

## 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<br>উপপরিচালক (কৃষি, পানি ও পরিবেশ), ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৯৩, ইমেইল: dr.faruque@dbhwd.gov.bd, alimuhammadof@gmail.com |

**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। | -প্রত্যয়ন পত্র<br>-মতামত<br>-অনাপত্তি জ্ঞাপন | সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের DPP/PFS, সমাধ Study Report সহ অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্র<br>*অফিস ও বাহাজউঅ অফিস | -প্রযোজ্য নয়                 | ১০ দিন                 | ১। গাজী মিজানুর রহমান<br>সহকারী পরিচালক<br>পরিকল্পনা ও আইসিটি<br>ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৩,<br>ইমেইল: gazi.rahman@dbhwd.gov.bd,<br>g.mizan72@gmail.com |

|   |  |  |  |                             |                           |  |
|---|--|--|--|-----------------------------|---------------------------|--|
| ২ | মহাপরিকল্পনা ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ ও এ বিষয়ে যাচিত তথ্য প্রেরণ  | চাহিদা অনুসারে তথ্য-উপাত্ত share করণ           | অধিদপ্তরের অফিস ও ওয়েব সাইট                   | সেবার মূল্য ও -প্রযোজ্য নয় | -                         | ১। ড. আলী মুহম্মদ ওমর ফারুক উপপরিচালক (কৃষি, পানি ও পরিবেশ), ফোন: ৪৪৮১৯০৯৩, ইমেইল: dr.faruque@dbhwd.gov.bd, alimuhammadof@gmail.com<br>২। জনাব মুহাম্মদ শাহেদ কবির পরিচালক (পরিবহন ও আইসিটি) ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৮, ইমেইল: shahed.lux@gmail.com |
| ৩ | হাওর এলাকায় বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/সংস্থা কর্তৃক বাস্তবায়নধীন প্রকল্পসমূহ পরিবীক্ষণ ও সমন্বয় এবং সংশ্লিষ্ট বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান। | -পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন<br>-সভা অনুষ্ঠান আয়োজন | বাস্তবায়নকারী সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদন | প্রযোজ্য নয়                | বৎসরে ২/৩ টি সভা অনুষ্ঠান |  |

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         | জিপিএফ অগ্রীম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি<br>প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন | ৪<br>নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন,<br>-হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার অফিস হতে GPF এর হিসাবের প্রত্যয়নপত্র<br>-পূর্বে গৃহীত জিপি এফ এর তথ্যাবলী | ৫<br>-প্রযোজ্য নয়            | ৬<br>৭ দিন             | ১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক<br>ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৩<br>ইমেইল: khandaker.islam@dbhwd.gov.bd, azhardb71@gmail.com |
| ২         | নেমিত্তিক ছুটি | ছুটি অনুমোদন  | সাদা কাগজে/ই-মেইলের মাধ্যমে দাখিলকৃত আবেদন   | -প্রযোজ্য নয়                 | ২ দিন                  | ১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক<br>ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৩<br>ইমেইল: khandaker.islam@dbhwd.gov.bd, azhardb71@gmail.com |
| ৩         | অর্জিত ছুটি    | প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন                       | -বাক্তিগত আবেদন ও নির্ধারিত ফরমে হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রাপ্ত ছুটি প্রাপ্তির আবেদন<br>-সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কাগজপত্রাদি                 | -প্রযোজ্য নয়                 | ১০ দিন                 | ১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম সহকারী পরিচালক<br>ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৩<br>ইমেইল: khandaker.islam@dbhwd.gov.bd, azhardb71@gmail.com |

|           |           |   |   |  |                        |   |
|-----------|-----------|---|---|--|------------------------|---|
| 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   |
| ৪         | প্রশিক্ষণ | প্রাপ্ত আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন/মনোনয়ন | নির্ধারিত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র    | -প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত | ৭ দিন                  | ১। খন্দকার আজহারুল ইসলাম<br>সহকারী পরিচালক<br>ফোন: ০২-৪৪৮১৯০৭৩<br>ইমেইল: khandaker.islam@dbhwd.gov.bd,<br>azhardb71@gmail.com |

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 সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                   | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা<br>নাম ও পদবী : কে এম আবদুল ওয়াদুদ, পরিচালক (প্র: ও অর্থ)<br>ফোন: ৪৪৮১৯০৭৬, ইমেইল: km.wadud@dbhwd.gov.bd,<br>kmwadud69@gmail.com<br>ওয়েব : www.dbhwd.gov.bd | ৭ কার্যদিবস         |
| ২.        | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | নাম ও পদবী : জনাব মো: মাহশুক মিয়া, মহাপরিচালক<br>ফোন: ৪৪৮১৯০৭৪, ইমেইল: md.miah@dbhwd.gov.bd, haorbnd@gmail.com<br>ওয়েব : www.dbhwd.gov.bd   | ৭ কার্যদিবস         |

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

|           |  |
|-----------|--|
| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিত 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।                          |

০৩/১১/২০২০  
  
 (ড. আশী মুহাম্মদ ওমর ফারুক)  
 উপ-পরিচালক (সিএস ও অর্থ), (অতিরিক্ত দায়িত্ব)  
 বাংলাদেশ যুগ্ম ও জগাত্মক উন্নয়ন অধিদপ্তর  
 পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়  
 ৭২ বীন রোড, ঢাকা।