

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কৃষি মন্ত্রণালয়  
মৃত্তিকা সম্পদ উন্নয়ন ইনস্টিটিউট  
বিভাগীয় গবেষণাগার, রাজশাহী

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন(Vision) :** ভূমি ও মৃত্তিকা সম্পদের যুক্তিযুক্ত ও লাভজনক ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং মৃত্তিকা স্বাস্থ্য সুরক্ষা।

### মিশন(Mission) :

ভূমি ও মৃত্তিকা সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণের জন্য সেবা গ্রহিতার মৃত্তিকা, পানি, উদ্ভিদ ও সার নমুনা পরীক্ষা করে গুণগতমান যাচাইকরণ, কৃষকের দোড়গোড়ায় মাটির নমুনা পরীক্ষা করে সার সুপারিশ প্রদান, সমস্যািক্লিষ্ট মৃত্তিকা ব্যবস্থাপনায় সহায়তা এবং শস্য উৎপাদন বৃদ্ধির জন্য টেকসই পরিকল্পনা প্রনয়ণ ও বাস্তবায়নে সহায়তা করা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধি পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	কৃষকের মৃত্তিকা নমুনা বিশ্লেষণ ও ফসলের জন্য সার সুপারিশ	<ul style="list-style-type: none"><li>• সিএসও, বরাবর আবেদন প্রাপ্তি</li><li>• নমুনা প্রাপ্তি</li><li>• নমুনা বিশ্লেষণ</li><li>• সার সুপারিশসহ ফলাফল প্রদান</li></ul>	-	সরকারি প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ধার্যকৃত মূল্য (ওয়েব) নগদ/চালানের মাধ্যমে	১০ কার্যদিবস	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫
২।	ভ্রাম্যমান মৃত্তিকা পরিক্ষাগারের মাধ্যমে সার সুপারিশ কার্ড প্রণয়ন ও বিতরণ	<ul style="list-style-type: none"><li>• নির্ধারিত উপজেলায় নির্ধারিত সময়সূচী আনুযায়ী উপজেলা কৃষি কর্মকর্তা মাধ্যমে মৃত্তিকা নমুনা গ্রহণ/সংগ্রহ</li><li>• নমুনা বিশ্লেষণ</li><li>• সার সুপারিশ কার্ড প্রণয়ন ও বিতরণ</li></ul>	মৃত্তিকা নমুনার ট্যাগ	প্রতিটি নমুনা ২৫ টাকা হারে রশিদ প্রদান পূর্বক নগদ গ্রহণ।	৩ কার্যদিবস	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫
৩।	উপজেলা নির্দেশিকার তথ্য- উপাত্তের ভিত্তিতে সার সুপারিশ কার্ড প্রদান	<ul style="list-style-type: none"><li>• সিএসও, বরাবর আবেদন প্রাপ্তি</li><li>• তথ্য-উপাত্তের ভিত্তিতে সার সুপারিশ প্রণয়ন</li><li>• কার্ড বিতরণ</li></ul>	-	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫
৪।	আন-লাইন সার সুপারিশ	<ul style="list-style-type: none"><li>• সরাসরি ওয়েবসাইট থেকে অথবা বাংলালিংক মোবাইল থেকে ৭৬৭৬ নম্বরে ডায়াল করে অথবা গ্রামীনফোনের কমিউনিকেশন ইনফরমেশন সেন্টার (সিআইসি) অথবা ইউনিয়ন ডিজিটাল সেবা সেন্টার থেকে এই সেবা পাওয়া যাবে।</li></ul>	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫

সি

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	রাসায়নিক ও জৈব সারের নমুনা বিশ্লেষণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• সিএসও, বরাবর আবেদন প্রাপ্তি</li> <li>• সিলগালা কৃত নমুনা প্রাপ্তি</li> <li>• নমুনা বিশ্লেষণ</li> <li>• রিপোর্ট প্রদান</li> </ul>	কৃষি মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রকাশিত সার পরিদর্শন ম্যানুয়েল এর ছক-৩ (ওয়েব)	সরকারি প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ধার্যকৃত মূল্য (ওয়েব) নগদ/চালানের মাধ্যমে	রাসায়নিক সারঃ ১০ কার্যদিবস জৈব সারঃ ১৫ কার্যদিবস	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫
২।	সরকারি/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে মৃত্তিকা নমুনার উপাদান বিশ্লেষণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• সিএসও, বরাবর আবেদন প্রাপ্তি</li> <li>• নমুনা প্রাপ্তি</li> <li>• নমুনা বিশ্লেষণ</li> <li>• সার সুপারিশসহ ফলাফল প্রদান সার সুপারিশ কার্ড প্রণয়ন ও বিতরণ</li> </ul>	আবেদনপত্র	সরকারি প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ধার্যকৃত মূল্য (ওয়েব) নগদ/চালানের মাধ্যমে	১৫ কার্যদিবস	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

- (১) স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
- (২) যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
- (৩) স্বাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
- (৪) কাজিত সেবা পাওয়ার জন্য যথেষ্ট সময় হাতে রেখে যোগাযোগ করা;
- (৫) মৃত্তিকা ও সার পরীক্ষার জন্য নির্দেশিত প্রক্রিয়ায় নমুনা সংগ্রহ ও গবেষণাগারে প্রেরণ;
- (৬) আবেদন পত্রে মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল আইডি (যদি থাকে) উল্লেখ করা।

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান না দিতে পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	সিএসও, অত্র গবেষণাগার ফোনঃ ০২৫৮৮৮৬৬৮৭৫ Email: srdirajlab@gmail.com	তিন মাস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান না দিতে পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পরিচালক, অ্যানালাইটিক্যাল সার্ভিসেস উইং, মৃত্তিকা সম্পদ উন্নয়ন ইনস্টিটিউট, ঢাকা।	এক মাস

০২/০৩/২৩

(মোঃ শহিদুল ইসলাম)  
প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা  
মৃত্তিকা সম্পদ উন্নয়ন ইনস্টিটিউট  
বিভাগীয় গবেষণাগার, রাজশাহী।  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার