

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার কার্যালয়
ঝালকাঠি সদর, ঝালকাঠি।

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অধিলক্ষ্য

রূপকল্প (Vision) : প্রাকৃতিক, জলবায়ুজনিত ও মনুষ্যসৃষ্ট দুর্যোগের ক্ষতিকর প্রভাবে বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠির ঝুঁকি সহনীয় পর্যায়ে কমিয়ে আনা।

অধিলক্ষ্য (Mission) : দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার সার্বিক সক্ষমতা শক্তিশালী করণের মাধ্যমে জনগণের বিশেষ করে দরিদ্র ও দুর্দশাগ্রস্ত জনগোষ্ঠির ঝুঁকিহ্রাস এবং দুর্যোগ মোকাবেলায় সক্ষম জরুরি সাড়াদান পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরীক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	দৈনিক দুর্যোগ বার্তা/দুর্যোগের আগাম বার্তা	টেলিফোন, ইমেইল, এসমএস, মাইকিং ও আইভিআর (IVR-Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে।	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন (IVR) টেলিফোন নং- ১০৯০ টোলফ্রি	তাৎক্ষণিকভাবে।
০২	দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালার অংশগ্রহণ সংক্রান্ত।	দুর্যোগব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয় এর নির্দেশনা মোতাবেক। প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজনের মাধ্যমে	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন	যেকোন সময়ে।
০৩	দুর্যোগ বিষয়ক মহড়ায় অংশগ্রহণ সংক্রান্ত।	দুর্যোগব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয় এর নির্দেশনা মোতাবেক মহড়া আয়োজনের মাধ্যমে	কাগজপত্র নিস্প্রয়োজন	যেকোন সময়ে।
০৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্রযোগাযোগের মাধ্যমে।	লিখিত অভিযোগ	১৫-২০ দিন

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	কাজের বিনিময়ে খাদ্য/নগদ টাকা	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/জেলাপ্রশাসকের কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান।	পরিপত্র অনুযায়ী প্রকল্প তালিকা, প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি ও প্রকল্প ছক।	বরাদ্দ আদেশ প্রাপ্তির ৫০ দিনের মধ্যে।
০২	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ (টিআর) কর্মসূচী।	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/জেলাপ্রশাসকের কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান।	পরিপত্র অনুযায়ী প্রকল্প তালিকা, প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি ও প্রকল্প ছক।	বরাদ্দ আদেশ প্রাপ্তির ৫০ দিনের মধ্যে।
০৩	সোলার ও বায়োগ্যাস কর্মসূচী	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/জেলাপ্রশাসকের কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান প্রকল্প গ্রহণ ও ইউকল অনুমোদিত পিও এর মাধ্যমে বাস্তবায়ন।	পরিপত্র অনুযায়ী প্রকল্প তালিকা, ইউকল কর্তৃক পিও নিয়োগ নিয়োগ।	বরাদ্দ আদেশ প্রাপ্তির ৫০ দিনের মধ্যে।
	অতিদরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচী	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুন:বরাদ্দ প্রদান G2p মাধ্যমে।	পরিপত্র অনুযায়ী প্রকল্প তালিকা, শ্রমিকতালিকা বাস্তবায়ন কমিটি ও প্রকল্প ছক।	বছরে ২বার (৪০ দিন করে) মোট ৮০ দিন।

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০৪	গ্রামীণ রাস্তায় ছোট ছোট কালভার্ট নির্মাণ কর্মসূচী।	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর দরপত্র আহবানের মাধ্যমে ঠিকাদারপ্রতিষ্ঠান নিয়োগ এর মাধ্যমে।	দরপত্রের শর্ত মোতাবেক।	দরপত্রের শর্ত মোতাবেক কার্যাদেশ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়।
০৫	গ্রামীণ মাটির রাস্তা সমূহ টেকসই করণের লক্ষ্যে হেরিংবোন বন্ড (এইচবিবি) করণ প্রকল্প।	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর দরপত্র আহবানের মাধ্যমে ঠিকাদারপ্রতিষ্ঠান নিয়োগ এর মাধ্যমে।	দরপত্রের শর্ত মোতাবেক।	দরপত্রের শর্ত মোতাবেক কার্যাদেশ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়।
০৬	গৃহহীনদের জন্য দুর্যোগসহনীয় বাসগৃহ নির্মাণ কর্মসূচী।	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/জেলাপ্রশাসকের কার্যালয় হতে বরাদ্দ প্রাপ্তির পর ইউনিয়ন ভিত্তিক বিভাজন ও পুনঃবরাদ্দপ্রদান।	পরিপত্র অনুযায়ী প্রকল্প তালিকা, প্রকল্প বাস্তবায়ন কমিটি ও প্রকল্প ছক।	বরাদ্দ আদেশ প্রাপ্তির ৫০দিনের মধ্যে।
০৭	জিআর (নগদ ও খাদ্য সহায়তা)	জেলাপ্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দপ্রাপ্তির মাধ্যমে।	পরিপত্র মোতাবেক।	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক।
০৮	ভিজিএফ	জেলাপ্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দপ্রাপ্তির মাধ্যমে।	পরিপত্র মোতাবেক।	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক।
০৯	ঢেউটিন ও গৃহনির্মাণ বাবদ নগদঅর্থ।	জেলাপ্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দপ্রাপ্তির মাধ্যমে।	পরিপত্র মোতাবেক।	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক।
১০	শীতবস্ত্র (কম্বল)	জেলাপ্রশাসক কার্যালয় হতে বরাদ্দপ্রাপ্তির মাধ্যমে।	পরিপত্র মোতাবেক।	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক।