

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়
মণিরামপুর, যশোর।
www.pio.manirampur.jessore.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision) :

প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাব বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর ঝুঁকি সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা; তবে এ কাজে গরীব ও দুঃস্থদেরকে অগ্রাধিকার দিতে হবে।

অভিলক্ষ্য (Mission):

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালীকরণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরী সাড়া প্রদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা। যাতে দুর্যোগে জান-মালের ক্ষয়ক্ষতি জনগোষ্ঠীর সহনীয় পর্যায়ে থাকে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(২.১) নাগরিক সেবা সমূহ :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি/ মাধ্যম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	দৈনিক দুর্যোগ বার্তা/ দুর্যোগের আগাম বার্তা	টেলিফোন, এসএমএস, ই-মেইল, ওয়েব সাইড ও আইভআর (IVR-INTERACTIVE RESPONSE) এর মাধ্যমে	কাগজপত্র নিষ্প্রয়োজন সেবা প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস, উপজেলা পরিষদ, মণিরামপুর, যশোর। ওয়েব সাইড : www.pio.manirampur.jessore.gov.bd	বিনামূল্যে আইভিআর এর জন্য যেকোন মোবাইল টোল ফ্রি ১০৯০ নম্বর।	তাৎক্ষণিকভাবে	
০২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ / কর্মশালা	প্রশিক্ষণ /কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন, মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান। ওয়েব সাইড : www.pio.manirampur.jessore.gov.bd	বিনামূল্যে	নির্দেশনা মোতাবেক প্রশিক্ষণ / কর্মশালা আয়োজনের নিমিত্তে	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা মণিরামপুর, যশোর। টেলিফোন : ০৪২২৭-৭৮১৭০ ই-মেইল : piomanirampur@ddm.gov.bd
০৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়া	মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান। ওয়েব সাইড : www.pio.manirampur.jessore.gov.bd	বিনামূল্যে	নির্দেশনা মোতাবেক মহড়া আয়োজনের নিমিত্তে	
০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	সরাসরি/ পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে GRS (Grievance Redress System) এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা যায়।	লিখিত অভিযোগ সেবা প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস, উপজেলা পরিষদ, মণিরামপুর, যশোর। ওয়েব সাইড : www.pio.manirampur.jessore.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ :

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচি (কাবিখা/ কাবিটা)	মন্ত্রণালয়/ অধিদপ্তর/জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে উপ-বরাদ্দ প্রাপ্তির পর	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের বিভাজন ও প্রকল্প তালিকা এবং বিশেষ বরাদ্দের ক্ষেত্রে প্রকল্পের ছক	বিনামূল্যে	জেলা কর্ণধার কমিটির অনুমোদন পাওয়ার ৫০ দিনের মধ্যে।	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা মণিরামপুর, যশোর। টেলিফোন : ০৪২২৭-৭৮১৭০ ই-মেইল : piomanirampur@ddm.gov.bd
০২	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ কর্মসূচি (টি,আর)	ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান।				
০৩	কাবিটা/ টি,আর কর্মসূচির আওতায় দুর্যোগ সহনীয় বাসগৃহ নির্মাণ	মন্ত্রণালয়/ অধিদপ্তর/জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে উপ-বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও উপকারভোগী নির্বাচন।	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের বিভাজন ও উপকারভোগী নির্বাচন করে তালিকা প্রণয়ন	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
০৪	অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচি (ইজিপিপি)	মন্ত্রণালয়/ অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী বরাদ্দের বিভাজন শ্রমিক তালিকা ও প্রকল্প তালিকা	বিনামূল্যে	বছরে ২ বার মোট ৮০ দিন।	
০৫	জি আর (নগদ ও খাদ্য সহায়তা)	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র ক্ষয়ক্ষতির প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
০৬	ভিজিএফ	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র দারিদ্রতা অনুযায়ী ইউনিয়ন ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন ক্ষয়ক্ষতির প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
০৭	ডেউটিন ও গৃহ নির্মাণ বাবদ নগদ অর্থ	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র দারিদ্রতা অনুযায়ী ইউনিয়ন ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন ক্ষয়ক্ষতির প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
০৮	শীতবস্ত্র বরাদ্দ	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র অনুযায়ী ইউনিয়ন ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন শীতাত্ত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
০৯	শুকনা ও অন্যান্য খাবার	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	বরাদ্দের চাহিদাপত্র দারিদ্রতা অনুযায়ী ইউনিয়ন ভিত্তিক বরাদ্দের বিভাজন শীতাত্ত পরিবারের তালিকা ও সংখ্যা (বিশেষ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
১০	সৌদী রাজকীয় সরকারের বিশেষ সহায়তা (খেজুর ও দুধার গোশত)।	জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির মাধ্যমে	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১১	গ্রামীণ রাস্তায় ১৫ মিটার দৈর্ঘ্য পর্যন্ত সেতু/কার্লভার্ট নির্মাণ	অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কেন্দ্রীয়ভাবে অধিদপ্তর হতে টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, ঠিকাদার নির্বাচন, কার্যাদেশ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	<p>উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা মণিরামপুর, যশোর। টেলিফোন : ০৪২২৭-৭৮১৭০ ই-মেইল : piomanirampur@ddm.gov.bd</p>
১২	গ্রামীণ মাটির রাস্তার হেরিং বোন বন্ড (এইচবিবি করণ)	অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কেন্দ্রীয়ভাবে অধিদপ্তর হতে টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, ঠিকাদার নির্বাচন, কার্যাদেশ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
১৩	কিল্লা নির্মাণ, সংস্কার ও উন্নয়ন।	অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কেন্দ্রীয়ভাবে অধিদপ্তর হতে টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, ঠিকাদার নির্বাচন, কার্যাদেশ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
১৪	বহুমুখী ঘূর্ণিঝড় আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ।	অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কেন্দ্রীয়ভাবে অধিদপ্তর হতে টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, ঠিকাদার নির্বাচন, কার্যাদেশ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	
১৫	বন্যা আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ।	অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর কেন্দ্রীয়ভাবে অধিদপ্তর হতে টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, ঠিকাদার নির্বাচন, কার্যাদেশ প্রদান	পরিপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে 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 আপীল নিষ্পত্তি	১৫ কর্মদিবস	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা মণিরামপুর, যশোর। টেলিফোন : ০৪২২৭-৭৮১৭০ ই-মেইল : piomanirampur@ddm.gov.bd উপজেলা নির্বাহী অফিসার মণিরামপুর, যশোর। ফোন : ০৪২২৭-৭৮২১০ ই-মেইল : unomanirampurjessore@mopa.gov.bd
২	Public Grievance ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)		১৫ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> ● মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা ● জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্র: নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) সম্পূর্ণ পূরণকৃত ও ঠিকানাসহ স্বাক্ষরিত আবেদন জমা প্রদান
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