**সিটিজেন চার্টার**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রঃ নং** | **বিভাগের নাম** | **সেবার নাম/কর্মসূচীর নাম** | **দায়িত্ব প্রাপ্ত**  **কর্মকর্তা** | **কর্মসূচী গ্রহণ**  **প্রক্রিয়া** | **কর্মসূচীর**  **কার্যকাল** | **সংশ্লিষ্ট**  **বিধি বিধান** | **সেবা প্রদানে**  **ব্যর্থ হলে**  **প্রতিকারের**  **বিধান** |
| ০১. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | কাবিখা (সাধারণ) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় হতে মোট বরাদ্দ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তরকে প্রদান করা হয়। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  তা জেলা প্রশাসক বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসক তা উপজেলা নির্বাহী অফিসারদের/উপজেলা চেয়ারম্যান এবং তা ইউপির মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা হয়। | বরাদ্দ প্রদান হতে ৫০ দিন। সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে। | গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচীর নীতিমালা। | জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার |
| ০২. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | কাবিটা (সাধারণ) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় হতে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তরকে বরাদ্দ প্রদান। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর তা জেলা প্রশাসককে। জেলা প্রশাসক প্রদান করে তা উপজেলা নির্বাহী অফিসার/উপজেলা চেয়ারম্যানকে এবং ইউপি প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা কমিটিতে প্রেরণ করে। জেলা কমিটির অনুমোদনের জন্য পাঠানো হয় জেলা প্রশাসক বরাবর। জেলা কর্ণধার কমিটির অনুমোদনের পর জিও আকারে তা উপজেলা কমিটির নিকট প্রেরণ করা হয়। উপজেলা কমিটি ইউনিয়ন কমিটির মাধ্যমে কাবিখা প্রকল্প বাস্তবায়ন করে থাকে। | ঐ | ঐ | ঐ |
| ০৩. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | কাবিখা (বিশেষ) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় সরাসরি নির্বাচনী এলাকা ভিত্তিক সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্যদের বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। সংসদ সদস্যগণ  প্রকল্প গ্রহণ করে তা উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে জেলা প্রশাসক বরাবর প্রেরণ করে। জেলা প্রশাসকগণ তা জিও করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়। | ঐ | ঐ | ঐ |
| ০৪. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | কাবিখা (বিশেষ) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় সরাসরি নির্বাচনী এলাকা ভিত্তিক সংশ্লিষ্ট সংসদ সদস্যদের বরাবর বরাদ্দ প্রদান করে। সংসদ সদস্যগণ প্রকল্প গ্রহণ করে তা উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে জেলা প্রশাসক বরাবর প্রেরণ করে। জেলা প্রশাসকগণ তা জিও করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রদান করে এবং মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়। | ঐ | ঐ | ঐ |
| ০৫. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | (টেস্ট রিলিফ (সাধারণ) খাদ্য শস্য/নগদ টাকা | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় কয়েকটি ধাপে বরাদ্দ প্রদান করে। অধিদপ্তর তা জনসংখ্যা ও দুঃস্থতা হারে  জেলা ও উপজেলা ভিত্তিক  বরাদ্দ প্রদান করে। জেলা প্রশাসকগণ উপজেলা ভিত্তিক প্রকল্প তালিকা দাখিল করিতে বলেন। উপজেলা কমিটি তা ইউনিয়ন ভিত্তিক জনসংখ্যা ও দুঃস্থতা হারে পুনঃ বন্টন করেন। ইউনিয়ন কমিটি প্রকল্প গ্রহণ করে উপজেলা কমিটিতে  পাঠায়। উপজেলা কমিটি তা জেলা কমিটিতে অনুমোদনের জন্য পাঠায়।জেলা কমিটি  অনুমোদনের পর জিওআকারে তা উপজেলায় পাঠাবে এবং ইউনিয়ন কমিটির গঠিত প্রকল্প  বাস্তবায়ন কমিটির মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করা হয়। | বরাদ্দ প্রদান হতে ৩০ দিন। সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে। | গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচীর নীতিমালা। | জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার |
| ০৬. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | (টেস্ট রিলিফ (বিশেষ) খাদ্য শস্য/নগদ টাকা | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় সরাসরি নির্বাচনী এলাকা ভিত্তিক মাননীয় সংসদ সদস্যদের অনুকূলে বরাদ্দ প্রদান করে। মাননীয় সংসদ সদস্যগণ নীতিমালা মোতাবেক প্রকল্প  প্রকল্প গ্রহণ। উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে তা জেলা প্রশাসক বরাবর প্রেরণ করা হয়। জেলা প্রশাসক তালিকা মোতাবেক উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর জিও জারী করেন। উপজেলা নির্বাহী অফিসার জিও প্রাপ্তির পর মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প কমিটির মাধ্যমে তা  বাস্তবায়ন করা হয়। | বরাদ্দ প্রদান হতে ৩০ দিন। সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে। | গ্রামীণ অবকাঠামো সংস্কার কর্মসূচীর নীতিমালা। | জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন অফিসার |
| ০৭. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | অতি দরিদ্রদের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচী (সামাজিক নিরাপত্তা বেস্টনী) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | মন্ত্রণালয় জনসংখ্যা ও দুঃস্ততার ভিত্তিতে উপজেলা ভিত্তিক বরাদ্দ কর্মসূচী পরিচালক বরাবর প্রদান করে। কর্মসূচী পরিচালক তা উপজেলা প্রশাসনে প্রেরণ করে, জেলা প্রশাসক তা উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর প্রেরণ করেন। উপজেলা নির্বাহী অফিসার ও উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তার নামে যৌথভাবে পরিচালিত হিসাবে বরাদ্দের টাকা  জমা করা হয়। উপজেলা নির্বাহী অফিসার তা জনসংখ্যা ও দুঃস্ততা অনুসারে বরাদ্দকৃত  কার্ড সংখ্যা পুনঃ বন্টন করেন এবং প্রতি ইউনিয়নের জন্য ট্যাগ অফিসার নিয়োগ করেন। ট্যাগ অফিসারের মাধ্যমে ইউনিয়ন কমিটি বরাদ্দ অনুসারে শ্রমিক বাছাই করেন এবং তাদের স্ব স্ব নামে ১০.০০ টাকার মাধ্যমে নিকটতম ব্যাংকে হিসাব খোলেন। উপজেলার ব্যাংক হিসাব হতে ইউনিয়ন কমিটি ব্যাংকে বরাদ্দ অনুযায়ী টাকা প্রেরণ করা হয়। শ্রমিকের ব্যাংক হিসাব  খোলার পর কাজ শুরু করা হয় এবং প্রতি সপ্তাহের বৃহস্পতিবার ইউনিয়ন হিসাব হতে শ্রমিকের হিসাবে টাকা স্থানান্তর করা হয়। | বরাদ্দ প্রদান হতে ৪০ দিন। সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে। | অধিদপ্তরের জন্য কর্মসংস্থান কর্মসূচীর বাস্তবায়ন নীতিমালা। | ঐ |
| ০৮. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | ভিজিএফ কর্মসূচী (সামাজিক নিরাপত্তা বেস্টনী) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | অতি দরিদ্র/দিনমজুর বছরের যে সময়ে কাজ থাকে না। সেই সময় মন্ত্রণালয় ইউনিয়ন ভিত্তিক বরাদ্দ জেলা প্রশাসক বরাবর জারী করেন। জেলা প্রশাসক মন্ত্রণালয়ের বরাদ্দের আলোকে উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিসারের অনুকুলে বরাদ্দ প্রদান করে। উপজেলা নির্বাহী অফিসার ইউনিয়ন কমিটির মাধ্যমে উপকারভোগীর তালিকা প্রণয়ন করে খাদ্যশস্য বিতরণ করে। | বরাদ্দ প্রদান হতে ৪/১৫ দিন। সরকার প্রয়োজন মনে করলে তা বৃদ্ধি করতে পারে। | ভিজিএফ কর্মসূচী নীতিমালা | ঐ |
| ০৯. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | জি আর (ক্যাশ) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | অর্থ বছরের শুরুতে মন্ত্রণালয় প্রত্যেক জেলা প্রশাসক বরাবর নিদিষ্ট পরিমাণ টাকা বরাদ্দ দেয়া থাকে। জেলাধীন কোন জায়গা বন্যা, ঝড় বা কোন প্রাকৃতিক দূর্যোগ সংগঠিত হলে প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা সরেজমিন পরিদর্শন করে ক্ষতিগ্রস্থ লোকদের মধ্যে নগদ সহায়তার জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসারের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের বরাবর আবেদন করেন। আবেদনের প্রেক্ষিতে  জেলা প্রশাসক বিভিন্ন হারে টাকা বিতরণের জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর চেক প্রদান করেন। উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা মাষ্টার রোলের মাধ্যমে  জনপ্রতিনিধির উপস্থিতিতে বিতরণের ব্যবস্থা নেয়। | প্রকিয়া কাল (১-৭ দিন) | ত্রান সামগ্রী বিতরণ নীতিমালা | ঐ |
