



লক্ষ্মীপুর পানি উন্নয়ন বিভাগ
বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড, লক্ষ্মীপুর
www.bwdb.lakshmipur.gov.bd
নাগরিক সনদ

১। ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ অংশগ্রহণমূলক পানি ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বাংলাদেশের পানি সম্পদের সমন্বিত টেকসই উন্নয়ন, পানি সংক্রান্ত দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে জনগণের জানমাল রক্ষা করে এবং সেচ ব্যবস্থা উন্নয়নের মাধ্যমে খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিত করে জনগণের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন।

মিশনঃ কৌশলগত পরিকল্পনার আওতায় বন্যা নিয়ন্ত্রণ, নিষ্কাশন ও সেচ ব্যবস্থার উন্নয়ন, নদী ভাঙ্গনরোধ, ভূমি পুনরুদ্ধার, লবণাক্ততার নিরসন এবং সমন্বিত উপকূলীয় অঞ্চল ব্যবস্থাপনার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে জলবায়ু পরিবর্তনের বিরূপ প্রভাব মোকাবিলা করে খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণে, দারিদ্র্য নিরসনে ও পানি সংক্রান্ত দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় অবদান রাখা;

সমন্বিত পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনায় সক্রিয় অংশীদারিত্বের মাধ্যমে জনগণের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধিকরণ; উন্নত ও আধুনিক প্রশিক্ষণ দিয়ে জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির মাধ্যমে মানব সম্পদের উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনা; সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে বন্যা পূর্বাভাস ও সতর্কীকরণ ব্যবস্থার আধুনিকায়ন, সমন্বিত আইসিটি অবকাঠামোর আধুনিকায়ন, আর্থিক ব্যবস্থাপনা শক্তিশালীকরণ এবং মৌলিক ও প্রয়োগিক গবেষণার জন্য উদ্দ্যোগ গ্রহণ; এবং বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডকে পানিসম্পদ খাতের শ্রেষ্ঠ কেন্দ্র হিসেবে প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে সকল ধরনের উদ্যোগ গ্রহণ ও কর্মকান্ড সম্পাদন।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	বন্যা পূর্বাভাস ও সতর্কীকরণ সেবা	ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ফ্যাক্স ও ফোনের মাধ্যমে। মো বাইল থেকে ১০৯৪১ নাম্বারে ডায়াল করে ও পরে ৫ চেপে বন্যা সংক্রান্ত বার্তা শোনা যাবে।	প্রয়োজ্য নহে	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী(পুর) বন্যা পূর্বাভাস ও সতর্কীকরণ কেন্দ্র বাপাউবো, পানি ভবন, লেভেল-২, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ www.ffwc.gov.bd ফোন: ০২২২২২৩০০৭০
২।	বার্ষিক বন্যা প্রতিবেদন	ওয়েবসাইটে প্রকাশ			১ কার্যদিবস	
৩।	বন্যা পরিস্থিতির বিবরণ, ব্যাখ্যা এবং প্রমোত্তর	বিভিন্ন মিডিয়ায়/পত্র মারফত/ই-মেইল			৩ কার্যদিবস	
৪।	বাপাউবোর সকল কার্যক্রম, প্রতিবেদন, টেন্ডার, নিয়োগ, যোগাযোগের ঠিকানা, আইন, নীতি, পদ্ধতি, সার্কুলার, আদেশ, নদ-নদী ও পানি বিজ্ঞান, বাজেট ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য, পুস্তিকা ও	ওয়েবসাইট/ ইমেইল/পত্র মারফত	প্রয়োজ্য নহে	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট কেন্দ্রীয় আইসিটি পরিদপ্তর, বাপাউবো পানি ভবন, লেভেল-৬ ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ssa.ict@bwdb.gov.bd ফোন: ০২২২২২৩০১২৩

