

পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)  
www.warpo.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

- মিশন:
১. পানি সম্পদের উন্নয়নকল্পে পরিবেশগতভাবে ভারসাম্যপূর্ণ মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন করা
  ২. দেশের সামষ্টিক পানি সম্পদ পরিকল্পনা প্রণয়নের জন্য একমাত্র সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করা
  ৩. বাংলাদেশ পানি আইন বাস্তবায়নে জাতীয় পানি সম্পদ পরিষদের নির্বাহী কমিটিকে প্রশাসনিক ও সাচিবিক সহায়তা প্রদান
  ৪. জাতীয় পানি সম্পদ ডাটাবেস (এনডব্লিউআরডি) ও তথ্য ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি স্থাপন ও হালনাগাদ করা এবং এর তত্ত্বাবধায়ক হিসেবে 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 উপাত্ত ভান্ডার (এনডব্লিউআরডি)’ ও ‘সমন্বিত উপকূলীয় সম্পদ উপাত্ত ভান্ডার (আইসিআরডি)’ এর তথ্য উপাত্ত সমূহ সরবরাহ করা।	তথ্য ও উপাত্ত এর সফট কপি সরবরাহ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইট।	নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে।	৫ থেকে ৭ কার্যদিবস	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন : +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৮ ইমেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
২	উচ্চ শিক্ষা, গবেষণা ও দাপ্তরিক কাজে লাইব্রেরী ব্যবহারের সুবিধা প্রদান।	চাহিদা অনুযায়ী ডকুমেন্টের ফটোকপি ও সফট কপি সরবরাহ করা।	১. আবেদন পত্র ও লাইব্রেরী ক্যাটালগ। ২. ওয়ারপো লাইব্রেরী।	সেবা গ্রহীতা কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	চাহিদা মত।	লাইব্রেরী ও তথ্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০১৭১৬০৫১৪৭০ ইমেইল: lib@warpo.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

১	বিভিন্ন প্রতিবেদন, নীতিমালা, রিপোর্ট ও খসড়া আইন এর উপর মতামত প্রদান।	প্রস্তুতকৃত মতামত প্রেরণ।	খসড়া প্রতিবেদন, নীতিমালা ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	চাহিত সময় সীমার মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান www.warpo.gov.bd
---	---	---------------------------	-----------------------------------	--------------	------------------------	---

২	পানি সম্পদ খাতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে আগত প্রকল্প প্রস্তাব সমূহের ছাড়পত্র প্রদান।	জাতীয় পানি নীতি, জাতীয় পানি ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা, বাংলাদেশ পানি আইন, বাংলাদেশ পানি বিধিমালা ইত্যাদির আলোকে প্রকল্প প্রস্তাবের কারিগরী দিকসমূহ নিরীক্ষা করতঃ ছাড়পত্র প্রদান।	প্রকল্প প্রস্তাবের সাথে প্রাপ্ত ফিজিবিলিটি রিপোর্ট, কারিগরী প্রতিবেদন, ইআইএ, এসআইএ রিপোর্ট ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	৩০ থেকে ৬০ কার্যদিবস (ক্ষেত্রভেদে)	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ। www.warpo.gov.bd
৩	বিভিন্ন প্রতিবেদন, নীতিমালা, রিপোর্ট ও খসড়া আইন এর উপর মতামত প্রদান।	প্রস্তুতকৃত মতামত প্রেরণ।	খসড়া প্রতিবেদন, নীতিমালা ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	চাহিত সময় সীমার মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান www.warpo.gov.bd
৪	বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক প্রতিবেদনে প্রকাশের জন্য ওয়ারপোর বার্ষিক কার্যক্রমের প্রতিবেদন প্রেরণ।	ওয়ারপো কর্তৃক অনুমোদিত খসড়া প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন) ফোন: +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০১৮ ইমেইল: pso_me@warpo.gov.bd
৫	গবেষণাধর্মী কার্যক্রমে অংশগ্রহণ	বিভিন্ন সংস্থার সাথে গবেষণাধর্মী কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা হয়।	সমঝোতা স্মারক/ চুক্তিপত্র/আমন্ত্রণ পত্র	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট/মনোনীত কর্মকর্তাবৃন্দ
৬	অর্থ ছাড়	মন্ত্রণালয় হতে আদেশ জারী	দাপ্তরিক পত্র ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্র	প্রতি তিন মাস অন্তর	১০ থেকে ১৫ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: + ৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৪ ইমেইল: sec@warpo.gov.bd

