

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
**কৃষি তথ্য সার্ভিস, কৃষি মন্ত্রণালয়**  
www.ais.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (citizen's charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: আধুনিক কৃষি তথ্য সেবা সহজলভ্য।

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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 ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	মাসিক কৃষিকথা পত্রিকা বিতরণ	-চাহিদা প্রাপ্তি/গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত সময় -বিতরণ (সরাসরি/ডাকযোগ)		-প্রতি সংখ্যা ০৫ (পাঁচ) টাকা -১ বছরের গ্রাহক: জনপ্রতি ৫০ (পঞ্চাশ) টাকা এবং সদস্য সংখ্যা ২০এর অধিক হলে জনপ্রতি ৪২ (বিয়াল্লিশ) টাকা। -নগদ অথবা ড্রেজারী চালানের মাধ্যমে	-নগদের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে) -নিয়মিত গ্রাহকদের জন্য প্রকাশের ৭ কর্মদিবসের মধ্যে -নতুন গ্রাহকদের ক্ষেত্রে গ্রাহক চাঁদা পরিশোধের ২ মাস পর থেকে	মোহাম্মদ পারভেজ প্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার (চ.দা) ফোন: ৯১৪০৯৫৯ মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭ tuo@ais.gov.bd
০২	কৃষি ডাইরি বিতরণ	-চাহিদা প্রাপ্তি -বিতরণ (সরাসরি/ডাকযোগ)		নির্ধারিত মূল্য (সরকার কর্তৃক নির্ধারিত) -নগদ অথবা ড্রেজারী চালানের মাধ্যমে	-নগদের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক(মজুদ থাকা সাপেক্ষে) -চালান প্রাপ্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে	মোহাম্মদ পারভেজ প্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার (চ.দা) ফোন: ৯১৪০৯৫৯ মোবা ০১৯১১২০০৯৪৭ tuo@ais.gov.bd
০৩	কৃষি বিষয়ক তথ্য সেবা	-চাহিদা প্রাপ্তি -তথ্য সেবা প্রদান -সরাসরি -ওয়েব সাইট (www.ais.gov.bd) -কিয়স্ক -কমিউনিটি রেডিও		বিনামূল্য	-সরাসরি তথ্য গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রতিদিন অফিস চলাকালিন সময় -ওয়েব সাইটে ২৪ ঘন্টা -কিয়স্ক-এর ক্ষেত্রে প্রতিদিন অফিস চলাকালিন সময় -কমিউনিটি রেডিওর ক্ষেত্রে সকাল ৯টা থেকে দুপুর ১১টা এবং বিকেল ৩টা থেকে রাত ৯টা	মোহাম্মদ জাকির হাসনাৎ তথ্য অফিসার (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ফোন: ৫৮১৫১৫১৩ মোবা. ০১৭১৬৯৮৭৩৮৭ iopp@ais.gov.bd  মোহাম্মদ মঞ্জুর হোসেন তথ্য অফিসার(কৃষি) ফোন: ৫৫০২৮৪৪১ মোবা.০১৯১১০১৯৬১০ ioag@ais.gov.bd

