ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের একটি প্রতিষ্ঠান

আঞ্চলিক কার্যালয় রংপুর

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন তথা দারিদ্র্য হ্রাসকরণ।

মিশন: পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের সদস্যদেরকে কেন্দ্রভূক্ত করে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন এবং উন্নয়ন কর্মকান্ড ও ক্ষমতায়নে ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের নারীদেরকে সম্পৃক্তকরণ।

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	সরকারি অর্থ বিনিয়োগের মাধ্যমে ক্ষুদ্র কৃষক পরিবার ও দরিদ্র মানুষকে কর্মসংস্থানের জন্য আর্থিক ঋণ সুবিধা প্রদান	ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তাগণ স্বেচ্ছাসেবী মনোভাব নিয়ে দরিদ্র কৃষক পরিবারের মানুষকে সংগঠিত করে কেন্দ্র গঠন করেন। কেন্দ্রের সদস্যদের বিভিন্ন আয়বর্ধনমূলক পেশা ও কাজের দক্ষতা বিবেচনা করে তাদের বিভিন্ন আয়বর্ধনমূলক কার্যক্রম (IGA) বাস্তবায়নে ঋণ প্রদানের জন্য বাছাই করেন এবং স্বল্পতম সময়ের মধ্যে ঋণ সুবিধা প্রদান করে থাকেন। এ জন্য ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তা কর্তৃক কোন ধরনের অনৈতিক সুবিধা গ্রহণের সুযোগ নেই। দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়নে এটি সরকারি কার্যক্রমের অংশ।	ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের কার্যনির্দেশিকা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণের নির্ধারিত ফরম ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের নির্ধারিত ফরম, উপজেলা কার্যালয় ও ওয়েবসাইট: (www.sfdf.gov.bd)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে সাপ্তাহিক/মাসিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	এসএফডিএফ-এর কর্মএলাকাভূক্ত উপজেলা কার্যালয়ের উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তাগণ
২	সদস্য ভর্তি	ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের সদস্য নির্বাচনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট এলাকার স্থায়ী বাসিন্দা এবং কৃষি উৎপাদন কাজে সম্পৃক্ত পরিবারের সদস্য হতে হবে। তবে নারীদের অগ্রাধিকার দেয়া হয়ে থাকে। সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র ও মোবাইল নম্বর অবশ্যই থাকতে হবে। সদস্যদের বয়স ১৮ থেকে ৬০ বছরের মধ্যে হতে হবে।	সদস্য ভর্তি ফরম (www.sfdf.gov.bd)	সদস্য ভর্তি ফি ৫০ টাকা	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তাগণ

চলমান পাতা-২

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)
৩	কেন্দ্র গঠন	উপজেলার ক্ষুদ্র কৃষক ও প্রান্তিক চাষিদের ১০-২৫ জন সদস্যকে নিয়ে কেন্দ্র গঠন করা হয়। সঞ্চয় জমায় উদ্বুদ্ধ করে সদস্যদের নিজস্ব পুঁজি গঠন এবং ক্ষুদ্র ঋণ সুবিধা প্রদান করা হয়ে থাকে।	-	বিনামূল্যে	-	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তাগণ
৪	জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ	কার্যনির্দেশিকা অনুসারে ঋণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। প্রাথমিক পর্যায়ে সর্বোচ্চ ৫০ হাজার টাকা খেকে ১.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন আয়বর্ধনমূলক কার্যক্রমে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান করা হয়। এ ঋণ ১১% হারে সেবামূল্যে সাপ্তাহিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। ঋণ পরিশোধের সর্বোচ্চ মেয়াদ ১ বছর। এক্ষেত্রে ঋণ আবেদন ফরম ৩০ টাকা এবং পাশ বই বাবদ ৩০ টাকা ও এসএমএস ফি ৪০ টাকা নেওয়া হয়। ঋণগ্রহীতা সদস্যের নিজের মৃত্যুর ক্ষেত্রে ঋণ অবলোপন করা হয়। এ জন্য ১% ঝুঁকি তহবিল নেওয়া হয়।	ক্ষুদ্র ঋণের কার্যনির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম ও ওয়েবসাইট: (www.sfdf.gov.bd)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে সাপ্তাহিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তাগণ
৫	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ নীতিমালা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণের সফল সদস্য এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প উদ্যোক্তা/ব্যবসায়ীরা এসএফডিএফ -এর সদস্যভূক্তির পর ১ লাখ টাকা হতে ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন উদ্যোগে ঋণ নিতে পারবেন। এ ঋণ ১১% হারে সেবামূল্যসহ মাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য এবং পরিশোধের মেয়াদ সর্বোচ্চ ২ বছর। এই ঋণের ক্ষেত্রে আবেদন ফরম ৫০ টাকা, ভর্তি ফি ৫০ টাকা, পাশ বই ৩০ টাকা ও এসএমএস ফি ৪০ টাকা এবং ঋণ প্রসেসিং ও মূল্যায়ন খরচ মঞ্জুরীকৃত	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা কার্যনির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম উপজেলা কার্যালয় ও ওয়েবসাইট: (www.sfdf.gov.bd)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে মাসিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তা

