

# বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড

www.bwdb.gov.bd

## নাগরিক সনদ

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** 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।

**মিশন:** 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 নিশ্চিতকরনে, দারিদ্র্য নিরসনে ও পানি সংক্রান্ত দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় অবদান রাখা; সমন্বিত পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনায় সক্রিয় অংশীদারিত্বের মাধ্যমে জনগণের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধিকরণ।

নাগরিক সনদ

১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্রমিক	সেবার নাম	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	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	১ কার্য দিবস	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	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	১ কার্য দিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী (পুর) বন্যা পূর্বাভাস ও সতর্কীকরণ কেন্দ্র বাপাউবো, পানি ভবন, লেভেল-২, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ www.ffwc.gov.bd ফোন: ০২২২২২৩০০৭০
৩	বন্যা পরিস্থিতির বিবরণ, ব্যাখ্যা এবং প্রশ্নোত্তর	আবেদন/দাণ্ডরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৩ কার্য দিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী (পুর) বন্যা পূর্বাভাস ও সতর্কীকরণ কেন্দ্র বাপাউবো, পানি ভবন, লেভেল-২, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ www.ffwc.gov.bd ফোন: ০২২২২২৩০০৭০
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 মিডিয়া সর্বসাধারণের জন্যে প্রকাশ	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	১ কার্য দিবস	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট কেন্দ্রীয় আইসিটি পরিদপ্তর, বাপাউবো পানি ভবন, লেভেল-৬, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০১২৩ ssa.ict@bwdb.gov.bd

নাগরিক সনদ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৫	ঠিকাদারগণকে ই-জিপি (ইলেক্ট্রনিক গভর্নমেন্ট প্রকিউরমেন্ট) সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ এবং পরামর্শ প্রদান	প্রয়োজ্য নহে	প্রয়োজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর(পুর) কফ্রাষ্ট এন্ড প্রকিউরমেন্ট সেল বাপাউবো, পানি ভবন, লেভেল-৬, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০০১৯
৬	নতুন জনবল নিয়োগ	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত কাগজপত্র সহকারে নির্ধারিত ফরমে আবেদন www.bwdb.gov.bd	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত ফি	৬ মাস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর) মানব সম্পদ উন্নয়ন পরিদপ্তর পানি ভবন, লেভেল-১, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০৩০৩ dir.staff@bwdb.gov.bd
৭	জনবল ও চাকুরী সংক্রান্ত সমস্যা নিরসন কল্পে মতামত প্রদান	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পুর) মানব সম্পদ উন্নয়ন পরিদপ্তর পানি ভবন, লেভেল-১, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০৩০৩ dir.staff@bwdb.gov.bd
৮	বিল্ডিং/অবকাঠামো ডিজাইন এবং প্ল্যানিং সহ পানি সম্পদ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়নে এবং চাহিদার আলোকে পানি বিজ্ঞান সম্পর্কিত বিভিন্ন তথ্য-উপাত্ত যেমনঃ পানি সমতল, বৃষ্টি পাত, ভূ-গর্ভস্থ পানি সমতল, নদীর গতি-প্রকৃতি ইত্যাদি এবং ভূ-কারিগরি উপাত্ত সংগ্রহ ও সরবরাহ	অনলাইন/দাপ্তরিক পত্র/ ই-মেইল/মেসেজ এর মাধ্যমে	www.hydrology.bwdb.gov.bd তে বর্ণিত ফি ও নিয়ম অনুযায়ী	১ ঘন্টা থেকে ১ কার্য দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর দপ্তর প্রসেসিং এন্ড ফ্লাড ফোরকাষ্টিং সার্কেল বাপাউবো, ৭২ গ্রীন রোড, ঢাকা ফোন : +০২-৫৮১৫১৫৩০ www.hydrology.bwdb.gov.bd sa.pffc@bwdb.gov.bd se.pffc@bwdb.gov.bd

নাগরিক সনদ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৯	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচীর বাস্তবায়ন অগ্রগতি সম্বলিত সভার কার্যপত্রসমূহ সর্বসাধারণের জন্য প্রকাশ	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	১ কার্য দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী(পুর) প্রসেসিং পরিদপ্তর পানি ভবন, লেভেল-৬, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০১০৮ dir.processing@bwdb.gov.bd
১০	বাপাউবোর প্রধান তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা হিসেবে তথ্য সেবা প্রদান	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ এর নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে www.infocom.gov.bd	তথ্যের উপর নির্ভরশীল	৭ কার্য দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী(পুর) প্রসেসিং পরিদপ্তর পানি ভবন, লেভেল-৬, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০১০৮ dir.processing@bwdb.gov.bd
১১	বাপাউবোর্ডের জমি অধিগ্রহণ, হুকুম দখলকৃত ভবিষ্যতে প্রয়োজনীয় সাময়িক ব্যবহৃত জমি, বাঁধ, বরোপিট, খাল, নালা ইত্যাদি বহুমুখী কাজ অর্থাৎ মৎস্য চাষ, পোল্ট্রি-ফার্ম, শস্য উৎপাদন এবং বনায়ন ইত্যাদি বহুমুখী কাজে ব্যবহারের অনুমতি প্রদান	আবেদন/দাপ্তরিক পত্র	দাপ্তরিক আদেশে বর্ণিত ফি এবং বাপাউবোর নির্ধারনকৃত ফি www.bwdb.gov.bd	২ মাস	নির্বাহী প্রকৌশলী ও প্রকল্প কর্তৃপক্ষের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে পরিচালক, ভূমি ও রাজস্ব পরিদপ্তর, বাপাউবো, পানি ভবন, লেভেল-১, ৭২, গ্রীন রোড, ঢাকা-১২০৫ ফোন: ০২২২২২৩০০৫৬ dir.land@bwdb.gov.bd