						<p>মোহাম্মদ মারুফ সহকারী তথ্য অফিসার(শ.উ) ফোন: ৫৫০২৮৪৪১ মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১ <a href="mailto:aiocp@ais.gov.bd">aiocp@ais.gov.bd</a> ও আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার</p> <p>কৃষিবিদ মো. ইছা স্টেশন ম্যানেজার কৃষি রেডিও, আমতলী, বরগুনা মোবা. ০১৭৫৯৬৪৭০১০ <a href="mailto:crr@ais.gov.bd">crr@ais.gov.bd</a></p>
০৪	কৃষি বিষয়ক ভিডিও চিত্র তৈরি ও প্রদর্শন	<p>-চাহিদা প্রাপ্তি -কৃষি প্রযুক্তি ভিত্তিক ভিডিও চিত্র ( ফিল্ম/ ফিলার/ ডকুমেন্টারি ইত্যাদি) তৈরি। -সদর দপ্তরের মাধ্যমে জাতীয় পর্যায়ে বিভিন্ন মেলায় প্রদর্শিত হয়। -বিটিভিসহ বিভিন্ন স্যাটেলাইট চ্যানেলে সম্প্রচারিত হয়। -আঞ্চলিক কার্যালয়ের মোবাইল সিনেমা ভ্যানের সহায়তায় গ্রাম পর্যায়ে জনবহুল স্থানে ও বিভিন্ন মেলায় প্রদর্শিত হয়।</p>	বিনামূল্য	চাহিদা প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	<p>মো. মোহলেহ উদ্দিন সিদ্দিকী ফিল্ম প্রডাকশন অফিসার ফোন: ৫৮১৫৬৮২৮ মোবা. ০১৫৫৬৩৩২৯৬৯ <a href="mailto:fpo@ais.gov.bd">fpo@ais.gov.bd</a></p> <p>আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার</p>	
০৫	কৃষি কল সেন্টারের মাধ্যমে পরামর্শ প্রদান	<p>-শুক্রবার ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল ৭.০০ টা থেকে রাত ৯.০০টা পর্যন্ত যেকোন মোবাইল আপারেটর হতে ১৬১২৩ নম্বরে কল করা -সমস্যা উপস্থাপন -বিশেষজ্ঞদের মাধ্যমে পরামর্শ প্রদান</p>	মোবাইল কল করার জন্য প্রতি মিনিট ২৫ পয়সা হারে (ভ্যাট ও সম্পূরক শুল্ক ব্যতিত)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তাৎক্ষণিক সমাধান প্রদান</li> <li>• বিশেষ ক্ষেত্রে ২ কর্মদিবস</li> </ul>	<p>মোহাম্মদ মারুফ সহকারী তথ্য অফিসার(শ.উ) ফোন: ৫৫০২৮৪৪১ মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১ <a href="mailto:aiocp@ais.gov.bd">aiocp@ais.gov.bd</a></p>	
০৬	পোস্টার, লিফলেট, বুকলেট, ফোল্ডার, স্টিকারসহ অন্যান্য মুদ্রণ সামগ্রী বিতরণ	<p>-চাহিদা প্রাপ্তি -সরাসরি বিতরণ</p>	বিনামূল্য	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ১ কর্মদিবস	<p>মোহাম্মদ পারভেজ প্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার ফোন: ৯১৪০৯৫৯ মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭ <a href="mailto:tuo@ais.gov.bd">tuo@ais.gov.bd</a></p>	
০৭	কৃষি তথ্য ও যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	<p>-সেবা গ্রহনকারীর নিকট থেকে চাহিদা প্রাপ্তি -প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে তথ্য প্রদান</p>	বিনামূল্য ও স্বল্পমূল্য	তাৎক্ষণিক/চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ২ কর্মদিবস	<p>আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার /লিয়াজৌ অফিসার</p>	

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 - ত্রৈমাসিক প্রান্তিক সভার মাধ্যমে তালিকা নির্ধারণ - বাংলাদেশ বেতারের কাছে তালিকা প্রেরণ		বিনামূল্য	নির্ধারণের পর ২ কর্মদিবস	মোহাম্মদ গোলাম মাওলা বেতার কৃষি অফিসার ফোন: ৯১১৪২৬৪ মোবা. ০১৭১৬৮০৬১৭১ fbo@ais.gov.bd
০২	বাংলাদেশ টেলিভিশনের কৃষি বিষয়ক 'মাটি ও মানুষ' অনুষ্ঠানে সহযোগিতা প্রদান	-বাংলাদেশ টেলিভিশন থেকে চাহিদা প্রাপ্তি - প্রাপ্ত চাহিদার অনুমোদন ও বাস্তবায়ন		বিনামূল্য	চাহিদা পত্রে উল্লেখিত সময়	মো. রেজাউল করিম উপপরিচালক (গণযোগাযোগ) ফোন: ৫৫০২৮২২৭ মোবা. ০১৭১২০২৯১৮৫ ddmc@ais.gov.bd
০৩	বাংলাদেশ টেলিভিশনের কৃষি বিষয়ক প্রতিদিনের অনুষ্ঠান 'বাংলার কৃষি' সম্প্রচার	-অনুষ্ঠান নির্মাণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য ও ভিডিও চিত্র ধারণ - বিটিভিকে ভিডিও ফুটেজ সরবরাহ	কৃষি তথ্য সার্ভিসের প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্য	প্রতিদিন সকাল ৭.২৫ মিনিট থেকে ৭.৪৫ মিনিট-এর মধ্যে	মো. রেজাউল করিম উপপরিচালক (গণযোগাযোগ) ফোন: ৫৫০২৮২২৭ মোবা. ০১৭১২০২৯১৮৫ ddmc@ais.gov.bd
০৪	ICT ল্যাব	-বিভিন্ন সংস্থা থেকে চাহিদা প্রাপ্তি - অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান	- আবেদনপত্র	বিনামূল্য	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর ৫ কর্মদিবস	বাদল চন্দ্র সরকার টেকনিক্যাল পার্টসিপেন্ট মোবা. ০১৭১২৭৮৭৯৫০

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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	চিকিৎসা সাহায্য	-আবেদনপত্র প্রাপ্তি -মঞ্জুরিপত্র জারী	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্য	৩ দিন	মো. রেজাউল করিম প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@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	বিনামূল্য	৩ দিন	মো. রেজাউল করিম হিসাব রক্ষণ অফিসার (অ.দা) ফোন: ৮১২৮৯০৩ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ finance@ais.gov.bd
০৩	অফিস সরঞ্জাম ও সামগ্রী ক্রয়	-টেন্ডার, কোটেশন ও ভাউচারের বিপরীতে বিল দাখিল -মঞ্জুরি পত্র জারী -চেকের মাধ্যমে বিল প্রদান	পিপিআর ২০০৮ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	-নির্ধারিত টেন্ডার ফি -হিসাব রক্ষণ অফিস হতে চেকের মাধ্যমে	১৫ দিন	মো. রেজাউল করিম হিসাব রক্ষণ অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@ais.gov.bd
০৪	পদোন্নতি	-প্রজ্ঞাপন জারী	-বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন -সার্ভিস বহি -গ্রেডেশন তালিকা -বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন -জ্যেষ্ঠত্বের প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্য	ডিপিসি মিটিংএর সিদ্ধান্তের পর হতে ৭ দিন	মো. রেজাউল করিম প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@ais.gov.bd
০৫	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	-আবেদনপত্র প্রাপ্তি -পত্র জারী	ছুটির প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন (এজি অফিস ও প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্য	৫ দিন	মো. রেজাউল করিম প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@ais.gov.bd
০৬	পিআরএল মঞ্জুর ও ছুটি নগদায়ন	-পিআরএল-এর কমপক্ষে ৩ মাস পূর্বে আবেদন -আদেশ জারী	- নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরীর বিবরণী – ১ কপি -ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব – ১ কপি -পিআরএল মঞ্জুরির জন্য ১২ (বারো) মাস ছুটি পাওনা আবশ্যিক -অবসর-উত্তর-ছুটির অতিরিক্ত ছুটি পাওনা থাকলে সর্বাধিক ১৮ মাস নগদায়ন	বিনামূল্য	১০ দিন	মো. রেজাউল করিম প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@ais.gov.bd
০৭	পেনশন সংক্রান্ত	- পেনশন সময়ের ১ মাস পূর্বে আবেদন - আদেশ জারী	- নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরীর 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	বিনামূল্য	১০ দিন	মো. রেজাউল করিম প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা) ফোন: ৯১৩৭৮৪৬ মোবা. ০১৭২৪৫৫৩২৬৭ admin@ais.gov.bd

		(সংযোজনী-২)- ৩ কপি -নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আংগুলের 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 -সরকারী বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র -আনুগত্য সনদপত্র - ১ কপি -নাগরিকত্ব সনদপত্র -১ কপি -অঞ্জীকার নামা - ১ কপি -অডিট প্রত্যয়ন পত্র - ১ কপি			
--	--	---	--	--	--

### 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 ড.মো.খালেদ কামাল প্রধান তথ্য অফিসার কৃষি তথ্য সার্ভিস ফার্মগেট,ঢাকা-১২১৫ ফোন: ৫৫০২৪৩৭২ মোবাইল : ০১৫৫২৩৭২৬৩১ ই-মেইল: <a href="mailto:cio@ais.gov.bd">cio@ais.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা ড. মোঃ নুরুল ইসলাম পরিচালক কৃষি তথ্য সার্ভিস,ফার্মগেট,ঢাকা-১২১৫ ফোন: ৯১১২২৬০ মোবাইল : ০১৭১৮২৭৭৫২৫ ই-মোইল: <a href="mailto:dirais@ais.gov.bd">dirais@ais.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব কৃষি মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫৪০১০০ ই-মোইল: <a href="mailto:secretary@moa.gov.bd">secretary@moa.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত 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।

পরিচালক  
কৃষি তথ্য সার্ভিস  
ফোন:০০৮৮-০২-৯১১২২৬০  
ই-মোইল: [dirais@ais.gov.bd](mailto:dirais@ais.gov.bd)