

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়
পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)
www.warpo.gov.bd
সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সমন্বিত পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনার (আইডব্লিউআরএম) মাধ্যমে বাংলাদেশের পানি সম্পদের টেকসই উন্নয়ন করা।

মিশন: ১. পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনার মহাপরিকল্পনা প্রণয়নে শীর্ষ সংস্থা হিসাবে কাজ করা;

২. দেশের পানি সম্পদের সমন্বিত উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনা উৎকর্ষ সাধনের কেন্দ্র হিসাবে কাজ করা;

৩. বাংলাদেশের পানি খাতের জাতীয় পানি নীতি, পানি সম্পদ পরিকল্পনা ও পানি আইন বাস্তবায়নে কেন্দ্রীয় সমন্বয়ক প্রতিষ্ঠান হিসাবে কাজ করা;

৪. জাতীয় ও আঞ্চলিক পানি সম্পদ ডাটাবেস ও তথ্য পদ্ধতির তত্ত্বাবধায়ক হিসাবে কাজ করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় পানি সম্পদ উপাত্তভান্ডার (এনডব্লিউআরডি) ও 'সমন্বিত উপকূলীয় সম্পদ উপাত্তভান্ডার (আইসিআরডি)' হতে উপাত্ত সরবরাহ করা	উপাত্তের সফট্ কপি সিডির মাধ্যমে প্রদান করা হয়	১. আবেদন পত্র। আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইটে (www.warpo.gov.bd) প্রদান করা আছে।	মূল্য : ওয়ারপোর উপাত্ত বিতরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারণ করা হয়। পরিশোধ পদ্ধতি :	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	ফাহুমিদা আক্তার মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন:+৮৮০২৯৮৯৫০৫৪ ইমেইল:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২	লাইব্রেরী ব্যবহারের সুবিধা ওয়ারপো লাইব্রেরীতে সংগৃহীত ও সংরক্ষনকৃত গুরুত্বপূর্ণ বই/রিপোর্ট/জার্নাল বিভিন্ন ব্যক্তি, ছাত্র-ছাত্রী, গবেষক, প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনীয় কাজে ব্যবহার করতে পারে।	বই/রিপোর্ট/জার্নাল এর ফটোকপি ও সফট কপি প্রদান করা হয়।	১. আবেদন পত্র	সেবাগ্রহীতা ফটোকপির জন্য মূল্য পরিশোধ করেন	চাহিদা মত যথা সম্ভব স্বল্প সময়ে	নাজমুন নাহার চৌধুরী লাইব্রেরী ও তথ্য কর্মকর্তা ফোন: ইমেইল: lib@warpo.gov.bd

বি:দ্র: নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ক্লিয়ারিং হাউজ বাংলাদেশে পানি সম্পদ খাতে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রকল্প প্রস্তাবসমূহের ছাড়পত্র প্রদান।	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রস্তাবিত প্রকল্পসমূহ জাতীয় পানি নীতি, জাতীয় পানি ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা ও অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ দলিলের সাথে সামঞ্জস্যতা পরীক্ষান্তে প্রকল্প প্রস্তাবের কারিগরী দিকসমূহ যথাযথ	প্রকল্পের ডিপিপি, টিপিপি, ফিজিবিলিটি রিপোর্ট, কারিগরী রিপোর্ট।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিন	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরী) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd ও জনাব ফিরোজ আলম পরিচালক (পরিকল্পনা)

		পর্যালোচনা করে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।				ফোন: +৮৮০২৯৮৭১৯১৮ ইমেইল: dir_plan@warpo.gov.bd
২	গবেষণা কার্যক্রমে অংশগ্রহণ	পানি সম্পদের উন্নয়নের জন্য বিভিন্ন সংস্থার সাথে সমন্বিত গবেষণাধর্মী কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক সময়সীমা	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরী) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
৩	পানি সম্পদ উপাত্তের গুণগতমান বিষয়ক বিভিন্ন গাইডলাইন প্রণয়ন এবং বিভিন্ন সংস্থার সাথে তথ্য-উপাত্ত বিনিময়	মতামত গ্রহন, পত্র যোগাযোগ ও সমঝোতা স্মারক চুক্তির মাধ্যমে	ওয়ারপো প্রণীত গাইডলাইনসমূহ ওয়ারপোর ওয়েবসাইটে প্রদান করা আছে।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরী) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
৪	প্রকল্প যাচাই কমিটির/প্রকল্প মূল্যায়ন কমিটির সভায় মতামত ও বিভিন্ন কার্যক্রমে ফোকাল পার্সন এর দায়িত্ব পালন	মতামত তৈরী	অফিস আদেশ/ অগ্রয়ণ পত্র	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়ে	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরী) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
৫	বিভিন্ন প্রতিবেদন, নীতিমালা, রিপোর্ট ও খসড়া আইন এর উপর মতামত প্রদান	প্রয়োজনীয় রিপোর্ট ও ডকুমেন্ট তৈরি / অফিস আদেশ/ অগ্রয়ণ পত্র	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত প্রয়োজনীয় দলিল - প্রমানাদি	প্রযোজ্য নয়	চাহিত সময় সীমার মধ্যে	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরী) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
৬	বিভিন্ন সংস্থার জলবায়ু পরিবর্তন তথা পরিবেশ বিষয়ক কর্মকান্ডে ওয়ারপোর কার্যক্রমকে সমন্বয়ে সহায়তা প্রদান।	মিটিং, ওয়ার্কশপ, আলোচনা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নির্দেশিত অন্যান্য কাজে অংশগ্রহণ	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত দলিল পত্রাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	মোহাম্মদ আলমগীর মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (চলিত দায়িত্ব) (পরিবেশ, বন ও মৎস শাখা)টেলিফোনঃ+৮৮ ০২ ৯৮৭১৭৯৩ ইমেইলঃ
৭	উপকূলীয় অঞ্চলে বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক পরিচালিত প্রকল্প/কার্যক্রমের পরিবীক্ষণ ও সমন্বয় (কর্মসূচী সমন্বয় ইউনিট) তত্ত্বাবধান।	মিটিং, ওয়ার্কশপ, আলোচনা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নির্দেশিত অন্যান্য কাজে	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক প্রেরিত দলিল পত্রাদি	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	

