

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়,
বরগুনা।

dtro.barguna.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision):

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মানুষসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাবে বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠির খুঁকি সহনীয় পর্যায়ে কমায়ে আনা।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্পেশাগ্রস্থ জনগোষ্ঠির খুঁকিহীন এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরি সাহায্য প্রদান করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক সংখ্যা	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল
১	দৈনিক দুর্যোগ বাতী/ দুর্যোগের আগাম বাতী	টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, এসএমএস ও আইভিআর (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিম্নরূপে সেবা প্রাপ্তির স্থান : জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়, বরগুনা।	বিনামূল্যে আইভিআর এর জন্য যে কোন মোবাইলে টোল ফ্রি- ১০২০ নম্বর	তাৎক্ষণিক ভাবে	স্বপন কুমার ব্রহ্ম জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা টেলিফোন : ০৪৪৮-৬২৩০০২, মোবাইল: ০১৭২১৪৫০৮২৪
২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থান : জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়, বরগুনা।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	
৩	দুর্যোগ বিষয়ক সহজাত অংশগ্রহণ সংক্রান্ত	সহজাত আয়োজনের মাধ্যমে	সেবা প্রাপ্তির স্থান : জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়, বরগুনা।	বিনামূল্যে	১৫-৩০ দিন	
৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	লিখিত অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থান : জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তার কার্যালয়, বরগুনা।	বিনামূল্যে	২২-৩০	

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিপোষের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	কাজের বিনিময়ে খাদ্য	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী/ বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুমায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিতাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে		স্বপন কুমার ব্রহ্ম জেলা গ্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা টেলিফোন : ০৪৪৮-৬২৩০২, মোবাইল: ০১৭১১৪৫০৮১৪
২	ট্রেড রিলিফ (টিআর)	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী/ বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুমায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিতাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে		
৩	অভিভাবিতদের জন্য কর্মসংস্থান	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী/ বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	পরিপত্র অনুমায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিতাজন	বিনামূল্যে		
৪	জিআর (নেপদ ও খাদ্য সহায়তা)	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী/ বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে		
৫	ভিজিএফ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী/ বরাদ্দপত্র জারীর মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুমায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিতাজন	বিনামূল্যে	৭দিন	
৬	টেউটিন ও গৃহনির্মান বাবদ নেপদ অর্থ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুমায়ী উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দের বিতাজন, গৃহস্থান পরিবারের তালিকা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে		
৭	করল বরাদ্দ	জেলা প্রশাসকের অনুকূলে মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে	স্বীকৃত মানুষের সংখ্যার ভিত্তিতে বরাদ্দের চাহিদাপত্র, গৃহস্থান ও স্বীকৃত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিপোষের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত, শ্রাতি বিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃকালীন ছুটি	৩	৪	৫	৬	৭
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত, শ্রাতি বিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃকালীন ছুটি	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	আবেদন পত্র, ছুটির বিসার সংক্রান্ত প্রত্যায়ন	বিনামূল্যে	১৫দিন	স্বপন কুমার ব্রহ্ম জেলা গ্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা টেলিফোন : ০৪৪৮-৬২৩০২, মোবাইল: ০১৭১১৪৫০৮১৪
২	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অবসর ভাতা মঞ্জুরী	সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	চাকুরী বিবরণী, প্রত্যায়িত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র, না-দারী প্রত্যায়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরী পত্র		১০দিন	
৩	ভবিষ্য উত্থাবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন		নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্য উত্থাবিল ও জমার বিসার		৩০দিন	
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মান, মোটরসাইকেল, কম্পিউটার ও অন্যান্য ঋণ প্রদান		লিখিত আবেদন, বৃত্তিপত্র ও গৃহনির্মাণের ক্ষেত্রে জমির দলিল			
৫	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঋণ মওকুফ		আবেদন ও ছুটির বিসার			

২.৩) অভ্যন্তরীণ দপ্তরসমূহের সেবা

ক)

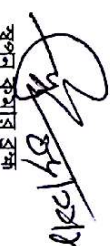
৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)
সেবা প্রাপ্তির অসমুদু হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংক্ষেপে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জেলা প্রশাসক বরগুনা	১৫ দিন	জেলা প্রশাসকের GRS পোর্টালের ঠিকানা
২	জেলা প্রশাসক বরগুনা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		জেলা প্রশাসকের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা
৩	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রতিষ্ঠানের (GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা		মন্ত্রণালয়ের GRS পোর্টালের ঠিকানা

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)

* সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ। কিছু বিষয় সকল মন্ত্রণালয়ের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।


স্বপন কুমার বস্ক
জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা
বরগুনা।