

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়
www.mowr.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ ক্রমাগত জলবায়ু পরিবর্তনের সংগে সামঞ্জস্য রেখে জনগণের জীবনমান উন্নয়নে পানি সম্পদের টেকসই নিরাপত্তা।

মিশনঃ পানি সম্পদের সুখম ও সমন্বিত ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে জনগণের পানির চাহিদা পূরণ এবং টেকসই উন্নয়ন নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নদী তীর সংরক্ষণ, বাঁধ/বেড়ি বাঁধ নির্মাণ/মেরামত/খাল খনন ইত্যাদির কাজে মাননীয় মন্ত্রী/ প্রতিমন্ত্রী/ সংসদ সদস্য/ সচিব/ বিভাগীয় কমিশন / জেলা প্রশাসকগণের আধাসরকারি পত্র নিষ্পত্তিকরণ।	১. বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে কার্যার্থে পত্র প্রেরণ ২. সংশ্লিষ্টদের অবগত করণ	ডিও পত্র	প্রযোজ্য নয়	০৫ কার্যদিবস	উন্নয়ন-১ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মির্জা তারিক হিকমত উপ-সচিব (উন্নয়ন-০১ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৭৬৭৭৮ ই-মেইলঃ dev1@mowr.gov.bd উন্নয়ন-২ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ-সচিব (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪০৭২২ ই-মেইলঃ mowrdev2@gmail.com উন্নয়ন-৩ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব নূর আলম সিদ্দীকি সহকারী সচিব উন্নয়ন-৩ শাখা,
২	নদী তীর সংরক্ষণ, বাঁধ/ বেড়ি বাঁধ নির্মাণ/ মেরামত/ খাল খনন ইত্যাদির বিষয়ে স্থানীয় জনগণের আবেদন নিষ্পত্তি।	১. বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে কার্যার্থে পত্র প্রেরণ ২. সংশ্লিষ্টদের অবগত করণ	আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	০৫ কার্যদিবস	
৩	বন্যা চলাকালীন জেলা	১. বাস্তবায়নকারী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্যদিবস	

	প্রশাসক/জনপ্রতিনিধিদের নিকট হতে প্রাপ্ত ক্ষতিগ্রস্ত বেড়িবাধ মেরামত/সংরক্ষণ সংক্রান্ত পত্র নিষ্পত্তিরকরণ	সংস্থাকে কার্যার্থে পত্র প্রেরণ ২. সংশ্লিষ্টদের অবগতকরণ				পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন নম্বর-৯৫৭৬৫০৮ ই-মেইল: dev3@mowr.gov.bd
৪	বাপাউবোর অধিগ্রহণকৃত জমি লীজ পাওয়ার জন্য স্থানীয় জনগণের নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদন নিষ্পত্তি।	দায়িত্ব প্রাপ্ত সংস্থায় প্রেরণ	বাপাউবো	প্রযোজ্য নয়	০৫ কার্যদিবস	জনাব নুর আলম সিদ্দীকি সহকারী সচিব উন্নয়ন-৩ শাখা, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন নম্বর-৯৫৭৬৫০৮ ই-মেইল: dev3@mowr.gov.bd
৫	বাপাউবোর অধিগ্রহণকৃত জমি ফেরৎ পাওয়ার জন্য পূর্ব ভূমি মালিক/ ওয়ারিশদের নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদন নিষ্পত্তি।	দায়িত্ব প্রাপ্ত সংস্থায় প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০৫ কার্যদিবস	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড (পাউবো), নদী গবেষণা ইনস্টিটিউট(নগই), পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো) ও বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর এর অর্ডিন্যান্স/আইনের সকল সংশোধনী এবং আইন/ অধ্যাদেশের আলোকে বিধি প্রণয়ন;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব, জনপ্রশাসন/অর্থ মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম সহকারী সচিব (প্রশাসন-০১ শাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪৫১৩২ ই-মেইলঃ admin1@mowr.gov.bd
২	অন্যান্য মন্ত্রণালয়/সংস্থা হতে এ মন্ত্রণালয়ে ন্যস্তকৃত কর্মকর্তাদের চারটি সংস্থার (বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো) প্রেষণে নিয়োগ ও মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন সংস্থা হতে অন্য সংস্থায় কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে প্রেষণে নিয়োগ ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব ও সংস্থার মতামত	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৩	চারটি সংস্থার (বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো) সংস্থা প্রধান, এবং বদলীকৃত সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিয়োগ, পদোন্নতি, বদলী, ছুটি অবসর উত্তর ছুটি সংক্রান্ত সকল কার্যকলাপ ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব ও এসএসবির নির্ধারিত ছক	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৪	পাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর কর্মকর্তা ও কর্মচারীর পুনঃনিয়োগ ও চাকুরী বর্ধিতকরণ ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৫	দুর্নীতি দমন আইন এবং এতদসংক্রান্ত নীতি নির্ধারনী যাবতীয় কাজ ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৬	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও দুর্নীতি ব্যুরো হতে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব প্রকাশিত	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	

	প্রাপ্ত চারটি সংস্কার (বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো) দুর্নীতি সংক্রান্ত সকল কেসের যাবতীয় বিষয়াদি ;	অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	সংবাদ মাধ্যম (প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক, ব্যক্তির অভিযোগ			
৭	বিভিন্ন কর্মচারী সংগঠন সংক্রান্ত যাবতীয় বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	<p>জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম সহকারী সচিব (প্রশাসন-০১ শাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪৫১৩২ ই-মেইলঃ admin1@mowr.gov.bd</p>
৮	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর সেট-আপ ও রাজস্ব বাজেটে পদ সৃষ্টিকরণ ও সংরক্ষণ ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব জনপ্রশাসন/অর্থ মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রসঙ্গাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৯	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর আইনগত বিষয়াদি এবং আইন উপদেষ্টা নিয়োগ সংক্রান্ত বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব,	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১০	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ও চাকুরী সংক্রান্ত বিবিধ বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১১	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর পরিচালনা পর্যদ সংক্রান্ত কার্যাবলী ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১২	চলমান উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের পিপি/টিএপিপি-তে উল্লিখিত বৈদেশিক প্রশিক্ষণ ছাড়া চারটি সংস্কার (বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো) কর্মকর্তাদের জন্য অন্যান্য সকল প্রকার বিদেশী প্রশিক্ষণ, সিম্পোজিয়াম, সভা, সেমিনার, কর্মশালা, ডেপুটেশন (উচ্চশিক্ষা), লিয়েন, ব্যক্তিগত বিদেশ ভ্রমণ ইত্যাদি বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব, নির্ধারিত ছক, জীবন-বৃত্তান্ত, ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র,	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১৩	মন্ত্রিসভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ।	পত্রের মাধ্যমে এবং ই-মেইলে	পত্রের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্কার শাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	<p>মোঃ মোশাররফ হোসেন , যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন-০২) ফোন: ০১৭১৫-০৪৫৫০৮। ইমেইল:</p>
১৪	মাসিক কর্মকালন্দের প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ।	পত্রের মাধ্যমে এবং ই-মেইলে	পত্রের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্কার শাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	

১৫	মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক মন্ত্রণালয় পরিদর্শনকালে প্রদত্ত নির্দেশনা বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।	পত্রের মাধ্যমে এবং ই-মেইলে	পত্রের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্থার শাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	admin2@mowr.gov.bd
১৬	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ।	পত্রের মাধ্যমে এবং ই-মেইলে	পত্রের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্থার শাখা হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	
১৭	প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটি (PSC) গঠন।	প্রশাসনিক আদেশ	বাস্তবায়নকারী সংস্থার প্রস্তাব এবং অনুমোদিত ডিপিপি এর কপি।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কার্যদিবস	<p>উন্নয়ন-১ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মির্জা তারিক হিকমত উপ-সচিব (উন্নয়ন-০১ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৭৬৭৭৮ ই-মেইলঃ dev1@mowr.gov.bd</p> <p>উন্নয়ন-২ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ-সচিব (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪০৭২২ ই-মেইলঃ mowrdev2@gmail.com</p> <p>উন্নয়ন-৩ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব নুর আলম সিদ্দীকি সহকারী সচিব উন্নয়ন-৩ শাখা, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন নম্বর-৯৫৭৬৫০৮ ই-মেইল: dev3@mowr.gov.bd</p> <p>উন্নয়ন-৪ এর ক্ষেত্রেঃ বেগম হামিদা চৌধুরী উপ-সচিব (উন্নয়ন-৪ অধিশাখা) ফোন: ৯৫৭৬৫১০ ইমেইল: Dev8@mowr.gov.bd Devsmowr@gmail.com</p>
১৮	প্রকল্প পরিচালক নিয়োগ।	প্রশাসনিক আদেশ	বাস্তবায়নকারী সংস্থা কর্তৃক সম্ভাব্য প্রকল্প পরিচালকের নাম, জীবন বৃত্তান্ত ও অনুমোদিত ডিপিপি এর কপি।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কার্যদিবস	
১৯	প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটির সভা।	সভার নোটিশ কার্যবিবরণী	সভার কার্যপত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	
২০	দরপত্র মূল্যায়ন/নেগোসিয়েশন কমিটি গঠন।	প্রশাসনিক আদেশ	বাস্তবায়নকারী সংস্থার প্রস্তাব।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কার্যদিবস	
২১	CCGP/ CCEA -তে সরকারি ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য প্রেরণ।	অগ্রায়ন পত্র	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্রের আলোকে সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংলাগ আকারে সার-সংক্ষেপ বাস্তবায়নকারী সংস্থায় প্রস্তাব।	প্রযোজ্য নয়	১০ কার্যদিবস	
২২	বাংলাদেশ জলবায়ু ট্রাস্ট ফান্ডের আওতায় PPCCTF পরিবেশ ও বন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	অগ্রায়ন পত্র	জলবায়ু ট্রাস্ট ফান্ডের নীতিমালা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	
২৩	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আর্থিক ক্ষমতা অর্পন আদেশ অনুযায়ী (বর্তমানে ২৫ কোটি টাকার উর্ধ্বে ৫০ কোটি টাকা পর্যন্ত) মূল্যমানের ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন।	অনুমোদন পত্র জারী	ক্রয়কারীর প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সার সংক্ষেপ, দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ সম্বলিত প্রতিবেদনসহ পূর্ণাঙ্গ ক্রয় প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়	প্রস্তাব প্রাপ্তির পরবর্তী ১০ কার্যদিবস	
২৪	প্রকল্পের আওতায় অনুমোদিত যানবাহন ক্রয়ের সম্মতি/অনুমতি	অর্থ বিভাগে অগ্রায়ন	ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের পূর্ণাঙ্গ প্রসত্মা খ) মোটরযান ক্রয়ে প্রসত্মাবে	প্রযোজ্য নয়	প্রস্তাব প্রাপ্তির পরবর্তী ১০ কার্যদিবস	

			<p>অর্থ বিভাগের নির্ধারিত হুকে সংস্থা প্রধানের স্বাক্ষরের প্রয়োজনীয় তথ্য</p> <p>গ) পরিকল্পনা বিভাগ ও মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন পত্রের ছায়ালিপি</p> <p>ঘ) অনুমোদিত ডিপিপি/সংশ্লিষ্ট পৃষ্ঠার ছায়ালিপি</p> <p>ঙ) মন্ত্রণালয়ের বাজেট বিভাজন আদেশের কপি</p> <p>চ) গাড়ী সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের দরপত্রের ছায়ালিপি</p>			
২৫	<p>অনুমোদিত ডিপিপিতে অন্তর্ভুক্ত উন্নয়ন প্রকল্পের জনবল কাঠামোর প্রশাসনিক অনুমোদন প্রদান</p>	<p>প্রশাসনিক অনুমোদন পত্র জারী</p>	<p>ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব</p> <p>খ) পরিকল্পনা বিভাগ ও মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন পত্রের ছায়ালিপি</p> <p>গ) ডিপিপিতে অন্তর্ভুক্ত জনবল কাঠামোর সংশ্লিষ্ট পৃষ্ঠার ছায়ালিপি</p> <p>ঘ) উন্নয়ন প্রকল্পের টিপিপি/ডিপিপি/পিসিপি প্রণয়নকালে পদ/জনবল নির্ধারণ বিষয়ক কমিটি সভার অনুমোদিত কার্যবিবরণীর ছায়ালিপি</p>	<p>প্রয়োজ্য নয়</p>	<p>প্রস্তাব প্রাপ্তির পরবর্তী ০৭ কার্যদিবস</p>	
২৬	<p>উন্নয়ন সহযোগীদের সহায়তায় উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়নে এইড মেমোরার প্রস্তুত ও অনুমোদন।</p>	<p>নোটিশ/আমন্ত্রণ পত্র</p>	<p>এইড মেমোরার</p>	<p>প্রয়োজ্য নয়</p>	<p>৫ কার্যদিবস</p>	
২৭	<p>ভূমি মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী অন্যান্য মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/সংস্থার প্রকল্পের প্রয়োজনে পাউবো কর্তৃক অধিগ্রহণকৃত</p>	<p>ক) সংস্থায় প্রেরণ</p> <p>খ) সম্মতিপত্র জারী</p>	<p>ক) হস্তান্তরকৃত জমির ল্যান্ড প্ল্যান</p> <p>খ) জেলা, থানা ও মৌজাওয়ারী</p>	<p>প্রয়োজ্য নয়</p>	<p>ক) প্রস্তাব প্রাপ্তির পরবর্তী ৫ কার্যদিবস</p>	<p>জনাব নুর আলম সিদ্দীকি সহকারী সচিব উন্নয়ন-৩ শাখা,</p>

	অব্যবহৃত জমি হস্তান্তরের প্রশাসনিক অনাপত্তি প্রদান		দাগসূচী গ) অব্যবহৃত জমির প্রয়োজন নেই মর্মে জমি হস্তান্তরের বিষয়ে প্রতিবেদন ঘ) সংস্থা প্রধানের স্বাক্ষরকৃত অনাপত্তি প্রত্যায়ণ পত্র ঙ) গেজেটের কপি চ) অব্যবহৃত/ উদ্ধৃত জমি পত্যার্পণ/ অবমুক্তির তথ্য সম্বলিত ছক		খ) সংস্থার মতামত প্রাপ্তির পরবর্তী ০৫ কার্যদিবস	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন নম্বর-৯৫৭৬৫০৮ ই-মেইল: dev3@mowr.gov.bd
২৮	অনুমোদিত ডিপিপি অনুযায়ী সকল প্রকল্পের ভূমি অধিগ্রহণের প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন	প্রশাসনিক অনুমোদন পত্র জারী	ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব খ) ভূমি অধিগ্রহণ/হকুম দখলের নিমিত্ত প্রশাসনিক অনুমোদন প্রাপ্তির পূরনকৃত ছক গ) অনুমোদিত ডিপিপির সংশ্লিষ্ট পৃষ্ঠার সত্যায়িত ছায়াছবি ঘ) প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য নূন্যতম জমির প্রত্যয়ন পত্র	প্রয়োজ্য নয়	প্রস্তাব প্রাপ্তির পরবর্তী ১০ কার্যদিবস	
২৯	জাতীয় পানি সম্পদ পরিষদ ও জাতীয় পানি সম্পদ পরিষদের কার্যনির্বাহী কমিটি গঠন	প্রজ্ঞাপন	বাংলাদেশ পানি আইন, ২০১৩, বাস্তবায়নকারী সংস্থার প্রস্তাব	প্রয়োজ্য নয়।	৩০ কর্মদিবস।	
৩০	জাতীয় পানি সম্পদ পরিষদ ও জাতীয় পানি সম্পদ পরিষদের কার্যনির্বাহী কমিটির সভা আহ্বান।	নোটিশ।	সভা আহ্বানের নিমিত্ত প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের পত্র, সভার সময় ও তারিখ চেয়ে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর জন্য সার-সংক্ষেপ, সভার কার্যপত্র, সভার কার্যবিবরণী।	প্রয়োজ্য নয়।	০৭ কর্মদিবস।	বেগম হামিদা চৌধুরী উপ-সচিব (উন্নয়ন-৪ অধিশাখা) ফোন: ৯৫৭৬৫১০ ইমেইল: Dev ৪@mowr.gov.bd Dev8mowr@gmail.com
৩১	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের সাথে অন্যান্য দেশের দ্বি-পাক্ষিক কার্যাদি সম্পাদন।	বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে কার্যার্থে পত্র প্রেরণ,	Brief, Inputs, Proposal, LoI, MoU, Agreement.	প্রয়োজ্য নয়।	০৩ কর্ম দিবস।	
৩২	উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার মিশন এর সাথে Wrap-up সভা আহ্বান।	নোটিশ।	সংস্থার প্রস্তাব, সভার কার্যপত্র, সভার কার্যবিবরণী।	প্রয়োজ্য নয়।	০৩ কর্মদিবস।	