		অংশগ্রহণ				pso_env@warpo.gov.bd
৮	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	ওয়ারপোর বার্ষিক কার্যক্রমের প্রতিবেদন প্রস্তুত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করার ব্যবস্থা করা।	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক সময়সীমা	জনাব ফিরোজ আলম পরিচালক (পরিচালনা) ফোন: +৮৮০২৯৮৭১৯১৮ ইমেইল: dir_plan@warpo.gov.bd
৯	অর্থ ছাড়	মন্ত্রণালয় হতে আদেশ জারী	দপ্তর	প্রতি তিন মাস অন্তর	১০-১৫ দিন	এস এম শাহাব উদ্দিন মাহমুদ সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৯৮৮৯০২৮ ইমেইল: sec@warpo.gov.bd

বি:দ্র: ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি- এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকল্প প্রস্তাব প্রস্তুতকরণ ও মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	ওয়ারপোর কার্যপরিধির আওতায় বিভিন্ন প্রকল্প প্রস্তাব প্রস্তুত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করার ব্যবস্থা করা হয়।	দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক সময়সীমা	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরি) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২ ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
২	পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন সহায়ক টুলস/মডেল তৈরি/রক্ষণাবেক্ষণ/হালনাগাদ করা ও	উপাত্ত বিশ্লেষণ ও মডেল হালনাগাদ করা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	জনাব সাইফুল আলম পরিচালক (কারিগরি) ফোন: +৮৮০২৯৮৭০১২

	পরিকল্পনার জন্য তথ্য প্রদান করা					ইমেইল: dir_tech@warpo.gov.bd
৩	ওয়ারপোর-কম্পিউটার, সার্ভার, নেটওয়ার্ক ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং নিরবিচ্ছিন্ন ইন্টারনেট প্রদান	ওয়ারপোর-কম্পিউটার, সার্ভার, নেটওয়ার্ক এর ট্রাবলসুটিং, হার্ডওয়্যার/সফটওয়্যার ইন্সটলেশন, মেরামত এর মাধ্যমে সমস্যা সমাধান করা	কম্পিউটার ও তথ্য শাখাকে অবহিত করতে হবে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী / দৈনন্দিন কাজ	ফাহিমদা আক্তার মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন:+৮৮০২৯৮৯৫০৫৪ ইমেইল: psocis@warpo.gov.bd
৪	ওয়ারপো ওয়েবসাইট হালনাগাদ ও রক্ষণাবেক্ষণ		১. তথ্য ও উপাত্ত ২. প্রয়োজনীয় অফিস আদেশ	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	ফাহিমদা আক্তার মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন:+৮৮০২৯৮৯৫০৫৪ ইমেইল: psocis@warpo.gov.bd
৫	ওয়ারপোতে চলমান বিভিন্ন প্রকল্পের কাজে সহায়তা প্রদান	প্রকল্পের ধরন অনুযায়ী কার্য সম্পাদন	দপ্তর		নির্ধারিত সময়ে	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের পরিচালক
৬	বাজেট প্রণয়ন	বাজেট প্রাক্কলন প্রস্তুত	দপ্তর	-		এস এম শাহাব উদ্দিন মাহমুদ সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৯৮৮৯০২৮ ইমেইল: sec@warpo.gov.bd
৭	পেনশন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন/সিপিএফ পরিশোধ	বিধি অনুযায়ী	-	১৫-৩০ দিন	
৮	দপ্তরের নিরাপত্তা	গার্ডদের দায়িত্ব পালন	দপ্তর	-	সার্বক্ষণিক	
৯	দেশ বিদেশে প্রশিক্ষণ	মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন লাভ	মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ	-	১০-১৫ দিন	
১০	লজিস্টিক	আবেদনের মাধ্যমে	দপ্তর	সরবরাহ	১-৩ দিন	
১১	ছুটি	আবেদনের মাধ্যমে	দপ্তর	-	১-২ দিন	

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

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: এস এম শাহাব উদ্দিন মাহমুদ সচিব, ওয়ারপো ফোন: ৯৮৮৯০২৮ ইমেইল: sec@warpo.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) <ul style="list-style-type: none"> মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা 	

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	
৫)	

বি: দ্র: সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।