



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কৃষি তথ্য সার্ভিস আঞ্চলিক কার্যালয়, সিলেট

ইমেইল: sylhet@ais.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



১. ভিশন ও মিশন

দর্শন (Vision) : আধুনিক কৃষি তথ্যসেবা সহজলভ্যকরণ।

উদ্দেশ্য (Mission): প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও আইসিটি গণমাধ্যমের সহায়তায় কৃষি বিষয়ক তথ্য ও প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট উপকারভোগীদের কাছে সহজলভ্য করে জনসচেতনতা সৃষ্টি। কৃষি তথ্যের বিস্তার মাধ্যম কৃষি তথ্য সার্ভিস মূলত গবেষণা প্রতিষ্ঠান, সম্প্রসারণ বিভাগ, বিশ্ববিদ্যালয়সহ বিভিন্ন নলেজ সেন্টার থেকে প্রাপ্ত কৃষি তথ্য ও প্রযুক্তি কৃষকের গ্রহণযোগ্য করে প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও আইসিটি মাধ্যমে কৃষি তথ্য বিস্তার করে থাকে।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	মাসিক কৃষিকথা পত্রিকা গ্রাহক সংগ্রহ বিতরণ	-নতুন গ্রাহকদের ক্ষেত্রে গ্রাহক চাঁদা পরিশোধের ২.৫-৩ মাস পর থেকে	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নহে	-প্রতি সংখ্যা ০৫ (পাঁচ) টাকা -১ বছরের গ্রাহক: জনপ্রতি ৫০ (পঞ্চাশ) টাকা সদস্য সংখ্যা ২০ বা ২০ এর অধিক হলে জনপ্রতি ৪২ (বিয়াল্লিশ) টাকা। ড্রেজারি চালানোর মাধ্যমে	উম্মে ছালমা, টিপি মোবা: ০১৭৫৪১০৩৩৬০ মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২ ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা ফোন- ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd
০২	কৃষি ডাইরি বিতরণ	-তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে)	চাহিদা প্রাপ্তির আবেদন	প্রযোজ্য নহে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে -নগদ অথবা ড্রেজারী চালানোর মাধ্যমে	উম্মে ছালমা, টিপি মোবা: ০১৭৫৪১০৩৩৬০ মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২ ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	ঐ
০৩	কৃষি বিষয়ক তথ্য সেবা	-সরাসরি তথ্য গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রতিদিন অফিস চলাকালিন সময় -ওয়েব সাইটে ২৪ ঘন্টা -কিয়স্ক-এর ক্ষেত্রে প্রতিদিন অফিস চলাকালিন সময়	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আরএফবিও, উম্মে ছালমা টিপি ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	ঐ

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		-বাংলাদেশ বেতার সিলেট থেকে শ্যামল সিলেট অনুষ্ঠান প্রতিদিন সন্ধ্যা ৬ টা ০৫ থেকে ৬টা ৪৫ মিনিট পর্যন্ত। -আজকের চাষাবাদ সকাল ৬ টা ৫৫ মি থেকে ৭টা	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্য	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আরএফবিও ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	ঐ

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০৪	কৃষি চলচিত্র প্রদর্শন	চাহিদা ভিত্তিক ৩০ দিনের মধ্যে	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ চাহিদা ভিত্তিক আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্য	আবুল খায়ের মিয়া অ.ভি.ইউ.অপারেটর মোবা: ০১৭১৬১১৪৭১০ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা মোবা: ০১৮১২৮৮৭৬৬৯ টেলিফোন- ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- Sylhet@ais.gov.bd
০৫	পোস্টার, লিফলেট, বুকলেট, ফোল্ডার, স্টিকারসহ অন্যান্য মুদ্রণ সামগ্রী বিতরণ	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ১ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/চাহিদা ভিত্তিক আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্য	উম্মে ছালমা, টিপি মোবা: ০১৭৫৪১০৩৩৬০ মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২	ঐ
০৬	কৃষি তথ্য ও যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	তাৎক্ষণিক/চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ২ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ চাহিদা ভিত্তিক আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্য ও স্বল্পমূল্য	উম্মে ছালমা, টিপি মোবা: ০১৭৫৪১০৩৩৬০ মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২ ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮	ঐ

