাদুল হামিদ পাভেল, কমিউনিকেশন এসোসিয়েট
এবং কমিউনিকেশন অ্যান্ড পার্টনারশীপ টিম, এটুআই

ডিজাইন ও মুদ্রণ: রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং
কে আর প্লাজা, ৩১ পুরানা পল্টন, ফোনঃ ০২-৯৫১৩২৪৮

মুখবন্ধ

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য ছিল সেবাগ্রহীতাদেরকে প্রাপ্য সেবা সম্পর্কে অবহিত করা। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকারি সেবাপ্রাপ্তির সময়, ব্যয় এবং সেবা প্রদানকারী অফিসে সেবাগ্রহীতার গমন সংখ্যা (Time, Cost & Visit-TCV) গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য বিষয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-তে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নাগরিকবান্ধব সেবা প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপ করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশমালায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification-SPS) অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যা সেবার মানোন্নয়নে সরকারি কর্মকর্তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হচ্ছে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবা প্রদানে সক্ষম ও গতিশীল করা এবং তাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর হওয়ার পর সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতার সৃষ্টি হয়েছে। এসব বিবেচনায় জনসন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের বিস্তারিত তথ্যাবলি একই স্থানে (Single Access Point) সন্নিবেশ ও বিশ্লেষণ করার জন্য 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই প্রোফাইলে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিধিবিধান এবং সেবা না পেলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি মাইলফলক।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়নের সঙ্গে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এবং এটুআই প্রোগ্রামের সকল কর্মকর্তাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এই বইটি সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ধারণাকে আরও স্বচ্ছ করবে এবং সেবা পদ্ধতি সহজ করতে তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে। সবচেয়ে বড় কথা, সেবাগ্রহীতাগণের জন্য বইটি বিশেষ উপকারে আসবে বলে আমি বিশ্বাস করি।

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব

ভূমিকা

বিশ্বায়নের এ যুগে অপরাপর দেশের সাথে তাল মিলিয়ে প্রত্যাশিত মানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসন্তুষ্টি বিধান এবং নাগরিক সেবার প্রতিশ্রুতিস্বরূপ বর্তমান সরকার ২০০৯ সাল থেকে সরকারি অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন এবং এর বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এছাড়া, সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা সৃষ্টির লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর করা হয়। মে, ২০১৪ সালে তথ্য কমিশন কর্তৃক স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা জারি করা হয়েছে। উল্লিখিত উদ্যোগসমূহ জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সেবার মান উন্নীতকরণে ইতোমধ্যেই অবদান রাখতে শুরু করেছে।

রূপকল্প-২০২১ এর লক্ষ্যসমূহ অর্জনে একটি দক্ষ এবং জনবান্ধব প্রশাসনের বিকল্প নেই। এ কথা অনস্বীকার্য যে, তথ্য-প্রযুক্তির উৎকর্ষতা এবং আধুনিক প্রশিক্ষণের ফলে সরকারি দপ্তরে কাজের দক্ষতা এবং পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে, আবার শিক্ষায় প্রাগ্রসরতা ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে জনপ্রত্যাশাও ক্রমান্বয়ে বেড়ে চলেছে। সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমানে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি কাজে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি করা হয়েছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৫৯-২৬২ নং নির্দেশনায় যথাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification), সেবা-ডেস্ক (Help Desk) স্থাপন এবং নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

কম খরচে, দ্রুত জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ প্রয়োজন। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপগুলোর অনুপুঙ্খ বিশ্লেষণ জরুরি। এই বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পশ্চাৎগতি, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে।

সেবা প্রদানে অধিকতর সম্পৃক্ততা বিবেচনায় উপজেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ২২টি অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ১৪টি অধিদপ্তর/সংস্থার সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন প্রথম পর্যায়ে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময় ও কাগজপত্র, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিধিবিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিকল্পনা প্রণয়ন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং সেমিনার, কর্মশালা ও মুখোমুখি আলোচনার মাধ্যমে পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রণীত 'খসড়া সেবা প্রোফাইল' টি দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে চূড়ান্ত করা হয়েছে।

যাঁদের অক্লান্ত পরিশ্রম, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার ফলে এই সেবা প্রোফাইল প্রণীত এবং প্রকাশিত হতে যাচ্ছে তাঁরা সবাই প্রশংসার দাবিদার। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ও এর আওতাধীন দপ্তরের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক সহযোগিতা ছাড়া এই প্রোফাইল প্রণয়ন দুঃসাধ্য ছিল। এই প্রোফাইল প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ইউএনডিপি এবং ইউএসএইড'র কর্মকর্তাগণ মূল্যবান পরামর্শ ও সক্রিয় সহযোগিতা প্রদান করেছেন। এই সেবা প্রোফাইল তৈরিতে এটুআই প্রোগ্রামের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ নিরলসভাবে কাজ করেছেন, যার ফলে বাংলা ভাষায় প্রথমবারের মতো এ ধরনের পুস্তক প্রকাশিত হতে যাচ্ছে। যাঁরা বিভিন্ন সেমিনার, কর্মশালা এবং আলোচনায় মতামত দিয়ে এ পুস্তককে সমৃদ্ধ করেছেন তাঁদের প্রতিও কৃতজ্ঞতা রইল। এই সেবা প্রোফাইলে কোনো ভুল-ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা sps@a2i.pmo.gov.bd ঠিকানায় ই-মেইল করার জন্য অনুরোধ করছি।

মোঃ আবুল কালাম আজাদ
মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও সভাপতি
প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটি, এটুআই

সেবা প্রোফাইলঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর

বৈশ্বিক উষ্ণায়ন, ভৌগোলিক অবস্থান ও জলবায়ু পরিবর্তনের কারণে বাংলাদেশ বিশ্বের অন্যতম দুর্যোগপ্রবণ দেশ। বন্যা, ঘূর্ণিঝড়, জলোচ্ছ্বাস, খরা, অতিবৃষ্টি, অনাবৃষ্টি, পাহাড়ি ধস ইত্যাদি বিভিন্ন ধরনের প্রাকৃতিক দুর্যোগ প্রায় প্রতি বছরই আমাদের মোকাবিলা করতে হয়। মানবসৃষ্ট ও প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন এবং দুর্যোগ পরবর্তী অবস্থা মোকাবিলায় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর সক্রিয় ভূমিকা পালন করে থাকে। দুর্যোগকালীন ও দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে কার্যকর মানবিক সহায়তা কর্মসূচি গ্রহণ, দুর্যোগ ঝুঁকিহ্রাস এবং জরুরি সাড়াদান, বিভিন্ন সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির বাস্তবায়ন ইত্যাদি দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অন্যতম কাজ। তাছাড়া, গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা), গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর), সেতু নির্মাণ, ভিজিএফ বিতরণ, অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান সৃষ্টি, উপকূলীয় এলাকায় বন্যা আশ্রয়কেন্দ্র, ব্যারাক, ঘূর্ণিঝড় সহনীয় ঘর নির্মাণসহ ক্ষতিগ্রস্ত জনগণের মাঝে জিআর বিতরণ ইত্যাদি দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের প্রধান প্রধান সেবার মধ্যে উল্লেখযোগ্য। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা থাকলে সাধারণ জনগণের পক্ষে সেবা পেতে সুবিধা হয়। এরই লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ও এটুআই প্রোগ্রামের যৌথ উদ্যোগে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের 'সেবা প্রোফাইল' বই আকারে এবং অনলাইনে প্রকাশিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন একটি মহতী ও যুগোপযোগী উদ্যোগ বলে আমি মনে করি। কেননা, সেবা গ্রহণসংশ্লিষ্ট প্রায় সকল তথ্য (সেবা প্রদান পদ্ধতি, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সময় ও খরচ, সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন, বিধি-বিধান এবং সেবা না পেলে অভিযোগ দাখিলকারী কর্মকর্তা ইত্যাদি) এই প্রোফাইলে বর্ণনা করা আছে। এর ফলে আপামর জনগণের পক্ষে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের বিভিন্ন তথ্য জানা সহজতর হবে। একটি বইয়ে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদেয় উপজেলা ও জেলা পর্যায়ের সকল সেবার বিবরণ একসাথে থাকায় সাধারণ মানুষের জন্য বেশ উপকার হবে। এ কারণে অধিদপ্তর থেকে প্রদেয় সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে সময়, অর্থ ও সরকারি দপ্তরে বারবার যাওয়ার (Time, Cost & Visit-TCV) বিষয়টি অনেকাংশেই কমে আসবে। এছাড়া, এ সেবা প্রোফাইলের তথ্য ও উপাত্ত পরবর্তীতে সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ ও ই-সেবা রূপান্তরের ক্ষেত্রে বিশেষ ভূমিকা পালন করবে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের নাগরিক-সেবাসংবলিত প্রাথমিক পর্যায়ে প্রণীত এই সেবা প্রোফাইল পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট সকলের অভিমত ও পরামর্শের ভিত্তিতে আরও সমৃদ্ধ হবে বলে আশা করছি। তাছাড়া, জনসন্তুষ্টি অর্জনে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের মতো অন্যান্য সরকারি দপ্তর ও সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে উৎসাহিত হবে বলে আমার বিশ্বাস।

এই সেবা প্রোফাইল প্রকাশনার সাথে সম্পৃক্ত সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। সেই সাথে এই সেবা প্রোফাইলটি দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, সাধারণ সেবাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্টদের উপকারে আসবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

মেছবাহ উল আলম
সচিব
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Empowered lives.
Resilient nations.

Message

The Government of Bangladesh has undertaken various initiatives to link its citizens with public services, reducing the time and cost associated with accessing services and increasing the effectiveness and efficiency of public service delivery.

This Service Profile book aims to apprise citizens of the services being provided from public offices. It has been designed entirely with the citizen in mind, providing a single point for service information and further simplifying the process of accessing public services. The Service Profile explains in detail the relevant laws, the administrative process, the cost and the time required to avail public services currently being offered across 36 Directorates. Additionally, it provides practical information on service providing departments, including the scope of service that citizens can expect, the steps to obtaining a service, and the relevant contact information. It integrates the recent opportunities being offered through Information Communication Technology, including the provision of online and mobile e-services. By providing this Service Profile, the government is further empowering its citizens to initiate and accelerate the process of accessing the information and services available to them.

The Government of Bangladesh can be proud of its recent achievements in enhancing public service delivery to its citizens. A number of regional and global counterparts have expressed their desire to learn of the information-led developments occurring in Bangladesh. I am pleased with the support the Access to Information (A2I) project has provided, and this first ever Service Profile book is a testament to the tireless efforts of our government counterparts and project staff. I thank our partners for their ongoing commitment, particularly the US Agency for International Development.

I am sure this Service Profile book will facilitate local government in effectively responding to the demand of citizens and in the ongoing strengthening of public service delivery and reform of public administration.

Pauline Tamesis
Country Director
UNDP-Bangladesh

সূচিপত্র

অধ্যায়-১

১. দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর- প্রোফাইল ২

১.১ একনজরে অধিদপ্তরের প্রোফাইল ২
১.২ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর পরিচিতি ২
১.৩ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর অর্গানোগ্রাম ৩
১.৪ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কার্যক্রম ৪
১.৫ একনজরে জেলা অফিস ৫
১.৬ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম ৫
১.৭ একনজরে উপজেলা অফিস ৬
১.৮ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম ৬

অধ্যায়-২

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি ৮

২.১ নাগরিক- সেবার তালিকা (জেলা/উপজেলা পর্যায়) ৮
২.২ নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি ৯

অধ্যায়-৩

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ ১৪

৩.১ সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর) ১৪
৩.১.১ সেবার প্রোফাইল ১৪
৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ ১৫
৩.২ সেবার নাম: অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (৪০ দিন) ১৬
৩.২.১ সেবার প্রোফাইল ১৬
৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ ১৭
৩.৩ সেবার নাম: ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য কর্মসূচি ১৮
৩.৩.১ সেবার প্রোফাইল ১৮
৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ ১৯
৩.৪ সেবার নাম: গ্রামীণ রাস্তায় ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচি ২০
৩.৪.১ সেবার প্রোফাইল ২০
৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ ২১
৩.৫ সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/বিশেষ) ২২
৩.৫.১ সেবার প্রোফাইল ২২
৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ ২৩

Acronyms and Abbreviations ২৫

সেবা প্রোফাইল বুকের তালিকা ২৭

অধ্যায় ১

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরঃ প্রোফাইল

- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর পরিচিতি
- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কার্যপরিধি
- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো

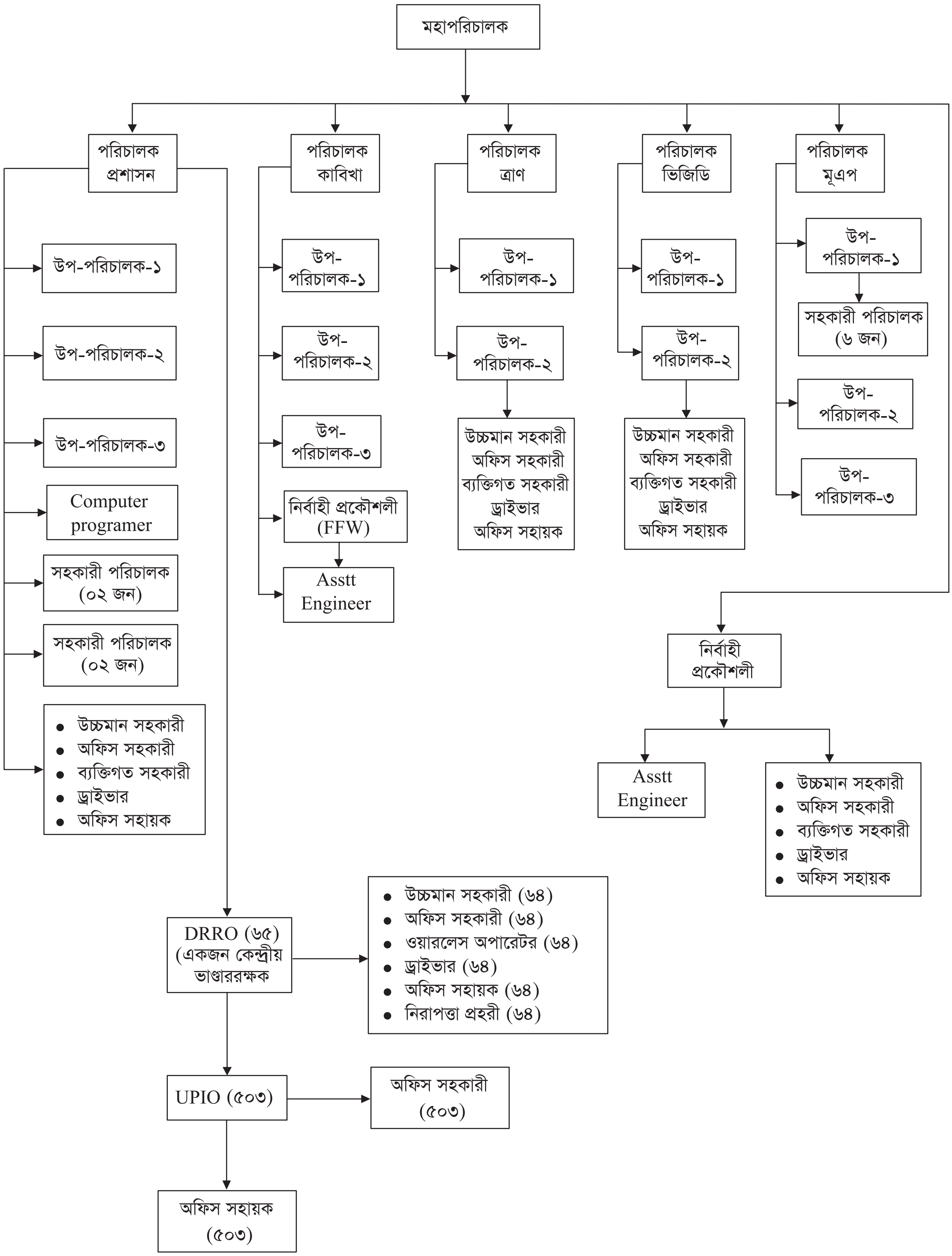
১. দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর- প্রোফাইল

<table>
<tr><th colspan="6">১.১ একনজরে অধিদপ্তরের প্রোফাইল</th></tr>
<tr><td rowspan="3">প্রতিষ্ঠানের নাম</td><td>বাংলা</td><td colspan="4">দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর</td></tr>
<tr><td>ইংরেজি</td><td colspan="4">Directorate of Disaster Management</td></tr>
<tr><td>সংক্ষিপ্ত</td><td colspan="4">DDM</td></tr>
<tr><td>অফিস প্রধানের পদবি</td><td>মহাপরিচালক</td><td>নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়</td><td colspan="3">দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়</td></tr>
<tr><td>অফিস কোড</td><td rowspan="2">গুগল ম্যাপ কোড</td><td>জেলা অফিস সংখ্যা</td><td colspan="2">উপজেলা অফিস সংখ্যা</td><td>জনবল</td></tr>
<tr><td></td><td>৬৪</td><td colspan="2">৫০৩</td><td>১,৭৩৫</td></tr>
<tr><td rowspan="4">যোগাযোগের তথ্যাবলি</td><td rowspan="4">ঠিকানা</td><td rowspan="4">৯২-৯৩, বীর উত্তম
এ কে খন্দকার
রোড মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.ddm.gov.bd
www.bangladesh.gov.bd</td><td>ফোন নং</td><td colspan="2">+৮৮-০২-৯৮৪১৫৮১ (সরাসরি)
+৮৮-০২-৮৮৬১৫৬৭</td></tr>
<tr><td>ফ্যাক্স নং</td><td colspan="2">+৮৮-০২-৯৮৬০১৩০</td></tr>
<tr><td>ই-মেইল</td><td colspan="2">info@ddm.gov.bd
dg@ddm.gov.bd</td></tr>
<tr><td>মোবাইল</td><td colspan="2">+৮৮০১৭১৩১৯১১৪৪</td></tr>
</table>

১.২ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর- পরিচিতি

এনাম কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে ১৯৮৩ সনে ত্রাণ ও পুনর্বাসন অধিদপ্তর সৃষ্টি করা হয়। গত ২৪ সেপ্টেম্বর, ২০১২ তারিখে ত্রাণ ও পুনর্বাসন অধিদপ্তর এবং দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ব্যুরো একীভূত করে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর করা হয়। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বিভিন্ন কর্মসূচি মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের দায়িত্ব এ অধিদপ্তরের ওপর ন্যস্ত করা হয়েছে। ভৌগোলিক অবস্থানগত কারণে প্রতিবছরই বাংলাদেশে কোনো না কোনো প্রাকৃতিক দুর্যোগ সংঘটিত হয়ে থাকে। বন্যা, ঘূর্ণিঝড়, জলোচ্ছ্বাস, খরা, অতিবৃষ্টি, অনাবৃষ্টি, পাহাড় ধস ইত্যাদি বিভিন্ন ধরনের প্রাকৃতিক দুর্যোগ প্রায় প্রতিবছরই মোকাবিলা করতে হয়। এসকল প্রাকৃতিক দুর্যোগ মোকাবিলা ছাড়াও দেশের দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য খাদ্য/পুষ্টি সাহায্য, কর্মসংস্থানসহ বিভিন্ন কর্মসূচির মাধ্যমে দারিদ্র্য বিমোচনের কাজ এ অধিদপ্তরের মাধ্যমে সম্পাদিত হয়ে থাকে। গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা), গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর), গ্রামীণ রাস্তায় ছোট ছোট পুল/সেতু নির্মাণ, ভিজিডি/ভিজিএফ বিতরণ, অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান সৃষ্টি, উপকূলীয় এলাকায় বন্যা আশ্রয় কেন্দ্র, ব্যারাক, ঘূর্ণিঝড় সহনীয় ঘর নির্মাণসহ ক্ষতিগ্রস্ত জনগণের মাঝে জিআর (চাল), জিআর (ক্যাশ), গৃহ নির্মাণ মঞ্জুরী, ঢেউটিন, কম্বল-শাড়ি-লুঙ্গি, শীত বস্ত্র বিতরণ ইত্যাদি কর্মসূচির মাধ্যমে দুস্থ/গরিব জনগণকে সহায়তা প্রদান করা হয়ে থাকে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের সকল কর্মসূচি জেলা প্রশাসনের ত্রাণ শাখার মাধ্যমে উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা ও উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসের তত্ত্বাবধানে বাস্তবায়ন হয়ে থাকে। এ অধিদপ্তরের কাঠামোগত কার্যক্রম উপজেলা পর্যন্ত বিস্তৃত। জেলা পর্যায়ে প্রকল্প সুপারভিশন ও পরিবীক্ষণের জন্য জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার অফিস রয়েছে। জেলা প্রশাসনের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এ অধিদপ্তরের কার্যক্রম মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়ন করা হয়ে থাকে। জনস্বার্থে প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়নে সকল পর্যায়ে জনপ্রতিনিধিগণ মুখ্য ভূমিকা পালন করে থাকেন।

১.৩ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর-অর্গানোগ্রাম



১.৪ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর- কার্যক্রম

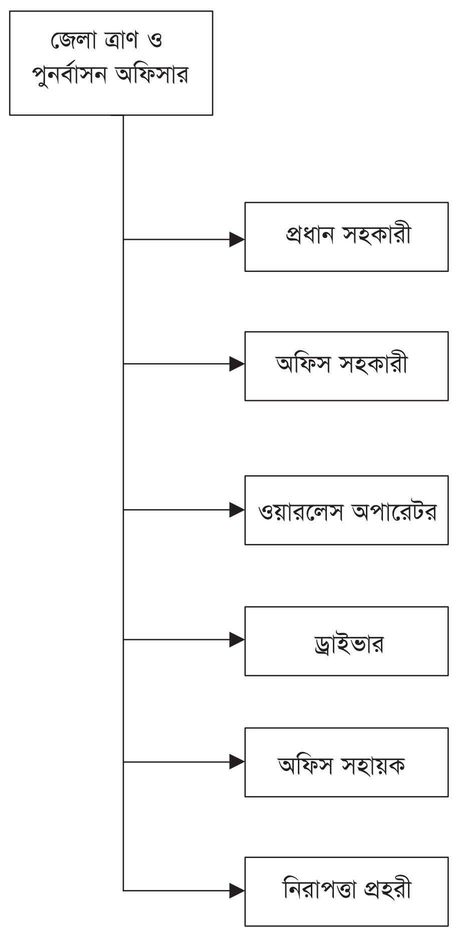
অধিদপ্তরের প্রধান কার্যাবলির সংক্ষিপ্ত বিবরণ:

- সার্বিক দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম গ্রহণ
- ত্রাণ ও পুনর্বাসন এবং ঝুঁকি হ্রাসসংক্রান্ত কার্যক্রমের নীতিনির্ধারণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়কে পরামর্শ প্রদান
- বিভিন্ন প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন ব্যবস্থা গ্রহণ
- গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচির আওতায় মাটির কাজের প্রকল্প বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ
- গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ কর্মসূচির আওতায় শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/ছোট ছোট মাটির কাজের প্রকল্প গ্রহণ করা হয়
- গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচির আওতায় বাস্তবায়িত প্রকল্পে ছোট ছোট ব্রিজ, কালভার্ট নির্মাণ
- দেশের উপকূলীয় অঞ্চলে ঘূর্ণিঝড় আশ্রয় কেন্দ্র নির্মাণ এবং রক্ষণাবেক্ষণের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ
- জলবায়ু ফান্ডের আওতায় উপকূলীয় এলাকায় ঘূর্ণিঝড় সহনীয় গৃহ নির্মাণ
- দেশের বন্যাপ্রবণ এলাকায় বন্যা আশ্রয় কেন্দ্র নির্মাণ এবং রক্ষণাবেক্ষণে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ
- ভিজিএফ কর্মসূচির আওতায় দেশের দুস্থ জনগণের মাঝে বিনামূল্যে খাদ্যশস্য বিতরণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ
- দেশের অতি দরিদ্র জনসাধারণের মাঝে খয়রাতি সাহায্য বিতরণ
- দেশের অতি দরিদ্র জনগণের জন্য কর্মসৃজন কর্মসূচি বাস্তবায়ন
- দুর্যোগকালীন ও দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে বিভিন্ন ধরনের ত্রাণসামগ্রী: শুকনা খাবার, শাড়ি, লুঙ্গি, কম্বল, ঢেউটিন ইত্যাদি বিতরণের কার্যক্রম গ্রহণ
- দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে গৃহ নির্মাণ মঞ্জুরী প্রদান
- দুর্যোগ মোকাবিলায় প্রয়োজনীয় ত্রাণসামগ্রী মজুদের ব্যবস্থাকরণ
- অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের নিয়োগ, বদলি, ছুটি, সিলেকশন গ্রেড, টাইম স্কেল, পদোন্নতি, শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম, বাজেট প্রণয়ন, প্রশিক্ষণ, যানবাহন ক্রয় ও সংরক্ষণ, টেলিফোন, পেনশন, পিআরএল, জিপিএফ অগ্রিম ইত্যাদি সংক্রান্ত কার্যক্রমসংক্রান্ত কার্যক্রম
- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর আওতাধীন বিভিন্ন কর্মসূচির বাস্তবায়ন সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন ইত্যাদি।

১.৫ একনজরে জেলা অফিস

নাম	**বাংলা**	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়
	ইংরেজি	District Relief and Rehabilitation Office
	সংক্ষিপ্ত	DRRO
অফিস সংখ্যা		১
অফিস প্রধানের পদবি		জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা
জনবল		৯ জন

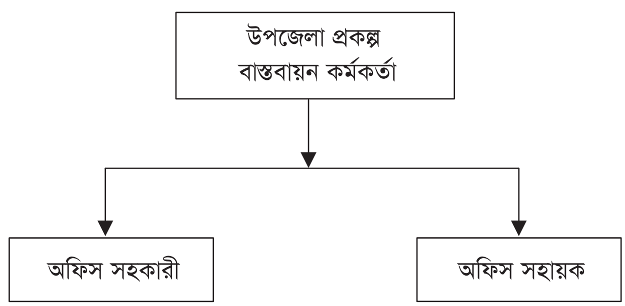
১.৬ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম



১.৭ একনজরে উপজেলা অফিস

নাম	**বাংলা**	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়
	ইংরেজি	Upazila Project Implementation Office
	সংক্ষিপ্ত	PIO
অফিস সংখ্যা		১
অফিস প্রধানের পদবি		উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা
জনবল		৩ জন

১.৮ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম



অধ্যায় ২

নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

- নাগরিক- সেবার তালিকা
- নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি/Citizen Service Information Map (CSIM)

২. নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (জেলা ও উপজেলা পর্যায়)

সেবা ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (জেলা ও উপজেলা)
১.	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর)	উপজেলা/পৌরসভা
২.	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (৪০ দিন)	উপজেলা
৩.	ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য কর্মসূচি	উপজেলা/পৌরসভা
৪.	গ্রামীণ রাস্তায় ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচি	উপজেলা/পৌরসভা
৫.	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/বিশেষ)	উপজেলা/পৌরসভা
৬.	ত্রাণসামগ্রী বিতরণ (জিআর-ক্যাশ, জিআর-খাদ্যশস্য, শীতবস্ত্র, শুকনা খাবার, ঢেউটিন ও তাঁবু বিতরণ)	উপজেলা/পৌরসভা
৭.	বহুমুখী বন্যাশ্রয় কেন্দ্র/সাইক্লোন সেন্টার নির্মাণ	উপজেলা/পৌরসভা

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
০১	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর)	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	সাধারণ: মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দ হতে কয়েক ধাপে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান করে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর উপজেলার আয়তন, জনসংখ্যা ও দুস্থতার ভিত্তিতে জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসক একই নিয়মে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর উপ-বরাদ্দ প্রদান করে থাকেন। উপজেলা নির্বাহী অফিসার আয়তন ও জনসংখ্যার ভিত্তিতে উপ-বরাদ্দ প্রদান করেন। বরাদ্দের অনুকূলে সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের পিআইসি'র মাধ্যমে ইউনিয়ন পরিষদ প্রকল্প বাস্তবায়ন করে। বিশেষ: মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দ করে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের মহাপরিচালক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে থাকে। মহাপরিচালক নির্বাচনী এলাকাভিত্তিক বিভাজন করে সংসদ সদস্যদের অনুকূলে জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দপত্র প্রেরণ করেন। সংসদ সদস্যগণ প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে জেলা প্রশাসক বরাবর প্রেরণ করেন। জেলা কর্ণধার কমিটিতে প্রেরণের পর জেলা প্রশাসক অনুমোদিত তালিকা উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করেন এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়।	সময়: ৫০দিন খরচ: বিনামূল্যে	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর) কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩-২০১৪	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক
০২	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসারের কার্যালয়	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসার	মন্ত্রণালয়/প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয় হতে উপজেলায় বরাদ্দপ্রাপ্তির পর ইউএনও কর্তৃক জনসংখ্যা ও আয়তনের ভিত্তিতে ইউনিয়নওয়ারী বরাদ্দ বিভাজনপূর্বক ইউনিয়ন পরিষদে প্রেরণ করা হয়। ইউপি কর্তৃক বরাদ্দ অনুযায়ী শ্রমিক এবং ওয়েজ ও নন-ওয়েজ কর্মের প্রকল্প তালিকা প্রস্তুত করে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। জেলা কর্ণধার কমিটির চূড়ান্ত অনুমোদনের পর শ্রমিকদের জব কার্ড এবং প্রকল্পের সাইনবোর্ড প্রস্তুত করা হয়। মন্ত্রণালয়/প্রকল্প পরিচালক কর্তৃক প্রদত্ত বরাদ্দের আলোকে বিল প্রস্তুত করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টে (মাদার একাউন্ট) অর্থ জমা করা হয়। শ্রমিক তালিকা অনুযায়ী ইউনিয়নওয়ারী শ্রমিকদের মজুরি পরিশোধের জন্য ব্যাংকের শাখা নির্বাচন করে প্রত্যেক শ্রমিকের নামে ব্যাংক হিসাব খোলা হয় এবং মাদার একাউন্ট হতে নির্ধারিত ব্যাংকের শাখায় (চাইল্ড একাউন্ট) টাকা স্থানান্তর করা হয়। প্রকল্প তদারকির জন্য উপজেলা কর্মকর্তাদের ইউনিয়নওয়ারী ট্যাগ অফিসার হিসেবে নিয়োগ করে প্রকল্পস্থলে সাইনবোর্ড স্থাপনপূর্বক প্রকল্পের কাজ আরম্ভ করা হয়। নন-ওয়েজ টাকার প্রকল্প গ্রহণ করে সংশ্লিষ্ট পিআইসি প্রকল্প বাস্তবায়ন করে। ওয়েজ কস্টের (টাকা) জন্য প্রতি সপ্তাহে ফিল্ড সুপারভাইজার ও ট্যাগ অফিসারের প্রত্যয়নের ভিত্তিতে অগ্রগতি অনুযায়ী শ্রমিক মজুরি ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।	সময়: ৪০দিন খরচ: বিনামূল্যে	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
০৩	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	ভিজিএফ/ত্রাণ/ মানবিক সাহায্য কর্মসূচি	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসার	অধিদপ্তর হতে জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে উপজেলায় বরাদ্দপ্রাপ্তির পর উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক জনসংখ্যা/আয়তন/ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ/ক্ষতিগ্রস্ত লোকের সংখ্যা/ক্ষতিগ্রস্ত এলাকার আয়তনের ভিত্তিতে ইউনিয়নওয়ারী উপবরাদ্দ প্রদান করা হয়। ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক ইউনিয়ন কমিটিতে উপস্থাপন এবং উপকারভোগী/ক্ষতিগ্রস্ত পরিবার/ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ নিরূপণ করার জন্য ইউপি সদস্যদের মাঝে ওয়ার্ডভিত্তিক দায়িত্ব প্রদান করা হয়। প্রাপ্ত তালিকা ইউনিয়ন কমিটিতে যাচাই-বাছাইঅন্তে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর অনুমোদিত তালিকা ইউনিয়ন পরিষদে পাঠানো হয়। পাশাপাশি ইউনিয়নভিত্তিক ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করে সংশ্লিষ্ট চেয়ারম্যানের অনুকূলে ডিও প্রদান করা হয়। অতঃপর গুদাম হতে খাদ্যশস্য/ত্রাণসামগ্রী উত্তোলন করে অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী মাস্টার রোলের মাধ্যমে ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে ক্ষতিগ্রস্ত/উপকারভোগীদের মাঝে বিতরণ করা হয়।	সময়: ১-৩ সপ্তাহ খরচ: বিনামূল্যে	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার স্থায়ী আদেশ, ১৯৯৭/২০১০ মানবিক সহায়তা কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১২	জেলা প্রশাসক
০৪	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	গ্রামীণ রাস্তায় ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচি	উপজেলা নির্বাহী অফিসার, উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের মাধ্যমে গ্রামীণ অবকাঠামো নির্মাণের লক্ষ্যে ছোট খাল/নালার উপর সর্বোচ্চ ৪০ ফুট দৈর্ঘ্যের ব্রিজ নির্মাণের জন্য উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা হাইড্রোলিক ডাটাসহ ব্রিজ নির্মাণের স্থানের ছবিসহ সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্যের সুপরিশ নিয়ে ইউএনও এর মাধ্যমে ত্রাণ ও পুনর্বাসন অধিদপ্তরে প্রেরণ করেন। প্রস্তাব অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রকৌশলী সরজমিন যাচাই-বাছাই শেষে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কেন্দ্রীয়ভাবে দরপত্র আহ্বান করে। দরপত্র উপজেলা কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলের পর যাচাই বাছাই এবং মূল্যায়নের পর উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা ঠিকারদারকে চুক্তিপত্র এবং নিরাপত্তা জামানত জমা দেওয়ার জন্য পত্র প্রদান করে কার্যাদেশ প্রদান করেন। কার্যাদেশ দেওয়ার পর কার্যাদেশের কপি, চুক্তি নামার কপি ও তুলনামূলক বিবরণী ত্রাণপুনর্বাসন অধিদপ্তরে পাঠাতে হয়। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কর্তৃক যাচাই করে প্রাক্কলন অনুমোদন করার পর উপজেলায় বরাদ্দ প্রদান করা হয়। অতঃপর ব্রিজ সম্পূর্ণরূপে বাস্তবায়নের পর ইউএনও কর্তৃক চূড়ান্ত বিল পরিশোধ করা হয়।	সময়: কাজের ওপর ভিত্তি করে সময় নির্ধারণ করা হয় আনুমানিক ৬০-৭৫ দিন খরচ: নির্ধারিত ফি দিয়ে সিডিউল ক্রয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভ্যাট, আইটি প্রদান	পিপিএ-২০০৬ পিপিআর-২০০৮	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
০৫	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/ বিশেষ)	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	সাধারণঃ মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দ হতে কয়েক ধাপে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান করে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর উপজেলার আয়তন, জনসংখ্যা ও দুস্থতার ভিত্তিতে জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসক একই নিয়মে উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর উপ-বরাদ্দ প্রদান করেন। উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার ইউনিয়ন পরিষদের আয়তন ও জনসংখ্যার ভিত্তিতে বণ্টন করেন। বরাদ্দের অনুকূলে প্রকল্প গ্রহণের মাধ্যমে ইউনিয়ন পরিষদ প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটি (পিআইসি)-এর মাধ্যমে বাস্তবায়ন করে থাকে। বিশেষ: মন্ত্রণালয় হতে মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর বরাবর বরাদ্দ প্রদান করা হয়। মহাপরিচালক নির্বাচনী এলাকাভিত্তিক সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্য বরাবর বরাদ্দ প্রদান করেন। সংসদ সদস্যগণ প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে বাস্তবায়নের জন্য জেলা প্রশাসক বরাবর প্রেরণ করেন। জেলা প্রশাসক জিও করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করেন এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়।	সময়: বরাদ্দ প্রদান হতে ৬০ দিন। তবে সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে খরচ: বিনামূল্যে	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/ কাবিটা) বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩-২০১৪	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক
০৬	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	ত্রাণসামগ্রী বিতরণ (জিআর-ক্যাশ, জিআর-খাদ্যশস্য, শীতবস্ত্র, শুকনা খাবার, ঢেউটিন ও তাঁবু বিতরণ)	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	অর্থবছরের শুরুতে মন্ত্রণালয় হতে প্রত্যেক জেলা প্রশাসক বরাবর নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ বরাদ্দ দেওয়া থাকে । জেলাধীন কোনো জায়গা বন্যা, ঝড় বা কোনো প্রাকৃতিক দুর্যোগ সংঘটিত হলে প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা সরজমিন পরিদর্শন করে ক্ষতিগ্রস্ত লোকদের মধ্যে নগদ সহায়তার জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের বরাবর আবেদন করেন। আবেদনের প্রেক্ষিতে জেলা প্রশাসক বিভিন্ন হারে অর্থ বিতরণের জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর চেক প্রদান করেন। উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা কর্তৃক মাস্টাররোলের মাধ্যমে জনপ্রতিনিধির উপস্থিতিতে তা বিতরণের ব্যবস্থা নেওয়া হয়। অর্থ বরাদ্দের ন্যায় খয়রাতি সাহায্য হিসাবে জেলা প্রশাসক বরাবর চাল বরাদ্দ করা হয়। বিভিন্ন প্রাকৃতিক দুর্যোগে উপজেলা নির্বাহী অফিসারদের চাহিদা মোতাবেক ক্ষতিগ্রস্তদের মধ্যে মাস্টাররোলের মাধ্যমে তা বিতরণ করা হয়।	সময়: আপদকালীন তাৎক্ষণিকভাবে বা আবেদনের আলোকে ১৫ দিনের মধ্যে খরচ: বিনামূল্যে	মানবিক সহায়তা কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১২	জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/ জেলা প্রশাসক

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময় ও খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ
				তাছাড়া এতিমখানা, বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানে ভক্তদের খাবারের জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসারের উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস হতে চাল বিতরণ করা হয়। তীব্র মাত্রায় শীতের সময় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর জেলা প্রশাসক বরাবর শীতবস্ত্র প্রদান করেন। জেলা প্রশাসক দারিদ্র্যের হার বিবেচনা করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর তা পুনঃবরাদ্দ দেন। উপজেলা প্রশাসন বরাদ্দ পাওয়া শীতবস্ত্র স্থানীয় জনপ্রতিনিধি বা সরাসরি শীতক্লিষ্ট দরিদ্র জনগোষ্ঠীর মাঝে বিতরণ করেন। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর জেলা প্রশাসকদের ঢেউটিনের বরাদ্দ দেন। জেলা প্রশাসক দারিদ্র্যের হারে তা উপজেলায় বরাদ্দ প্রদান করেন। উপজেলা প্রশাসন নীতিমালা মোতাবেক ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করেন। মনোনীত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান নির্দিষ্ট আবেদন ফরম পূরণ করে, তাতে সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান, উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশ গ্রহণ করেন। সুপারিশের ভিত্তিতে প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস হতে গরিবদের মধ্যে ঢেউটিন বিতরণ করা হয়।			

অধ্যায় ৩

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপঃ

- সেবা প্রোফাইল- সেবা গ্রহণের জন্য যেসব তথ্য জানা প্রয়োজন
- প্রসেস ম্যাপ- সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ধাপসমূহের রেখাচিত্র

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নামঃ গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর)

৩.১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	উপজেলা পর্যায়ে	বরাদ্দ প্রদান হতে ৬০ দিন। তবে সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে।

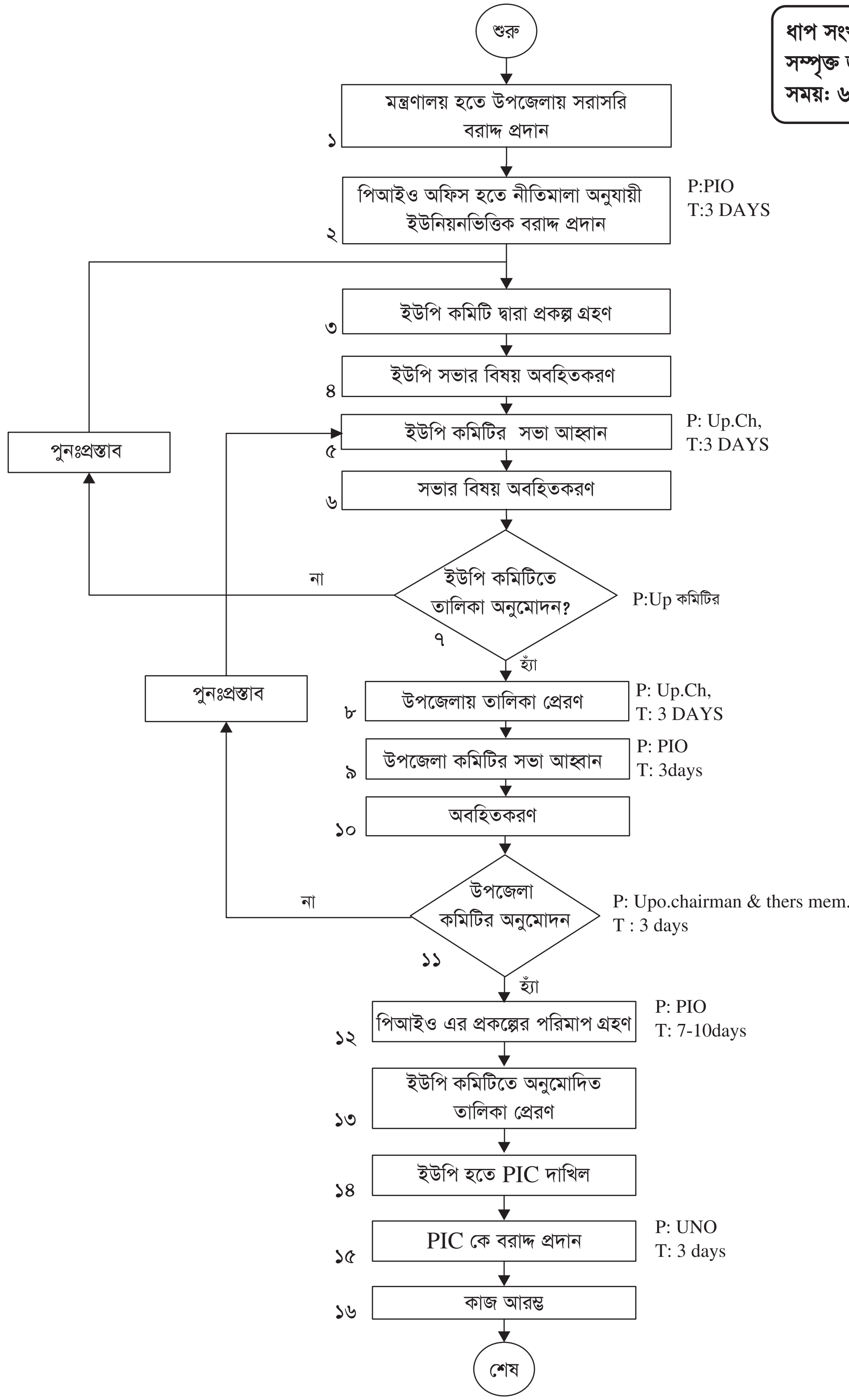
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		**সাধারণঃ** মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দ হতে কয়েক ভাগে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান করে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর উপজেলার আয়তন, জনসংখ্যা ও দুস্থতার ভিত্তিতে জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসক একই নিয়মে উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর উপ-বরাদ্দ প্রদান করেন। উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার ইউনিয়ন পরিষদের আয়তন ও জনসংখ্যার ভিত্তিতে বণ্টন করেন। বরাদ্দের অনুকূলে প্রকল্প গ্রহণের মাধ্যমে ইউনিয়ন পরিষদ পিআইসির মাধ্যমে বাস্তবায়ন করে থাকে। **বিশেষঃ** মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দের অনুকূলে মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। মহা-পরিচালক নির্বাচনী এলাকাভিত্তিক সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্য বরাবর বরাদ্দ প্রদান করেন। সংসদ সদস্যগণ প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে বাস্তবায়নের জন্য জেলা প্রশাসন বরাবর প্রেরণ করেন। জেলা প্রশাসক জিও করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচির পরিপত্র।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		পরিপত্রের শর্তাবলি অনুসারে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		নেই
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখ/কাবিটা) বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩-২০১৪
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	মাটির রাস্তার জন্য কৃষি জমি থেকে মাটি সংগ্রহ করায় জমির উর্বরতা সাময়িকভাবে হ্রাস পায়। প্রকল্প চলাকালীন সময়ে যাতায়াতের অসুবিধা হয়
	খ) সরকারি পর্যায়	অধিকসংখ্যক প্রকল্প জনবলের অভাবে মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ করা সম্ভব হয় না পিআইসি কমিটির সভাপতির নামে ডিও ইস্যু করায় কমিটি যৌথভাবে কাজের জন্য দায়ী থাকে না। সে কারণে সঠিকভাবে কাজ আদায় কষ্টসাধ্য
বিবিধ/অন্যান্য		

বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।

৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর)

ধাপ সংখ্যা: ১৬টি
সম্পৃক্ত জনবল: ১০ জন
সময়: ৬০ দিন



৩.২ সেবার নামঃ অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (৪০ দিনের)

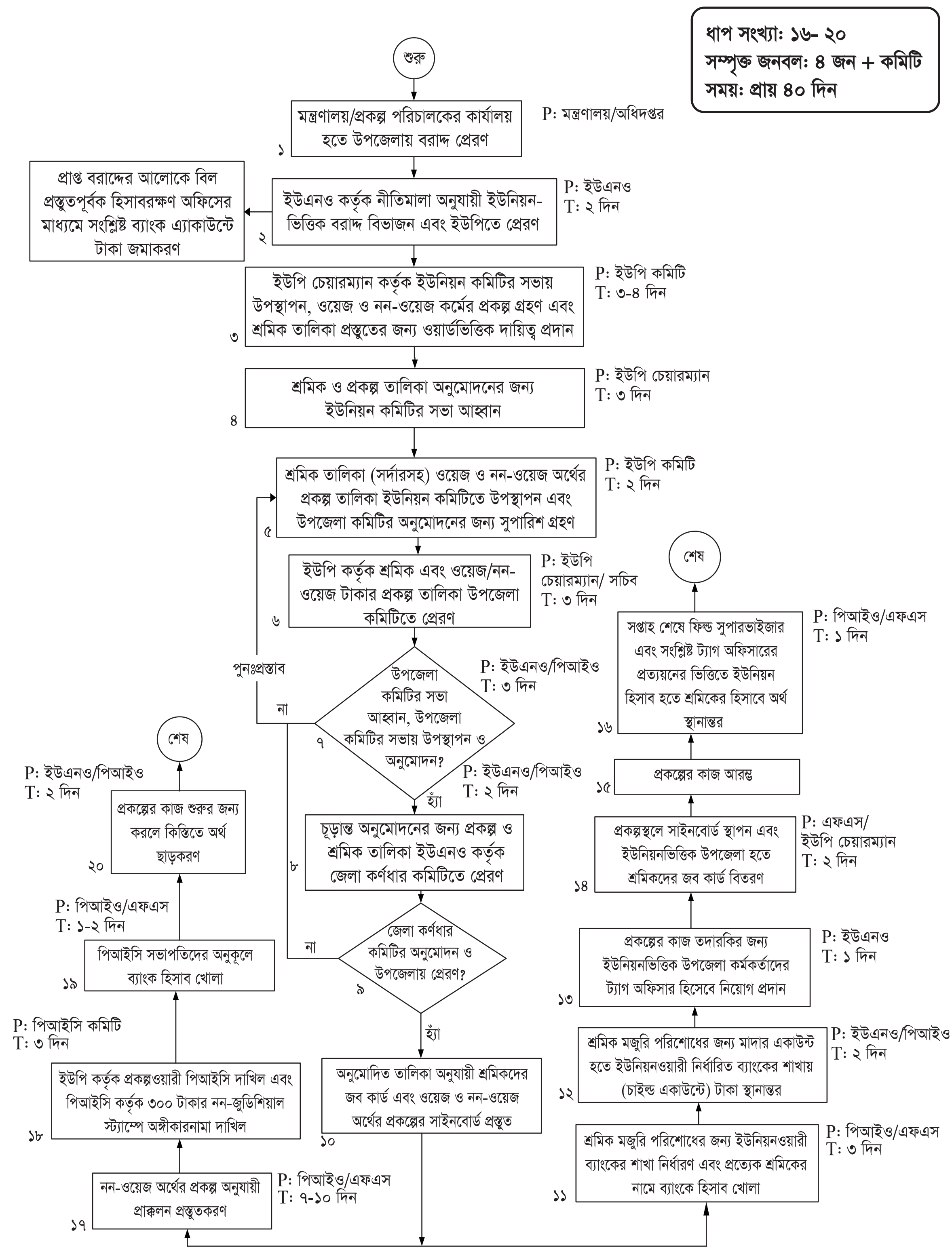
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/ উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসার	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসারের কার্যালয়	প্রায় ৪০ দিন

<table>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ</td><td>মন্ত্রণালয়/প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয় হতে উপজেলায় বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউএনও কর্তৃক জনসংখ্যা ও আয়তনের ভিত্তিতে ইউনিয়নওয়ারী বরাদ্দ বিভাজনপূর্বক ইউনিয়ন পরিষদে প্রেরণ করা হয়। ইউপি কর্তৃক বরাদ্দ অনুযায়ী শ্রমিক এবং ওয়েজ ও নন-ওয়েজ কর্মের প্রকল্প তালিকা প্রস্তুত করে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। জেলা কর্ণধার কমিটির চূড়ান্ত অনুমোদনের পর শ্রমিকদের জবকার্ড এবং প্রকল্পের সাইনবোর্ড প্রস্তুত করা হয়। মন্ত্রণালয়/প্রকল্প পরিচালক কর্তৃক প্রদত্ত বরাদ্দের আলোকে বিল প্রস্তুত করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টে (মাদার একাউন্ট) অর্থ জমা করা হয়। শ্রমিক তালিকা অনুযায়ী ইউনিয়নওয়ারী শ্রমিকদের মজুরি পরিশোধের জন্য ব্যাংকের শাখা নির্বাচন করে প্রত্যেক শ্রমিকের নামে ব্যাংক হিসাব খোলা হয় এবং মাদার একাউন্ট হতে নির্ধারিত ব্যাংকের শাখায় (চাইল্ড একাউন্ট) টাকা স্থানান্তর করা হয়। প্রকল্প তদারকির জন্য উপজেলা কর্মকর্তাদের ইউনিয়নওয়ারী ট্যাগ অফিসার হিসেবে নিয়োগ করে প্রকল্পস্থলে সাইনবোর্ড স্থাপনপূর্বক প্রকল্পের কাজ আরম্ভ করা হয়। নন-ওয়েজ টাকার প্রকল্প গ্রহণ করে সংশ্লিষ্ট পিআইসি প্রকল্প বাস্তবায়ন করে। ওয়েজ কস্টের (টাকা) জন্য প্রতি সপ্তাহে ফিল্ড সুপারভাইজার ও ট্যাগ অফিসারের প্রত্যয়নের ভিত্তিতে অগ্রগতি অনুযায়ী শ্রমিক মজুরি ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়।</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি</td><td>১. বয়স ১৮-৬০ বছর
২. কর্মক্ষম এবং
৩. ভূমিহীন পুরুষ ও নারী</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</td><td>আবেদনের সাথে ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</td><td>প্রযোজ্য নয়</td></tr>
<tr><td colspan="2">নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা</td><td>জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার</td></tr>
<tr><td colspan="2">সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা</td><td>অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা</td></tr>
<tr><td rowspan="2">সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ</td><td>ক) নাগরিক পর্যায়</td><td>• প্রতি ইউনিয়নে ব্যাংক না থাকায় উপজেলা সদরে আসা যাওয়ার সমস্যা
• সাপ্তাহিক দুই দিন বন্ধ থাকায় আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হতে হয়</td></tr>
<tr><td>খ) সরকারি পর্যায়</td><td>আনুষঙ্গিক, জ্বালানি খাত ও সম্মানি ভাতা কম থাকার ফলে ট্যাগ অফিসারগণ দায়িত্ব পালনে অসুবিধা</td></tr>
<tr><td colspan="2">বিবিধ/অন্যান্য</td><td></td></tr>
</table>

৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (৪০ দিনের)



৩.৩ সেবার নাম: ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য কর্মসূচি

৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল

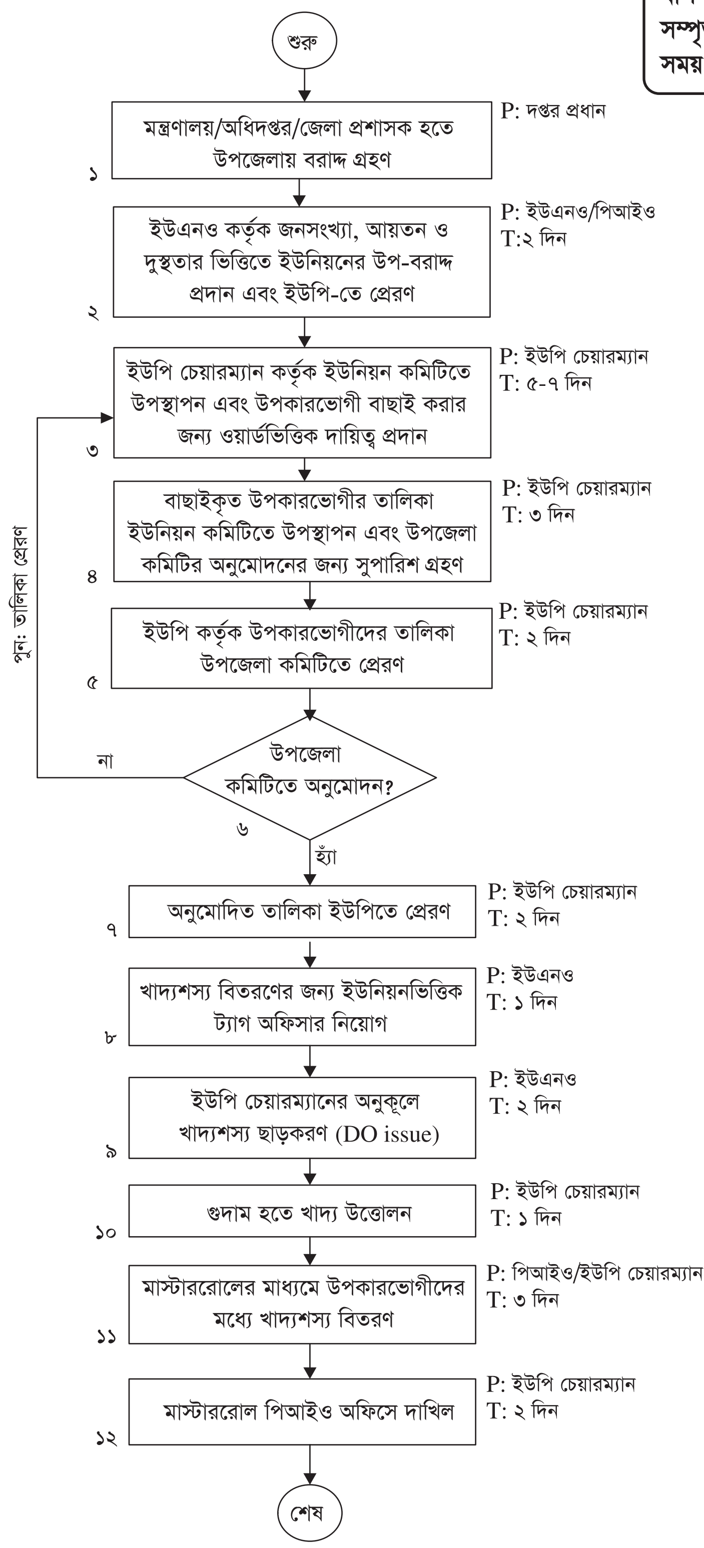
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসারের কার্যালয়/উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়	উপজেলা নির্বাহী অফিসার/প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসার	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসারের কার্যালয়	১৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		অধিদপ্তর হতে জেলা প্রশাসকের মাধ্যমে উপজেলায় বরাদ্দপ্রাপ্তির পর উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক জনসংখ্যা/আয়তন/ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ/ক্ষতিগ্রস্ত লোকের সংখ্যা/ক্ষতিগ্রস্ত এলাকার আয়তনের ভিত্তিতে ইউনিয়নওয়ারী উপবরাদ্দ প্রদান করা হয়। ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক ইউনিয়ন কমিটিতে উপস্থাপন এবং উপকারভোগী/ক্ষতিগ্রস্ত পরিবার/ক্ষয়ক্ষতির পরিমাণ নিরূপণ করার জন্য ওয়ার্ডভিত্তিক দায়িত্ব প্রদান করা হয়। প্রাপ্ত তালিকা ইউনিয়ন কমিটিতে যাচাই-বাছাই অন্তে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করা হয়। উপজেলা কমিটিতে অনুমোদনের পর অনুমোদিত তালিকা ইউনিয়ন পরিষদে পাঠানো হয়। পাশাপাশি ইউনিয়নভিত্তিক ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করে চেয়ারম্যানের অনুকূলে ডিও প্রদান করা হয়। অতঃপর গুদাম হতে খাদ্যশস্য/ত্রাণসামগ্রী উত্তোলন করে অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী মাস্টার রোলের মাধ্যমে ট্যাগ অফিসারের উপস্থিতিতে ক্ষতিগ্রস্ত/উপকারভোগীদের মাঝে বিতরণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		দুর্যোগে আক্রান্ত দরিদ্র জনগোষ্ঠী এবং স্বাভাবিক সময়ে দরিদ্র জনগণকে সেবা প্রদান করা হয়।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য নয়।
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার স্থায়ী আদেশ, ১৯৯৭/২০১০ মানবিক সহায়তা কর্মসূচি বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১২
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা/জেলা প্রশাসক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	• প্রয়োজনের তুলনায় সাহায্যের পরিমাণ কম হওয়া • আক্রান্ত হওয়ার সাথে সাথে সাহায্য না পাওয়া • দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত লোকজন হয়রানির শিকার হওয়া
	খ) সরকারি পর্যায়	• অগ্রিম সাহায্যের বরাদ্দ না থাকায় সাহায্য পেতে দেরি হয় • উপজেলা পর্যায়ে ত্রাণসামগ্রী মজুদের ব্যবস্থা না থাকা • আক্রান্ত লোকদের সঠিক তালিকা প্রণয়নে অসুবিধা • লোকবলের অভাবে সঠিকভাবে বিতরণে অসুবিধা • লজিস্টিক সাপোর্টের অভাবে ক্ষতিগ্রস্ত লোকদের উদ্ধারে সমস্যা • প্রয়োজনীয়সংখ্যক আশ্রয় কেন্দ্র না থাকা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ভিজিএফ/ত্রাণ/মানবিক সাহায্য কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩-৪ জন
সময়: ১৫ দিন



৩.৪ সেবার নাম: গ্রামীণ রাস্তায় ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচি

৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল

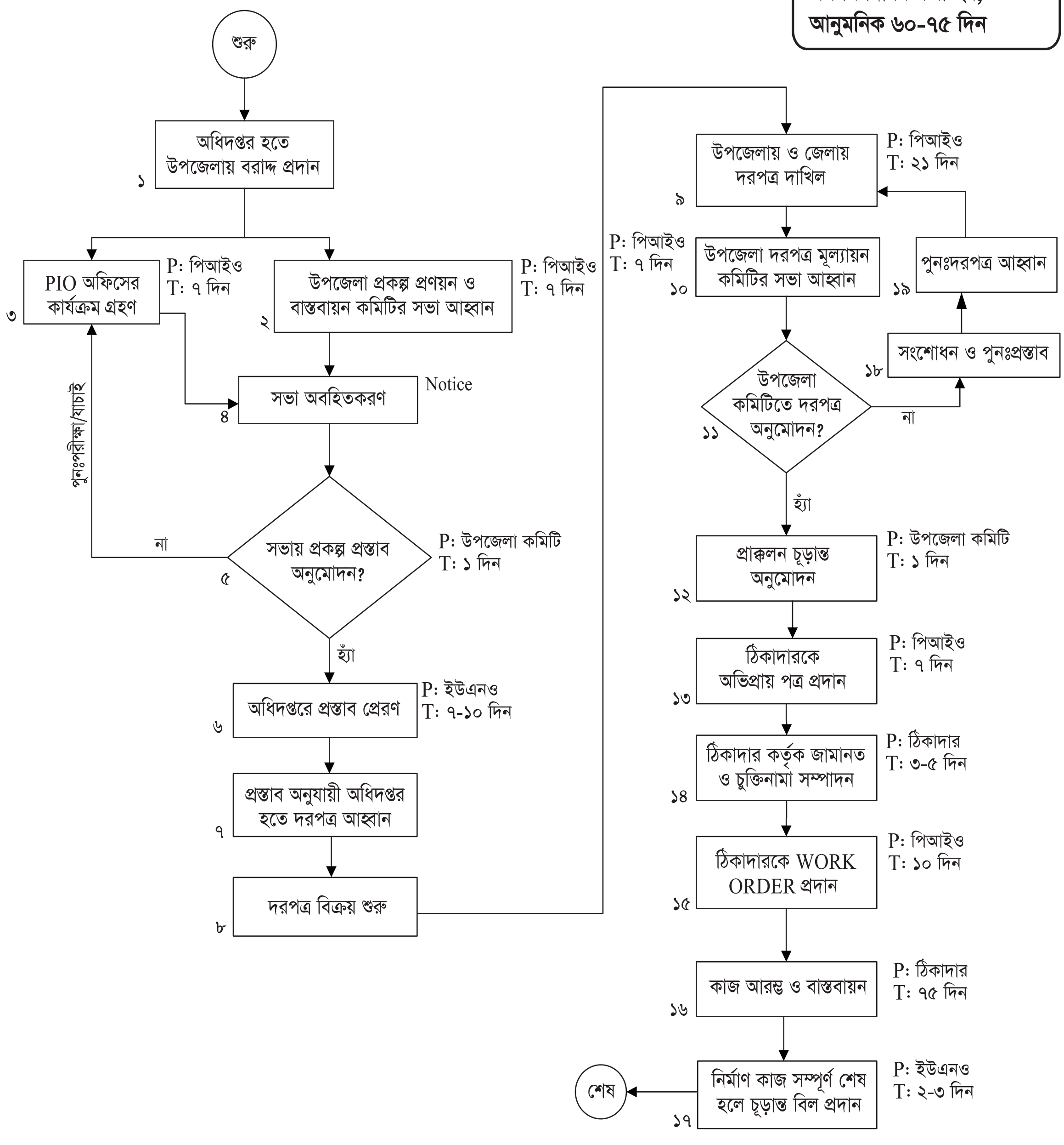
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
ইউএনও/পিআইও অফিস	উপজেলা নির্বাহী অফিসার উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	ইউএনও/পিআইও অফিস	কাজের ওপর ভিত্তি করে সময় নির্ধারণ করা হয়, আনুমানিক ৬০-৭৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের মাধ্যমে গ্রামীণ অবকাঠামো নির্মাণের লক্ষ্যে ছোট খাল/নালার উপর সর্বোচ্চ ৪০ ফুট দৈর্ঘ্যের ব্রিজ নির্মাণের জন্য উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা হাইড্রোলিক ডাটাসহ ব্রিজ নির্মাণের স্থানের ছবিসহ সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্যের সুপরিশ নিয়ে ইউএনও এর মাধ্যমে ত্রাণ ও পুনর্বাসন অধিদপ্তরে প্রেরণ করেন। প্রস্তাব অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রকৌশলী সরজমিন যাচাই-বাছাই শেষে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কেন্দ্রীয়ভাবে দরপত্র আহ্বান করে। দরপত্র উপজেলা কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলের পর যাচাই-বাছাই এবং মূল্যায়নের পর উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা ঠিকারদারকে চুক্তিপত্র এবং নিরাপত্তা জামানত জমা দেওয়ার জন্য পত্র প্রদান করে কার্যাদেশ প্রদান করেন। কার্যাদেশ দেওয়ার পর কার্যাদেশের কপি, চুক্তিনামার কপি ও তুলনামূলক বিবরণী ত্রাণ ও পুনর্বাসন অধিদপ্তরে পাঠাতে হয়। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কর্তৃক যাচাই করে প্রাক্কলন অনুমোদন করার পর উপজেলায় বরাদ্দ প্রদান করা হয়। অতঃপর ব্রিজ সম্পূর্ণরূপে বাস্তবায়নের পর ইউএনও কর্তৃক চূড়ান্ত বিল পরিশোধ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		সেতু/ব্রিজ বাস্তবায়ন নীতিমালা পরিপত্র, ২০১২
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		টেন্ডার ডকুমেন্টের শর্তানুসারে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		নির্ধারিত ফি দিয়ে সিডিউল ক্রয় ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভ্যাট, আইটি প্রদান
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পিপিএ, ২০০৬, পিপিআর, ২০০৮ সেতু/কালভার্ট বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১২
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	একমাত্র প্রকল্প বাস্তবায়নের সময়ে চলাচলের সাময়িক অসুবিধা
	খ) সরকারি পর্যায়	চাহিদা অনুযায়ী বরাদ্দ অপ্রতুল হওয়া
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: গ্রামীণ রাস্তায় ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচি

ধাপ সংখ্যা: ১৫-১৮
সম্পৃক্ত জনবল: ৫+কমিটি
সময়: কাজের ওপর ভিত্তি করে সময় নির্ধারণ করা হয়, আনুমনিক ৬০-৭৫ দিন



৩.৫ সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/বিশেষ)

৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল

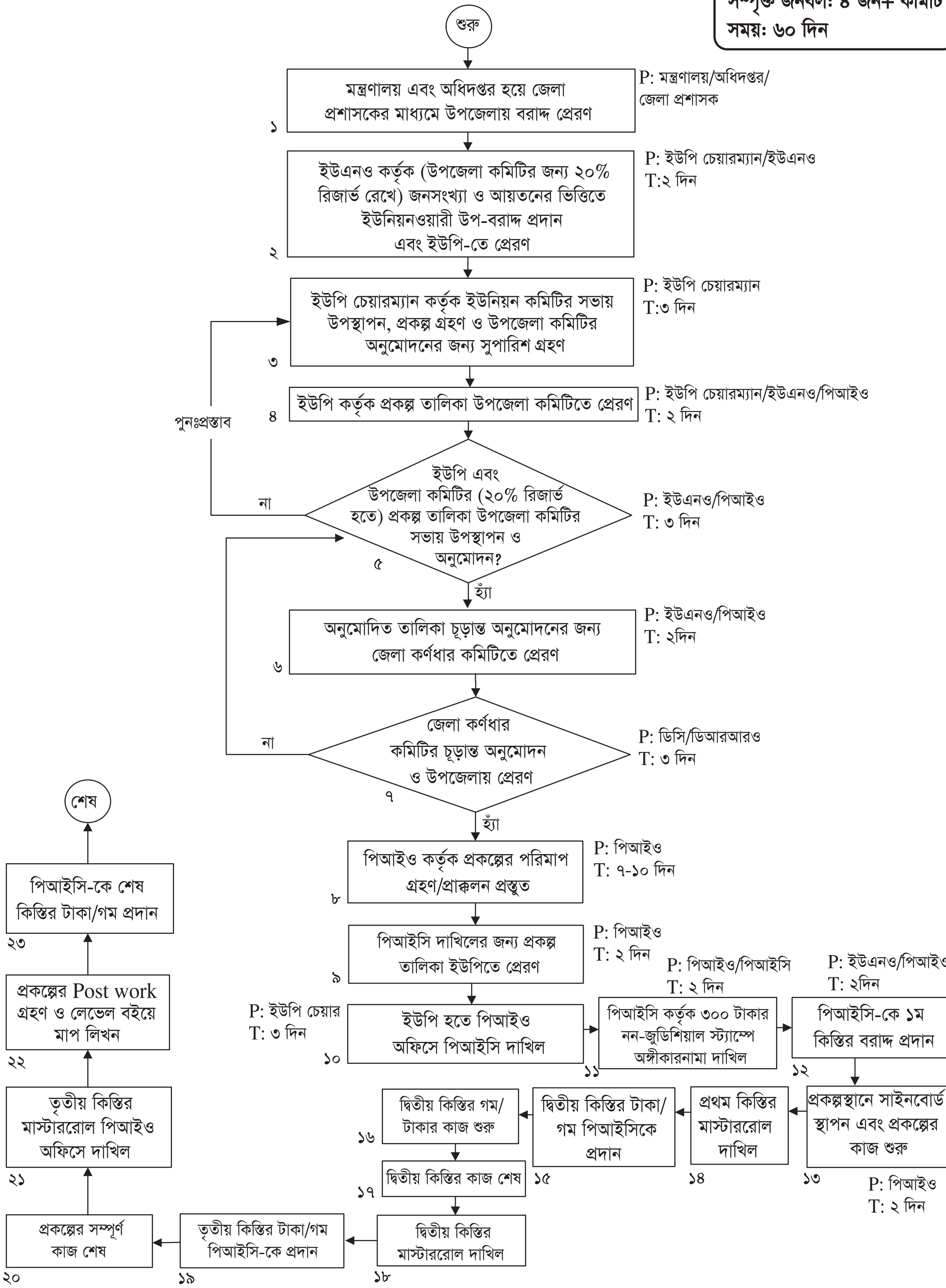
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	বরাদ্দ প্রদান হতে ৬০ দিন। তবে সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		**সাধারণ:** মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দ হতে কয়েক ধাপে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান করে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর উপজেলার আয়তন, জনসংখ্যা ও দুস্থতার ভিত্তিতে জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসক একই নিয়মে উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর উপ-বরাদ্দ প্রদান করেন। উপজেলা চেয়ারম্যান/উপজেলা নির্বাহী অফিসার ইউনিয়ন পরিষদের আয়তন ও জনসংখ্যার ভিত্তিতে বণ্টন করেন। বরাদ্দের অনুকূলে প্রকল্প গ্রহণের মাধ্যমে ইউনিয়ন পরিষদ প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি (পিআইসি) মাধ্যমে বাস্তবায়ন করে থাকে। **বিশেষ:** মন্ত্রণালয় বাজেট বরাদ্দের অনুকূলে মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। মহাপরিচালক নির্বাচনী এলাকাভিত্তিক সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্য বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। সংসদ সদস্যগণ প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে বাস্তবায়নের জন্য জেলা প্রশাসন বরাবর প্রেরণ করেন। জেলা প্রশাসক জিও করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচির পরিপত্র
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		পরিপত্রের শর্তাবলি অনুসারে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে পিআইসি কর্তৃক অঙ্গিকারনামা
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/কাবিটা) বাস্তবায়ন নীতিমালা, ২০১৩-২০১৪
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার/জেলা প্রশাসক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	মাটির রাস্তার জন্য কৃষি জমি থেকে মাটি সংগ্রহ করায় জমির উর্বরতা সাময়িকভাবে হ্রাস পায়। প্রকল্প চলাকালীন সময়ে যাতায়াতের অসুবিধা হয়।
	খ) সরকারি পর্যায়	১. জনবলের অভাবে অধিকসংখ্যাক প্রকল্প মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ করা সম্ভব হয় না। ২. পিআইসি এর সভাপতির নামে ডিও ইস্যু করায় কমিটি যৌথভাবে কাজের জন্য দায়ী থাকে না। সে কারণে সঠিকভাবে কাজ আদায় কষ্টসাধ্য।
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা)

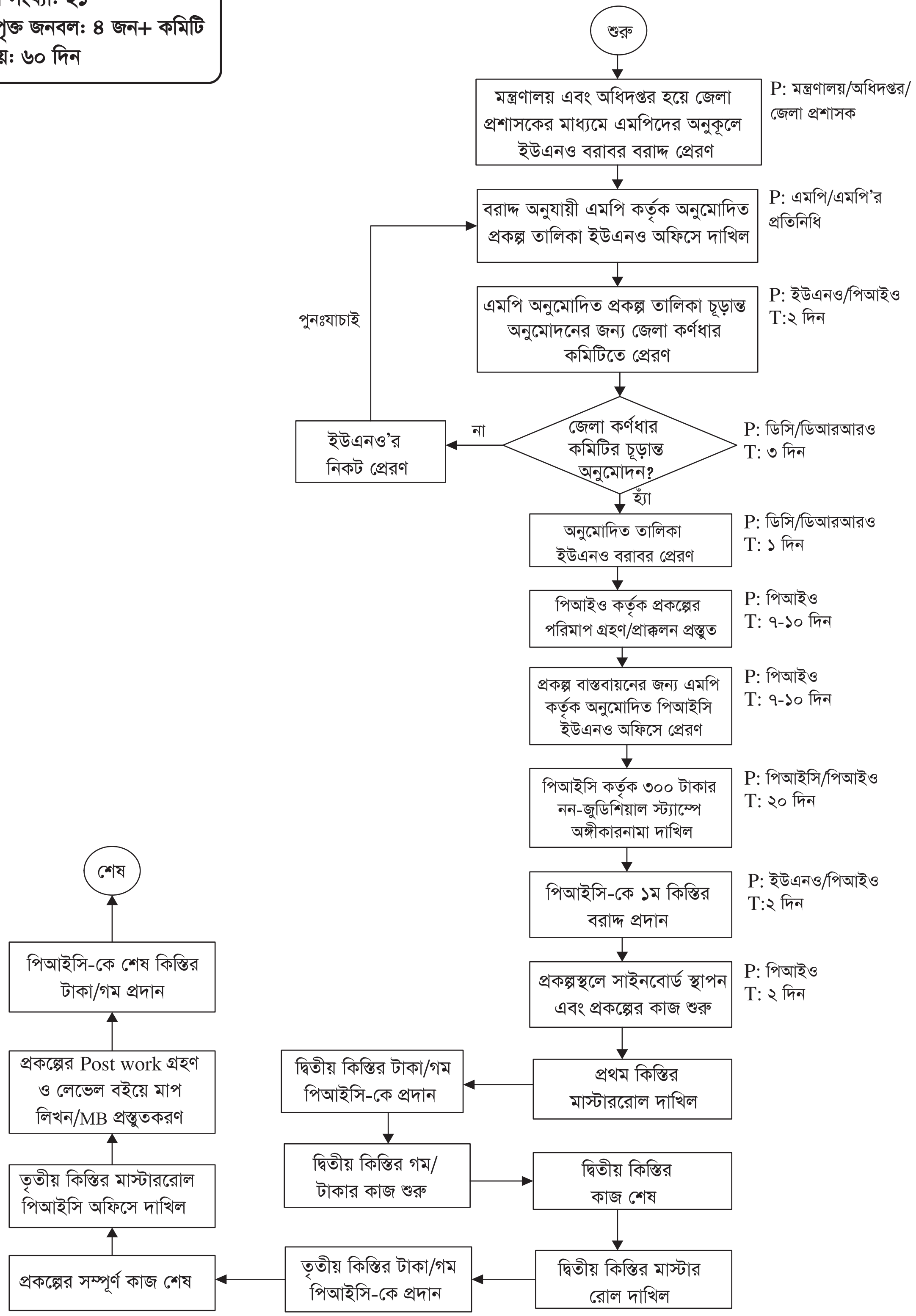
ধাপ সংখ্যা: ২৩
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন+ কমিটি
সময়: ৬০ দিন



৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (বিশেষ)

ধাপ সংখ্যা: ২১
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন+ কমিটি
সময়: ৬০ দিন



Acronyms and Abbreviations

Acronyms and Abbreviations - DDM

DDM	Directorate of Disaster Management
DG	Director General
DC	Deputy Commissioner
DRRO	District Relief and Rehabilitation Officer
FFW	Food for Work
MR	Master Roll
MP	Member of Parliament
NID Card	National Identity Card
PIO	Project Implementation Officer
PIC	Project Implementation Committee
SPS	Service Process Simplification
TIN	Tax Identification Number
UDC	Union Digital Center
UNO	Upazila Nirbahi Officer
UPIO	Upazila Project Implementation Office
VAT	Value Added Tax
ইউপি	ইউনিয়ন পরিষদ
ইউএনও	উপজেলা নির্বাহী অফিসার
এনজিও	নন-গভর্নমেন্ট অর্গানাইজেশন
কাবিখা	কাজের বিনিময়ে খাদ্য
কাবিটা	কাজের বিনিময়ে টাকা
টিআর	টেস্ট রিলিফ
জিআর	গ্রেসিয়াস রিলিফ
জিও	গভর্নমেন্ট অর্ডার
ডিডিএম	ডাইরেক্টরেট অব ডিজাস্টার ম্যানেজমেন্ট
পিআইসি	প্রজেক্ট ইমপ্লিমেন্টেশন কমিটি
ভিজিএফ	ভার্নাবল গ্রুপ ফিডিং
ভিজিডি	ভার্নাবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট
বিআরডিবি	বাংলাদেশ রুরাল ডেভেলপমেন্ট বোর্ড

Ovals mark represents the first step and the final step of the process
ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Squares/rectangles represent a particular step or activity in the process
বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন একটি সেবা প্রক্রিয়ার নির্দিষ্ট ধাপ/ক্রিয়া, কার্যকলাপের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Diamonds show “yes-no” decision points
ডায়ামন্ড চিহ্নটি একটি সেবা প্রক্রিয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ ধাপ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Arrows show the flow, or movement, of the process from one step to the next
তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

P: Performer of the activity; a person, a group of persons, or a system
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বুঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।

T: Activity turnaround time
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের যে সকল দপ্তরের সেবা প্রোফাইল বুক প্রণয়ন করা হয়েছে তার তালিকা

প্রোফাইল বুক কোড	অফিসের নাম	অধিদপ্তর/সংস্থার নাম	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম
	উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ		
১/৩৬	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের দপ্তর	....	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
২/৩৬	উপজেলা ভূমি অফিস	....	ভূমি মন্ত্রণালয়
৩/৩৬	উপজেলা কৃষি অফিস	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কৃষি মন্ত্রণালয়
৪/৩৬	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৫/৩৬	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
৬/৩৬	সার্কেল/থানা	পুলিশ হেড কোয়ার্টার্স	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৭/৩৬	উপজেলা মৎস্য অফিস	মৎস্য অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৮/৩৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	
৯/৩৬	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজসেবা অধিদফতর	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০/৩৬	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১১/৩৬	উপজেলা শিক্ষা অফিস	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
১২/৩৬	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১৩/৩৬	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিস	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৪/৩৬	**উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস**	**দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর**	**দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়**
১৫/৩৬	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক অফিস	খাদ্য অধিদপ্তর	খাদ্য মন্ত্রণালয়
১৬/৩৬	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	কন্ট্রোলার জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস (সিজিএ)	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
১৭/৩৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন অফিস	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
১৮/৩৬	উপজেলা সমবায় অফিস	সমবায় অধিদপ্তর	
১৯/৩৬	সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী অফিস, জনস্বাস্থ্য	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
২০/৩৬	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২১/৩৬	উপজেলা পরিসংখ্যান অফিস	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো	পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ
২২/৩৬	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
	জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ		
২৩/৩৬	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ	বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৪/৩৬	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২৫/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, গণপূর্ত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
২৬/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৭/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, বিদ্যুৎ	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড	বিদ্যুৎ বিভাগ
২৮/৩৬	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	
২৯/৩৬	উপ-আঞ্চলিক কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৩০/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর, বিডব্লিউডিবি	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৩১/৩৬	জেলা তথ্য অফিসারের কার্যালয়	গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	তথ্য মন্ত্রণালয়
৩২/৩৬	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস	জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
৩৩/৩৬	শিল্প সহায়ক কেন্দ্র, বিসিক	বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প করপোরেশন	শিল্প মন্ত্রণালয়
৩৪/৩৬	জেলা ক্রীড়া অফিস	ক্রীড়া পরিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৩৫/৩৬	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, জেলা কার্যালয়	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৬/৩৬	জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বাংলাদেশ শিশু একাডেমী	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৭/৩৭	নাগরিক সেবা তথ্য সারণি (৩৬টি অধিদপ্তর/সংস্থা)		

ভলিউম
১৪/৩৬

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

মতামত প্রেরণ ও যোগাযোগ:

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২১৫

৮৮-০২-৫৮১৫৪১৭৬
৮৮-০২-৯১৪৪৮৪৮
৮৮-০২-৯১০২৩১১

৮৮-০২-৯১১২২৭৬
sps@a2i.pmo.gov.bd
www.a2i.pmo.gov.bd

/a2ibangladesh
/a2ibangladesh
/a2i_bd