

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন  
৯২-৯৩, মহাখালী বা/এ, ঢাকা- ১২১২  
[www.ddm.gov.bd](http://www.ddm.gov.bd)

স্মারক নং ৫১.০১.০০০০.০১৩.১৬.০০৪.২৪-৭১(ক)

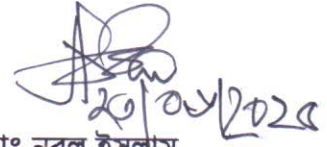
তারিখঃ ০৯ আষাঢ় ১৪৩২ বা.  
২৩ জুন ২০২৫ খ্রি

বিষয়ঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভায় গৃহীত হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের (এপ্রিল/২০২৫ হতে জুন/২০২৫) ১৭/০৬/২০২৫ তারিখের সভায় সর্বসম্মতিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ করা হয়।

২। এমতাবস্থায়, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিকের (এপ্রিল/২০২৫ হতে জুন/২০২৫) হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) অত্র অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট ([www.ddm.gov.bd](http://www.ddm.gov.bd)) এ আপলোডকরণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণে করা হলো।

সংযুক্তঃ বর্ণনা মোতাবেক।



মোঃ নুরুল ইসলাম  
উপপরিচালক (কাবিখা-৩)

ও

সদস্য সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কমিটি

ফোনঃ ০২-৪৮৮১০৯৯০

ই-মেইলঃ [ffwegppreport@gmail.com](mailto:ffwegppreport@gmail.com)

প্রোগ্রামার

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। এপিএ ফোকাল পয়েন্ট, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।
- ০২। কমিউনিকেশন মিডিয়া স্পেশালিস্ট, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, মহাখালী বা/এ, ঢাকা।
- ০৩। পিএটু মহাপরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, মহাখালী বা/এ, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
- ০৪। অফিস কপি।

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

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

### ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য:

#### ➤ রূপকল্প (Vision):

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

#### ➤ অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণ বিশেষ করে দরিদ্র ও দুদর্শগ্রন্থ জনগোষ্ঠীর ঝুঁকি হ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম একটি দক্ষ জরুরী সাড়া প্রদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:  
২.১. নাগরিক সেবা:

| ক্রঃনং | সেবার নাম                                                                                                                   | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান                                                                                                                                                  | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                               | সেবা প্রদানের সময়সীমা     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)                                                                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১.     | দৈনিক দুর্যোগের আগাম বার্তা/ দুর্যোগ বার্তা ও গণসচেতনতামূলক তথ্য প্রচার ও প্রকাশ                                            | টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ওয়েবসাইট ও আইভিআর (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে।                                                                                                          | কাগজপত্র নিষ্পত্তিযোগ্য সেবা প্রাপ্তির স্থান: জরুরি সাড়াদান কেন্দ্র, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা ওয়েবসাইটঃ <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a> | বিনামূল্যে আইভিআর এর জন্য যে কোন মোবাইল টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর                                 | তাৎক্ষণিকভাবে              | নিতাই চন্দ্র দে সরকার<br>পরিচালক (এমআইএম)<br>টেলিফোন: ০২-২২২২২২৯৫৩৫৬<br>মোবাইল: ০১৫৫২-৩১৪৩৩<br>ddmim@ddm.gov.bd                       |
| ২.     | Multi Hazard Risk and Vulnerability Assessment Model and Map এর তথ্য যেকোন নাগরিক ও গবেষকদের জন্য অনুরোধের ভিত্তিতে প্রদান। | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।                                                                                                                                              | বিশেষ প্রয়োজনে আবেদনপত্র সেবা প্রাপ্তির স্থান: দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে। <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a>                                  | বিনামূল্যে                                                                                  | তাৎক্ষণিকভাবে              |                                                                                                                                       |
| ৩.     | যেকোন নাগরিক ও গবেষকদের জন্য বার্ষিক প্রতিবেদন সরবরাহকরণ                                                                    | প্রতি বছর অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করা হয় এবং তা ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হয়। যে কেউ ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করতে পারেন। তদুপরি যদি কেউ এটির হার্ডকপি নিতে চান তাহলে তাকে প্রদান করা হয়। | লিখিত আবেদন। সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা ওয়েবসাইটঃ <a href="http://www.ddm.gov.bd">www.ddm.gov.bd</a>                                                       | কেবল মাত্র হার্ড কপির ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত ফি ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে টাকা জমা প্রদান। | ৩ দিন                      | মোঃ শাহ আলম<br>পরিচালক (মুওপ)<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা<br>ফোন নং ০২-২২২২২৬০৫২৩<br>মোবাইল: ০১৭১৭-০৪৭৬৩৭<br>dme@ddm.gov.bd |
| ৪.     | দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার অংশগ্রহণ সংক্রান্ত                                                                      | BNCC, ফায়ার সার্ভিস, স্কুল, কলেজের ছাত্র/ ছাত্রী, বিভিন্ন মার্কেট ও শপিংমলের গার্ডদের প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে                                                                        | মনোনয়নপত্র ডাকযোগে/ ই-মেইল                                                                                                                                                               | বিনামূল্যে                                                                                  | মনোনয়নপত্রে উল্লিখিত সময় | নাহিদ সুলতানা মল্লিক<br>পরিচালক (গবেষণা ও প্রশিক্ষণ)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৮৯৬৩৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-১০১৭৬৬<br>dtraining@ddm.gov.bd             |

| ক্রঃনং | সেবার নাম                                                                                                                                     | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তির স্থান                                                                   | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                   | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নং ও ই-মেইল)                                                                    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৫.     | যেকোন নাগরিকদের জন্য বিভিন্ন প্রকল্পের তথ্য প্রদান                                                                                            | ইমেইল এবং ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে                       | পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর<br>৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা<br>www.ddm.gov.bd | বিনামূল্যে<br>(হার্ডকপি জন্য<br>বিধি মোতাবেক<br>চার্জ প্রযোজ্য) | একদিন                  | মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন<br>পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)<br>ফোনঃ ২২২২৯৮৭৫৫<br>মোবাইল: ০১৭৫৯-১২৫৫০০<br>dplaning@ddm.gov.bd |
| ৬.     | গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার (কাবিখা/কাবিটা) প্রকল্পের আওতায় সম্পাদিত সকল রাস্তার আইডি, রাস্তার অবস্থান ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের প্রদান। | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে | কাবিখা অনুবিভাগ<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর<br>৯২-৯৩ মহাখালী বা/এ, ঢাকা<br>www.ddm.gov.bd              | প্রযোজ্য নহে                                                    | একদিন                  | পরিতোষ হাজরা<br>পরিচালক (কাবিখা)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৬৬১১৩<br>মোবাইল: ০১৭১১-৯০৬১১১<br>dffw@ddm.gov.bd                          |

## 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, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১       | গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কারের জন্য কাজের বিনিময়ে খাদ্য (কাবিখা/কাবিটা) এবং দুর্যোগ সহনীয় বাসগৃহ) কর্মসূচি পরিচালনা   | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে | পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের চাহিদাপত্র, বরাদ্দের বিভাজন এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক | বিনামূল্যে                    | ০৩ দিন                                         | পরিতোষ হাজরা<br>পরিচালক (কাবিখা)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৬৬১১৩<br>মোবাইল: ০১৭১১-৯০৬১১১<br>dffw@ddm.gov.bd |
| ২       | গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণের জন্য টেন্ডার লিফ (টিআর) কর্মসূচি পরিচালনা                                           |                                                           |                                                                                                |                               |                                                |                                                                                                  |
| ৩       | গ্রামীণ অতিদরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে ইজিপ্পি কর্মসূচি বাস্তবায়ন                            | G2P পদ্ধতির মাধ্যমে সরাসরি শ্রমিকের অনুকূলে মজুরি প্রদান। | মন্ত্রণালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে                                                       | বিনামূল্যে                    | ৮০ দিন (দুই ধাপে ৪০ দিন করে<br>সর্বমোট ৮০ দিন) |                                                                                                  |
| ৪       | অগ্নিকান্ড, বজ্রপাত, নৌকা ও লঞ্চ ডুবিতে নিহত পরিবারসহ অন্যান্য দুর্যোগ আক্রান্তদের জিআর ক্যাশ (নগদ)/জিআর চাল প্রদান | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে | সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে                                                    | বিনামূল্যে                    | ৩দিন                                           |                                                                                                  |

