

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ

রূপকল্প (Vision):

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

অভিলক্ষ্য(Mision):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরি সাড়াদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	দৈনিক দুর্যোগ বার্তা/ দুর্যোগের আগাম বার্তা	টেলিফোন, ফ্যাক্স, ইমেইল, এসএমএস ও আইভিআর (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিষ্প্রয়োজন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা তথ্য কেন্দ্র (ডিএমআইসি), দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন (৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা)।	বিনামূল্যে (আইভিআর এর জন্য ২ টাকা/ মিঃ কলচার্জ প্রযোজ্য)	তাৎক্ষনিকভাবে
০২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ এবং উপজেলা পরিষদ ও উপজেলার দ্বায়িত্বপ্রাপ্ত এনজিও।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন
০৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	বিনামূল্যে	২১-৩০ দিন
০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে			

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিটা/কাবিখা)	ইউনিয়ন পরিষদ হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির পর উপজেলা কমিটির সভায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতঃ জেলা প্রশাসক মহোদয়ের কার্যালয়ের অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করা হয়।	পরিপত্র অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাজে ইউনিয়ন কমিটির রেজুলেশন সহ প্রকল্প তালিকা এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে আবেদন পত্র। উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৭ দিন
০২	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টি.আর)		বরাদ্দের চাহিদাপত্র ও বরাদ্দের বিভাজন।		
০৩	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচী				
০৪	জিআর (নগদ অর্থ ও খাদ্য সহায়তা)	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	পরিপত্র অনুযায়ী ইউনিয়ন ডিজিএফ কমিটির রেজুলেশন ও উপকারভোগীর তালিকা।		
০৫	ডিজিএফ	ইউনিয়ন পরিষদ হতে উপকারভোগীর তালিকা প্রাপ্তির পর উপজেলা কমিটির সভায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যানের অনুকূলে মঞ্জুরী/বরাদ্দ পত্র জারীর মাধ্যমে।			
০৬	ডেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ নগদ অর্থ	সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা ও মানবিক সহায়তা কর্মসূচীর নির্দেশনা মোতাবেক।	নির্ধারিত আবেদন পত্র		
০৭	কম্বল বরাদ্দ		গৃহহীন ও শীতাত্ত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের অর্জিত, শ্রান্তিবিনোদন, বহিঃ বাংলাদেশ ও মাতৃকালীন ছুটি	উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের মাধ্যমে	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন	বিনামূল্যে	৩ দিন
০২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের অবসর ভাতা মঞ্জুরী		চাকুরী বিবরণী, প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরী পত্র		৩ দিন
০৩	ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন		নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্যৎ তহবিলে জমার হিসাব		৩ দিন
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান।		লিখিত আবেদন, চুক্তিপত্র ও গৃহ নির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল		
০৫	মৃত কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের ঋণ মওকুফ		আবেদন ও ছুটি হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন		

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা