৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নামঃ খাদ্যশস্য সংগ্রহ

৩.১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	১. উপজেলা নির্বাহী অফিসার ২. উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ৩. ওসি এলএসডি	উপজেলাধীন স্থানীয় খাদ্য গুদাম	ধান ও গম হলে: ১ থেকে ২ দিন চাল হলে: ৫ থেকে ৭ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		কৃষককে ন্যায্যমূল্য প্রদান নিশ্চিতকল্পে এবং বাজারদর স্থিতিশীল রাখার লক্ষ্যে উৎপাদন মৌসুমে কৃষকের নিকট থেকে সরাসরি ধান, চাল ও গম ক্রয় করা হয়ে থাকে। কৃষক তার উৎপাদিত ধান/গম গুদামে বিক্রির জন্য নিয়ে আসলে গুদাম কর্মকর্তা ও উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ওজন ও মান সম্পর্কে নিশ্চিত হয়ে মূল্য পরিশোধের নিমিত্তে WQSC (Weight, Quality, Stock Certificate, ওজন, মান ও মজুদ সার্টিফিকেট) ইস্যু করেন। কৃষক স্থানীয় পেয়িং ব্যাংক হতে WQSC জমা দিয়ে সরাসরি নগদ মূল্য গ্রহণ করেন। একইভাবে মিলার চাল সরবরাহে আগ্রহ প্রকাশ করে আবেদন করলে তার মিলের ক্যাপাসিটি অনুসারে বরাদ্দ দেওয়া হয়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে চাল সরবরাহ করলে একইভাবে মূল্য পরিশোধ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		খাদ্যশস্য (ধান, চাল, গম) সংগ্রহ নীতিমালা, ২০১০ এর শর্তানুসারে- • ধান ও গমের ক্ষেত্রে কৃষক হিসেবে কৃষি বিভাগের প্রত্যয়ন • চালের ক্ষেত্রে লাইসেন্সধারী চুক্তিবদ্ধ মিলার • ধান, চাল ও গমের মান সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		• ধান/গমের ক্ষেত্রে কৃষক/উৎপাদক হিসেবে কৃষি বিভাগের প্রত্যয়ন • চালের ক্ষেত্রে মিলারের লাইসেন্স।
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		• ধান/গমের ক্ষেত্রে খরচবিহীন • চাল ক্রয়ের ক্ষেত্রে চুক্তি সম্পাদনের জন্য ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প • নীতিমালা মোতাবেক খালি বস্তা ও সরবরাহকৃত চালের জামানত।
সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা		খাদ্যশস্য সংগ্রহ নীতিমালা-২০১০।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		• স্থানীয় অভিযোগ-অনুযোগের নিষ্পত্তি - জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক • মিলারের সাথে সালিশী কার্যক্রম নিষ্পত্তি - আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক।
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	ক) নাগরিক পর্যায়	• সরকারি ক্রয় কেন্দ্রের দূরত্ব বেশি হওয়া • সংগ্রহের সময়কাল ও মূল্য তাৎক্ষণিকভাবে জানতে না পারা • সরকারি নির্দেশনা (খাদ্যশস্যের গুণগতমান) সম্পর্কে সচেতন না থাকা।
	খ) সরকারি পর্যায়	• সংগ্রহ মৌসুমে লক্ষ্যমাত্রা অনুসারে গুদামে স্থান সংকুলান না হওয়া • কৃষক/মিলার কর্তৃক অনেক সময় নির্দেশনা মোতাবেক খাদ্যশস্য না নিয়ে আসা • যেক্ষেত্রে ঝাড়াই-বাছাইয়ের প্রয়োজন হয় সেক্ষেত্রে ঝাড়াই-বাছাই পদ্ধতি আধুনিক না হওয়া।
বিবিধ/অন্যান্য		

বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।

৩.২ সেবার নাম: আটাচাক্কি ও খাদ্যশস্যের খুচরা ব্যবসার লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন

৩.২.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ও খাদ্য পরিদর্শক/অফিস সহকারী	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	৪-৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		ব্যবসায়ীর নিকট থেকে আবেদনপত্র পাওয়ার পর খাদ্য পরিদর্শক ব্যবসা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন/যাচাই করে সঠিক তথ্য পাওয়াসাপেক্ষে এবং চালানের মাধ্যমে টাকা জমা দেওয়ার পর লাইসেন্স প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		এস,আর,ও নং ১১২-আইন/২০১১-তে বর্ণিত শর্তাবলি অনুযায়ী
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		• নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র • আর্থিক সচ্ছলতার সনদ • জাতীয় পরিচয়পত্র • নাগরিক সনদপত্র • ট্রেড লাইসেন্স • ২ কপি ছবি • মালিকানার ক্ষেত্রে মূল দলিলের ফটোকপি, ভাড়ার ক্ষেত্রে চুক্তিপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		খাদ্যশস্য ও খাদ্যসামগ্রী ব্যবসার লাইসেন্স ফি খুচরা ১,০০০/-টাকা, পাইকারি ৫,০০০/- টাকা
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		এস, আর,ও নং ১১২-আইন/২০১১
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	• লাইসেন্স গ্রহণের সুবিধা সম্পর্কে সচেতন না থাকা • প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পর্কে সঠিক জ্ঞান না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	• ব্যবসায়ী কর্তৃক আবেদনের সাথে পূর্ণাঙ্গ তথ্য প্রদান না করা • ব্যবসায়ীগণ যথাসময়ে লাইসেন্স গ্রহণ না করা • লাইসেন্সের শর্তাবলি অনুসরণ না করা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩ সেবার নাম: ফেয়ার প্রাইস (ন্যায্যমূল্য)

৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক, গুদাম কর্মকর্তা	খাদ্য গুদাম ও ডিলারের দোকান	কার্যক্রম সম্পাদনের মোট সময়: ১৫-১৭ দিন বিতরণের সময়: ১-২ ঘণ্টা

<table>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ</td><td>একটি উপজেলা/থানার সকল ইউনিয়নের তালিকাভুক্ত অতি দরিদ্র জনগণ এ সেবা পেয়ে থাকে। প্রথমে ইউনিয়ন কমিটির মাধ্যমে উপকারভোগীর তালিকা তৈরি করে উপজেলা কমিটিতে অনুমোদন করাতে হয়। উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রণ অফিস অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী উপকারভোগী/সুবিধাভোগীর নামে ফেয়ার প্রাইস কার্ড তৈরি করে সরবরাহ করে। অতঃপর নিয়োগকৃত ডিলারকে ডিও ইস্যুর মাধ্যমে চালানে জমাকৃত টাকার বিপরীতে খাদ্যশস্য প্রদান করা হয়। ডিলার নির্দিষ্ট স্থানে ও দরে উপজেলা কমিটির অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী ও ফেয়ার প্রাইস কার্ডের বিপরীতে খাদ্যশস্য বিক্রয়/বিতরণ করেন।</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি</td><td>ফেয়ার প্রাইস নীতিমালা মোতাবেক
● অতি দরিদ্র হতে হবে
● এরূপ অন্য কোনো কর্মসূচির উপকারভোগী হওয়া যাবে না
● ফেয়ার প্রাইস কার্ডধারী হতে হবে</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</td><td>১. ডিলারের খাদ্যশস্য ব্যবসায়ী (ফুড গ্রেইন) লাইসেন্স থাকতে হবে
২. উপকারভোগীর ক্ষেত্রে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত খাদ্যশস্যের মূল্য</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</td><td>সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত মূল্যে</td></tr>
<tr><td colspan="2">সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা</td><td>ফেয়ার প্রাইস নীতিমালা, ২০১০ (সংশোধিত)</td></tr>
<tr><td colspan="2">নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা</td><td>উপজেলা ফেয়ার প্রাইস কমিটি/জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক</td></tr>
<tr><td rowspan="2">সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ</td><td>ক) নাগরিক পর্যায়</td><td>● ডিলারের দোকানের দূরত্ব বেশি হওয়া, দৃশ্যমান জায়গায় না থাকা
● ডিলার কর্তৃক ওজনে কম দেওয়া
● কখনও কখনও খাদ্যশস্যের গুণগতমান খারাপ থাকা</td></tr>
<tr><td>খ) সরকারি পর্যায়</td><td>● ডিলার নিয়োগ ও উপকারভোগীর তালিকা প্রণয়নে সময় স্বল্পতা ও রাজনৈতিক প্রভাব
● বিভাগীয় জনবলের স্বল্পতাহেতু বিতরণ কাজের তদারকিতে সীমাবদ্ধতা
● তদারক কাজে ইউনিয়নগুলোতে যাতায়াতে সমস্যা</td></tr>
<tr><td colspan="2">বিবিধ/অন্যান্য</td><td></td></tr>
</table>

৩.৪ সেবার নাম: ওএমএস

৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক, গুদাম কর্মকর্তা	খাদ্য গুদাম ও ডিলারে দোকান	১-২ ঘণ্টা

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		বাজারে খাদ্যশস্যের দাম বৃদ্ধির প্রবণতা লক্ষ করা গেলে বাজারদর স্থিতিশীল রাখার জন্য সরকার ওএমএস কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। এ কার্যক্রমের আওতায় নিম্নআয়ের মানুষ কমমূল্যে খাদ্যশস্য ক্রয় করতে পারে। নিয়োগকৃত ডিলারের মাধ্যমে ওএমএস কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়ে থাকে।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		নীতিমালাতে বর্ণিত শর্তাবলি
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		ডিলারের খাদ্যশস্য ব্যবসায়ী (ফুড গ্রেইন) লাইসেন্স
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		• ডিলারের ক্ষেত্রে ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প • উপকারভোগীর ক্ষেত্রে সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত খাদ্যশস্য মূল্য
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		ওএমএস নীতিমালা, ২০১২
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		উপজেলা ওএমএস কমিটি/জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	• খাদ্যশস্য ক্রয়ের জন্য দীর্ঘক্ষণ লাইনে দাঁড়ানো • ডিলার কর্তৃক ওজনে কম দেওয়া • কখনও কখনও খাদ্যশস্যের গুণগতমান খারাপ থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	• ডিলার নিয়োগে সময় স্বল্পতা ও জটিলতা • বিভাগীয় জনবলের স্বল্পতাহেতু বিতরণ কাজের তদারকিতে সীমাবদ্ধতা
বিবিধ/অন্যান্য		