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	ওয়ারপোর কার্যপরিধির আওতায় পানি ব্যবস্থাপনা/গবেষণা/পরিবীক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে সময়ে সময়ে বিভিন্ন প্রকল্প প্রস্তাব প্রস্তুতকরণ।	প্রকল্প প্রস্তাব মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	পূর্ণাঙ্গ প্রকল্প প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়	চাহিদার আলোকে	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান www.warpo.gov.bd
২	পানি সম্পদ পরিকল্পনা প্রণয়নে বিভিন্ন সহায়ক টুলস/মডেল তৈরি/রক্ষনাবেক্ষণ/ হালনাগাদ করা।	উপাত্ত বিশ্লেষণ এবং মডেল ও টুলস হালনাগাদ করা	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন : +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৮ ইমেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
৩	ওয়ারপোর কম্পিউটার, সার্ভার, নেটওয়ার্ক ব্যবস্থাপনা ও রক্ষনাবেক্ষণ এবং নিরবিচ্ছিন্ন ইন্টারনেট এর সুবিধা নিশ্চিত করা।	চাহিদা মোতাবেক সমাধান নিশ্চিতকরণ।	বিভিন্ন শাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী/ দৈনন্দিন কাজ	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন : +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৮ ইমেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
৪	ওয়ারপোর ওয়েবসাইট হালনাগাদ ও রক্ষনাবেক্ষণ	নতুন তথ্য upload ও রক্ষনাবেক্ষণ করা	১. দাপ্তরিক চাহিদা ২. তথ্য ও উপাত্ত ৩. দাপ্তরিক আদেশ	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন : +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৮ ইমেইল: pso_cis@warpo.gov.bd

৫	ওয়ারপোর চলমান বিভিন্ন প্রকল্পের কাজে সহায়তা প্রদান	প্রকল্পের ধরণ অনুযায়ী কার্য সম্পাদন	প্রকল্পের চাহিদা		নির্ধারিত সময়ে	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক www.warpo.gov.bd
৬	পেনশন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন/সিপিএফ পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট বিধি	-	১৫ থেকে ৩০ দিন	সচিব, ওয়ারপো ফোন: + ৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৪
৭	দপ্তরের নিরাপত্তা	গার্ডদের সার্বক্ষণিক দায়িত্ব পালন	দাপ্তরিক নির্দেশনা	-	সার্বক্ষণিক	ইমেইল: sec@warpo.gov.bd
৮	দেশ বিদেশে প্রশিক্ষণ	অনুমোদনের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	জীবন বৃত্তান্ত ও সংশ্লিষ্ট তথ্যসহ মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ	-	০১ থেকে ০৩ দিন	

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।

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	এস এম শাহাব উদ্দিন মাহমুদ সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৪ ইমেইল: sec@warpo.gov.bd ওয়েব : www.warpo.gov.bd	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো) ওয়ারপো ভবন, ৭২ গ্রীণরোড, ঢাকা-১২১৫। ফোন : +৮৮ ০২ ৪৪৮১৯০০৬/৪৪৮১৯০১৫ ইমেইল: dg@warpo.gov.bd ওয়েব : www.warpo.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়	সিনিয়র সচিব/সচিব ফোন: +৮৮০-২-৯৫৭৬৭৭৩ ইমেইল: secretary@mowr.gov.bd ওয়েব: www.mowr.gov.bd	১ মাস

৪. আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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