| 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)                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৫       | দুর্যোগ কবলিত ও দুর্গম অঞ্চলে এবং বৈদেশিক সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে বিমান বন্দর ও নৌ-বন্দরে ত্রাণ সামগ্রী পরিবহণ ও হস্তান্তর | অধিদপ্তরের নিজস্ব পরিবহণ/ কার্ভাড ভ্যান ও অন্যান্য যানবাহনের মাধ্যমে    | সরকারি প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে                                                      | বিনামূল্যে                    | তদিন                                                    | মো: আব্দুর রশিদ<br>পরিচালক (ত্রাণ)<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর,<br>ঢাকা<br>ফোন নং ০২-২২২২২৬০৫২৩<br>মোবাইল: ০১৭৬১-৭১৯০৬৬<br>drelief@ddm.gov.bd |
| ৬       | মহাজের পুনর্বাসনের অধিগ্রহণকৃত সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা                                                                         | পানি, বিদ্যুৎ ও ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ এবং প্রয়োজনীয় মেরামত ও সংরক্ষণ | সংশ্লিষ্ট জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা এবং প্রয়োজনে জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে  | বিনামূল্যে                    | ৭দিন<br>(মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে)                |                                                                                                                                                   |
| ৭       | টেউটিন ও গৃহ-নির্মাণ মঞ্জুরি ও আর্থিক সহায়তা প্রদান                                                                        | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে                | সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে                                                 | বিনামূল্যে                    | তদিন                                                    |                                                                                                                                                   |
| ৮       | কমল ও অন্যান্য শীতবস্ত্র বরাদ্দ প্রদান                                                                                      | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে               | সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে                                                 | বিনামূল্যে                    | তদিন                                                    |                                                                                                                                                   |
| ৯       | তারু, শুকনা খাবার, শিশু খাদ্য, গো-খাদ্য এবং জরুরি পরিস্থিতি মোকাবেলায় প্যাকেট জাত খাদ্য সরবরাহ                             | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে               | সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকগণের চাহিদার ভিত্তিতে                                                 | বিনামূল্যে                    | তদিন                                                    |                                                                                                                                                   |
| ১০      | ভিজিএফ কর্মসূচির মাধ্যমে অতিদরিদ্রদের জন্য মানবিক সহায়তা প্রদান।                                                           | জেলা প্রশাসকদের অনুকূলে মঞ্জুরি/ বরাদ্দপত্র জারির মাধ্যমে               | বরাদ্দের চাহিদাপত্র, দারিদ্রতা অনুযায়ী উপজেলাভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন                       | বিনামূল্যে                    | মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির পর<br>০৩ (তিন) কর্মদিবস | মো: আব্দুর রশিদ<br>পরিচালক (ভিজিডি)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৬১১৩<br>মোবাইল: ০১৭৬১-৭১৯০৬৬<br>dvigd@ddm.gov.bd                                               |
| ১১      | দুর্যোগের সময় জনসাধারণের ব্যবহারযোগ্য বন্যা ও ঘূর্ণিঝড় আশ্রয়কেন্দ্র এবং মুজিব কিল্লা সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ               | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।                    | আবেদনের মাধ্যমে।<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।<br>www.ddm.gov.bd | বিনামূল্যে                    | তাৎক্ষণিকভাবে                                           | নিতাই চন্দ্র দে সরকার<br>পরিচালক (এমআইএম)<br>টেলিফোন: ০২-২২২২৯৫৩৫৬<br>মোবাইল: ০১৫৫২-৩৩১৪৩৩<br>dmim@ddm.gov.bd                                     |
| ১২      | দুর্যোগের ক্ষয়ক্ষতির তথ্যাদি ইমারজেন্সি অপারেশন ড্যাস বোর্ডের মাধ্যমে সরবরাহ                                               | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে।                    | আবেদনের মাধ্যমে।<br>ওয়েবসাইটঃ<br>www.ddm.gov.bd                                            | বিনামূল্যে                    | তাৎক্ষণিকভাবে                                           |                                                                                                                                                   |