চলমান পাতা-৩

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)
		ঋণের ১.৫% নেওয়া হয়। নীতিমালা অনুযায়ী এই ঋণে জামানতনামা নেয়া হয়। ঋণী সদস্য মারা গেলে এই ঋণ মওকুফ যোগ্য নয়।				
৬	সঞ্চয় জমা	সুফলভোগী সদস্যগণ ক্ষুদ্র ঋণের ক্ষেত্রে সপ্তাহে কমপক্ষে ৫০ টাকা সাপ্তাহিক সঞ্চয় এবং ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের ক্ষেত্রে মাসিক ৪০০ টাকা সঞ্চয় জমার মাধ্যমে নিজস্ব পুঁজি গঠন করে থাকেন। সঞ্চয় জমার উপর সদস্যগণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হারে মুনাফা পেয়ে থাকেন এবং তা উত্তোলন করতে পারেন। প্রথম ঋণের বিপরীতে ৫% হারে এবং ২য় বা তৎপরবর্তী দফা ঋণের ক্ষেত্রে মূল ঋণের বিপরীতে আবশ্যিকভাবে সঞ্চয় ১০% জমা থাকতে হবে।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠ কর্মকর্তাগণ
৭	প্রশিক্ষণ	আয়বর্ধনমূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নে সুফলভোগী সদস্যদের আধুনিক চাষাবাদ ও উৎপাদন প্রযুক্তিতে দক্ষতা বৃদ্ধিতে কৃষি ভিত্তিক প্রশিক্ষণ যেমনঃ শাক সবজি চাষ, মৎস্য চাষ, হাঁস-মুরগীর খামার, গবাদি পশু প্রতিপালন, উন্নত কৃষি প্রযুক্তির ব্যবহার ইত্যাদি বিষয়ে পেয়ে থাকেন। এছাড়া স্বাস্থ্য, শিক্ষা ও পুষ্টি সচেতনতা, বাল্য বিবাহ রোধ এবং পরিকল্পিত পরিবার গঠনসহ বিভিন্ন সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও কার্যক্রমে সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ দিন	উপজেলা পর্যায়ে প্রশিক্ষণের বিষয়ে সরকারের সংশ্লিষ্ট বিভাগের এবং এ প্রতিষ্ঠানের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাগণ।
৮	অনলাইন অটোমেশন সেবা	অনলাইনে এসএফডিএফ-এর সকল সদস্যের নাম, আইডি নম্বর, মোবাইল নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, ঋণ	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয় www.microfin360/sfdf.com	বিনামূল্যে	-	এসএফডিএফ-এর কর্মএলাকাভূক্ত উপজেলা কার্যালয়