| ১০. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | জি আর (চাল) | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | অর্থ বরাদ্দের ন্যায় খয়রাতি সাহায্য হিসাবে জেলা প্রশাসক বরাবর চাল বরাদ্দ করা হয়। বিভিন্ন প্রাকৃতিক দূর্যোগে উপজেলা নির্বাহী অফিসারদের চাহিদা মোতাবেক ক্ষতিগ্রস্থদের মাষ্টাররোলের মাধ্যমে বিতরণ করেন। তা ছাড়া এতিমখানা,বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানে ভক্তদের খাবারের জন্য উপজেলা নির্বাহী অফিসারের উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস হতে মাধ্যমে চাল বিতরণ করা হয়। | প্রক্রিয়া কাল (১-৭ দিন) |  |  |
| ১১. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | শীতবস্ত্র বিতরণ | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | তীব্র মাত্রায় শীতের সময় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর জেলা প্রশাসক বরাবর শীতবস্ত্র প্রদান করেন। জেলা প্রশাসক দারিদ্রতা হার বিবেচনা করে উপজেলা নির্বাহী অফিসার বরাবর তা পুনঃ বরাদ্দ দেন। উপজেলা প্রশাসন বরাদ্দ পাওয়া শীতবস্ত্র স্থানীয় জনপ্রতিনিধি  বা সরাসরি শীত ক্লিষ্ট জনদরিদ্র জনগোষ্ঠীর মাঝে তা বিতরণ করেন। | প্রকিয়া কাল (১-৭ দিন) |  | ডি আর আর ও |
| ১২. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | ঢেউটিন | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর জেলা প্রশাসকদের বরাদ্দ দেন। জেলা প্রশাসক দারিদ্রতার হারে তা উপজেলায় বরাদ্দ প্রদান করেন। উপজেলা প্রশাসন নীতিমালা  মোতাবেক টিন প্রতি ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করেন। মনোনীত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান নির্দিষ্ট আবেদন ফরম পুরণ করে, তাতে সংশ্লিষ্ট ইউপি চেয়ারম্যান, উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশ গ্রহণ করেন। সুপারিশের ভিত্তিতে প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস হতে গরীবদের মধ্যে ঢেউটিন বিতরণ করা হয়। | প্রকিয়া কাল (১-১৫ দিন) | ঢেউটিন বিতরণ নীতিমালা | ডি আর আর ও |
| ১৩. | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর | সেতু কালভার্ট নির্মাণ | উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা | দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর সংশ্লিষ্ট উপজেলা বরাবর বরাদ্দ দান করেন এবং ব্রীজ নির্মাণের জন্য প্রস্তাব পাঠাতে বলা হয়। উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা হাইড্রোলিক  ডাটাসহ ব্রীজ নির্মাণের স্থানের ছবিসহ সংশ্লিষ্ট মাননীয় সংসদ সদস্যের সুপারিশ নিয়ে দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তরে পাঠান। প্রস্তাব অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রকৌশলী সরেজমিন যাচাই-বাছাই করেন এর পর পুনর্বাসন অধিদপ্তর কেন্দ্রিয়ভাবে  দরপত্র আহবান করে। দরপত্র উপজেলা কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলের পর যাচাই, বাছাই এবং মূল্যায়নের পর উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা ঠিকাদারকে চুক্তিপত্র এবং নিরাপত্তা জামানত জমা দেয়ার জন্য পত্র প্রদান করেন এবং কার্যাদেশ প্রদান করেন। কার্যাদেশ দেয়ার পর, কার্যাদেশের কপি, তুলনামূলক বিবরণী,চুক্তিনামার কপি দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তরে পাঠাতে হয়। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তরে হস্তান্তরের পর, বরাদ্দ প্রদান করা হয়, ব্রীজ সম্পূর্ণ বাস্তবায়নের পর দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা  অধিদপ্তর হতে চূড়ান্ত প্রাক্কলন অনুমোদনের পর শতভাগ বিল পরিশোধ করা হয়। | প্রকিয়া কাল (৭৫ দিন) | সেতু ব্রীজ বাস্তবায়ন নীতিমালা |  |