| 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)                                                                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১৩      | বুঁকিপূর্ণ জনগণের নিরাপত্তা প্রদানের লক্ষ্যে বজ্রপাত নিরোধক যন্ত্র ও দ্রব স্থাপন ও তথ্য সেবা                                     | জেলা প্রশাসকদের অনুরোধের ভিত্তিতে স্থান নির্বাচন                        | পরিপত্র অনুযায়ী স্থাপন কার্যক্রম পরিচালনা                                                               | বিনামূল্যে                    | ৪০ দিন                 | পরিতোষ হাজারা<br>পরিচালক (কারিখা)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৬১১৩<br>মোবাইল: ০১৭১১-৯০৬১১১<br>dffw@ddm.gov.bd                             |
| ১৪      | দেশীয় ও আন্তর্জাতিক এনজিও এবং অন্যান্য দপ্তরের সাথে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের কার্যক্রম সমন্বয় সাধন ও রিসোর্স সেবা প্রদান | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এর ইমেইল এবং সরাসরি পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে | অনুরোধ পত্র ও স্টেটহোস্তার মিটিং ও সমন্বয় সভা পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর | প্রযোজ্য নহে                  | একদিন                  | মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন<br>পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)<br>ফোনঃ ০২-২২২২৯৮৭৫৫<br>মোবাইল: ০১৭৫৯-১২৫৫০০<br>dplaning@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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের নিয়োগ, পদোন্নতি, বদলি, অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন, বহিঃবাংলাদেশ ও মাতৃভূমিকালীন ছুটি ইত্যাদি মঞ্জুর | সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে | আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন                                                                                                   | বিনামূল্যে                    | বিধি মোতাবেক<br>১০ দিন | মোঃ রাসেল সাবরিন<br>পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০২-২২২২৯২৩৯৮<br>মোবাইল: ০১৮৪০-৮০৬১৮০<br>dadmin@ddm.gov.bd |
| ২      | কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের পিআরএল এবং অবসরভাতা মঞ্জুর                                                                             | সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে | চাকরি বিবরণী, প্রত্যাহিত শেষ বেতনপত্র, পেনশন ফরম, সত্যায়িত ছবি, বৈধ এবং উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র ও পেনশন মঞ্জুরি পত্র। | বিনামূল্যে                    | ১০ দিন                 | মোঃ রাসেল সাবরিন<br>পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০২-২২২২৯২৩৯৮<br>মোবাইল: ০১৮৪০-৮০৬১৮০<br>dadmin@ddm.gov.bd |

