

## কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর (ডিএই) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশনঃ

ডিএই ভিশনঃ ফসলের টেকসই ও লাভজনক উৎপাদন।

ডিএই মিশনঃ টেকসই ও লাভজনক ফসল উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে দক্ষ, ফলপ্রসূ, বিকেন্দ্রীকৃত, এলাকা নির্ভর, চাহিদাভিত্তিক এবং সমন্বিত কৃষি সম্প্রসারণ সেবা প্রদানের মাধ্যমে সকল শ্রেণির কৃষকের প্রযুক্তি জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধিকরণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	কৃষি বিষয়ক পরামর্শ প্রদান	৭ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের এসএএও</li> <li>এইও/ইউএও</li> <li>এডিডি শস্য</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> <li>অতিরিক্ত পরিচালক, রংপুর অঞ্চল</li> </ul>
০২	উন্নয়ন সহায়তার মাধ্যমে কৃষি যন্ত্রপাতি প্রদান	৪৫ কর্মদিবস	আবেদন ফরম	সংশ্লিষ্ট উপজেলা	যন্ত্রের মূল্যের ৫০% নগদে পরিশোধ	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৩	প্রকল্পভিত্তিক কৃষক প্রশিক্ষণ প্রদান	মৌসুমব্যাপি	-	-	বিনামূল্যে এবং কৃষকদের প্রশিক্ষণ ভাতা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> <li>জেলা প্রশিক্ষণ অফিসার/ ডিডি</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> <li>অতিরিক্ত পরিচালক, রংপুর অঞ্চল</li> </ul>
০৪	প্রকল্পভিত্তিক ও রাজস্ব কার্যক্রমের আওতায় প্রদর্শনীর উপকরণ বিতরণ	রোডম্যাপের নির্ধারিত সময়	-	-	প্রদর্শনী স্থাপনের উপযুক্ত জমি থাকতে হবে (০.০৫-৫ একর)	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৫	নার্সারি রেজিস্ট্রেশন	৬০ কর্মদিবস	নির্ধারিত আবেদন ফরম	সংশ্লিষ্ট উপজেলা	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ৫০০/- জমা	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৬	সার ডিলারশীপ নবায়ন	১৫ কর্মদিবস	প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে	উপপরিচালকের কার্যালয়	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ৫০০০/- জমা	<ul style="list-style-type: none"> <li>উন্নয়ন শাখা, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৭	বালাইনাশক পাইকারী লাইসেন্স প্রদান	৩০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরম	সংশ্লিষ্ট উপজেলা	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ১০০০/- জমা	<ul style="list-style-type: none"> <li>কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>অতিরিক্ত উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৮	বালাইনাশক পাইকারী লাইসেন্স প্রদান	৩০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরম	সংশ্লিষ্ট উপজেলা	ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ৩০০/- জমা	<ul style="list-style-type: none"> <li>কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>অতিরিক্ত উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>
০৯	কৃষি প্রণোদনা/ পূনর্বাসন	রোডম্যাপের নির্ধারিত সময়	-	সংশ্লিষ্ট উপজেলা	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা</li> </ul>

১০	গণশুনানি	প্রতি মাসের শেষ বুধবার	-	-	-	● অতিরিক্ত উপপরিচালক (শস্য), ডিএই, গাইবান্ধা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
১১	এ্যাপসের মাধ্যমে সেবা প্রদান	৩০ কর্মদিবস	এন্ড্রয়েট ফোন	সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন		● সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের এসএএও ● এইও/ইউএও ● এডিডি শস্য	● সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার ● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা ● অতিরিক্ত পরিচালক, রংপুর অঞ্চল
১২	মোবাইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান	৩০ কর্মদিবস	-	সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন	-	● সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের এসএএও ● এইও/ইউএও ● এডিডি শস্য	● সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার ● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা ● অতিরিক্ত পরিচালক, রংপুর অঞ্চল
১৩	অনলাইনে সার সুপারিশ	১৫ কর্মদিবস	-	সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন	-	● সংশ্লিষ্ট ইউনিয়নের এসএএও ● এইও/ইউএও ● এডিডি শস্য	● সংশ্লিষ্ট উপজেলা কৃষি অফিসার ● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা ● অতিরিক্ত পরিচালক, রংপুর অঞ্চল

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	রাজস্ব অর্থায়নে প্রদর্শনী কার্যক্রমের উপবরাদ্দ	১৫ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	● উন্নয়ন শাখা, ডিএই, গাইবান্ধা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০২	প্রণোদনা কার্যক্রমের উপবরাদ্দ	রোডম্যাপের নির্ধারিত সময়	উপজেলা কমিটির সিদ্ধান্ত ও রেজুলেশন	-	বিনামূল্যে	● উন্নয়ন শাখা, ডিএই, গাইবান্ধা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০৩	বিভিন্ন প্রকল্পের আওতায় উপকরণ বিতরণ	১০ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	● গুদাম রক্ষক, ডিএই, গাইবান্ধা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০৪	সারের উপবরাদ্দ প্রদান	৭ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	● উন্নয়ন শাখা, ডিএই, গাইবান্ধা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০৫	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে কৃষকের তালিকা প্রদান	৩০ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	● সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন/ উপজেলা	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০৬	বিভিন্ন সংস্থাকে কৃষি বিষয়ক তথ্য প্রদান	৩০ কর্মদিবস	-	-	বিনামূল্যে	● সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন/ উপজেলা/ অত্র দপ্তর	● উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	জিপিএফ অগ্রিম	৭ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরম	জেলা/ উপজেলা	বিনামূল্যে	• হিসাব শাখা, জেলা/ উপজেলা	• উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০২	ছুটি মঞ্জুর	৩ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরম	জেলা/ উপজেলা	বিনামূল্যে	• হিসাব শাখা, জেলা/ উপজেলা	• উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা
০৩	অভ্যন্তরীণ বদলী	৭ কর্মদিবস	স্ব-লিখিত আবেদন	-	বিনামূল্যে	• হিসাব শাখা, জেলা/ উপজেলা	• উপপরিচালক, ডিএই, গাইবান্ধা

### ৩. আওতাধীন অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

অত্র দপ্তরের আওতায় ৭টি উপজেলার সিটিজেন চার্টার লিংক করা হলো।

### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বাভাবিক আচরণ
০২	আবেদন যথাযথ হতে হবে
০৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফিস পরিশোধ করতে হবে
০৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকতে হবে
০৫	এক জনের পরিবর্তে অন্যজন গ্রহণযোগ্য নয়
০৬	প্রদর্শনী কৃষকের জমি থাকা বাঞ্ছনীয়
০৭	এ্যাবসেন্ট কৃষক সেবা গ্রহণ থেকে বিরত থাকতে হবে
০৮	কৃষি সেবার জন্য কৃষক পরিচয় আবশ্যিক

## ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	উপজেলা পর্যায়ে- ইউএও জেলা পর্যায়ে- ডিডিএই	এস.এম. ফেরদৌস উপপরিচালক কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর, গাইবান্ধা ০৫৪১-৫২২২৩	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোহাম্মদ আলী অতিরিক্ত পরিচালক কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর, রংপুর অঞ্চল, রংপুর	২০ কর্মদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কর্মদিবস