৩৩	ইন্সার্ভুল কর্মপরিকল্পনা (IPoA) সংক্রান্ত কার্যক্রম।	বাস্তবায়নকারী সংস্থাকে কার্যার্থে পত্র প্রেরণ।	প্রণীত কর্মপরিকল্পনা, কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন, Brief, Inputs, Proposal.	প্রযোজ্য নয়।	০৩ কর্মদিবস।	
৩৪	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব (ডিপিপি) অনুমোদনের জন্য প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণ।	যাচাই সভা সম্পন্নকরণ।	ডিপিপি	প্রযোজ্য নয়।	১৫ দিন	জনাব মন্টু কুমার বিশ্বাস যুগ্ম-প্রধান ফোন: ০১৭৭২৬৪৩৪৪১ ইমেইল: aditya_suditya@yahoo.com ফোন: ৯৫৭৬৭৭৬
৩৫	মন্ত্রণালয়ের এডিপি এবং আরএডিপি চূড়ান্তকরণ।	প্রস্তাব পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ।	এডিপি এবং আরএডিপি প্রস্তাব।	প্রযোজ্য নয়।	১০ দিন	
৩৬	এডিপিভুক্ত উন্নয়ন প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ বরাদ্দ এবং অর্থ অবমুক্তি।	সরকারি আদেশ জারি।	অর্থ অবমুক্তির প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়।	১৫ দিন	
৩৭	সংশোধিত ডিপিপি অনুমোদন।	সরকারি আদেশ জারি।	আরডিপিপি প্রস্তাব।	প্রযোজ্য নয়।	২১ দিন	
৩৮	উপযোজন প্রস্তাব পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ।	প্রস্তাব পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ।	উপযোজন প্রস্তাব।	প্রযোজ্য নয়।	১০ দিন	
৩৯	পিডিপিপি প্রক্রিয়াকরণ	ইআরডিতে প্রেরণ	প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়।	১০ দিন	
৪০	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন প্রেরণ।	ই-মেইল ও পত্রের মাধ্যমে।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	মোহাঃ শহীদুল্লাহ কায়সার সিস্টেম এনালিস্ট ফোনঃ ৯৫৪০১০৪ মোহাঃ ইউসুফ হারুন খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ৯৫৪০৪৬৮
৪১	ই-গভর্ন্যান্স সংক্রান্ত কাজের সমন্বয় সাধনে সহায়তা প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	
৪২	অডিট অধিদপ্তর হতে অডিট আপত্তি সমূহ পাওয়ার পর তা যথাযথভাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট সংস্থায় প্রেরণ।	প্রশাসনিক আদেশ / অগ্রায়ণপত্র	অর্থ বিভাগের পরিপত্র অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্য দিবস	মুহম্মদ হিরঞ্জামান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৯৫৭৭২৩৫ ইমেইল: mhzaman5964@gmail.com
৪৩	অধীনস্থ সংস্থা সমূহ হতে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি করণ সংক্রান্ত পত্রাদি পাওয়ার পর তা পরীক্ষাকরণ ও যথাযথ মন্তব্যসহ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	প্রশাসনিক আদেশ / অগ্রায়ণপত্র	অর্থ বিভাগের পরিপত্র অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্য দিবস	
৪৪	অডিট আপত্তি দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে অডিট অধিদপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট সংস্থা	অগ্রায়ণপত্র	সংশ্লিষ্ট অডিট আপত্তি / অগ্রিম অনুচ্ছেদের প্রমাণকসহ জবাব।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	

