গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কৃষি তথ্য সার্ভিস, আঞ্চলিক কার্যালয়, রংপুর

www.rangpur.ais.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: আধুনিক কৃষি তথ্য সেবা সহজলভ্যকরণ।

মিশন: গণমাধ্যমের সহায়তায় কৃষি তথ্য ও প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট উপকারভোগীদের কাঝে সহজলভ্য করে টেকসই কৃষি উন্নয়নে জনসচেতনতা সৃষ্টি।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ 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 ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	মাসিক কৃষিকথা পত্রিকা বিতরণ	• চাহিদা প্রাপ্তি/গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত সময় • বিতরণ (সরাসরি/ডাকযোগে)	চাহিদা প্রাপ্তির আবেদনপত্র ও ট্রেজারি চালান	• প্রতি সংখ্যা ০৫ (পাঁচ) টাকা • ১ বছরের গ্রাহক: জনপ্রতি ৫০ (পঞ্চাশ) টাকা এবং সদস্য সংখ্যা ২০ এর অধিক হলে জনপ্রতি ৪২ টাকা (বিয়াল্লিশ) টাকা। • নগদ অথবা ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে	• নগদের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) • নিয়মিত গ্রাহকদের জন্য প্রকাশের ৭ কর্মদিবসের মধ্যে নতুন গ্রাহকদের ক্ষেত্রে গ্রাহক চাঁদা পরিশোধের ২ $\frac{1}{2}$ মাস পর থেকে	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০২	কৃষি ডাইরি বিতরণ	• চাহিদা প্রাপ্তি • বিতরণ (সরাসরি/ডাকযোগ)	প্রাপ্তিস্থান অত্র অফিস	• নির্ধারিত মূল্য (সরকার কর্তৃক নির্ধারিত) • নগদ অথবা ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে	• নগদের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) • চালান প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৩	কৃষি বিষয়ক তথ্য সেবা	• চাহিদা প্রাপ্তি • তথ্য সেবা প্রদান • সরাসরি • ওয়েব সাইটের মাধ্যমে (www.ais.gov.bd) • বাংলাদেশ বেতার, রংপুর কেন্দ্র		বিনামূল্যে	• সরাসরি তথ্য গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রতিদিন অফিস চলাকালিন সময় • ওয়েব সাইটে ২৪ ঘন্টা • বাংলাদেশ বেতার এর ক্ষেত্রে **কৃষি সমাচার** ১লা এপ্রিল গ্রীষ্মকালীন সকাল ৬.৩০-	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ নাম: সেখ জিয়াউর রহমান পদবি: টেকনিক্যাল পার্টিসিপেন্ট মোবাইল: ০১৭১৬-৭৮৮৭৫৫

					৬.৩৫ ও ১ লা অক্টোবর শীতকালীন সকাল ৬.৫৫-৭.০০। ক্ষেতে খামারে- সন্ধাকালীন ৬.০৫-৬.৩৫	ও আঞ্চলিক বেতার কৃষি অফিসার ই-মেইলঃ rangpur@ais.gov.bd আঞ্চলিক পরিচালক বাংলাদেশ বেতার, রংপুর।
০৪	কৃষি বিষয়ক ভিডিও চিত্র তৈরি ও প্রদর্শন	• চাহিদা প্রাপ্তি • কৃষি প্রযুক্তি ভিত্তিক ভিডিও চিত্র (ফিল্ম/ ফিলার/ ডকুমেন্টারি ইত্যাদি) তৈরি। • সদর দপ্তরের মাধ্যমে জাতীয় পর্যায়ের বিভিন্ন মেলায় প্রদর্শিত হয়। • বিটিভিসহ বিভিন্ন স্যাটেলাইট চ্যানেলে সম্প্রচারিত হয়। • আঞ্চলিক কার্যালয়ের মোবাইল সিনেমা ভ্যানের সহায়তায় গ্রাম পর্যায়ের জনবহুল স্থানে ও বিভিন্ন মেলায় প্রদর্শিত হয়।		বিনামূল্য	চাহিদা প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৫	পোস্টার, লিফলেট, বুকলেট, ফোল্ডার, স্টিকারসহ অন্যান্য মুদ্রণ সামগ্রী বিতরণ	• চাহিদা প্রাপ্তি • সরাসরি বিতরণ		বিনামূল্য	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ১ কর্মদিবস	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৬	কৃষি তথ্য ও যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	• সেবা গ্রহনকারীর নিকট থেকে চাহিদা প্রাপ্তি। • প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে তথ্য প্রদান।		বিনামূল্য ও স্বল্পমূল্য	-তাৎক্ষনিক/চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ২ কর্মদিবস	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd

২.২) দাপ্তরিক 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 ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	বাংলাদেশ বেতারের কৃষি বিষয়ক অনুষ্ঠানের শিরোনাম ও কথক নির্ধারণ	• চাহিদার ভিত্তিতে সংস্থা থেকে তালিকা প্রাপ্তি		বিনামূল্য	-নির্ধারণের পর ২ কর্মদিবস	নাম: সেখ জিয়াউর রহমান পদবি: টেকনিক্যাল পার্টিসিপেন্ট মোবাইল: ০১৭১৬-৭৮৮৭৫৫

