

সিটিজেন চার্টার

সিটিজেন চার্টার

বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর:

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: পরিবেশের পরিবর্তিত জলবায়ু 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 কাঙ্ক্ষিত 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	২	৩	৪	৫	৬	৭
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	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	১। ড. আলী মুহম্মদ ওমর ফারুক পরিচালক (কৃষি, পানি ও পরিবেশ) ফোন: ৪৪৮১৯০৯৩ ইমেইল: alimuhammadof@gmail.com dr.faruque@dbhwd.gov.bd

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।

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।	-প্রত্যায়ন পত্র -মতামত -অনাপত্তি জ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের DPP/PFS, সমাপ্ত Study Report সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র *অফিস ও বাহাজউঅ অফিস	- প্রযোজ্য নয়	১০ দিন	১। গাজী মিজানুর রহমান সহকারী পরিচালক পরিকল্পনা ও আইসিটি ফোন: 01712927960 ইমেইল: g.mizan72@gmail.com gazi.rahman@dbhwd.gov.bd
২	মহাপরিকল্পনা ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ ও এ বিষয়ে যাচিত তথ্য প্রেরণ	চাহিদা অনুসারে তথ্য-উপাত্ত share করণ	অধিদপ্তরের অফিস ও ওয়েব সাইট	- প্রযোজ্য নয়	-	১। ড. আলী মুহম্মদ ওমর ফারুক পরিচালক (কৃষি, পানি ও পরিবেশ), ফোন: ৪৪৮১৯০৯৩, ইমেইল: alimuhammadof@gmail.com dr.faruque@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	প্রযোজ্য নয়	বৎসরে ২/৩ টি সভা অনুষ্ঠান	১। জনাব মোহা: অলিউল্লাহ মিয়া পরিচালক (পরিকল্পনা, আইসিটি) ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৭ মোবাইল: ০১৭১৬১৮৫৮৫৯ ইমেইল: md.waliullah62@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 ছাড়, মতামত গ্রহণ।

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	২	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	-প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৪৪৮১৯০৭৪ ইমেইল: azhardb71@gmail.com, khandaker.islam@dbhwd.gov.bd
২	নৈমিত্তিক ছুটি	ছুটি অনুমোদন	সাদা কাগজে/ই- মেইলের মাধ্যমে দাখিলকৃত আবেদন	-প্রযোজ্য নয়	২ দিন	১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৪৪৮১৯০৭৪ ইমেইল: azhardb71@gmail.com, khandaker.islam@dbhwd.gov.bd
৩	অর্জিত ছুটি	প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন	-ব্যক্তিগত আবেদন ও নির্ধারিত ফরমে হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রাপ্ত ছুটি প্রাপ্তির আবেদন -সংশ্লিষ্ট অন্যান্য	-প্রযোজ্য নয়	১০ দিন	১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোন:০২-৪৪৮১৯০৭৪ ইমেইল: azhardb71@gmail.com, khandaker.islam@dbhwd.gov.bd

			কাগজপত্রাদি			
৪	প্রশিক্ষণ	প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন/মনোনয়ন	নির্ধারিত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত	৭ দিন	১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৪ ইমেইল: azhardb71@gmail.com, khandaker.islam@dbhwd.gov.bd

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

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রযোজ্য 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	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি : কে এম আবদুল ওয়াদুদ পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), ফোন: ৪৪৮১৯০৭৬ ইমেইল: kmwadud69@gmail.com km.wadud@dbhwd.gov.bd ওয়েব : www.dbhwd.gov.bd	৭ কার্যদিবস
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম ও পদবি : জনাব মো: আজাদুর রহমান মল্লিক যুগ্মসচিব (প্রশাসন), কক্ষ নং-৪০১, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫১২২২১, মোবাইল: ০১৫৫৮৩০৮৪৬৯ ইমেইল: jsadmin@mowr.gov.bd	৭ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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 নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।