

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর

প্রশাসন শাখা  
৭২ হীন রোড, ঢাকা  
[www.dbhwd.gov.bd](http://www.dbhwd.gov.bd)

হালনাগাদের তারিখ: ২৮/০৩/২০২৪

সিটিজেন চার্টার

বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তরঃ

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: পরিবেশের পরিবর্তিত জলাভূমি বিবেচনায় রেখে হাওর ও জলাভূমি অঞ্চলের জনগণের জীবনযাত্রার টেকসই উন্নয়ন।


মিশন: হাওর ও জলাভূমি অঞ্চলে নিয়োজিত বিভিন্ন সংস্থার সহিত সমন্বিতভাবে হাওর ও জলাভূমি অঞ্চলের উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে জনগণের কঞ্চিত উন্নয়ন সাধন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	হাওর ও জলাভূমি সংক্রান্ত তথ্য ও উপাত্ত প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র আদান প্রদান, রিপোর্ট, ই-মেইল এবং ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ব্যক্তিগত/দাপ্তরিক আবেদন পত্র, মহাপরিচালকের অফিস	প্রয়োজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	১। মোঃ মশিউর রহমান পরিচালক (ফি, পানি ও পরিবেশ) ফোন: ০২-৪৪৮২৯০৭৬ ইমেইল: <a href="mailto:mosiur2077@yahoo.com">mosiur2077@yahoo.com</a>

বিদ্র: নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটি নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ:  
সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

  
স্বাক্ষরিত  
উপপরিচালক  
(পরিচালনা ও অফিসিও)  
বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর  
ঢাকা

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক হাওর ও জলাভূমি সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন প্রকল্প গ্রহণে মতামত/সুপারিশ প্রদান।	-প্রত্যয়ন পত্র -মতামত -অনাপত্তি জ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের DPP/PFS, সমাপ্ত Study Report সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র *অফিস ও বাহাজউঅ অফিস	-প্রয়োজ্য নয়	১০ কার্যদিবস	১। গাজী মিজানুর রহমান পরিচালক (পরিবহন, আইসিটি) ফোন: ০১৭১২৯২৭৯৬ ইমেইল: g.mizan72@gmail.com gazi.rahman@dbhwd.gov.bd
২	মহাপরিবহন ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ ও এ বিষয়ে যাচিত তথ্য প্রেরণ	চাহিদা অনুসারে তথ্য-উপাত্ত share করণ	অধিদপ্তরের অফিস ও ওয়েব সাইট	-প্রয়োজ্য নয়	-	১। গাজী মিজানুর রহমান পরিচালক (পরিবহন, আইসিটি) ফোন: ০১৭১২৯২৭৯৬ ইমেইল: g.mizan72@gmail.com gazi.rahman@dbhwd.gov.bd
৩	হাওর এলাকায় বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/সংস্থা কর্তৃক বাস্তবায়নধীন প্রকল্পসমূহ পরিবীক্ষণ ও সমন্বয় এবং সংশ্লিষ্ট বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।	-পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন -সভা অনুষ্ঠান আয়োজন	বাস্তবায়নকারী সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন	প্রয়োজ্য নয়	বৎসরে ২/৩ টি সভা অনুষ্ঠান	১। মোঃ মশিউর রহমান পরিচালক (কৃষি, পানি ও পরিবেশ) ফোন: ০২-৪৪৮২৯০৭৬ ইমেইল: mosir2077@yahoo.com

বিদ্র: সরকারী যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশী/বিদেশী বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ হাড্ড, মতামত গ্রহণ।

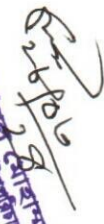


কমান্ডার মোহাম্মদ রাশেদ  
উপপরিচালক  
(পরিবহন ও আইসিটি)  
বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর  
পুলি মনসেপ হাজীগঞ্জ

