

বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন একাডেমি
কোটবাড়ী, কুমিল্লা
www.bard.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বাংলাদেশে পল্লী উন্নয়নের ক্ষেত্রে Think Tank হিসেবে পরিণত হওয়া

মিশন:

- মানসম্মত গবেষণা এবং কর্ম গবেষণা ভিত্তিক উদ্ভাবনী ধারণা সৃষ্টি করা।
- বার্ড গ্রামীণ উন্নয়ন উদ্যোগকে উদ্দীপনা প্রদান করে যাতে সরকার ও অন্যান্যরা গ্রামীণ সম্প্রদায়ের প্রতি চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করতে সক্ষম হয়।
- ব্যক্তিগত এবং প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে সাহায্য করা।
- ভিশন অর্জনের জন্য দক্ষ এবং প্রতিশ্রুতিবদ্ধ অনুযদ সদস্য তৈরী এবং প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. 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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পল্লী উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট গ্রামীণ সংগঠন ও সমবায় ব্যবস্থাপনা, পানি ব্যবস্থাপনা, ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা উন্নয়ন উচ্চফলনশীল ধানের বীজ উৎপাদন ও সংরক্ষণ মোমাছি পালন ও প্রশিক্ষণ কোর্স এবং বিশ্ববিদ্যালয় পর্যায়ে শিক্ষার্থীদের জন্য পল্লী উন্নয়ন বিষয়ক সংযুক্তি কর্মসূচি সরকারী কর্মকর্তাদের জন্য বুনিয়াদী ও বিশেষ বুনিয়াদী প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা করা হয়।	শ্রেণিকক্ষ অধিবেশন, ভিডিও কনফারেন্সিং, ব্যবহারিক অধিবেশন, মাঠ সংযুক্তি ও মাঠ সফর শিক্ষাসমূহ	একাডেমির নিজস্ব ওয়েব সাইট, প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার, জাতীয় দৈনিকে প্রকাশিত বিজ্ঞপন এবং একাডেমির প্রশিক্ষণ বিভাগ।	আগ্রহী প্রতিষ্ঠানের সংগে আলোচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়। একাডেমির নিজস্ব উদ্যোগে আয়োজিত দক্ষতা ও সচেতনতামূলক নিকট হতে সেবা বাবদ কোন মূল্য নেয়া হয়ে না।	সর্বনিম্ন ২দিন হতে সর্বোচ্চ ৬ মাস মেয়াদী গ্রাম পর্যায়ে, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ের প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা করা হয়।	জনাব মিলন কান্তি ভট্টাচার্য্য, ভারপ্রাপ্ত পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন: ০১৭১৬৭৫২২১৫ ইমেইল: training.bard@gmail.com, dirtraining @bard.gov.bd

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	পরামর্শ সেবা। এ্যাডভাইজরি সার্ভিস, বেইসলাইন সার্ভে, প্রকল্প এবং কর্মসূচী মূল্যায়ন, কৃষি বিষয়ক পরামর্শ: মৌমাছি পালন, হাঁস-মুরগি পালন, গরু-ছাগল পালন। প্রকল্প ও কর্মসূচীর সম্ভাব্যতা যাচাই, প্রতিবেদন প্রণয়ন ও তথ্য সংগ্রহ।	প্রতিবেদন প্রদান, কারিগরি সহায়তা পরামর্শ প্রদান।	একাডেমির ওয়েব সাইট হতে প্রয়োজনীয় তথ্য এবং গবেষণা ও মূল্যায়ন বিভাগে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়া যায়।	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি ও কৃষকের সঙ্গে আলোচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির চাহিদা মারফিক সময়সীমার মধ্যে প্রতিবেদন প্রদান করা হয়।	১। ড. এ. কে. শরীফউল্লাহ, পরিচালক (কৃষি ও পরিবেশ), বার্ড মোবাইল নং- ০১৭১১২৩২৩৩৩ ই-মেইল- diragriculture@bard.gov.bd, sharifullahak@yahoo.com ২। জনাব মো. মিজানুর রহমান, পরিচালক (প্রকল্প), বার্ড মোবাইল নং- ০১৮১৯৪৮৯৮৮৭ ই-মেইল- dirproject@bard.gov.bd, mizanbard@yahoo.com ৩। জনাব মোঃ আবদুল করিম, যুগ্ম পরিচালক (সাঃ প্রঃ) মোবাইল নং- ০১৮১৬-১৭৭২০২ ই-মেইল- karim@bard.gov.bd, bardkarim@yahoo.com

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যাল্ডউইডথ্ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	লজিস্টিক	চাহিদা/ফরমায়েশ পত্রের ভিত্তিতে প্রদান করা হয়।	প্রশাসন বিভাগ	বহিঃপ্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির ক্ষেত্রে মহাপরিচালকের দাপ্তরিক একাউন্ট	চাহিদামাত্র প্রদান করা হয়।	১। ড. কামরুল আহসান, পরিচালক (প্রশাসন), বার্ড মোবাইল নং- ০১৭১৮৫৭২০৩৩ ই-মেইল- diradmin@bard.gov.bd, kamrul_61@yahoo.com
২।	বিভিন্ন প্রকার ছুটি	আবেদনের ভিত্তিতে বিধিসম্মতভাবে প্রদান করা হয়।	প্রশাসন বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	ধরণ অনুযায়ী দ্রুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়।	
৩।	জিপিএফ অগ্রিম	আবেদনের ভিত্তিতে বিধিসম্মতভাবে প্রদান করা হয়।	হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	ধরণ অনুযায়ী দ্রুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়।	
৪।	পেনশন	আবেদনের ভিত্তিতে বিধিসম্মতভাবে প্রদান করা হয়।	হিসাব শাখা	প্রযোজ্য নয়	ধরণ অনুযায়ী দ্রুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়।	

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	প্রত্যাশিত মানে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে	ড. এম মিজানুর রহমান মহাপরিচালক, বার্ড মোবাইল- 01704833995 ই-মেইল- dg@bard.gov.bd, dgbard1959@gmail.com	প্রতিটি সেবা বিধিবদ্ধ সময়সীমা

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

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।