| ক্রঃনং | সেবার নাম                                                                                                                           | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান                                               | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                           | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)                                                              |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৩      | ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম<br>উত্তোলন, কম্পিউটার ক্রয়,<br>মোটরসাইকেল ক্রয়, গৃহ<br>নির্মাণসহ বিভিন্ন খাতে ঋণ<br>প্রদান               | সরকারি আদেশ<br>জারির মাধ্যমে                                                                         | নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও<br>ভবিষ্যৎ তহবিল এবং জমার হিসাব                                  | বিনামূল্যে                       | ১০ দিন                                              | মোঃ রাসেল সাবরিন<br>পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০২-২২২২৯১৩৯৮<br>মোবাইল: ০১৮৪-০৮০৬১৮০<br>dadmin@ddm.gov.bd                   |
| ৪.     | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জ্ঞান<br>অর্জনের ও দক্ষতা উন্নয়নের<br>লক্ষ্যে লাইব্রেরী সেবা।                                               | পাঠ দানের মাধ্যমে                                                                                    | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ১০ তলায়<br>(লিফটের ৯)                                   | বিনামূল্যে                       | অফিস সময়                                           | নাহিদ সুলতানা মল্লিক<br>পরিচালক (গবেষণা ও প্রশিক্ষণ)<br>ফোন: ০২-২২২২৮৯৬৩৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-১০১৭৬৬<br>dtraining@ddm.gov.bd |
| ৫.     | কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ                                                                                                    | প্রশিক্ষণ প্রদান                                                                                     | বিভিন্ন কর্মকাণ্ডের উপর প্রশিক্ষণ প্রদান                                                | বিনামূল্যে                       | প্রয়োজন অনুসারে<br>বাৎসরিক<br>ক্যালেন্ডার অনুযায়ী | নাহিদ সুলতানা মল্লিক<br>পরিচালক (গবেষণা ও প্রশিক্ষণ)<br>ফোন: ০২-২২২২৮৯৬৩৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-১০১৭৬৬<br>dtraining@ddm.gov.bd |
| ৭      | হিউম্যান রিসোর্স ম্যানেজমেন্ট,<br>পিএমআইএম, এইচআরপিএম<br>এস সেবা চালু রাখা                                                          | ওয়েবসাইটের<br>মাধ্যমে                                                                               | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর ওয়েবসাইটের<br>মাধ্যমে                                     | বিনামূল্যে                       | তাৎক্ষণিকভাবে                                       | মোঃ মানসুরুল হক<br>প্রোগ্রামার<br>ফোন: ০২-২২২২৯২৬৩৪<br>মোবাইল: ০১৭১৫-১০৩৪৪৫<br>programmer1@ddm.gov.bd                     |
| ৮      | সরকারের উন্নয়ন পরিকল্পনা<br>বাস্তবায়নে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা<br>অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভিন্ন<br>প্রকল্পের কার্যাবলীর সমন্বয়<br>সাধন। | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা<br>অধিদপ্তর<br>এর<br>ইমেইল এবং জরুরি<br>প্রয়োজনে<br>ওয়েবসাইট<br>এর<br>মাধ্যমে। | পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ভবন | প্রয়োজ্য নহে                    | একদিন                                               | মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন<br>পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)<br>ফোন: ২২২২৯৮৭৫৫<br>মোবাইল: ০১৭১১২৫৫০০<br>dplaning@ddm.gov.bd   |

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<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                                                                      | কোথায় যোগাযোগ করবেন                              |                  | নিষ্পত্তির<br>সময়সীমা | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                                                                                    | (৩)                                               |                  | (৪)                    | (৫)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ১            | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                                                      | প্রতিষ্ঠানের GRS<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>কর্মকর্তা | অভিযোগ নিষ্পত্তি |                        | কাজী মোঃ বদরুজ্জামান<br>উপপরিচালক (গবেষণা)<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর<br>ফোন নংঃ ০২-২২২১৯৫৩২৬<br>মোবাইল নংঃ ০১৭৬০-৩০০১৫১<br>ই-মেইলঃ ddrsearch@ddm.gov.bd                                                                                                                                                                                       |
| ২            | Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট ও<br>আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান<br>দিতে ব্যর্থ হলে |                                                   | আপীল নিষ্পত্তি   | ৩০ দিন                 | আবু দাউদ মোঃ গোলাম মোস্তফা<br>যুগ্মসচিব (প্রশাসন ও সেবা)<br>দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়<br>ফোন নংঃ ০২-৫১০০০৫২<br>মোবাইল নংঃ ০১৭১১-১১১১৪১<br>ই-মেইলঃ jsadmin@modmr.gov.bd<br>মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের<br>ঠিকানা<br>জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS<br>পোর্টালের ঠিকানা<br>www.grs.gov.bd |

## ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/ কাল্পিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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                      |
| ৪         | তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইন যথাযথভাবে অনুসরণ করা              |



মোঃ নুরুল ইসলাম  
উপপরিচালক (কাৰিকা-৩)  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা