

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 স্ট্যাম্পে 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 ○ ক্ষীমভুক্ত 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 স্ট্যাম্পে চুক্তিনামা প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ☎ +৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ 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 থাকা 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 পুণ: স্থাপন (পুনর্বাসন)	<input type="checkbox"/> প্রকল্পের সংস্থান সাপেক্ষে স্কীম ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদন দাখিল <input type="checkbox"/> সম্ভাব্যতা যাচাই ও সেচ যন্ত্র স্থাপন	<input type="checkbox"/> নির্ধারিত স্কীম ফরম সংগ্রহ <input type="checkbox"/> সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	<input type="checkbox"/> স্কীম ফরমের মূল্য-১০০/- (একশত) টাকা <input type="checkbox"/> পাটিসিপেশন 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	<input type="checkbox"/> সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তরে লিখিত অভিযোগ <input type="checkbox"/> প্রয়োজনীয়তা যাচাই/বাছাই অন্তে মেরামত	<input type="checkbox"/> সাদা কাগজে স্বহস্তে লিখিত অভিযোগ <input type="checkbox"/> সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর
৭	বীজ বিক্রয়	<input type="checkbox"/> চাহিদা পত্র <input type="checkbox"/> বীজ সরবরাহ	<input type="checkbox"/> চাহিদা পত্র <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> সহকারী প্রকৌশলী'র দপ্তর কর্তৃক স্কীমের কৃষক নির্বাচন	<input type="checkbox"/> তালিকা মোতাবেক <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> লিখিত আবেদন (তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নির্ধারিত ফরমে) <input type="checkbox"/> চাহিদাকৃত তথ্য উপাত্ত সরবরাহ	<input type="checkbox"/> আবেদনপত্র (তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নির্ধারিত ফরমে) <input type="checkbox"/> সংশ্লিষ্ট দপ্তর/শাখা	<input type="checkbox"/> নির্ধারিত মূল্য <input type="checkbox"/> নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	৪ (চার) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ☎+৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd
২	নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী চর্চায় সোশ্যাল মিডিয়ার ব্যবহার	<input type="checkbox"/> ফেসবুক গ্রুপের মাধ্যমে	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> লিখিত আবেদন পত্র প্রাপ্তি <input type="checkbox"/> প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ছুটি মঞ্জুরীর পত্র জারী	<input type="checkbox"/> ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র <input type="checkbox"/> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৪ (চার) কার্যদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ☎+৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd

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

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	২
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যিক 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 ☎ +৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ Email: <a href="mailto:xen_natore@bmda.gov.bd">xen_natore@bmda.gov.bd</a> Web: <a href="http://www.bmda.natore.gov.bd">www.bmda.natore.gov.bd</a>	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: <a href="mailto:bmdahq@bmda.gov.bd">bmdahq@bmda.gov.bd</a> Web: <a href="http://www.bmda.gov.bd">www.bmda.gov.bd</a>	২০ (বিশ) কার্যদিবস

  
24.12.23

(মোঃ রুহেল আমিন)

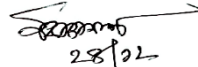
কম্পিউটার অপারেটর

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

ও

সদস্য-সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

  
28/12

(মোঃ হোসাইনুজ্জামান)

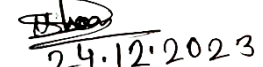
সহকারী হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

ও

সদস্য

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

  
24.12.2023

(মোঃ শফিকুল ইসলাম)

উপ-সহকারী প্রকৌশলী

বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

ও

আহবায়ক (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।