সিটিজেন চার্টার

১। নাগরিক সেবা

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্র:নং | | সেবার নাম | | সেবা প্রদান পদ্ধতি | | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | | সেবা প্রাদানের সময়সীমা |
| (১) | | (২) | | (৩) | | (৪) | | (৫) |
| ১. | | বিএডিসি’র বীজ ডিলার  হিসেবে নিবন্ধন প্রদান | | ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন প্রাপ্তি।  খ) আবেদন যাচাই বাছাই।  গ) কমিটির সুপারিশ  ঘ)  লাইসেন্স প্রদান | | ক) আবেদন ফরম মূল্য-১০০/- টাকা।  খ) লাইসেন্স ফি- ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা। | | ১৫ (পনের) কার্য দিবস |
| ২. | | কৃষক পর্যায়ে বীজ বিক্রয় | | সরাসরি জেলা/উপজেলা বীজ বিক্রয় কেন্দ্রের মাধ্যমে। | | সরকার নির্ধারিত মূল্য | | তাৎক্ষনিক |
| ৩. | | সরকারী/বেসরকারী  সংস্থায় বীজ সরবরাহ | | ক) প্রস্তাব প্রাপ্তি  খ) বরাদ্দপত্র জারী ও বীজ সরবরাহ | | সরকার নির্ধারিত মূল্যে | | মজুদ থাকা সাপেক্ষে ০৩ থেকে ০৭ কার্যদিবস | | |
| ৪. | | ডিলার পর্যায়ে বীজ বিতরণ | | ক) চাহিদাপত্র প্রাপ্তি  খ)  আদেশ  জারী। | | সরকার নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডারের মাধ্যমে। | | ৩ (তিন) কার্য দিবস  (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) | | |

২। দাপ্তরিক সেবা

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ক্র:নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | সেবা প্রাদানের সময়সীমা |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) |
| ১. | পি.আর.এল মঞ্জুর | ক) পিআরএল শুরুর কমপক্ষে  ০১ মাস পূর্বে আবেদন প্রাপ্তি।  খ) অফিস আদেশ জারী | ০৭ কর্মদিবস। |
| ২. | ছুটি নগদীকরণ মঞ্জুর | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তি  খ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ০৭ কর্মদিবস। |
| ৩. | প্রদেয় ভবিষ্য তহবিল প্রদান | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তি  খ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ৪৫ কর্মদিবস। |
| ৪. | আনুতোষিক প্রদান | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তি  খ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ৪৫ কর্মদিবস। |
| ৫. | উচ্চ শিক্ষার জন্য প্রেষণ মঞ্জুর | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তি  খ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ০৭ কর্মদিবস। |
| ৬. | চেয়ারম্যান মহোদয়ের স্বেচ্ছাধীন তহবিল থেকে আর্থিক সাহায্য প্রদান। | (ক) এতদসংক্রান্ত সুপারিশ কমিটির সভাপতির অনুমতি সাপেক্ষে সভা আহ্বান। (খ) চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে আবেদনকৃতদের সাহায্য প্রদান। | প্রতি ০৪ (চার) মাস পর পর। |
| ৭. | চিকিৎসা সেবা | (ক) বিএডিসির চিকিৎসা কেন্দ্রে বিএডিসির কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পরিচয়পত্র প্রদর্শন সাপেক্ষে সেবা প্রদান।  (খ) ঔষধ মজুদ থাকা সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ঔষধ সরবরাহ। | তাৎক্ষণিক |
| ৮. | প্রদেয় ভবিষ্য তহবিল অগ্রিম | ক) আবেদন প্রাপ্তি  খ) আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে মোট জমার সর্বোচ্চ ৮০% অগ্রিমের চেক প্রদান। | ৩০ কর্মদিবস। |
| ৯. | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে ঋণ | ক) নির্ধারিত ফরমে  আবেদন প্রাপ্তি  খ) আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে পদবি ভিত্তিক সর্বোচ্চ ১৫০০০/- টাকার চেক প্রদান | ঈদুল ফিতর এবং ঈদুল আযহা উপলক্ষ্যে |
| ১০ | গোষ্ঠীবীমার দাবী পরিশোধ সেবা | ক) মৃত/দূর্ঘটনার শিকার ব্যক্তির নমনীর নিকট থেকে আবেদন প্রাপ্তি।  খ) মঞ্জুরী পত্র জারী | জীবন বীমা কর্পোরেশন হতে চেক প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে। |

**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।

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ক্র:নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | পদবী : সচিব, বিএডিসি, ঢাকা।  ফোন: ০২-৯৫৬৪৩৫৯  ইমেইল: secretary@ badc.gov.bd  ওয়েব : www.badc.gov.bd | তিন মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | পদবী : চেয়ারম্যান, বিএডিসি, ঢাকা।  ফোন: ০২-৯৫৬৪৩২৮, ৯৫৬৪৩৫৮ ইমেইল:chairman@badc.gov.bd  ওয়েব: www.badc.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।  ইমেইলঃ secretary@moa.gov.bd  ওয়েব :www.moa.gov.bd | তিন মাস |