

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

#### ভিশন (Vision):

- উৎপাদক, বিক্রেতা ও ভোক্তাসহায়ক কৃষি বিপণন ব্যবস্থা এবং কৃষি ব্যবসায় উন্নয়নের মাধ্যমে জাতীয় অর্থনীতিতে অবদান রাখা।

#### মিশন (Mission):

- কৃষি বিপণন তথ্য ব্যবস্থাপনা;
- কৃষি বিপণন মূল্য নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন;
- কৃষি বিপণনের মূল্য বৃদ্ধি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন;
- কৃষক ও কৃষি বিপণনের বাজার সংযোগ সৃষ্টি ও সুষ্ঠু সরবরাহের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান;
- কৃষি বিপণন এবং বিপণন ও ব্যবসায় সম্পর্কিত অর্থনৈতিক গবেষণা পরিচালনা;
- কৃষি বিপণন ও ব্যবসায় নিয়োজিত কৃষক, কৃষি ব্যবসায়ী, প্রক্রিয়াজাতকারী, রপ্তানিকারক ও ব্যবসায়ী সমিতিসমূহের সহিত নিবিড় সংযোগ স্থাপনের মাধ্যমে কৃষি বিপণনের আধুনিক বিপণন ব্যবস্থা সম্প্রসারণ;
- সুষ্ঠু বিপণনের স্বার্থে কৃষি বিপণন উৎপাদন এলাকায় বাজার অবকাঠামো, গুদাম, বিমাগার, কুলচেষ্টার, ইত্যাদি নির্মাণ ও ব্যবস্থাপনা জোরদারকরণ;
- কৃষি বিপণন ও কৃষি উপকরণের মজুদ বা গুদামজাতকরণ, পণ্যের গুণগতমান, মেয়াদ, সোডকীকরণ ও সঠিক ওজনে ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ;
- কৃষি বিপণনের সর্বনিম্ন মূল্য ও যৌক্তিক মূল্য নির্ধারণ ও বাস্তবায়ন;
- কৃষি বিপণনের মূল্য সংযোজন ও প্রক্রিয়াজাতকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান;
- কৃষি বিপণনের মূল্য সহায়তা প্রদান;
- কৃষি বিপণনের অভ্যন্তরীণ ও রপ্তানি বাজার সম্প্রসারণ;
- কৃষি বিপণন শিল্প ও ব্যবসায় উন্নয়ন, উৎসাহ প্রদান, প্রশাসন এবং যুক্তিভিত্তিক বিপণন ব্যবস্থার কার্যপদ্ধতি উন্নয়নে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
- বাজারকারবারি অথবা কৃষি ব্যবসায়ী সংগঠন, সমিতি, সংস্থা, কৃষি বিপণন সংগঠন ও সমন্বয় সমিতিসমূহকে, বিধি যারা নির্ধারিত পদ্ধতিতে, তালিকাভুক্তকরণ এবং, প্রয়োজনে, জাতীয় এবং জেলা পর্যায়ে কৃষি বিপণন সংগঠনসমূহের ক্ষেত্রে অংশগ্রহণ গঠন;
- বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে সুপার শপে সংরক্ষিত কৃষি বিপণনের গুণগতমান, নির্ধারিত মূল্য ও বিপণন কার্যক্রম পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে পরামর্শ প্রদান;
- কৃষি বিপণন ও কৃষি উপকরণের বিপণন কার্যক্রম সংক্রান্ত মান সংরক্ষণ, পরিদর্শন ও পরিবীক্ষণ; এবং
- সরকার কর্তৃক অর্পিত অন্যান্য দায়িত্ব পালন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং আতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নামসহ যোগাযোগের কর্মকর্তা পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বাজার তথ্য সরবরাহ	১। আবেদন গ্রহণ [সরাসরি ও অনলাইন আবেদন] ২। তথ্য সংগ্রহ ও সংকলন ৩। তথ্য সরবরাহ	১। আবেদনপত্র <u>কাগজপত্র</u> <u>প্রতিস্থান</u> ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী ২। ওয়েবসাইট www.dam.rajshahidiv.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহনাজ পারভীন পদবিঃ সরকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com
২	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিপণন তথ্য সরবরাহ	১। www.dam.gov.bd ওয়েবসাইটে প্রবেশ ২। সেবার ক্ষেত্র এ প্রবেশ ৩। স্ক্রল করে তথ্য সংগ্রহ	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dam.gov.bd	বিনামূল্যে	যে কোনো সময়	নামঃ শাহনাজ পারভীন পদবিঃ সরকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com
৩	কৃষি ও কৃষিজাত পণ্য রপ্তানিতে সহায়তা	১। www.dam.gov.bd ওয়েবসাইটে প্রবেশ ২। বাজারদর মেনুতে প্রবেশ ৩। স্ক্রল করে তথ্য সংগ্রহ	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dam.gov.bd	বিনামূল্যে	যে কোনো সময়	নামঃ শাহনাজ পারভীন পদবিঃ সরকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com
৪	কৃষি ব্যবসায় বাজার সংযোগ সহায়তা	১। আবেদন গ্রহণ ও যাচাই ২। তথ্য সংগ্রহ ও সংকলন ৩। তথ্য সরবরাহ ৪। বাজার সংযোগ	১। আবেদনপত্র <u>কাগজপত্র</u> ২। জাতীয় পরিচয়পত্র <u>প্রতিস্থান</u> ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	নামঃ শাহনাজ পারভীন পদবিঃ সরকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিকসেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূত্র এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	হিসাবাদার সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	১। আবেদন গ্রহণ ২। তথ্য সংগ্রহ ও সংকলন ৩। তথ্য সরবরাহ	১। আবেদনপত্র <u>কাগজপত্র</u>	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহানাছ পারভীন পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৩৬৬০ ইমেইলঃ damandr@1928@gmail.com
২	বাজার তথ্য সরবরাহ	১। আবেদন গ্রহণ [সরাসরি ও অনলাইন আবেদন] ২। তথ্য সংগ্রহ ও সংকলন ৩। তথ্য সরবরাহ	<u>কাগজপত্র</u> ১। আবেদনপত্র (প্রতিষ্ঠানের প্যাডে)	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহানাছ পারভীন পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৩৬৬০ ইমেইলঃ damandr@1928@gmail.com
৩	কৃষি ও কৃষিজাত পণ্য রপ্তানিতে সহায়তা	১। www.dam.gov.bd ওয়েবসাইটে প্রবেশ ২। বাজারদার মেনুতে প্রবেশ ৩। ক্লিক করে তথ্য সংগ্রহ	অফিসের ওয়েবসাইট www.dam.gov.bd	বিনামূল্যে	যে কোনো সময়	নামঃ শাহানাছ পারভীন পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৩৬৬০ ইমেইলঃ damandr@1928@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূত্র এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জিপিএফ যন্ত্রের	১। আবেদনপত্র গ্রহণ ও যাচাই ২। যন্ত্রীপত্র জারি	১। জিপিএফ এর যালোক স্কীট <u>প্রাপ্তিস্থান</u> ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহানাছ পারভীন পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৩৬৬০ ইমেইলঃ damandr@1928@gmail.com
২	অর্জিত ছুটিপ্রাপ্তি বিনোদন ছুটি	১। আবেদনপত্র গ্রহণ ও যাচাই ২। ছুটি অনুমোদন	<u>কাগজপত্র</u> ১। ছুটির আবেদনপত্র ২। ছুটি প্রাপ্তির হিসাব <u>প্রাপ্তিস্থান</u> ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহানাছ পারভীন পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবীঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৩৬৬০ ইমেইলঃ damandr@1928@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিচোষ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩	পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রম	১। আবেদনপত্র গ্রহণ ও যাচাই ২। প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	১। নির্ধারিত পেনশন আবেদন ফরম ২। পাসপোর্ট সাইজ ছবি ৩। পিজারএল মঞ্জুরির আদেশ ৪। প্রাপ্য পেনশনের উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র ৫। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ ৬। প্রত্যাপিত শেষ বেতন সনদ ৭। এস.এস.সি সার্টিফিকেট ৮। দায়িত্ব হস্তান্তরের কপি ৯। সরকারি বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র ১০। আনুপাত্য সনদপত্র ১১। নাগরিকত্ব সনদপত্র ১২। না-দাবী সনদপত্র ১৩। অশীকারনামা ১৪। অডিট প্রত্যয়নপত্র ১৫। চাকুরির বিবরণী ১৬। উপপরিচালকের কার্যালয় ১৭। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	২৫ কার্যদিবস	নামঃ শাহিনাজ পারভীন পদবিঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@j1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damddr@j1928@gmail.com
৪	গৃহ নির্মাণ, মোটরপাইকেল, কম্পিউটার অস্টিম মঞ্জুরী প্রদান	১। আবেদনপত্র গ্রহণ ও যাচাই ২। প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	১। পূরণকৃত নির্ধারিত ফরমসহ আবেদন প্রাপ্তিস্থান ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবস	নামঃ শাহিনাজ পারভীন পদবিঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@j1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damddr@j1928@gmail.com
৫	মনোবহী দ্রব্যাদি, আসবাবপত্র ইত্যাদি সরবরাহ	১। আবেদনপত্র গ্রহণ ২। প্রদান	১। আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	মজুদ প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহিনাজ পারভীন পদবিঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@j1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damddr@j1928@gmail.com
৬	কর্মকর্তা-সহকারী এবং তাদের পোষাদের নতুন পাসপোর্ট ইস্যু ও রেনোভেশন পাসপোর্ট নবায়নের জন্য জনগণের জন্য (NOC) প্রাপ্তিতে আবেদনপত্র অগ্রপারন	১। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আবেদন নথিতে প্রেরণ ২। মহাপরিচালকমহোদয়ের অনাপত্তিসনদ (NOC) অনুমোদন গ্রহণের জন্য প্রধান কার্যালয়, ঢাকায় প্রেরণ	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন (অনলাইনে অথবা হার্ড নথিতে) প্রাপ্তিস্থান ১। উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী ২। www.dip.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ শাহিনাজ পারভীন পদবিঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২০৪৪ ইমেইলঃ damadr@j1928@gmail.com	নামঃ শাহানা আখতার জাহান পদবিঃ উপপরিচালক ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬২৬৬০ ইমেইলঃ damddr@j1928@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

