



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



পল্লী উন্নয়ন একাডেমী (আরডিএ), বগুড়া

www.rda.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন: পল্লী উন্নয়নের ক্ষেত্রে “Centre of Excellence” হিসেবে পরিণত হওয়া।

- মিশন:** (১) পল্লী এলাকার চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় লাগসই প্রযুক্তি, মডেল ও পছা উদ্ভাবন এবং বিস্তার;
(২) পল্লী উন্নয়ন বিশেষজ্ঞ, অনুশীলনকারী এবং পরিবর্তন এজেন্টদের দক্ষতা বৃদ্ধি;
(৩) জলবায়ু পরিবর্তনের স্থিতিস্থাপকতা উন্নয়নের প্রসার;
(৪) দারিদ্র্য বিমোচন ও
(৫) জেন্ডার সমতা এবং নারীর ক্ষমতায়নের প্রসার।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	<p>প্রশিক্ষণ :</p> <p>ক) একাডেমীর নিজস্ব উদ্যোগে আয়োজিত প্রশিক্ষণঃ</p> <p>সমবায় ব্যবস্থাপনা, খামার পর্যায়ে পানি ব্যবস্থাপনা, নার্সারি, কৃষি, মৎস্য চাষ, গবাদী প্রাণী পালন, শস্য বীজ উৎপাদন, ড্রাইভিং ও মেকানিক্স, ইলেকট্রিক্যাল ও প্লাস্টিং, কম্পিউটার ও আউট সোর্সিং, হাউজকিপিং এবং পোস্ট গ্রাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন রুরাল ডেভেলপমেন্ট।</p>	<p>ক) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে আগ্রহী প্রার্থীদের নিকট থেকে আবেদন পত্র পাওয়ার পর বাছাই কমিটির সুপারিশসহ মহাপরিচালকের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক চূড়ান্ত তালিকা তৈরী করা হয়।</p> <p>খ) আগ্রহী প্রতিষ্ঠান থেকে</p>	<p>একাডেমীর নিজস্ব ওয়েব সাইট, প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার, জাতীয় দৈনিকে প্রকাশিত বিজ্ঞাপন ও একাডেমীর প্রশিক্ষণ শাখা</p>	<p>ক) একাডেমীর নিজস্ব উদ্যোগে আয়োজিত দক্ষতা ও সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষণার্থীদের নিকট হতে সেবা বাবদ কোন মূল্য নেয়া হয় না।</p> <p>খ) আগ্রহী প্রতিষ্ঠানের সংগে আলোচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।</p>	<p>সর্বনিম্ন ০২ দিন হতে সর্বোচ্চ ০৬ মাস এবং ০১ বছর মেয়াদী “পোস্ট গ্রাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন রুরাল ডেভেলপমেন্ট কোর্স পরিচালনা করা হয়।</p>	<p>পরিচালক (প্রশিক্ষণ)</p> <p>টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭</p> <p>ইমেইল: director.training@rda.gov.bd</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	খ) বহিঃপ্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে আয়োজিত প্রশিক্ষণঃ দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন মূলক কর্মসূচী/প্রকল্প বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জনপ্রতিনিধি, সরকারী/বেসরকারী কর্মকর্তা, গ্রামীণ সংগঠন/সমিতির সদস্যদের জন্য আয়োজিত প্রশিক্ষণ, বিসিএস ক্যাডার কর্মকর্তাদের বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ, সমবায় ব্যবস্থাপনা, খামার পর্যায়ে পানি ব্যবস্থাপনা, নার্সারি, কৃষি, মৎস্য চাষ, গবাদী প্রাণী পালন, শস্য বীজ উৎপাদন, ড্রাইভিং ও মেকানিক্স, ইলেকট্রিক্যাল ও প্লাস্টিং, কম্পিউটার ও আউট সোর্সিং, হাউজকিপিং।	প্রস্তাব পাওয়ার পর একাডেমীর প্রশিক্ষণ কমিটিতে আলোচনা করে সুপারিশ গ্রহণপূর্বক মহাপরিচালকের অনুমোদন গ্রহণ করে আগ্রহী প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করা হয়।				
২।	একাডেমীর নার্সারীতে উৎপাদিত গুণগত মানসম্পন্ন ফল-মূল, শাক-সবজির চারা সরবরাহ।	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের চাহিদার ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট ইউনিট থেকে পণ্য সরবরাহ করা হয়।	-	সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য সংশ্লিষ্ট ইউনিটকে পরিশোধ করতে হয়।	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির চাহিদা মাফিক সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	নার্সারী ইউনিট ইন-চার্জ টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৩।	মৎস্য হ্যাচারী হতে মাছের উন্নতমানের পোনা সরবরাহ।	”	-	”	”	মৎস্য ইউনিট ইন-চার্জ টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৪।	একাডেমীর ক্যাটেল রিসার্চ সেন্টারের আওতায় জনসাধারণের গাভীর কৃত্রিম প্রজননের জন্য সিমেন সরবরাহ।	”	লিখিত আবেদন	”	”	পরিচালক (সিআরডিসি) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৫।	টিস্যু কালচার ল্যাবে উৎপাদিত উন্নত মানের আলু বীজ ও প্লান্টলেট সরবরাহ।	”	লিখিত আবেদন	”	”	টিস্যু কালচার ইউনিট ইন-চার্জ টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৬।	ট্রাইকোডার্মা ল্যাব হতে ট্রাইকো-কম্পোষ্ট ও ট্রাইকো সল্যুশন সরবরাহ।	”	লিখিত আবেদন	”	”	ট্রাইকোডার্মা ল্যাব ইন-চার্জ টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭।	একাডেমীর প্রদর্শনী খামার হতে পল্লী জৈবসার সরবরাহ।	”	লিখিত আবেদন	”	”	খামার ইউনিট ইন-চার্জ টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৮।	একাডেমীর এগ্রো প্রসেসিং কেন্দ্রে উৎপাদিত দ্রব্যাদি (দই, মিষ্টি, বিস্কুট, মধু, তেল, আচার ইত্যাদি) বিক্রয়।		চাহিদাপত্র	”	”	ইন-চার্জ, এগ্রো প্রসেসিং কেন্দ্র টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