নাগরিক সনদ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১২	নতুন প্রকল্প গ্রহণ সংক্রান্ত সেবা	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাণ্ডরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	ছোট প্রকল্পের জন্যে ৩ মাস এবং বড় প্রকল্পের জন্যে ১ বৎসর	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের বাপাউবোর নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর এবং তাহার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষগন <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a> প্রধান প্রকৌশলী(পরিকল্পনা), পরিকল্পনা এর দপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২২২৩০২০০, ই-মেইলঃ ce.planning@bwdb.gov.bd
১৩	পানি ব্যবস্থাপনা দল, সমিতি, ফেডারেশন গঠন ও নিবন্ধন সেবা	নির্ধারিত ফরমে আবেদন <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>	প্রযোজ্য নহে	৩ মাস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
১৪	সেচ কার্যক্রম সুবিধা প্রদান	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাণ্ডরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
১৫	কৃষক প্রশিক্ষণ	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	৩০ দিন	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
১৬	চলমান কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	আবেদন/দাণ্ডরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
১৭	সম্পাদিত কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	আবেদন/দাণ্ডরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>

নাগরিক সনদ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১৮	বন্যা নিয়ন্ত্রন সম্পর্কিত সেবা	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	জরুরী পরিস্থিতিতে ৩ কার্য দিবস এবং সাধারণভাবে ৩ মাস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
১৯	পানি নিয়ন্ত্রন কাঠামো পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষন সংক্রান্ত সেবা	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৭ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
২০	নদী ভাঙ্গন রোধ সম্পর্কিত জরুরী সেবা	জনপ্রতিনিধির সুপারিশসহ আবেদন পত্র, ডিও পত্র, দাপ্তরিক পত্র	প্রযোজ্য নহে	৩ থেকে ৬ মাস	সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের উপ প্রধান/মুখ্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তার দপ্তর এবং সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক নির্বাহী প্রকৌশলী <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>
২১	শিল্পপার্ক/কারখানা/আবাসন এলাকা/পোর্ট ইত্যাদি স্থাপনের জন্যে নদী অববাহিকা বা নীচু ভূমি উন্নয়ন তথা ভরাট করন সেবা	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বাপাউবোর সর্বশেষ অনুমোদিত রেট সিডিউল এ বর্ণিত ফি <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>	৭ কার্য দিবস	প্রধান প্রকৌশলী, ড্রেজার পরিদপ্তর, বাপাউবো, নারায়নগঞ্জ, ঢাকা। ফোন: ৯৫১২৭২৫ <a href="mailto:ce.dredger@bwdb.gov.bd">ce.dredger@bwdb.gov.bd</a>
২২	ড্রেজিং কাজ/সেবা প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বাপাউবোর সর্বশেষ অনুমোদিত রেট সিডিউল এ বর্ণিত ফি <a href="http://www.bwdb.gov.bd">http://www.bwdb.gov.bd</a>	৭ কার্য দিবস	প্রধান প্রকৌশলী, ড্রেজার পরিদপ্তর, বাপাউবো, নারায়নগঞ্জ, ঢাকা। ফোন: ৯৫১২৭২৫ <a href="mailto:ce.dredger@bwdb.gov.bd">ce.dredger@bwdb.gov.bd</a>

নাগরিক সনদ

২) 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	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সচিব, বোর্ড সচিবালয় বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড পানি ভবন, লেভেল-৭, ৭২ গ্রীনরোড, ঢাকা। ফোন: ০২২২২২৩০০৫৩ ইমেইলঃ secretary@bwdb.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: http://www.bwdb.gov.bd	১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় ও আপিল কর্মকর্তা (GRS) পানি সম্পদ মন্ত্রণালয় রুম নং -৪০১ ফোন: ০২-৯৫১২২২১ সেল# ০১৫৫৮৩০৮৪৬৯ ই-মেইলঃ jsadmin@mowr.gov.bd	৭ দিন

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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