ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের একটি প্রতিষ্ঠান
আঞ্চলিক কার্যালয়, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।

সিটিজেন চার্টার

ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশ
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের একটি প্রতিষ্ঠান
আঞ্চলিক কার্যালয়, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
www.sfdf.ro.chapainawabganj.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

০১। ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision):
পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ভূমিহীন, প্রান্তিক চাষী ও ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন এবং দারিদ্র্য হ্রাসকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission):
পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ভূমিহীন, প্রান্তিক চাষী ও ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের সদস্যদেরকে কেন্দ্রভুক্ত করে জামানতবিহীন ক্ষুদ্রঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্ত ঋণ এবং প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন এবং উন্নয়ন কর্মকান্ড ও ক্ষমতায়নে এসব পরিবারের নারীদেরকে সম্পৃক্তকরণ।

নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী ও ঠিকানা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	সরকারি অর্থ বিনিয়োগের মাধ্যমে ক্ষুদ্র কৃষক পরিবার ও দরিদ্র মানুষকে কর্মসংস্থানের জন্য আর্থিক ঋণ সুবিধা প্রদান	ফাউন্ডেশনে কর্মকর্তাগণ স্বেচ্ছাসেবী মনোভাব নিয়ে দরিদ্র কৃষক পরিবারকে সংগঠিত করে কেন্দ্র গঠন করেন। কেন্দ্রের সদস্যদের আয়বর্ধনমূলক পেশা ও কাজের দক্ষতা বিবেচনা করে তাদের বিভিন্ন আয়বর্ধনমূলক কাযর্ক্রম (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 গ্রহনের সুযোগ নেই। দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়নে এটি সরকারি কাযর্ক্রমের অংশ।	ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের নির্দেশিকা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তার ঋণের নির্ধারিত ফরম উপজেলা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইটঃ www.sfdf.gov.bd	সরকার কর্তৃক নির্ধরিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে সাপ্তাহিক/মাসিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	আঞ্চলিক কার্যালয়ভূক্ত উপজেলা কার্যালয়ের উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
০২	সদস্য ভর্তি	সংশ্লিষ্ট এলাকার স্থায়ী বাসিন্দা এবং কৃষি ও অকৃষি 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	ভর্তি ফি ৫০/-	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
০৩	কেন্দ্র গঠন	উপজেলার প্রান্তিক চাষি ও ক্ষুদ্র কৃষকদের ১০-২৫ জন সদস্যকে নিয়ে কেন্দ্র গঠন করা।	-	বিনামুল্যে	-	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও

		সঞ্চয় জমায় উদ্বুদ্ধ করে সদস্যদের নিজস্ব পুঁজি গঠন এবং ক্ষুদ্র ঋণ সুবিধা প্রদান করা হয়ে থাকে।				মাঠকর্মকর্তাগণ
০৪	জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ	কার্যনির্দেশিকা অনুসারে কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। প্রাথমিক পর্যায়ে ৫০ হাজার থেকে সর্বোচ্চ 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 । ঋণগ্রহীতা সদস্যের নিজের মৃত্যু ক্ষেত্রে ঋণ অবলোপন করা হয়। এজন্য ১% ঝুঁকিভাতা নেয়া হয়।	ক্ষুদ্র ঋণের নির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম উপজেলা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইটঃ www.sfdf.gov.bd	সরকার কর্তৃক নির্ধরিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে সাপ্তাহিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
০৫	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ নীতিমালা অনুযায়ী ক্ষুদ্র ঋণের সফল সদস্য এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প উদ্যোক্তা/ব্যবসায়ীরা এসএফডিএফ-এ সদস্যভূক্তির পর ১.০০ লক্ষ টাকা হতে ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন উদ্যোগে ঋণ নিতে পারবেন। এ ঋণ ১১% সেবামূল্যসহ মাসিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। ঋণ পরিশোধের সর্বোচ্চ মেয়াদ ২ বছর, ঋণের আবেদনপত্র মূল্য ৫০ টাকা, আবেদনপত্র যাচাই খরচ ১০০ টাকা এবং মূল্যায়ন ফি মঞ্জুরীকৃত ঋণের ০.৫% ও নিরীক্ষা ও যাচাই খরচ ১% নেওয়া হয়। এই ঋণের নীতিমালা অনুযায়ী জমানতনামা নেওয়া হয় এবং ঋণী সদস্য মারা গেলে এই ঋণ মওকুফ যোগ্য নয়।	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণের নির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম উপজেলা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইটঃ www.sfdf.gov.bd	সরকার কর্তৃক নির্ধরিত সার্ভিস চার্জ আসল টাকার সাথে যুক্ত করে মাসিক কিস্তিতে আদায় করা হয়ে থাকে।	০৭ দিন	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
০৬	সঞ্চয় জমা	সদস্যগণ সপ্তাহে কমপক্ষে ৫০ টাকা করে সাপ্তাহিক সঞ্চয় জমার মাধ্যমে নিজস্ব পুঁজি গঠন করে থাকেন। সঞ্চয় জমার উপর সদস্যগণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হরে মুনাফা পেয়ে থাকেন এবং তা উত্তোলন করতে পারেন। প্রথমে ঋণের বিপরীতে ৫% হারে এবং ২য় বা পরবর্তী দফা ঋণের ক্ষেত্রে মূল ঋণের বিপরীতে আবশ্যিকভাবে সঞ্চয় ১০% জমা করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
০৭	প্রশিক্ষণ	আয়বর্ধনমূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নে সুফভোগী সদস্যদের আধূনিক চাষাবাদ ও উৎপাদন প্রযুক্তিতে দক্ষতা বৃদ্ধিতে কৃষি ভিত্তিক প্রশিক্ষণ যেমন: শাক-সবজি চাষ, মৎস চাষ, হাঁস-মুরগীর খামার, গবাদি পশু প্রতিপালন, উন্নত কৃষি প্রযুক্তির ব্যবহার ইত্যাদি বিষয়ে পেয়ে থাকেন। এছাড়া স্বাস্থ্য, শিক্ষা ও পুষ্টি সচেতনতা, বাল্যবিবাহ বোধ এবং পরিকল্পিত পরিবার গঠনসহ বিভিন্ন সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও কার্যক্রমে সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ দিন	উপজেলা পর্যায়ে প্রশিক্ষণের বিষয়ে সরকারের সংশ্লিষ্ট বিভাগের এবং এ প্রতিষ্ঠানের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তা
০৮	অনলাইন অটোমেশন সেবা	অনলাইনে এসএফডিএফ-এর সকল সদস্যের নাম, আইডি নম্বর, মোবাইল নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, ঋণ গ্রহনের পরিমান, কিস্তি পরিশোধের তথ্য ও অনাদায়ীর কিস্তি খেলাপি ও তমাদি খেলাপির সকল তথ্য	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	-	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ

		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।				
০৯	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 ধরণের লেনদেনের এসএমএস সদস্যদের মোবাইল নম্বরে অটো প্রেরণ করা হয়। ফলে সদস্যগণ দিনের মধ্যেই তাদের সঞ্চয় ও ঋণের সকল তথ্যাদি এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত হতে পারে।	কেন্দ্র পর্যায়ে সুফলভোগী সদস্য	০.৩৫ টাকা/ এসএমএস	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
১০	বায়োমেট্রিক সেবা	একাধিক ঋণ গ্রহন ও ভুয়া ঋণ গ্রহন সংক্রান্ত অনিয়ম রোধ করার জন্য স্বাক্ষরের পাশাপাশি আঙ্গুলের ছাপ গ্রহন/সংরক্ষণের লক্ষ্যে বায়োমেট্রিক মেশিন অটোমেশন সফটওয়্যারের সাথে সংযোগ স্থাপনের মাধ্যমে কাজ সম্পাদন করা হচ্ছে। ঋণ বিতরণের সময় বায়োমেট্রিক মেশিনের মাধ্যমে সদস্যদের আঙ্গুলের ছাপ অটোমেশন সফটওয়্যারে সংরক্ষণ করা হয়। ফলে একজন সদস্য অন্য নামে বা নিজ নামে নিজ উপজেলা বা ফাউন্ডেশনেরআওতাধীন অন্য কোন উপজেলায় ঋণ গ্রহন করতে গেলে অটোমেশন সফটওয়্যার নোটিফিকেশন দিবে। ফলে একসাথে বা ভিন্ন নামে একাধিক ঋণ নিতে সক্ষম হবে না । পাশাপাশি এনআইডিতে প্রদত্ত আঙ্গুলের ছাপ ও স্বাক্ষরের সাথে তা চেক করার ব্যবস্থাও প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১ দিন	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ
১১	অভিযোগ ও পরামর্শ	এসএফডিএফ-এর কোন কর্মকর্তা সেবা প্রদানে, ঋণ সুবিধা প্রদানে, কিস্তি আদায়ে, সঞ্চয়ের উপর মুনাফা প্রদানে, পুঁজি উত্তোলন বা অন্য যে কোন সেবার ক্ষেত্রে কোন আর্থিক সুবিধা গ্রহন করতে পারবেন না। এ ধরনের কোন ঘটনা ঘটলে তা প্রতিকারের জন্য সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক ব্যবস্থাপককে ফোনে বা লিখিত অভিযোগ করা যাবে।এছাড়া অন্য কোন অভিযোগ থাকলে কিংবা এসএফডিএফ-এর কাযর্ক্রম উন্নয়নের জন্য কোন পরামর্শ থাকলে তা লিখিতভাবে জানানো যাবে।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র কিংবা অনলাইনে।	বিনামূল্যে	১০ মিনিট	উপজেলা ব্যবস্থাপক ও মাঠকর্মকর্তাগণ