

## বরেন্দ্র বহুমুখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

নির্বাহী প্রকৌশলী'র কার্যালয়

নাটোর রিজিয়ন, নাটোর।

www.xen\_natore@bmda.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: বরেন্দ্র এলাকার কৃষি ও পরিবেশ উন্নয়ন।

মিশন: বরেন্দ্র এলাকার প্রান্তিক কৃষকগণের কৃষি উন্নয়ন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির জন্য সেচ অবকাঠামো উন্নয়নসহ সেচ এলাকা ও আবাদি জমি সম্প্রসারণ, মান সম্পন্ন বীজ উৎপাদন ও বিপণন এবং কৃষি পরিবেশ উন্নয়নে ফলদ, বনজ ও ঔষধিসহ অন্যান্য বৃক্ষ রোপণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### [২.১] নাগরিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	সেচ কাজে ব্যবহারের জন্য ইউজার কার্ড প্রদান	○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও কার্ড প্রদান	○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ○ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ○ সংশ্লিষ্ট জোন	○ ফরমের মূল্য-২/- টাকা ○ কার্ডের মূল্য-১৫০/- টাকা ○ নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	১ (এক) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন
২।	মোবাইল ভেডিং ইউনিট ডিলার নিয়োগ প্রদান	○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ○ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই/বোতাই ও ডিলার নির্বাচন ○ নিয়োগ প্রদান	○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ○ ন্যূনতম এসএসসি পাসের সনদ ○ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ○ জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। ○ সংশ্লিষ্ট জোন	○ আবেদন ফরমের মূল্য-১০০/- টাকা ○ জামানত বাবদ-১০০০/- টাকা মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান ○ মোবাইল ভেডিং ইউনিটের মূল্য বাবদ ৩০,০০০/- টাকা ডিডি /পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ○ ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে চুক্তিনামা প্রদান।	১০ (দশ) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩।	খন্ডকালীন অপারেটর নিয়োগ/পরিবর্তন	৩। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩। প্রাপ্ত আবেদনের প্রয়োজনীয়তা/অভিযোগের প্রেক্ষিতে যাচাই/বাছাই ও অপারেটর নিয়োগ	৪। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ৩। ন্যূনতম অষ্টম শ্রেণী পাসের সনদ ৩। পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২ কপি। ৩। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। ৩। নাগরিকত্বের সনদপত্র ৩। স্কীমভুক্ত কৃষকগণের স্বাক্ষরিত আবেদন ৩। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	৩। আবেদন ফরমের মূল্য-১০০/- টাকা ৩। জামানত বাবদ পুরুষ-৭৫০০/- এবং নারী-৫০০০/- টাকা ডিভি/পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ৩। ৩০০/- (তিনশত) টাকার মন-জুভিশিয়াল স্ট্যাম্পে চুক্তিনামা প্রদান।	৫। আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	৭। সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd
৪।	সেচ প্রদান	৪। সংশ্লিষ্ট এলাকার ডিলারের নিকট থেকে কার্ড রিচার্জকরণ ৪। রিচার্জকৃত কার্ড সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটারে পুনরায় সেচ গ্রহণ।	৪। রিচার্জকৃত ইউজার কার্ড ও সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটার ৪। সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের ডিলার ও অপারেটর	৪। গভীর নলকূপ: ঘটাপ্রতি ১১০/- টাকা থেকে ১২০/- টাকা (ভিসচার্জ ও এলাকান্তেদে) ৪। এলএলপি: ঘটাপ্রতি ১১০/- টাকা	৪। তাৎক্ষণিক বিদ্যুৎ থাকা সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের অপারেটর
৫।	সেচ যন্ত্র স্থাপন	৫। প্রকল্পের সংস্থান সাপেক্ষে স্কীম ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদন দাখিল ৫। সম্ভাব্যতা যাচাই ও সেচ যন্ত্র স্থাপন।	৫। নির্ধারিত স্কীম ফরম সংগ্রহ ৫। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	৫। স্কীম ফরমের মূল্য-১০০/- টাকা ৫। পার্টিসিপেশন ফান্ড ৫০,০০০/- টাকা ডিভি/পে-অর্ডার করে মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	৪ (চার) মাস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন
৬।	সেচ যন্ত্রের পাম্প, মটর ও ট্রান্সফরমার ইত্যাদি মেরামত	৬। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তরে লিখিত অভিযোগ ৬। প্রয়োজনীয়তা যাচাই/বাছাই অন্ত্রে মেরামত	৬। সাদা কাগজে স্বহস্তে লিখিত অভিযোগ ৬। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন
৭।	বীজ বিক্রয়	৭। চাহিদা পত্র ৭। বীজ সরবরাহ	৭। চাহিদা পত্র ৭। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	বীজের জাত অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে মানি রশিদের মাধ্যমে	মজুদ থাকা সাপেক্ষে (তাৎক্ষণিক)	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন
৮।	কৃষক প্রশিক্ষণ	৮। সহকারী প্রকৌশলী'র দপ্তর কর্তৃক স্কীমের কৃষক নির্বাচন	৮। তালিকা মোতাবেক ৮। সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন



[২.২] প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	বিভিন্ন তথ্য উপাত্ত সরবরাহ	<input type="radio"/> লিখিত আবেদন পত্র <input type="radio"/> চাহিদাকৃত তথ্য উপাত্ত সরবরাহ	<input type="radio"/> আবেদন পত্র <input type="radio"/> সংশ্লিষ্ট দপ্তর	<input type="radio"/> নির্ধারিত মূল্য <input type="radio"/> নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	৪ (চার) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮-৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd

[২.৩] আভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	অর্জিত ছুটি	<input type="radio"/> লিখিত আবেদন পত্র প্রাপ্তি <input type="radio"/> প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ছুটি মঞ্জুরীর পত্র জারী	<input type="radio"/> ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন পত্র <input type="radio"/> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৪ (চার) কার্যদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮-৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd

  
(মোঃ রুহুল আমিন)  
কম্পিউটার অপারেটর

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য-সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কমিটি।

  
(মোঃ হাসানুজ্জামান)  
সহকারী হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কমিটি।

  
(মোঃ মজিবুর রহমান)  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য

আহবায়ক (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরীক্ষণ কমিটি।

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

কোন নাগরিক দস্তুর/শোখা হতে কোন কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd Web: www.bmda.natore.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ আব্দুর রশীদ নির্বাহী পরিচালক বিএমডিএ, বরেন্দ্র ভবন, বহরমপুর, রাজশাহী-৬০০০ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬২৬৬৬৮, ০২৫৮৮৮৬৩৭৮৬ Email: bmdahq@bmda.gov.bd Web: www.bmda.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস

  
(মোঃ বিক্রম আমিন)  
কম্পিউটার অপারেটর

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য-সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

  
(মোঃ হাসানুজ্জামান)  
সহকারী হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

  
(মোঃ মাজিব রহমান)  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

আহ্বায়ক (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।