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	মিডিয়া সর্বসাধারণের জন্য প্রকাশ					
৫।	চলমান কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	পত্র / ই- মেইল	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্য দিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, লক্ষ্মীপুর পওর বিভাগ, বাপাউবো, লক্ষ্মীপুর। মোবাইল নং: ০১৩১৮২৩৬০৩৮ ফোন (অফিস): ০২৩৩৭-৭৩০০৫০ ই-মেইল : xn.laxmipur@gmail.com , xen.laxmipur@bwdb.gov.bd
৬।	সম্পাদিত কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	মারফত				
৭।	বন্যা নিয়ন্ত্রন সম্পর্কিত সেবা	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র		জুরুরী পরিস্থিতি তে ৩ কার্য দিবস এবং সাধারণভা বে ৯০ কার্যদিবস	
৮।	পানি নিয়ন্ত্রন কাঠামো পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষন সংক্রান্ত সেবা				৭ কার্য দিবস	
৯।	নদী ভাঙ্গন রোধ সম্পর্কিত সেবা				৯০ থেকে ১৮০ কার্যদিবস	
১০।	বাপাউবো'র খাল খনন/পুনঃখনন, নদী/খালের গতিপথ ও নদীর স্বাভাবিক প্রবাহে বাধা দানকারী অবকাঠামোভুক্ত অবৈধ স্থাপনা এবং বাপাউবোর জমির অবৈধ দখল সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক পত্র/দাপ্তরিক আদেশ ও ই- মেইলের মাধ্যমে	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	৩০ কার্য দিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, পানি উন্নয়ন বিভাগ, বাপাউবো, লক্ষ্মীপুর। মোবাইল নং: ০১৩১৮২৩৬০৩৮ ফোন (অফিস): ০২৩৩৭-৭৩০০৫০ ই-মেইল : xn.laxmipur@gmail.com , xen.laxmipur@bwdb.gov.bd
১১।	নতুন প্রকল্প গ্রহণ সংক্রান্ত সেবা	ডিপিপি প্রনয়ন এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	ছোট প্রকল্পের জন্যে ৯০ দিন এবং বড় প্রকল্পের জন্যে ১ বৎসর	নির্বাহী প্রকৌশলী, পানি উন্নয়ন বিভাগ, বাপাউবো, লক্ষ্মীপুর। মোবাইল নং : ০১৩১৮২৩৬০৩৮ ফোন (অফিস) : ০২৩৩৭-৭৩০০৫০ ই-মেইল : xn.laxmipur@gmail.com , xen.laxmipur@bwdb.gov.bd
১২।	বাপাউবো বোর্ডের জমি অধিগ্রহণ, হকুম দখলকৃত ভবিষ্যতে প্রয়োজনীয় সাময়িক ব্যবহৃত জমি বাঁধ, বরোপিট, খাল, নালা ইত্যাদি বহুমুখী কাজ অর্থাৎ মৎস্য চাষ, পোল্ট্রিফার্ম, শস্য উৎপাদন এবং বনায়ন ইত্যাদি বহুমুখী কাজে ব্যবহারের অনুমতি প্রদান	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্রকল্প কর্তৃপক্ষের প্রস্তাবের আবেদন//দাপ্তরিক পত্রের মাধ্যমে দাপ্তরিক আদেশে বর্ণিত ফি এবং বাপাউবোর ব্যবহৃত জমির ইজারা/মূল্য তালিকা/নির্ধারণকৃত ফি অনুযায়ী	৬০ কার্যদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, পানি উন্নয়ন বিভাগ, বাপাউবো, লক্ষ্মীপুর। মোবাইল নং : ০১৩১৮২৩৬০৩৮ ফোন (অফিস) : ০২৩৩৭-৭৩০০৫০ ই-মেইল : xn.laxmipur@gmail.com , xen.laxmipur@bwdb.gov.bd ও পরিচালক, ভূমি ও রাজস্ব পরিদপ্তর, বাপাউবো পানি ভবন, লেভেল-১, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ dir.land@bwdb.gov.bd ফোন: ০২২২২২৩০০৫৬

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১।	বন্যা নিয়ন্ত্রন বাঁধ নির্মাণ, পানি নিষ্কাশন অবকাঠামো নির্মাণ, সেচ সুবিধা প্রদানের জন্য সেচ খাল খনন, সাইফুন, একুইডাক্ট, ব্যারেজ, স্লুইজ গেইট, চেক ষ্ট্রাকচার ইত্যাদি নির্মাণ ও নদী ভাংগন রোধে বিভিন্ন প্রতিরক্ষামূলক কাজ ডিপোজিট ওয়ার্ক হিসেবে বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন, ডিও পত্র, বিভিন্ন সংস্থার দাপ্তরিক পত্রের প্রেক্ষিতে	বাপাউবোর সর্বশেষ অনুমোদিত রেট সিডিউল এ বর্ণিত ফি অনুযায়ী	৭ কার্য দিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, পানি উন্নয়ন বিভাগ, বাপাউবো, লক্ষ্মীপুর। মোবাইল নং: ০১৩১৮২৩৬০৩৮ ফোন (অফিস): ০২৩৩৭-৭৩০০৫০ ই-মেইল : xn.laxmipur@gmail.com, xen.laxmipur@bwdb.gov.bd

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর) ফেনী পানি উন্নয়ন সার্কেল বাপাউবো, ফেনী। ফোন (অফিস): ০২৩৩৪৪৭৩৫৪২ ই-মেইল: sefenicircle@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (বোর্ড) বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড পানি ভবন, লেভেল-৭, ৭২ গ্রীন রোড, ঢাকা। ফোন: ০২২২২২৩০০৫৩ মোবাইল: ০১৭১১৪৮২৭০০ ই-মেইল: secretary@bwdb.gov.bd	৭ কার্যদিবস

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২।	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।