



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন

#### ভিশন (Vision):

তুলা ও তুলা ফসলের উপজাত এর উৎপাদন বৃদ্ধি।

#### মিশন (Mission):

গবেষণার মাধ্যমে জলবায়ু উপযোগী ও কৃষকের চাহিদা অনুযায়ী প্রযুক্তি উদ্ভাবন, মানসম্পন্ন উচ্চফলনশীল জাতের বীজ সরবরাহ, বিদ্যমান চাষ এলাকার পাশাপাশি দেশের স্বল্প উৎপাদনশীল জমিতে তুলা চাষ সম্প্রসারণ ও বাজারজাতকরণে সহায়তার মাধ্যমে তুলার উৎপাদন বৃদ্ধি।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

| ক্র: নং | সেবার নাম                            | সেবা প্রদান পদ্ধতি    | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                                       | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                       |
|---------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১       | তুলা উৎপাদন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান | মৌখিক/টেলিফোনিক/লিখিত | --                                      | বিনামূল্যে                                                                                          | ৫ কার্য দিবস           | জাফর আলী<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন : ৯১১১৪৭৬<br>মোবাইল : ০১৭১৪৩০৩৮৮৭<br>ই-মেইল: zalibd03@gmail.com                                                             |
| ২       | তুলা গবেষণা সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান | মৌখিক/টেলিফোনিক/লিখিত | --                                      | বিনামূল্যে                                                                                          | ৫ কার্য দিবস           | ড. মো: কামরুল ইসলাম<br>উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮২০৬<br>মোবাইল : ০১৭৭১২৫৯৯০৯<br>ই-মেইল: islam.mdkamrul@gmail.com                         |
| ৩       | জিনিং বিষয়ে সহায়তা প্রদান          | পত্রজারী              | আবেদনপত্র                               | বিনামূল্যে                                                                                          | ১০-১৫ কার্য দিবস       | মুহাম্মদ মোফাজ্জল হোসেন<br>সিনিয়র জিনিং কর্মকর্তা, (স: দ:)<br>রুম নং-৬১২<br>ফোন : ৫৫০২৮২০৯<br>মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪৩৪৮<br>ই-মেইল: mdfmofazzal1977@gmail.com |
| ৪       | আশের গুণগত মান পরীক্ষা               | পত্রজারী              | আবেদনপত্র                               | প্রতি স্যাম্পল ৫০০ টাকা এবং ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে<br>চালান কোড-১-৪৩৩৯-০০০০-২০৩১                  | ৫-১০ কার্য দিবস        | মোঃ আবু তালেব চৌধুরী<br>আশ প্রযুক্তিবিদ<br>ফোন : ০২৫৫০২৮২৫২<br>মোবাইল : ০৮১৫৫৮৩৮৬৮<br>ই-মেইল: biplob.chy75@gmail.com                                      |
| ৫       | তুলার বালাইনাশক, ট্রায়ালের অনুমোদন  | পত্রজারী              | সাব-পিটাকের সুপারিশসহ আবেদনপত্র         | বিনামূল্যে (তবে সংশ্লিষ্ট গবেষণা কেন্দ্রে ট্রায়াল স্থাপনের জন্য সেবা গ্রহণকারীকে খরচ বহন করতে হবে) | ১০ কার্য দিবস          | জাফর আলী<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন : ৯১১১৪৭৬<br>মোবাইল : ০১৭১৪৩০৩৮৮৭<br>ই-মেইল: zalibd03@gmail.com                                                             |

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্র: নং | সেবার নাম                            | সেবা প্রদান পদ্ধতি            | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                                  |
|---------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১       | তুলাচাষে কারিগরি সহায়তা প্রদান      | প্রাতিষ্ঠানিক প্রস্তাব/সমঝোতা | সমঝোতা স্মারক                           | বিনামূল্যে                    | ৩০ কার্যদিবস           | ড. মো: ফখরে আলম ইবনে তাবিব<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>ফোন : ০২-৫৫০২৮৪১৫<br>মোবাইল : ০১৭১১২২৭০৫৪<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:tabibfai@gamil.com">tabibfai@gamil.com</a> |
| ২       | তুলা গবেষণায় কারিগরি সহায়তা প্রদান | প্রাতিষ্ঠানিক প্রস্তাব/সমঝোতা | সমঝোতা স্মারক                           | বিনামূল্যে                    | ৩০ কার্যদিবস           | ড. মো: ফখরে আলম ইবনে তাবিব<br>অতিরিক্ত পরিচালক<br>ফোন : ০২-৫৫০২৮৪১৫<br>মোবাইল : ০১৭১১২২৭০৫৪<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:tabibfai@gamil.com">tabibfai@gamil.com</a> |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্র: নং | সেবার নাম                                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                     | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                                              |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১       | জিপিএফ অগ্রিমের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ                                                     | মঞ্জুরীপত্র জারী   | জিপিএফের ব্যালান্স শ্লিপ (সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত) সহ আবেদনপত্র<br><b>প্রাপ্তি স্থানঃ</b> সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় | বিনামূল্যে                    | ১০ কার্যদিবস           | এম, এম আবু জাফর<br>হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৬০<br>মোবাইল : ০১৭১৫৪২৪৪৯৮<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:abuzafar66@gmail.com">abuzafar66@gmail.com</a>                  |
| ২       | পিআরএল মঞ্জুর                                                                          | মঞ্জুরীপত্র জারী   | সংশ্লিষ্ট কাগজাদিসহ আবেদন পত্র                                                                                                                              | বিনামূল্যে                    | ২ মাস                  | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:shapursumon84@gmail.com">shapursumon84@gmail.com</a> |
| ৩       | গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র অগ্রায়ন | আবেদনপত্র অগ্রায়ন | আবেদনপত্র                                                                                                                                                   | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | জাফর আলী<br>উপ-পরিচালক<br>ফোন : ৯১১১৪৭৬<br>মোবাইল : ০১৭১৪৩০৩৮৮৭<br>ই-মেইল: <a href="mailto:zalibd03@gmail.com">zalibd03@gmail.com</a>                                            |
| ৪       | পদোন্নতি ও চাকরি স্থায়ীকরণের আবেদনপত্র অগ্রায়ন                                       | আবেদনপত্র অগ্রায়ন | সংশ্লিষ্ট কাগজাদিসহ আবেদনপত্র                                                                                                                               | বিনামূল্যে                    | ১০-১৫ কার্যদিবস        | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:shapursumon84@gmail.com">shapursumon84@gmail.com</a> |
| ৫       | ১১ থেকে ২০ গ্রেডের কর্মচারীদের                                                         | পত্রজারী           | সংশ্লিষ্ট কাগজাদিসহ আবেদনপত্র                                                                                                                               | বিনামূল্যে                    | ৬০ কার্যদিবস           | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩                                                                                                            |