৯।	একাডেমীর বিভিন্ন প্রকল্পের মাধ্যমে বায়োগ্যাস প্লান্ট তৈরী, গভীর নলকূপ স্থাপন, সোলার পদ্ধতিতে বিদ্যুৎ উৎপাদন ও দোতলাসহ বিভিন্ন প্রকার কৃষির ধারণা প্রদান ইত্যাদি। নূতন নূতন কৃষি প্রযুক্তি প্রদর্শনী ও সম্প্রসারণ।	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক ডিপিপি’র শর্তমোতাবেক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করেন	লিখিত আবেদন	প্রকল্প কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য সংশ্লিষ্ট প্রকল্পকে পরিশোধ করাতে হয়।	ডিপিপিতে নির্ধারিত সময়সীমা	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭
১০।	কৃষি, মৎস্য, প্রাণীসম্পদ, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, সেচ ও পানি ব্যবস্থাপনা, জৈব সার উৎপাদন ইত্যাদি বিষয়ক পরামর্শ প্রদান।	সরাসরি, মোবাইল ফোন, ই-মেইল, এসএমএস, ইত্যাদির মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞের সাথে যোগাযোগ করে পরামর্শ গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট অথবা সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞের অফিস কক্ষ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পরিচালক (কৃষি বিজ্ঞান) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কোন কর্মসূচী বা প্রকল্প গ্রহণের লক্ষ্যে সম্ভাব্যতা যাচাই, বেসলাইন সার্ভে ও প্রকল্প বা কর্মসূচীর ফলাফল মূল্যায়ন বিষয়ক তথ্য সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন।	একাডেমীর মহাপরিচালক অথবা সংশ্লিষ্ট গবেষক/বিশেষজ্ঞদের সাথে যোগাযোগ করা হলে তারা সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য প্রস্তাবনা তৈরী করে প্রেরণ করবেন।	প্রস্তাবনা পত্র সংশ্লিষ্ট গবেষক/বিশেষজ্ঞের দপ্তর	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান / ব্যক্তি / কৃষকের সঙ্গে আলোচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির চাহিদা মারফত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	পরিচালক (গবেষণা ও মূল্যায়ন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২, মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: director.research@rda.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	কৃষি ও পল্লী উন্নয়ন বিষয়ক যে কোন পরামর্শ প্রদান।	”	আবেদন ফরম বা প্রস্তাবনা পত্র	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি ও কৃষকের সঙ্গে আলোচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির চাহিদা মাসিক সময়সীমার মধ্যে প্রতিবেদন প্রদান করা হয়।	পরিচালক (কৃষি বিজ্ঞান) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: director.agriculture@rda.gov.bd পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd
৩।	আবাসন, আহার ও লজিস্টিক সেবা।	সংশ্লিষ্ট শাখায় মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা মোতাবেক প্রদান করা হয়।	লিখিত আবেদন	কতৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য। www.rda.gov.bd	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তির চাহিদা মাসিক সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: director.admin@rda.gov.bd পরিচালক (প্রশিক্ষণ) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: director.training@rda.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	লজিস্টিক সহায়তা প্রদান	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী প্রদান করা হয়	আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	চাহিবামাত্র প্রদান করা হয়	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd
২।	বিভিন্ন প্রকার ছুটি	সরকারী বিধি মোতাবেক অনুমোদন করা হয়।	আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	দ্রুততম সময়ে অনুমোদন করা হয়।	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩।	জিপিএফ অগ্রিম	সরকারী বিধিবিধান অনুযায়ী প্রদান করা হয়	আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	দুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd
৪।	পেনশন	”	আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	দুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd
৫।	কল্যাণ তহবিল থেকে অগ্রিম	”	আবেদন ফরম	প্রযোজ্য নয়	দুততার সঙ্গে প্রদান করা হয়	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd

(আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের চেষ্টা করা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর মূল্যবান মতামত প্রদান করা

8) 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 দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পরিচালক (প্রশাসন)	পরিচালক (প্রশাসন) টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ই-মেইল: director.admin@rda.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা অতিরিক্ত মহাপরিচালক	অতিরিক্ত মহাপরিচালক টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: adg@rda.gov.bd ওয়েব: www.rda.gov.bd	২০ কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক	মহাপরিচালক টেলিফোন (পিএবিএক্স): ০৫১৫১০০১, ০৫১৭৮৬০২ মোবাইল (পিএবিএক্স): ০১৭১৩২০০৯৩৭ ইমেইল: dg@rda.gov.bd ওয়েব: www.rda.gov.bd	৬০ কার্য দিবস