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 ডিলারহিসেবে নিবন্ধন প্রদান | ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন প্রাপ্তি।খ) আবেদন যাচাই বাছাই।গ) কমিটির সুপারিশঘ)  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/বেসরকারীসংস্থায় বীজ সরবরাহ | ক) প্রস্তাব প্রাপ্তিখ) বরাদ্দপত্র জারী ও বীজ সরবরাহ | সরকার নির্ধারিত মূল্যে | মজুদ থাকা সাপেক্ষে ০৩ থেকে ০৭ কার্যদিবস |
| ৪. | ডিলার পর্যায়ে বীজ বিতরণ | ক) চাহিদাপত্র প্রাপ্তিখ)  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 প্রাপ্তিখ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ০৭ কর্মদিবস। |
| ৩. | প্রদেয় ভবিষ্য তহবিল প্রদান | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তিখ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ৪৫ কর্মদিবস। |
| ৪. | আনুতোষিক প্রদান | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তিখ) মঞ্জুরীপত্র জারী | ৪৫ কর্মদিবস। |
| ৫. | উচ্চ শিক্ষার জন্য প্রেষণ মঞ্জুর | ক) আবেদনপত্র প্রাপ্তিখ) 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 প্রাপ্তিখ) আবেদন যাচাই-বাছাই শেষে মোট জমার সর্বোচ্চ ৮০% অগ্রিমের চেক প্রদান। | ৩০ কর্মদিবস। |
| ৯. | কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে ঋণ | ক) নির্ধারিত ফরমে  আবেদন প্রাপ্তিখ) 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: ০২-৯৫৬৪৩৫৯ইমেইল: secretary@ badc.gov.bdওয়েব : 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.bdওয়েব: www.badc.gov.bd | এক মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।ইমেইলঃ secretary@moa.gov.bdওয়েব :www.moa.gov.bd | তিন মাস |