| ক্র: নং | সেবার নাম                                                                          | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান                                                                                                                                                                                        | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | পদোন্নতি ও চাকরি স্থায়ীকরণ                                                        |                    |                                                                                                                                                                                                                                |                               |                        | মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br>shapursumon84@gmail.com                                                                                                                                                 |
| ৬       | উচ্চ শিক্ষার (মাস্টার্স, পিএইচডি ও পোস্ট ডক্টরাল) জন্য প্রেশনের আবেদনপত্র অগ্রায়ন | আবেদনপত্র অগ্রায়ন | <ul style="list-style-type: none"> <li>নিজ উদ্যোগে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পূর্বানুমতি ও অফার লেটার ও অফার লেটারের শর্তানুযায়ী কাগজপত্র</li> <li>২নং বাছাই কমিটির পূরণকৃত ফরম</li> <li>বিগত ০১ বছরের বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী</li> </ul> | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | মুহাম্মদ মোফাজ্জল হোসেন<br>সিনিয়র জিনিং কর্মকর্তা, (স: দ:)<br>রুম নং-৬১২<br>ফোন : ৫৫০২৮২০৯<br>মোবাইল : ০১৭১১-৩১৪৩৪৮<br>ই-<br>মেইল: <a href="mailto:mdmofazzal1977@gmail.com">mdmofazzal1977@gmail.com</a> |
| ৭       | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর                                                      | পত্রজারী           | ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নসহ আবেদনপত্র হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়                                                                                                                                                        | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br>shapursumon84@gmail.com                                                                        |
| ৮       | অর্জিত ছুটি                                                                        | পত্রজারী           | ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নসহ আবেদনপত্র হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়                                                                                                                                                        | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br>shapursumon84@gmail.com                                                                        |
| ৯       | চিকিৎসা সাহায্য মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন                                            | আবেদনপত্র অগ্রায়ন | আবেদনপত্র                                                                                                                                                                                                                      | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br>shapursumon84@gmail.com                                                                        |
| ১০      | সরকারী বাসা বরাদ্দের আবেদন অগ্রায়ন                                                | আবেদনপত্র অগ্রায়ন | নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র।<br>আবেদনপত্র গ্রহায়ন ও গণপূত মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট <a href="http://www.mohpw.gov.bd">www.mohpw.gov.bd</a> এ পাওয়া যাবে।                                                              | বিনামূল্যে                    | ৭ কার্যদিবস            | শাপুর বখতিয়ার মোহাম্মদ সুমন<br>প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোন : ৫৫০২৮৩৮৩<br>মোবাইল : ০১৯২২৪০৫৬৬৫<br>ই-মেইল:<br>shapursumon84@gmail.com                                                                        |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা  
আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক<br>নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়        |
|--------------|-----------------------------------------------------------|
| ১            | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান                           |
| ২            | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা             |
| ৩            | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা      |
| ৪            | দাপ্তরিক সেবার ক্ষেত্রে দাপ্তরের অগ্রায়ণ পত্র / প্রস্তাব |
| ৫            | আবেদনপত্রে ফোন নম্বর ও ইমেইল নম্বর 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 | কখন যোগাযোগ করবেন                                               | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন           | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                                 | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১.     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | নাম: ও পদবি: জাফর আলী<br>উপ-পরিচালক (সদর দপ্তর)<br>রুম নং-৫১৫<br>ফোন : ৯১১১৪৭৬<br>মোবাইল : ০১৭১৪৩০৩৮৮৭<br>ই-মেইল: zalibd03@gmail.com<br>ওয়েব: <a href="http://www.cdb.gov.bd">www.cdb.gov.bd</a>                | ৩০ দিন              |
| ২.     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                    | নাম: ও পদবি: রেহানা ইয়াছমিন<br>যুগ্মসচিব (প্রশাসন), কৃষি মন্ত্রণালয়<br>বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০০৬৭<br>ইমেইল: jsadmn@moa.gov.bd<br>ওয়েব: <a href="http://www.moa.gov.bd">www.moa.gov.bd</a> | ২০ দিন              |
| ৩.     | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | সচিব<br>কৃষি মন্ত্রণালয়          | সচিব<br>কৃষি মন্ত্রণালয়<br>বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="http://www.moa.gov.bd">www.moa.gov.bd</a>                                                                                                 | ৬০ দিন              |