সহযোগে টাঙ্কফোর্স সভার আয়োজন করণ।						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা কর্মচারীদের বেতন বৈষম্য দূরীকরণ।	অফিস আদেশ	আবেদনকারীর নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদন বিদ্যমান নীতিমালা	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	<p>মোঃ মোশাররফ হোসেন, যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন-০২) ফোন: ০১৭১৫-০৪৫৫০৮। ইমেইল: admin2@mowr.gov.bd</p>
২	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা কর্মচারীদের অবসর ভাতা মঞ্জুর।	সরকারী আদেশ	আবেদনকারীর নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদন এবং প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	
৩	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিভিন্ন ধরনের ছুটি মঞ্জুর।	সরকারী আদেশ	প্রাপ্ত আবেদন এবং ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান।	প্রযোজ্য নয়	৩ দিন	
৪	বিভিন্ন ধরনের শূন্য পদ পূরণ।	সরকারী আদেশ	১।জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ছাড়পত্র ২।প্রার্থীর আবেদন নিয়োগ কমিটির সুপারিশ।	প্রযোজ্য নয়	০৬ মাস	
৫	মন্ত্রণালয়ের সমন্বয় সভার আয়োজন।	অফিস আদেশ	পত্রের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্থার শাখা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন	
৬	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ।	অফিস আদেশ	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/প্রতিষ্ঠান হইতে প্রাপ্ত প্রস্তাব	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/প্রতিষ্ঠান হইতে প্রাপ্ত প্রস্তাবের সময় অনুযায়ী।	
৭	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর নির্দিষ্ট শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের এসিআর ও সম্পদ বিবরণী সংরক্ষণ ;	নথি সংরক্ষণ	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৮	চারটি সংস্থার (বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো) সরকার	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণান্তে	কর্তৃপক্ষে প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম সহকারী সচিব (প্রশাসন-০১ শাখা)

	কর্তৃক নিয়োজিত কর্মকর্তাগণের শৃংখলামূলক কেস সংক্রান্ত বিষয়াদি ;	সরকারী আদেশ জারী				ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪৫১৩২ ই-মেইলঃ admin1@mowr.gov.bd
৯	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সংশ্লিষ্ট বিধির আওতায় দাখিলকৃত আপীল আবেদন এবং ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তিবর্গের রিভিউ পিটিশন সংক্রান্ত বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব, কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১০	বাপাউবো, নগই, ওয়ারপো এবং বাহাজউবো এর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের চাকুরী সংক্রান্ত বিষয়ে সকল তদন্ত, পেপার কাটিং, আবেদন, অভিযোগ ও আপীল সংক্রান্ত বিষয়াদি ;	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহনান্তে সরকারী আদেশ জারী	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব, প্রকাশিত সংবাদ মাধ্যম (প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক, ব্যক্তির অভিযোগ	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১১	পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণ (প্রকল্প বহির্ভূত) সংক্রান্ত	সরকারী আদেশ	কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব নির্ধারিত ছক, আর্থিক সংশ্লেষ	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১২	মন্ত্রণালয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাসিক বেতন বিল প্রদান করা।	প্রস্তুতকৃত বিল	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	হেলাল উদ্দিন একাউন্টস অফিসার ৯৫৪০৪৭১ helalmowr@gmail.com
১৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের যাবতীয় বকেয়া বিল, ভ্রমণ ভাতা বিল, শ্রান্তি ও বিনোদন ভাতা বিল, উৎসব ভাতা বিল, গৃহনির্মান/গৃহমেরামত, মটর গাড়ী, মটর সাইকেল, কম্পিউটার, জিপিএফ অগ্রিম বিল এর দাবী পরিশোধ।	মন্ত্রণালয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন বিল প্রস্তাব করে প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়ে প্রেরণ।	অফিস আদেশ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী; অর্থ মন্ত্রণালয় ও পাসম প্রশাসন ২ শাখা	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	
১৪	আনুষঙ্গিক ব্যয়ের বিলের দাবী পরিশোধ করা।	আনুষঙ্গিক বিল যাচাই পূর্বক বিল রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করে প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়ে	দরপত্র, কার্যাদেশ, তুলনামূলক বিবরণী, ট্রেডলাইসেন্স এর সত্যায়িত কপি ইত্যাদি এবং প্রশাসন- ২ শাখা	বিনা মূল্যে	০৭ দিন	

		প্রেরণ করা।				
১৫	স্থায়ী অগ্রিম প্রদান, অগ্রিম সমন্বয় সাধন এবং উহার হিসাব সংরক্ষণ।	অগ্রিমের চেক প্রদান	প্রশাসন-২ শাখা কর্তৃক জারীকৃত জি ও	বিনা মূল্যে	০২ দিন	
১৬	মন্ত্রণালয়ের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরী বিবরণী/চাকুরী বহি সহ পেনশন সংক্রান্ত তথ্য উপাত্ত সরবরাহ করা।	পেনশন সংক্রান্ত মঞ্জুরী ও কাগজপত্র পাওয়ার পর নির্ধারিত ফরম পূরণ করে প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়ে প্রেরণ করা।	চাকুরী বিবরণী/চাকুরী বহি ও পেনশন মঞ্জুরী; জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও পাসম এর প্রশাসন-২ শাখা	বিনা মূল্যে	০৭ দিন	
১৭	মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন উইং হতে মতামত প্রেরনের অনুরোধ।	মতামতের জবাব।		প্রযোজ্য নয়।	২দিন	জনাব মন্টু কুমার বিশ্বাস যুগ্ম-প্রধান ফোন: ০১৭৭২৬৪৩৪৪১ ইমেইল: aditya_suditya@yahoo.com ফোন: ৯৫৭৬৭৭৬
১৮	মন্ত্রণালয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে কম্পিউটারে প্রশিক্ষণ প্রদান করা;	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সিডিউল অনুযায়ী	
১৯	কম্পিউটার সিস্টেমের সফটওয়্যার এবং হার্ডওয়্যার, প্রিন্টার, স্ক্যানার ইত্যাদি রক্ষণাবেক্ষণ কার্যক্রম রাখার ও সকল কম্পিউটার মেরামতের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা পত্র	প্রযোজ্য নয়	১ দিন	মোহাঃ শহীদুল্লাহ কায়সার সিস্টেম এনালিস্ট ফোনঃ ৯৫৪০১০৪ এবং মোহাঃ ইউসুফ হাব্বুন খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ৯৫৪০৪৬৮
২০	ওয়াই-ফাই এবং ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সংযোগ সম্প্রসারণ, তদারকি এবং সম্ভাব্য ত্রুটি দুরীকরণ।	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা পত্র	প্রযোজ্য নয়	৩ ঘন্টা	
২১	মন্ত্রণালয়ের সার্ভার এবং ল্যান সংযোগ তদারকি ও সম্ভাব্য ত্রুটি দুরীকরণ।	প্রযোজ্য নয়	চাহিদা পত্র	প্রযোজ্য নয়	৩ ঘন্টা	

