

পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)

www.warpo.gov.bd

সিটিজেন চার্টার (Citizen 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. বাংলাদেশে 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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় পানি সম্পদ উপাত্ত ভান্ডার (এনডব্লিউআরডি) ও সমন্বিত উপকূলীয় সম্পদ উপাত্ত ভান্ডার (আইসিআরডি) এর তথ্য উপাত্তসমূহ সরবরাহ করা।	তথ্য ও উপাত্ত এর সফট কপি সরবরাহ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইট।	নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	৭ কার্যদিবস	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৮ ই-মেইল: 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. ওয়ারপোর লাইব্রেরী।	সেবার গ্রহীতা কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	১ কার্যদিবস	লাইব্রেরী ও তথ্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০২৬ ই-মেইল: lib@warpo.gov.bd
৩	লাইব্রেরীর বই/পুস্তক/রিপোর্ট/জার্নাল/নিউজ লেটার/ডিজিটাল ফরমেট ও ফটোকপি আকারে প্রদান।	চাহিদা অনুযায়ী	১. আবেদন পত্র ও লাইব্রেরী ক্যাটালগ ২. ওয়ারপোর লাইব্রেরী	সেবা গ্রহীতা কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	৭ কার্যদিবস	লাইব্রেরী ও তথ্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০২৬ ই-মেইল: lib@warpo.gov.bd

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন, নীতিমালা, রিপোর্ট ও খসড়া আইনের উপর মতামত প্রদান।	প্রস্তুতকৃত মতামত প্রেরণ।	খসড়া প্রতিবেদন, নীতিমালা ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান www.warpo.gov.bd
২	পানি সম্পদ খাতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে আগত প্রকল্পের 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, এসআইও রিপোর্ট ইত্যাদি।	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ৬০ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ www.warpo.gov.bd
৩	গবেষণাধর্মী কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য সংশ্লিষ্ট ডাটা সংরক্ষণ ও সরবরাহ	বিভিন্ন সংস্থার সাথে গবেষণাধর্মী কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা হয়।	সমঝোতা স্মারক/ চুক্তিপত্র/আমন্ত্রণ পত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৮ ই-মেইল: pso_cis@warpo.gov.bd

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পানি সম্পদ পরিকল্পনা প্রণয়নের বিভিন্ন সহায়ক টুলস/ মডেল তৈরি/রক্ষণাবেক্ষণ/ হালনাগাদ করা।	উপাত্ত বিশ্লেষণ এবং মডেল ও টুলস হালনাগাদ করা।	চাহিদা পত্র	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৮ ই-মেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
২	ওয়ারপোর কম্পিউটার, সার্ভার, নেটওয়ার্ক ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ	চাহিদা মোতাবেক সমাধান নিশ্চিতকরণ।	বিভিন্ন শাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী/	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা)

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	এবং নিরবচ্ছিন্ন ইন্টারনেট এর সুবিধা নিশ্চিত করা।				দৈনন্দিন কাজ	ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৮ ই-মেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
৩	ওয়ারপোর ওয়েবসাইট হালনাগাদ ও রক্ষণাবেক্ষণ।	নতুন তথ্য upload ও রক্ষণাবেক্ষণ করা	১. দাপ্তরিক চাহিদা ২. তথ্য ও উপাত্ত ৩. দাপ্তরিক আদেশ	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (কম্পিউটার ও তথ্য শাখা) ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৮ ই-মেইল: pso_cis@warpo.gov.bd
৪	E-file এ আগত বিভিন্ন আবেদন।	চাহিদা মোতাবেক নিশ্চিতকরণ।	বিভিন্ন শাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদা।	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	মহাপরিচালক, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৬ ই-মেইল: dg@warpo.gov.bd
৫	চাকুরি স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত।	দপ্তরাদেশ এর মাধ্যমে	সন্তোষজনক পুলিশ ভেরিফিকেশন সাপেক্ষে এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মহাপরিচালক, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৬ ই-মেইল: dg@warpo.gov.bd
৬	অগ্রিম প্রদান সংক্রান্ত।	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	চাহিদা পত্র, হিসাব শাখার ছাড়পত্র সাপেক্ষে	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd
৭	শৃংখলা মামলা/বিভাগীয় মামলার অভিযোগ গঠন/আপিল সংক্রান্ত নথি উপস্থাপন।	দাপ্তরিক নথি ও পত্রের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd
৮	শান্তি বিনোদন ছুটি/বিভিন্ন ছুটি সংক্রান্ত।	দাপ্তরিক আদেশের মাধ্যমে	প্রশাসনিক শাখার নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd
৯	ওয়ারপোর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সিপিএফ/জিপিএফ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত।	দাপ্তরিক পত্রের মাধ্যমে	নির্ধারিত আবেদন পত্রের ফরম, প্রশাসন শাখায়	প্রযোজ্য নয়	২১ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd
১০	দেশে/বিদেশে প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।	অনুমোদনের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	জীবন বৃত্তান্ত ও সংশ্লিষ্ট তথ্যসহ মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (পরিবেশ, বন ও মৎস্য) ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৯ ই-মেইল: pso_env@warpo.gov.bd
১১	ওয়ারপোতে কর্মরত কর্মচারীদের ছুটি, পদায়ন/পদোন্নতি, বার্ষিক গোপণীয় প্রতিবেদন ও চাকুরি সংক্রান্ত	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্টগণের আবেদন পত্র (যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে)	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সমস্যা সমাধানের আবেদন।					
১২	অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারী/মৃত কর্মচারীর চূড়ান্ত পাওনার ছাড়পত্র।	দপ্তরাদেশের মাধ্যমে ছাড়পত্র প্রদান।	দাপ্তরিক ছাড়পত্র, আবশ্যিক প্রয়োজ্য কাগজপত্র।	প্রয়োজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd
১৩	বাজেট ও তহবিল নিয়ন্ত্রণপূর্বক কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সকল প্রকার বেতন ভাতাদির বিল পরিশোধ সংক্রান্ত।	পে-স্লিপ এর মাধ্যমে চেক/একাউন্ট এ টাকা স্থানান্তর করে।	দাপ্তরিক প্রত্যয়ন	প্রয়োজ্য নয়	১ কার্যদিবস	সচিব, ওয়ারপো ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪ ই-মেইল: sec@warpo.gov.bd

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: প্রয়োজ্য নয়

### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	এস.এম. শাহাব উদ্দিন মাহমুদ সচিব, ওয়ারপো প্রশাসন শাখা ফোন: +৮৮০২৪৪৮১৯০০৪	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ আজাদুর রহমান মল্লিক পদবিঃ যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	

8. আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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