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) | -ক্যাশ মোমোর মাধ্যমে গ্রাহক।  প্রাপ্তি স্থান: সদর দপ্তর/আঞ্চলিক কৃষি তথ্য সার্ভিস।  -মানি অর্ডারের মাধ্যমে গ্রাহক ।  প্রাপ্তি স্থান : পোস্টাল বিভাগ। | -প্রতি সংখ্যা ০৫ (পাঁচ)টাকা  -১ বছরের গ্রাহক: জনপ্রতি ৫০ (পঞ্চাশ)টাকা এবং সদস্য সংখ্যা ২০এর অধিক হলে জনপ্রতি ৪২ (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 মাস পর থেকে | মোহাম্মদ পারভেজ  প্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার (চ.দা)  ফোন: ৯১৪০৯৫৯  মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭  [tuo@ais.gov.bd](mailto:tuo@ais.gov.bd) |
| ০২ | কৃষি ডাইরি বিতরণ | -চাহিদা প্রাপ্তি  -বিতরণ (সরাসরি/ডাকযোগ) | আবেদন পত্র | নির্ধারিত মূল্য (সরকার কর্তৃক নির্ধারিত)  -নগদ অথবা ট্রেজারী 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    -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 রাত ৯টা | মো. আবু জাফর আল মুনছুর  তথ্য অফিসার (পিপি)  ফোন: ৫৫০২৮৩৩৯  মোবা: ০১৭১৪১০৪৮৫৩  [almunsurdae@gmail.com](mailto:almunsurdae@gmail.com)  কৃষিবিদ মো: আমিনুর ইসলাম  তথ্য অফিসার (কৃষি)  ফোন: ৫৫০২৮৪৪১  মোবা: ০১৯৩৫৮৯১৫৩৩  ioag@ais.gov.bd  মোহাম্মদ মারুফ  উপপ্রধান তথ্য অফিসার  ফোন: ৫৫০২৮৪৪১  মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১  aiocp@ais.gov.bd  ও  আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 04 | কৃষি বিষয়ক ভিডিও চিত্র তৈরি ও প্রদর্শন | -চাহিদা প্রাপ্তি  -কৃষি প্রযুক্তি ভিত্তিক ভিডিও চিত্র ( ফিল্ম/ ফিলার/ ডকুমিন্টারি 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 | মো.মোছলেহ উদ্দিন সিদ্দিকী ফিল্ম প্রডাকশন অফিসার  ফোন: ৫৮১৫৬৮২৮  মোবা. ০১৫৫৬৩৩২৯৬৯  fpo@ais.gov.bd  আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার |
| ০5 | কৃষি কল সেন্টারের মাধ্যমে পরামর্শ প্রদান | -শুক্রবার ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতিত প্রতিদিন সকাল 9. 00 টা থেকে বিকেল ৪.০০টা পর্যন্ত যেকোন মোবাইল আপারেটর হতে ১৬১২৩ নম্বরে কল করা  -সমস্যা উপস্থাপন  -বিশেষজ্ঞদের মাধ্যমে পরামর্শ প্রদান |  | মোবাইল কল করার জন্য প্রতি মিনিট ২৫ পয়সা হারে (ভ্যাট ও সম্পূরক শুল্ক ব্যতিত) | * অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তাৎক্ষনিক সমাধান প্রদান * বিশেষ ক্ষেত্রে ২  কর্মদিবস | মো. আবু জাফর আল মনসুর  তথ্য অফিসার (পিপি)  ও বাদল চন্দ্র সরকার (টিপি) ও আইসিটি ইনচার্জ  ফোন: ৫৫০২৮৪৪১  মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১  aiocp@ais.gov.bd |
| ০6 | পোস্টার, লিফলেট, বুকলেট, ফোল্ডার, স্টিকারসহ অন্যান্য মুদ্রণ সামগ্রী বিতরণ | -চাহিদা প্রাপ্তি  -সরাসরি বিতরণ |  | বিনামূল্য | মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ১ কর্মদিবস | মোহাম্মদ পারভেজ  প্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার  ফোন: ৯১৪০৯৫৯  মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭  [tuo@ais.gov.bd](mailto:tuo@ais.gov.bd) |
| ০7 | কৃষি তথ্য ও যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে তথ্য প্রদান | -সেবা গ্রহনকারীর নিকট থেকে চাহিদা প্রাপ্তি  -প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে তথ্য প্রদান |  | বিনামূল্য ও স্বল্পমূল্য | তাৎক্ষণিক/চাহিদা প্রাপ্তির পর থেকে ২  কর্মদিবস | আঞ্চলিক বেতার কৃষি কর্মকর্তা/ আঞ্চলিক কৃষি তথ্য কর্মকর্তা/ সহকারী তথ্য অফিসার /লিয়াজোঁ অফিসার |

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. 0171৬৮০৬১৭১  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 | মোহাম্মদ মঞ্জুর হোসেন  উপপরিচালক (গণযোগাযোগ)  ফোন: ৫৫০২৮২২৭  মোবা. 01911019610  ddmc@ais.gov.bd |
| ০৩ | বাংলাদেশ টেলিভিশনের কৃষি বিষয়ক প্রতিদিনের অনুষ্ঠান ‘বাংলার কৃষি’ সম্প্রচার | -অনুষ্ঠান নির্মাণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য ও ভিডিও চিত্র ধারন  - বিটিভিকে ভিডিও ফুটেজ সরবরাহ | কৃষি তথ্য সার্ভিসের প্রধান কার্যালয় | বিনামূল্য | প্রতিদিন সকাল ৭.২৫ মিনিট থেকে ৭.৪৫ মিনিট-এর মধ্যে | মোহাম্মদ মঞ্জুর হোসেন  উপপরিচালক (গণযোগাযোগ)  ফোন: ৫৫০২৮২২৭  মোবা. 01911019610  ddmc@ais.gov.bd |
| 04 | কনফারেন্স রুম ও ICT ল্যাব | -বিভিন্ন সংস্থা থেকে চাহিদা প্রাপ্তি  - অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান | - আবেদনপত্র  প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি  ওয়েব সাইট: service.moa.gov.bd |  | আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর ৫ কর্মদিবস | বাদল চন্দ্র সরকার  আইসিটি ইনর্চাজ/টিপি  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।  প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর  ওয়েব সাইট: www.bkkb.gov.bd | বিনামূল্য | ৩ দিন | মো. রেজাউল করিম  প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)  ফোন: ৯১৩৭৮৪৬  মোবা.01724553267  admin@ais.gov.bd |
| ০২ | জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য ঋণ | -আবেদনপত্র প্রাপ্তি  -মঞ্জুরিপত্র জারী | আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।  প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর  ওয়েব সাইট: www.bkkb.gov.bd | বিনামূল্য | ৩ দিন | মো. রেজাউল করিম  হিসাব রক্ষণ অফিসার (অ.দা)  ফোন: ৮১২৮৯০৩  মোবা. 01724553267  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.01724553267  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.01724553267  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.01724553267  admin@ais.gov.bd |
| 06 | 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 প্রাপতার 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 | মো. রেজাউল করিম  প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)  ফোন: ৯১৩৭৮৪৬  মোবা.01724553267  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 (সংযোজনী-২)- ৩ কপি  -নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ 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  -অঙ্গীকার নামা - ১ কপি  -অডিট প্রত্যয়ন পত্র - ১ কপি | বিনামূল্য | ১০ দিন | মো. রেজাউল করিম  প্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)  ফোন: ৯১৩৭৮৪৬  মোবা. 01724553267  admin@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 | নিস্পত্তির সময়সীমা |
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  bvg: ড. সুরজিত সাহা রায়  c`we:-পরিচালক  Awf‡hvM wb®úwË Kg©KZ©v (AwbK)  ‡dvb: 55028২৬০  B-‡gBj: [dirais@ais.gov.bd](mailto:dirais@ais.gov.bd)  মোবাইল-01711৯৬৯৩১৮ | ৩০ কার্যদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | [জনাব রেহানা ইয়াছমিন](http://moa.portal.gov.bd/sites/default/files/files/moa.portal.gov.bd/page/4f4fd037_aadb_4c5a_8016_847b804e5879/MOA_ADMIN_1_656.pdf)  [যুগ্মসচিব (প্রশাসন)](http://moa.portal.gov.bd/sites/default/files/files/moa.portal.gov.bd/page/4f4fd037_aadb_4c5a_8016_847b804e5879/MOA_ADMIN_1_656.pdf)  কৃষি মন্ত্রণালয়  বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  ফোন: [৫৫১০০০৬৭](http://moa.portal.gov.bd/sites/default/files/files/moa.portal.gov.bd/page/4f4fd037_aadb_4c5a_8016_847b804e5879/MOA_ADMIN_1_656.pdf)  ই-মোইল:[jsadmn@moa.gov.bd](mailto:jsadmn@moa.gov.bd) | ২০ কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল  অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র  ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয় ঢাকা  ওয়েব সাইট: www.grs.gov.bd | ৬০ কার্যদিবস |

**৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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:৫৫০২৮২৬০

ই-মেইল: dirais@ais.gov.bd