



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কৃষি মন্ত্রণালয়

'কৃষিই সমৃদ্ধি'

বরেন্দ্র বহুমুখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
নির্বাহী প্রকৌশলী এর কার্যালয়
নাটোর রিজিয়ন, নাটোর।



+৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩, Email: xen_natore@bmda.gov.bd

স্মারক নং-বিএমডিএ/নিঃপ্রঃ/নাটোর/প্রশাঃ/এপিএ/১৪/২০২৩-২৪/৪৯৪

তারিখঃ ২১/০৩/২০২৪খ্রি.

বরাবর


নির্বাহী পরিচালক
বরেন্দ্র বহুমুখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
রাজশাহী।

বিষয়ঃ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন
প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ ২০/০৩/২০২৪ তারিখে অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, গত ২০ মার্চ, ২০২৪খ্রি. তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী-মার্চ, ২০২৪) সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় পরিবীক্ষণ কমিটির গৃহীত সিদ্ধান্ত মোতাবেক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তঃ বর্ণনা মোতাবেক-০১ প্রস্থ।


(মোঃ মনিরুজ্জামান মনির)
নির্বাহী প্রকৌশলী
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন
নাটোর।

জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে অনুলিপি :

১. আহবায়ক (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, অত্র দপ্তর।
২. সহকারী প্রকৌশলী, বিএমডিএ, নাটোর/বড়াইগ্রাম জোন, নাটোর।
৩. অফিস কপি/প্রধান নথি।

বরেন্দ্র বহুমুখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

নির্বাহী প্রকৌশলী'র কার্যালয়

নাটোর রিজিয়ন, নাটোর।

www.xen_natore@bmda.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২. 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	সেচ কাজে ব্যবহারের জন্য ইউজার কার্ড প্রদান	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও কার্ড প্রদান	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ০ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ০ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	০ ফরমের মূল্য ২/- (দুই) টাকা ০ কার্ডের মূল্য ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) টাকা ০ নগদ মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	১ (এক) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর
২	মোবাইল ভোডিং ইউনিট ডিলার নিয়োগ প্রদান	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ০ প্রাপ্ত আবেদন যাচাই/বাছাই ও ডিলার নির্বাচন ০ নিয়োগ প্রদান	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ০ ন্যূনতম এসএসসি পাসের সনদপত্র ০ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ০ জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ০ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	০ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ০ জামানত বাবদ ১০০০/- (এক হাজার) টাকা মানি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান ০ মোবাইল ভোডিং ইউনিটের মূল্য বাবদ ৩০০০০/- (ত্রিশ হাজার) টাকা ডিডি /পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ০ ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে চুক্তিনামা প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর
৩	খসড়া কালীন অপার্টের নিয়োগ/পরিবর্তন	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদন ০ প্রাপ্ত আবেদনের প্রয়োজনীয়তা/ভবিষ্যোগের প্রেক্ষিতে যাচাই/বাছাই ও অপার্টের নিয়োগ	০ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ০ ন্যূনতম অষ্টম শ্রেণী পাসের সনদপত্র ০ পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২ কপি। ০ জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। ০ নাগরিকত্বের সনদপত্র ০ স্ত্রীমতৃত্ব কৃষকগণের স্বাক্ষরিত আবেদন ০ সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তর	০ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ০ জামানত বাবদ পুরুষ ৭৫০০/- (সাত হাজার পাঁচশত) টাকা এবং নারী ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা ডিডি/পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান ০ ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে চুক্তিনামা প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট জোন ও মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিও, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ☎ +৮৮০২৫৮৭৩৫১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd

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
৪	সেচ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট এলাকার ডিলারের নিকট থেকে কার্ড রিচার্জকরণ রিচার্জকৃত ইউজার কার্ড সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটারে পুশকরণ এবং সেচ গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> রিচার্জকৃত কার্ড ও সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের প্রি-পেইড মিটার সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের ডিলার ও অপারেটর 	<ul style="list-style-type: none"> গভীর নলকূপ: ঘন্টাপ্রতি ১১০/- (একশত দশ) টাকা থেকে ১২০/- (একশত বিশ) টাকা (ডিসচার্জ ও এলাকাভেদে) এলএলপি: ঘন্টাপ্রতি ১১০/- (একশত দশ) টাকা 	<ul style="list-style-type: none"> তাৎক্ষণিক (বিদ্যুৎ থাকা সাপেক্ষে) 	সংশ্লিষ্ট সেচ যন্ত্রের অপারেটর
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 পাটসিপেশন ফান্ড ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার) টাকা ডিভিডে-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 অগ্রে 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 মনিবুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর ☎ +৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd
২	নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী চর্চায় সোস্যাল মিডিয়ার ব্যবহার	<ul style="list-style-type: none"> ফেসবুক/হোয়াটস অ্যাপ গ্রুপের মাধ্যমে 	<ul style="list-style-type: none"> রিজিয়নাল ফেসবুক/হোয়াটস অ্যাপ 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 অর্জিত ছুটি	৩ ০ লিখিত আবেদন পত্র প্রাপ্তি ০ প্রাপ্যতা সাপেক্ষে ছুটি মঞ্জুরীর পত্র জারী	৪ ০ ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র ০ প্রশাসন শাখা	৫ বিনামূল্যে	৬ ৪ (চার) কার্যদিবস	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান মনির নির্বাহী প্রকৌশলী বিএমডিএ, নাটোর বিজয়ন, নাটোর ☎ +৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ Email: xen_natore@bmda.gov.bd
২	তহবিল প্রদান	০ তহবিলের প্রস্তাব ০ তহবিল প্রদান	০ নির্ধারিত কাগজপত্র ০ হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	
৩	সংস্থার প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের টেলিফোন/মোবাইল, যানবাহনের জালানী ও পত্রিকার বিল পরিশোধ	০ বিল প্রাপ্তি ০ বিল পরিশোধ	০ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রে প্রত্যয়নসহ বিল দাখিল ০ হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	


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

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	২ 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	অনাবশ্যক ফোন/তদবিধি না করা


৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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


ক্রম	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 ☎ +৮৮০২৫৮৭৭৩৫১০৩ 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 শমসের আলী তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (চ.দা.) বিএমডিএ, বরেন্দ্র ভবন, বহরমপুর, রাজশাহী-৬০০০ ফোন: +৮৮০১৯১১-০১৯৩৫১, ০২৫৮৮৮৬৩৭৮৬ Email: shamsherxen67@gmail.com, bmdahq@bmda.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মোঃ শামসুল হোদা অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চ.দা.) বিএমডিএ, বরেন্দ্র ভবন, বহরমপুর, রাজশাহী-৬০০০ ফোন: ০২৫৮৮৮৬২৬৬৮, ০২৫৮৮৮৬৩৭৮৬ Email: bmdahq@bmda.gov.bd Web: www.bmda.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস


20/03/2024
(মোঃ রুহুল আমিন)
কম্পিউটার অপারেটর
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

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


20/03/24
(মোঃ হাসানুজ্জামান)
সহকারী হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।


20.03.24
(মোঃ শফিকুল ইসলাম)
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
বিএমডিএ, নাটোর রিজিয়ন, নাটোর

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