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)
		গ্রহণের পরিমাণ, কিস্তি পরিশোধের তথ্য ও অনাদায়ী কিস্তি খেলাপি ও তামাদি খেলাপির সকল তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জানার সুযোগ রয়েছে। তাৎক্ষণিকভাবে সদস্যগণ নিজ নিজ সঞ্চয় ও ঋণের কিস্তি জমার পরিমাণ, বকেয়া ঋণের পরিমাণ ও অন্যান্য সকল তথ্য অনলাইন দেখতে ও প্রয়োজনে ব্যবহার করতে পারবেন।				
৯	এসএমএস সার্ভিস	ফাউন্ডেশনের অটোমেশনে সুফলভোগীদের সঞ্চয় ও ঋণ সংক্রান্ত তথ্যাদিসহ অন্যান্য যাবতীয় ডাটাবেজের সাথে সদস্যদের মোবাইল নম্বর সংযোজিত করা হয়। সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয় ও ঋণের সকল ধরনের লেনদেনের এসএমএস সদস্যদের মোবাইল নম্বরে প্রেরণ করা হয়। ফলে সদস্যগণ দিনের মধ্যেই তাদের সঞ্চয় ও ঋণের সকল তথ্যাদি এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত হতে পারেন।	কেন্দ্র পর্যায়ে সুফলভোগী সদস্য	০.৩৫ টাকা/ এসএমএস	০১ দিন	এসএফডিএফ-এর কর্মএলাকাভূক্ত উপজেলা কার্যালয়
১০	বায়োমেট্রিক সেবা	একাধিক ঋণ গ্রহণ ও ভূয়া ঋণ গ্রহণ সংক্রান্ত অনিয়ম রোধ করার জন্য সদস্যদের স্বাক্ষরের পাশাপাশি আঙ্গুলের ছাপ গ্রহণ/সংরক্ষণের লক্ষ্যে বায়োমেট্রিক মেশিন অটোমেশন সফটওয়্যারের সাথে সংযোগ স্থাপনের মাধ্যমে কাজ সম্পাদন করা হয়। ঋণ বিতরণের সময় বায়োমেট্রিক মেশিনের মাধ্যমে সদস্যদের আঙ্গুলের ছাপ অটোমেশন সফটওয়্যারে সংরক্ষণ করা হয়। ফলে একজন সদস্য অন্য নামে বা নিজ নামে নিজ	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ মিনিট	এসএফডিএফ-এর কর্মএলাকাভূক্ত উপজেলা কার্যালয়

চলমান পাতা-৫

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)
		উপজেলা বা ফাউন্ডেশনের আওতাধীন অন্য কোন উপজেলায় ঋণ গ্রহণ করতে গেলে অটোমেশন সফটওয়্যার নোটিফিকেশন দিবে। এর ফলে কোন সদস্য একসাথে বা ভিন্ন নামে একাধিক ঋণ নিতে পারবেন না। পাশাপাশি এনআইডিতে প্রদত্ত আঙ্গুলের ছাপ ও স্বাক্ষরের সাথে তা চেক করার ব্যবস্থাও প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।				
১১	অভিযোগ ও পরামর্শ	এসএফডিএফ-এর কোন কর্মকর্তা সেবা প্রদানে, ঋণ সুবিধা প্রদানে, কিস্তি আদায়ে, সঞ্চয়ের উপর মুনাফা সুবিধা প্রদানে, পুর্জি উত্তোলন বা অন্য যে কোন সেবার ক্ষেত্রে কোন আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন না। এ ধরনের কোন ঘটনা ঘটলে তা প্রতিকারের জন্য সাথে সাথে ব্যবস্থাপনা পরিচালককে ফোনে বা লিখিতভাবে অভিযোগ করা যাবে। এছাড়া অন্য কোন অভিযোগ থাকলে কিংবা এসএফডিএফ-এর কার্যক্রম উন্নয়নের জন্য কোন পরামর্শ থাকলে তা প্রধান কার্যালয়ে লিখিতভাবে জানানো যাবে।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র কিংবা অনলাইনে অভিযোগ প্রাপ্ত স্থান: www www.grs.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	মো: আবুল কালাম আজাদ মহাব্যবস্থাপক ফোন: +৮৮-০২-৪১০১০৪৭৫ মোবাঃ ০১৭৬৯-৫৯৪২০৩ ই-মেইল: gm.admin@sfdf.gov.bd ওয়েব: www.sfdf.gov.bd

বি.দ্র.

সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৪) 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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১		অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম: মোঃ আমির হোসেন পদবি: আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক মোবা:০১৭৬৯৫৯৪২৭০ ই-মেইল:rm.sfdf.rangpur2@gmail.com ওয়েব: sfdf.ro.rangpur.gov.bd	৩০ কার্য দিবস

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মো: আবুল কালাম আজাদ, মহাব্যবস্থাপক ফোন:+৮৮-০২-৪১০১০৪৭৫ মোবাঃ ০১৭৬৯-৫৯৪২০৩ ই-মেইল: gm.admin@sfdf.gov.bd ওয়েব: www.sfdf.gov.bd	২০ কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধানা দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্য দিবস

আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
নাম: মোঃ আমির হোসেন
পদবী: আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক
এসএফডিএফ, রংপুর