		• ত্রৈমাসিক প্রান্তিক সভার মাধ্যমে তালিকা নির্ধারণ • বাংলাদেশ বেতারের কাছে তালিকা প্রেরণ				ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০২	কৃষি বিষয়ক ভিডিও চিত্র এবং লিফলেট, ফোল্ডার, বুকলেট তৈরি ও প্রদর্শন	• এপিএর চুক্তি অনুযায়ী/প্রয়োজন অনুসারে তৈরি করা হয়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	-চাহিদা পত্রে উল্লেখিত সময়	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৩	আইসিটি ল্যাব/কনফারেন্স রুম	• বিভিন্ন সংস্থা থেকে চাহিদা প্রাপ্তি • অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান	আবেদনপত্র	কনফারেন্স ও কম্পিউটার ল্যাব ভাড়া সরকারি প্রতিষ্ঠান: ভাড়া-২,০০০/- সার্ভিস চার্জ-১,০০০/- বেসরকারি প্রতিষ্ঠান: ভাড়া-২,৫০০/-, সার্ভিস চার্জ-১,৫০০/-	-আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর ৫ কর্মদিবস	নাম: মোঃ শফিকুল ইসলাম পদবি: কৃষি তথ্য কেন্দ্র সংগঠক ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১৮-৪০৯৫৪৪ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd

২.৩০ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ 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 ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	চিকিৎসা সাহায্য	• আবেদনপত্র প্রাপ্তি • মঞ্জুরিপত্র জারী	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০২	জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য ঋণ	• আবেদনপত্র প্রাপ্তি • মঞ্জুরিপত্র জারী	-একাউন্স স্লিপসহ আবেদন -জমির দলিলসহ আবেদন -ননজুডিসিয়াল স্ট্যাম্পে মুচলেকাসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৩ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৩	অফিস সরঞ্জাম ও সামগ্রী ক্রয়	• টেন্ডার, কোটেশন ও ভাউচারের বিপরীতে বিল দাখিল • মঞ্জুরিপত্র জারী • চেকের মাধ্যমে বিল প্রদান	-পিপিআর ২০০৮ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-নির্ধারিত টেন্ডার ফি -হিসাব রক্ষণ অফিস হতে চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	• আবেদনপত্র প্রাপ্তি • পত্র জারী	-ছুটির প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন (এজি অফিস ও প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	৫ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd

০৫	পিআরএল মঞ্জুর ও ছুটি নগদায়ন	• পিআরএল-এর কমপক্ষে ৩ মাস পূর্বে আবেদন • আদেশ জারী	-নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/ গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি -ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব- ১ কপি -পিআরএল মঞ্জুরির জন্য ১২ (বারো) মাস ছুটি পাওনা আবশ্যক -অবসর-উত্তর-ছুটির অতিরিক্ত ছুটি পাওনা থাকলে সর্বাধিক ১৮ মাস নগদায়ন	বিনামূল্য	১০ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd
০৬	পেনশন সংক্রান্ত	• পেনশন সময়ের ১ মাস পূর্বে আবেদন • আদেশ জারী	-নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/ গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি -পিআরএল মঞ্জুরির আদেশ- ১ কপি -প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ- ১ কপি -নির্ধারিত পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪) -১ কপি -পাসপোর্ট সাইজ সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি -প্রাপ্য পেনশনের উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র (সংযোজনীয়-২) ৩ কপি -নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬)- ৩ কপি -না-দাবী সনদপত্র (সংযোজনী-৮)- ১ কপি -পেনশন মঞ্জুরি আদেশ- ১ কপি -সত্যায়িত এস এস সি সার্টিফিকেট- ১ কপি -দায়িত্ব হস্তান্তরের কপি- ১ কপি -সরকারি বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র -আনুগত্য সনদপত্র- ১ কপি -নাগরিকত্ব সনদপত্র-১ কপি -অঙ্গীকার নামা-১ কপি -অডিট প্রত্যয়ন পত্র- ১ কপি	বিনামূল্য	১০ দিন	নাম: সুমন চন্দ্র বর্মন পদবি: ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে 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 না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মোঃ শাহাদৎ হোসেন আঞ্চলিক বেতার কৃষি অফিসার কৃষি তথ্য সার্ভিস, আঞ্চলিক কার্যালয় লালবাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৮৮০৯০৬৭ মোবাইল: ০১৭১২-৬২৬২৯৬ ই-মেইল: rangpur@ais.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা পরিচালক কৃষি তথ্য সার্ভিস, ফার্মগেট, খামারবাড়ি, ঢাকা-১২১৫। ফোন: ই-মেইল:	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব/সিনিয়র সচিব কৃষি মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৪০১০০ ই-মেইল: secreary@moa.gov.bd	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৪	দাপ্তরিক সেবার ক্ষেত্রে দপ্তরের অগ্রায়ণ পত্র/প্রস্তাব।
০৫	আবেদনপত্রে ফোন নম্বর ও ইমেইল নম্বর উল্লেখ করা।