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বাংলাদেশ বেতারের কৃষি বিষয়ক অনুষ্ঠানের	নির্ধারণের পর ৫ কর্মদিবস	চাহিদা ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্য	উম্মে ছালমা, টিপি মোবা: ০১৭৫৪১০৩৩৬০	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	শিরোনাম ও কথক নির্ধারণ		ডেটচার্ট			মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২ ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	মোবা: ০১৮১২৮৮৭৬৬৯ টেলিফোন- ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd
০২	ICT ল্যাব	তাৎক্ষণিক খালি থাকা সাপেক্ষে আবেদনপত্র প্রাপ্তির ৫ কর্মদিবসের পর	আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নহে	নির্ধারিত নীতিমালা অনুযায়ী	মো. জুলফিকার আলী, এআইসিও মোবা: ০১৭২৩-৮৫০৮৯২ ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিস টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	চিকিৎসা সাহায্য	৩ দিন	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	অফিস সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর/ সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	বিনামূল্য	মো. রকিবুল ইসলাম, অফিস সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর, অত্র দপ্তর	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা মোবা: ০১৮১২৮৮৭৬৬৯ টেলিফোন- ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd
০২	জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য ঋণ	৩ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন	ক্যাশিয়ার কাম কম্পিউটার অপারেটর/ সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	বিনামূল্য	মো. রকিবুল ইসলাম, অফিস সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর ও অত্র দপ্তর ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট, অত্র দপ্তর	ঐ
০৩	অফিস সরঞ্জাম ও সামগ্রী ক্রয়	১৫ দিন	পিপিআর ২০০৮ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	ক্যাশিয়ার কাম কম্পিউটার অপারেটর/ সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	-নির্ধারিত টেন্ডার ফি -হিসাব রক্ষণ অফিস হতে চেকের মাধ্যমে	মো. রকিবুল ইসলাম, অফিস সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর ও ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট, অত্র দপ্তর	কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা মোবা: ০১৮১২৮৮৭৬৬৯ টেলিফোন- ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd
০৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি	৫ দিন	ছুটির প্রাপ্যতার	এজি অফিস ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্য	মো. রকিবুল ইসলাম, অফিস	ঐ

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিস টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	বিনোদন ছুটি		প্রত্যয়নসহ আবেদন			সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর ও ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট, অত্র দপ্তর	
০৫	পেনশন সংক্রান্ত	১০ দিন	পেনশন মঞ্জুরীর প্রয়োজনীয় ফরম, সনদ ও কাগজপত্র	ক্যাশিয়ার কাম কম্পিউটার অপারেটর/ সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট	বিনামূল্য	মো. রকিবুল ইসলাম, অফিস সহকারি কাম কম্পিউটার অপারেটর ও ক্যাশিয়ার কাম একাউন্টেন্ট, অত্র দপ্তর	ঐ

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 কৃষিবিদ ফাহিমদা আক্তার আঞ্চলিক বেতার কৃষি অফিসার কৃষি তথ্য সার্ভিস, সিলেট ফোন: ০২৯৯৭৭০০৩৩৮ ইমেইল- sylhet@ais.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিচালক কৃষিবিদ মোঃ মসীহুর রহমান কৃষি তথ্য সার্ভিস, ফার্মগেট, ঢাকা-১২১৫ ফোন: ৫৫০২৮২৬০ ই-মোইল: dirais@ais.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা সচিব কৃষি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৪০১০০ ই-মোইল: secretary@moa.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে কারণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	স্বাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
৪	দাপ্তরিক সেবার ক্ষেত্রে দপ্তরের অগ্রায়ণ পত্র/ প্রস্তাব
৫	আবেদনপত্রে ফোন নম্বর ও ইমেইল নম্বর উল্লেখ করা

কৃষি তথ্য সার্ভিস, কৃষি মন্ত্রণালয়

