

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 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 | সেচ কাজে ব্যবহারের জন্য ইউজার কার্ড প্রদান | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও কার্ড প্রদান | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ○ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | ○ ফরমের মূল্য ২/- (দুই) টাকা ○ কার্ডের মূল্য ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) টাকা ○ নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান | ১ (এক) কার্যদিবস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |
| ২ | মোবাইল ভেডিং ইউনিট ডিলার নিয়োগ প্রদান | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ○ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই/বাছাই ও ডিলার নির্বাচন ○ নিয়োগ প্রদান | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ○ ন্যূনতম এসএসসি পাসের সনদপত্র ○ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ○ জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | ○ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ○ জামানত বাবদ ১০০০/- (এক হাজার) টাকা মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান ○ মোবাইল ভেডিং ইউনিটের মূল্য বাবদ ৩০০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা ডিডি/পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ○ ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প চুক্তিনামা প্রদান | ১০ (দশ) কার্যদিবস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |
| ৩ | খন্ডকালীন অপারেটর নিয়োগ/পরিবর্তন | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ○ প্রাপ্ত আবেদনের প্রয়োজনীয়তা/অভিযোগের প্রেক্ষিতে যাচাই/বাছাই ও অপারেটর নিয়োগ | ○ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ○ ন্যূনতম অষ্টম শ্রেণী পাসের সনদপত্র ○ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২ কপি। ○ জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। ○ নাগরিকত্বের সনদপত্র ○ ফীমুক্ত কৃষকগণের স্বাক্ষরিত আবেদন ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | ○ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ○ জামানত বাবদ পুরুষ ৭৫০০/- (সাত হাজার পাঁচশত) টাকা এবং নারী ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা ডিডি/পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ○ ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প চুক্তিনামা প্রদান | আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস | 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 | ○ সংশ্লিষ্ট এলাকার ডিলারের নিকট থেকে কার্ড রিচার্জকরণ ○ রিচার্জকৃত ইউজার কার্ড সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটারে পুশকরণ এবং সেচ গ্রহণ | ○ রিচার্জকৃত কার্ড ও সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটার ○ সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের ডিলার ও অপারেটর | ○ গভীর নলকূপ: ঘন্টাপ্রতি ১১০/- (একশত দশ) টাকা থেকে ১২০/- (একশত বিশ) টাকা (ডিসচার্জ ও এলাকাভেদে) ○ এলএলপি: ঘন্টাপ্রতি ১১০/- (একশত দশ) টাকা | তাৎক্ষণিক (বিদ্যুৎ থাকে সাপেক্ষে) | সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের অপারেটর |

| ক্রম | 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 |
| ৫ | সেচ যন্ত্র পূর্ণ স্থাপন (পুনর্বাসন) | <ul style="list-style-type: none"> ○ প্রকল্পের সংস্থান সাপেক্ষে স্কীম ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদন দাখিল ○ সম্ভাব্যতা যাচাই ও সেচ যন্ত্র স্থাপন | <ul style="list-style-type: none"> ○ নির্ধারিত স্কীম ফরম সংগ্রহ ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | <ul style="list-style-type: none"> ○ স্কীম ফরমের মূল্য-১০০/- (একশত) টাকা ○ পার্টিসিপেশন ফান্ড ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার) টাকা ডিডি/পে-অর্ডার করে মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান | ৪ (চার) মাস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |
| ৬ | সেচ যন্ত্রের পাম্প, মটর ও ট্রান্সফরমার ইত্যাদি মেরামত | <ul style="list-style-type: none"> ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তরে লিখিত অভিযোগ ○ প্রয়োজনীয়তা যাচাই/বাছাই অস্ত্রে মেরামত | <ul style="list-style-type: none"> ○ সাদা কাগজে স্বহস্তে লিখিত অভিযোগ ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | বিনামূল্যে | ৩ (তিন) কার্যদিবস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |
| ৭ | বীজ বিক্রয় | <ul style="list-style-type: none"> ○ চাহিদা পত্র ○ বীজ সরবরাহ | <ul style="list-style-type: none"> ○ চাহিদা পত্র ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | বীজের জাত অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে মানি রশিদের মাধ্যমে | তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |
| ৮ | কৃষক প্রশিক্ষণ | <ul style="list-style-type: none"> ○ সহকারী প্রকৌশলী'র দপ্তর কর্তৃক স্কীমের কৃষক নির্বাচন | <ul style="list-style-type: none"> ○ তালিকা মোতাবেক ○ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর | বিনামূল্যে | ৩ (তিন) কার্যদিবস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর |

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম | 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 | বিভিন্ন তথ্য উপাত্ত সরবরাহ | <ul style="list-style-type: none"> ○ লিখিত আবেদন (তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নির্ধারিত ফরমে) ○ চাহিদাকৃত তথ্য উপাত্ত সরবরাহ | <ul style="list-style-type: none"> ○ আবেদনপত্র (তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নির্ধারিত ফরমে) ○ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/শাখা | <ul style="list-style-type: none"> ○ নির্ধারিত মূল্য ○ নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান | ৪ (চার) কার্যদিবস | সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd |
| ২ | নাগরিক সেবায় উত্তাবনী চর্চায় সোস্যাল মিডিয়ার ব্যবহার | <ul style="list-style-type: none"> ○ ফেসবুক গ্রুপের মাধ্যমে | <ul style="list-style-type: none"> ○ রিজিয়নাল ফেসবুক গ্রুপ | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক (ইন্টারনেট থাকা সাপেক্ষে) | |

২.৩ আভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম | 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 | অর্জিত ছুটি | <ul style="list-style-type: none"> ○ লিখিত আবেদন পত্র প্রাপ্তি ○ প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ছুটি মঞ্জুরীর পত্র জারী | <ul style="list-style-type: none"> ○ ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র ○ প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | ৪ (চার) কার্যদিবস | মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭৪১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd |

৩. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

| ক্রম | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয় |
|------|---|
| ১ | ২ |
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪ | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫ | অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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

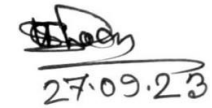
| ক্রম | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------|---|-----------------------------------|---|----------------------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | মোঃ মনিরুজ্জামান 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 ০২৫৮৮৮৬২৬৬৮, ০২৫৮৮৮৬৩৭৮৬ Email: bmdahq@bmda.gov.bd Web: www.bmda.gov.bd | ২০ (বিশ) কার্যদিবস |


27.09.23

(মোঃ রুহুল আমিন)
কম্পিউটার অপারেটর
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর
ও
সদস্য-সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।


27.09.23
26

(মোঃ হাসানুজ্জামান)
সহকারী হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর
ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।


27.09.23

(মোঃ শফিকুল ইসলাম)
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর
ও
আহবায়ক (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।