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 পারভেজপ্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার (চ.দা)ফোন: ৯১৪০৯৫৯মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭tuo@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 পারভেজপ্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসার (চ.দা)ফোন: ৯১৪০৯৫৯মোবা ০১৯১১২০০৯৪৭tuo@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 মুনছুরতথ্য অফিসার (পিপি)ফোন: ৫৫০২৮৩৩৯মোবা: ০১৭১৪১০৪৮৫৩almunsurdae@gmail.comকৃষিবিদ মো: আমিনুর ইসলামতথ্য অফিসার (কৃষি)ফোন: ৫৫০২৮৪৪১মোবা: ০১৯৩৫৮৯১৫৩৩ioag@ais.gov.bdমোহাম্মদ মারুফউপপ্রধান তথ্য অফিসারফোন: ৫৫০২৮৪৪১মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১aiocp@ais.gov.bdওআঞ্চলিক 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 অফিসারফোন: ৫৮১৫৬৮২৮মোবা. ০১৫৫৬৩৩২৯৬৯fpo@ais.gov.bdআঞ্চলিক 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 মনসুরতথ্য অফিসার (পিপি)ও বাদল চন্দ্র সরকার (টিপি) ও আইসিটি ইনচার্জফোন: ৫৫০২৮৪৪১মোবা. ০১৫৫২৪৩৫৬৯১aiocp@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 পারভেজপ্রশিক্ষণ ও প্রয়োগ অফিসারফোন: ৯১৪০৯৫৯মোবা. ০১৯১১২০০৯৪৭tuo@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 মাওলাবেতার কৃষি অফিসার ফোন: ৯১১৪২৬৪মোবা. 0171৬৮০৬১৭১fbo@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 হোসেনউপপরিচালক (গণযোগাযোগ)ফোন: ৫৫০২৮২২৭মোবা. 01911019610ddmc@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 হোসেনউপপরিচালক (গণযোগাযোগ)ফোন: ৫৫০২৮২২৭মোবা. 01911019610ddmc@ais.gov.bd  |
| 04 | কনফারেন্স রুম ও ICT ল্যাব | -বিভিন্ন সংস্থা থেকে চাহিদা প্রাপ্তি- অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান | - আবেদনপত্রপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি ওয়েব সাইট: service.moa.gov.bd |  | আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর ৫ কর্মদিবস | বাদল চন্দ্র সরকার আইসিটি ইনর্চাজ/টিপিমোবা. 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 এরওয়েব সাইট: www.bkkb.gov.bd | বিনামূল্য | ৩ দিন | মো. রেজাউল করিমপ্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা.01724553267admin@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 এরওয়েব সাইট: www.bkkb.gov.bd | বিনামূল্য | ৩ দিন | মো. রেজাউল করিমহিসাব রক্ষণ অফিসার (অ.দা)ফোন: ৮১২৮৯০৩মোবা. 01724553267finance@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 করিমহিসাব রক্ষণ অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা.01724553267admin@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 করিমপ্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা.01724553267admin@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 করিমপ্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা.01724553267admin@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 করিমপ্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা.01724553267admin@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 পেনশনআবেদন 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 করিমপ্রশাসনিক অফিসার (অ.দা)ফোন: ৯১৩৭৮৪৬মোবা. 01724553267admin@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 কর্মকর্তাbvg: ড. সুরজিত সাহা রায়c`we:-পরিচালক  Awf‡hvM wb®úwË Kg©KZ©v (AwbK)‡dvb: 55028২৬০B-‡gBj: dirais@ais.gov.bdমোবাইল-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 মন্ত্রণালয়বাংলাদেশ 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 | ২০ কার্যদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয় ঢাকাওয়েব 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