	বিদ্যমান নেটওয়ার্ক সম্প্রসারণে উন্নততর ও নতুন প্রযুক্তি প্রচলন সংক্রান্ত কার্যক্রম।					
২২	প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় হতে Access to information (A2i) Programme এর আওতায় সফটওয়্যারসমূহ চালুকরণ এবং প্রশিক্ষণ প্রদান সংক্রান্ত কার্যবলী।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সিডিউল অনুযায়ী	
২৩	মন্ত্রণালয় ও অধীনস্থ সংস্থাসমূহের মধ্যে উন্নয়ন প্রকল্পের আপ-ডেট ডাটার সমন্বয় রাখার লক্ষ্যে বোর্ডের মনিটরিং এর অধীনস্থ কম্পিউটার শাখার সঙ্গে যোগাযোগ রাখা ও ডাটা আপ-ডেট সংক্রান্ত কার্যক্রম।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	
২৪	প্রয়োজন অনুসারে উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণের নির্দেশ মোতাবেক কম্পিউটার কার্যক্রম গ্রহণ;	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	
২৫	অডিট অধিদপ্তর হতে অডিট আপত্তি সমূহ পাওয়ার পর তা যথাযথভাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ।	অগ্রায়নপত্র		প্রযোজ্য নয়	৭ কার্য দিবস	
২৬	মন্ত্রণালয়ের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি করণ সংক্রামত্ম কাগজ পত্রাদি পাওয়ার পর তা পরীক্ষাকরণ ও যথাযথ মন্তব্যসহ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ।	অগ্রায়নপত্র			৭ কার্য দিবস	মুহম্মদ হিরুজ্জামান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৯৫৭৭২৩৫ ইমেইল: mhzaman5964@gmail.com
২৭	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের পাবলিক একাউন্টস কমিটি, সরকারী প্রতিষ্ঠান সংক্রান্ত স্থায়ী কমিটি ও অনুমিত হিসাব কমিটি'র সভায় প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদি উপস্থাপনসহ কমিটির কার্য সম্পাদনে সার্বিক সহায়তা প্রদান।	অগ্রায়নপত্র / প্রশাসনিক আদেশ		প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী / জাতীয় সংসদের সংশ্লিষ্ট কমিটির নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	

২৮	বাংলাদেশ জাতীয় সংসদের পাবলিক একাউন্টস কমিটি, সরকারী প্রতিষ্ঠান সংক্রান্ত স্থায়ী কমিটি ও অনুমিত হিসাব কমিটির নির্দেশনা বাস্তবায়নে অধীনস্থ সংস্থা সমূহকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা ও সহযোগিতা প্রদান।	অগ্রায়নপত্র / প্রশাসনিক আদেশ		প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী / জাতীয় সংসদের সংশ্লিষ্ট কমিটির নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী	
২৯	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের আওতায় সংস্থা ও মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণকে বৈদেশিক প্রশিক্ষণ/ Study Tour- এ প্রেরণ।	সরকারি আদেশ	সংস্থার প্রস্তাব, ডিপিপি-তে সংশ্লিষ্ট বিদেশ সফরে অর্থায়নের সংস্থান এবং প্রস্তাবিত কর্মকর্তাগণের বিগত ০১ বৎসরের বিদেশ সফরের তথ্য, আয়োজক সংস্থার আমন্ত্রণের কপি।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	<p>উন্নয়ন-১ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মির্জা তারিক হিকমত উপ-সচিব (উন্নয়ন-০১ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৭৬৭৭৮ ই-মেইলঃ dev1@mowr.gov.bd</p> <p>উন্নয়ন-২ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ-সচিব (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪০৭২২ ই-মেইলঃ mowrdev2@gmail.com</p> <p>উন্নয়ন-৩ এর ক্ষেত্রেঃ জনাব নুর আলম সিদ্দীকি সহকারী সচিব উন্নয়ন-৩ শাখা, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন নম্বর-৯৫৭৬৫০৮ ই-মেইল: dev3@mowr.gov.bd</p> <p>উন্নয়ন-৪ এর ক্ষেত্রেঃ বেগম হামিদা চৌধুরী উপ-সচিব (উন্নয়ন-৪ অধিশাখা) ফোন: ৯৫৭৬৫১০ ইমেইল: Dev 8@mowr.gov.bd Dev8mowr@gmail.com</p>

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রমিক নং	সংস্থার নাম	ওয়েব ঠিকানা
০১	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	www.bwdb.gov.bd
০২	হাওর ও জলভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর	www.bhwdb.gov.bd
০৩	নদী গবেষণা ইনস্টিটিউট	www.rri.gov.bd
০৪	যৌথ নদী কমিশন	www.jrc.gov.bd
০৫	পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা	www.warpo.gov.bd

৪) 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	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: জনাব সৈয়দ মোঃ তাজুল ইসলাম, যুগ্ম সচিব ফোন: +৮৮-০২-৯৫৭৬৭৭৮ ইমেইল: info@mowr.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: ড. জাফর আহমেদ খান, সচিব ফোন: +৮৮০-২-৯৫৭৬৭৭৩ ইমেইল: secretary@mowr.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

8) আপনার 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