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১		৩	৪	৫	৬	৭
১	জিপিএফ অগ্রীম	প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন, -হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার অফিস হতে GPF এর হিসাবের প্রত্যয়নপত্র -পূর্বে গৃহীত জিপি এফ এর তথ্যাবলী	-প্রয়োজ্য নয়	৭ দিন	১। মুহাম্মদ আমিমুল এহসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০১৭৭৭৬৩১৭৩২ ইমেইল: amimcupid@gmail.com
২	নৈমিত্তিক ছুটি	ছুটির আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	সাদা কাগজে/ই-মেইলের মাধ্যমে দাখিলকৃত আবেদন	-প্রয়োজ্য নয়	২ দিন	১। মুহাম্মদ আমিমুল এহসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০১৭৭৭৬৩১৭৩২ ইমেইল: amimcupid@gmail.com
৩	অর্জিত ছুটি	প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন	-ব্যক্তিগত আবেদন ও নির্ধারিত ফরমে হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রাপ্ত ছুটি প্রাপ্তির আবেদন -সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কাগজপত্রাদি	-প্রয়োজ্য নয়	২০ দিন	১। মুহাম্মদ আমিমুল এহসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০১৭৭৭৬৩১৭৩২ ইমেইল: amimcupid@gmail.com
৪	প্রশিক্ষণ	প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন/মনোনয়ন	নির্ধারিত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত	৭ দিন	১। মুহাম্মদ আমিমুল এহসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০১৭৭৭৬৩১৭৩২ ইমেইল: amimcupid@gmail.com
৫	বেতন বিল প্রস্তুতকরণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মাসিক বেতন প্রদান	অর্থ ও নিরীক্ষা শাখা	বেতন বিলে স্ট্যাম্প প্রদান	৩ দিন	১। নাজমুন নাহার মান্নু পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ২। মুহাম্মদ আমিমুল এহসান উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

বিদ্র: অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রীম।

  
**মুহাম্মদ আমিমুল এহসান**  
 উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)  
 অর্থ বিভাগ, জিপিএফ অগ্রীম  
 পি.বি.সি.স. হাট, ঢাকা

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রয়োজ্য নয়।

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	কোথায় যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	জনাব নাজমুন নাহার মাদু পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২-৪৪৮২৯০৭৮	৭ কার্যদিবস
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ই-মেইল: nazmun.nahar@dbhwd.gov.bd নাম ও পদবি: জনাব আবদুল লতিফ মোল্লা যুগ্মসচিব (প্রশাসন), কক্ষ নং-৪০২, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫২২২২২, মোবাইল: ০১৭১৯৪৩৯৫৮ ই-মেইল: jsadmin@mowr.gov.bd	৭ কার্যদিবস

৪. তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সেবা (RTI)

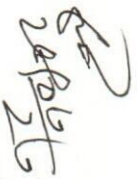
বাংলাদেশ হাওর ও জনাত্মি উন্নয়ন অধিদপ্তর এর তথ্য প্রদানকারী ও আপীল কর্তৃপক্ষ/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	কোথায় যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	১। কামাল মোহাম্মদ রাসেল উপপরিচালক (পেরিকল্পনা, আইসিটি) ফোন: ০২-৪৪৮২৯২২৫ মোবাইল ০১৯২৮০৩৫২৪৬	২০ কার্যদিবস ৩০ কার্যদিবস (তথ্যের সহিত একাধিক কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে)
২.	RTI ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে আপীল কর্তৃপক্ষ	ই-মেইল: Kamal.rashed@dbhwd.gov.bd নাম ও পদবি: মোঃ আখতারুজ্জামান মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) টেলিফোন : ০২-৪৪৮২৯০৭৪ (পিএ) টেলিফোন : ০২-৪৪৮২৯০৭৫ ই-মেইল : haorbd@gmail.com	২৫ দিন

*(Signature)*  
কামাল মোহাম্মদ রাসেল  
উপপরিচালক (পেরিকল্পনা, আইসিটি)  
হাওর ও জনাত্মি উন্নয়ন অধিদপ্তর

৫. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	চাহিদার সুস্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করে আবেদন জমা প্রদান;
২.	আবেদনের সাথে আবেদনকারীর পূর্ণাঙ্গ নাম/ঠিকানা, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল (যদি থাকে)
৩.	সাক্ষাতের জন্য নিখারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।



কক্সবাজার শ্রমিক ইউনিয়ন  
কক্সবাজার শ্রমিক ইউনিয়ন (পল্লিকারমা ও হুগলৈয়া ইউনিয়ন) কার্যালয়  
কক্সবাজার হুগলৈয়া ইউনিয়ন  
কক্সবাজার হুগলৈয়া ইউনিয়ন