বৃত্তিমূল্য/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির প্রকোশ করণীয়	
ক্রমিক	
১	বৃত্তিমূল্য ও স্বয়ংসম্পূর্ণ অবেরদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জন্মা প্রদান;
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়েজনীয় চার্জ/ফিন পরিশোধ করা;
৩	প্রয়োজ্যা ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল টিকানায প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্মা নির্ধারিত তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫	সেবা গ্রহণের জন্মা অনাবশ্যক ফোন/ভনারকি না করা;
৬	অবেরদনপত্রে ফোন নম্বর ও ই-মেইল নম্বর উল্লেখ করা

৪) অভিয়েগ প্রতিকর ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সত্বে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের টিকানা	নিশ্চিত্র সময়
১	দায়িত্বপ্রায় কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিয়েগ নিশ্চিত্র কর্মকর্তা	জন্মা শাহানা অখতার জাহান উপপরিচালক, উপপরিচালকের কার্যালয় কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, রাজশাহী ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৬৬৬০ ই-মেইলঃ damddt@j1928@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিয়েগ নিশ্চিত্র কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর, খামারবাড়ি, ঢাকা ওয়েব সাইট: <a href="http://www.dam.gov.bd">www.dam.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, কৃষি মন্ত্রণালয়	সচিব, কৃষি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব সাইট: <a href="http://www.moa.gov.bd">www.moa.gov.bd</a>	৬০ কার্যদিবস