

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত
খুচরা ও পাইকারি
বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান /
নবায়ন সেবা

কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর

সহযোগিতায়: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন সেবা

জুন ২০১৭

প্রকাশনায়

কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর

সার্বিক তত্ত্বাবধানে

কৃষিবিদ মোঃ গোলাম মারুফ

মহাপরিচালক, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর

পরামর্শ ও নির্দেশনা

পরিচালক, পরিকল্পনা, প্রকল্প বাস্তবায়ন ও আইসিটি উইং

পরিচালক, উদ্ভিদ সংরক্ষণ উইং

প্রণয়নেঃ এসপিএস (SPS) টিম

মোহাঃ আজম উদ্দীন, প্রোগ্রামার

আরিফ মোহাম্মদ মোজাক্কের, উপজেলা কৃষি অফিসার (এল. আর.)

কাইয়ুম মিয়া, উপজেলা কৃষি অফিসার (এল. আর.)

সম্পাদনায়

ড. মোঃ নূরুল ইসলাম,

অতিরিক্ত পরিচালক (ভৌত অবকাঠামো ও আইসিটি ব্যবস্থাপনা) ও ইনোভেশন অফিসার

সহযোগিতায়

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ও

একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম (এটুআই)

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
ই-মেইলঃ cab_secy@cabinet.gov.bd

মুখবন্ধ

জনহয়রানি হ্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবায় গতি সঞ্চরণ এবং নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। ২০২১ সালের মধ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত দেশে উন্নীত হতে প্রয়োজন প্রদত্ত সেবাসমূহ বিশ্লেষণ করে এর ধাপসমূহ কমিয়ে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরিহার করা এবং কাম্য সময়ের মধ্যে মানসম্মত সেবা দেওয়া।

জনভোগান্তি লাঘবকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ সালে উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকা জারি করে। প্রদেয় সেবার বিষয়ে কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে তা প্রশমনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে জারিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকায় সেবা সহজিকরণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণের বয়সটি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং বিভিন্ন দপ্তর কর্তৃক গৃহীত সেবা সহজিকরণের অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৯ নভেম্বর ২০১৫ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮৩১.৬৬.০১০.১৫.৬৬ সংখ্যক স্মারকে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৪০টি দপ্তর প্রদেয় অনেক সেবা সহজ করেছে এবং যার অধিকাংশই বাস্তবায়নধীন রয়েছে। বর্তমানে ২০টি দপ্তর সেবা সহজিকরণের প্রাক্কালে লব্ধ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' হিসেবে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা সরকারি দপ্তরে উত্তম চর্চা হিসেবে ব্যাপকভাবে অনুসৃত হতে পারে। প্রকাশিত সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তগুলোর ধারাবাহিকতায় সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সকল সেবা অচিরেই সহজিকৃত হয়ে জনসেবার নতুন দিগন্ত উন্মোচন করবে বলে প্রত্যাশা করি।

'খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নে কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আন্তরিক সাধুবাদ জানাই। কৃষি মন্ত্রণালয়ের সচিব প্রয়োজনীয় দকনির্দেশনা প্রদান করায় তাঁকে ধন্যবাদ জানাই। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রাম কর্তৃক 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশে প্রশিক্ষণসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান আন্তর্দাপ্তরিক সহযোগিতার একটি উত্তম দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রোজ্জ্বল হয়ে থাকবে। আমি আশা করি জনকল্যাণে 'খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' অনন্য নজির স্থাপন করবে।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)



মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

প্রসঙ্গ-কথা

ক্রমবর্ধমান নাগরিক-চাহিদা ও সেবাপ্রার্থীর সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে এটুআই প্রোগ্রাম ৩৬টি দপ্তর/সংস্থার ৩৬টি সেবা প্রোফাইল বই প্রকাশ করে যা সেবা সম্পর্কিত তথ্যের বিপুল ভাণ্ডার হিসেবে ইতোমধ্যে সেবাগ্রহীতাগণের প্রশংসা কুড়িয়েছে। বিশাল এই তথ্য ভাণ্ডার থেকে ইতোমধ্যে বিভিন্ন দপ্তর সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম শুরু করেছে যা নাগরিকগণকে কম সময়ে এবং কম খরচে সেবা পৌঁছে দিতে সুদূরপ্রসারী ভূমিকা রাখবে। বর্তমানে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের ২০টি অধিদপ্তর/সংস্থা উত্তম চর্চার নিদর্শন হিসেবে ‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রকাশ করেছে যাতে সহজিকৃত সেবার পদ্ধতি, ধাপ সম্পর্কে বিশদ বর্ণনা রয়েছে। পরবর্তীতে যে সকল দপ্তর সেবা সহজ করার উদ্যোগ গ্রহণ করবে সে সকল দপ্তরের জন্য সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তসমূহ উত্তম নিদর্শন হিসেবে অনুসৃত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করবে।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬০ সংখ্যক নির্দেশনায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি বিধৃত রয়েছে। সহজিকৃত সেবাসমূহ ডিজিটাল পদ্ধতিতে প্রদান করা হলে তা ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে এক অনন্য সংযোজন হিসেবে বিবেচিত হবে। উল্লেখ্য, সরকারি দপ্তরে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের বিশেষ স্বীকৃতি মিলেছে জাতিসংঘের বিশেষায়িত সংস্থা International Telecommunication Union (ITU)-এর ২০১৬ সালের World Summit on the Information Society (WSIS) হতে Champions পুরস্কার লাভের মাধ্যমে।

‘খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রণয়নের জন্য কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাই। এ সম্পর্কিত উদ্যোগ গ্রহণ, প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ, নির্দেশনা ও আর্থিক অনুদান প্রদানের জন্য প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রামের কর্মকর্তাগণও ধন্যবাদার্থ। আশা করছি ‘খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ সেবাগ্রহীতাদের দুর্ভোগ লাঘব করে জনকল্যাণে অশেষ ভূমিকা পালন করবে।

(ড.কামাল আবদুল নাসের চৌধুরী)



সচিব
কৃষি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০

ভূমিকা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার প্রত্যয়ের প্রতি শ্রদ্ধা রেখে কৃষি মন্ত্রণালয় কাজ করে যাচ্ছে। দক্ষতা ও স্বচ্ছতার সাথে কম সময়ে, কম খরচে এবং জনবান্ধব সেবা প্রদানে আমরা বদ্ধপরিকর। যার ধারাবাহিকতায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও এটুআই এর সাথে সমন্বয় করে কৃষি মন্ত্রণালয় কাজ করে যাচ্ছে। উল্লেখ্য ইতোমধ্যেই তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহারের বিভিন্ন ক্ষেত্রে কৃষি মন্ত্রণালয় কৃতিত্বের স্বাক্ষর রেখেছে এবং ডিজিটাল কার্যক্রমের প্রায় সকল সূচকেই কৃষি মন্ত্রণালয় এগিয়ে রয়েছে। কৃষিতে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারে অসামান্য অবদানের জন্য বাংলাদেশ International Telecommunication Union (ITU) -এর ২০১৬ সালের World Summit on the Information on Society (WSIS) হতে চ্যাম্পিয়নস পুরস্কার অর্জন করে।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগামের আর্থিক সহায়তায় আগামীর ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার প্রত্যয়ে সরকারি সেবা সহজিকরণসহ কৃষি সংশ্লিষ্ট সেবাকে কৃষক ও কৃষি সংশ্লিষ্ট সকল স্টেকহোল্ডারগণের দোরগোড়াই পৌঁছে দিতে কৃষি মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ সকল সংস্থাসমূহ তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণের ডকুমেন্ট বা এসপিএস দৃষ্টান্ত প্রকাশের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। যার প্রেক্ষিতে কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর কর্তৃক “খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত” প্রণয়ন ঠিক তেমনি একটি উদ্যোগ যা খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক বিক্রেতাদের লাইসেন্স প্রদান সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে প্রণীত হয়েছে। এই সেবা সহজিকরণ ডকুমেন্টটি লাইসেন্স প্রদানের বিভিন্ন ধাপ বিশ্লেষণ করে কিছু ক্ষেত্রে জটিলতা পরিহারসহ অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ভার কমিয়ে এই প্রক্রিয়াকে আরো সহজতর করবে।

‘খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ ডকুমেন্ট প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি। আশা করছি এর ফলে খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক বিক্রেতাদের লাইসেন্স প্রদান সেবা আরো সহজ হবে।

(মোহাম্মদ মঈনউদ্দীন আবদুল্লাহ)



মহাপরিচালক (প্রশাসন) ও
প্রকল্প পরিচালক
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সেবা সহজিকরণ : উদ্ভাবনের প্রসূতি

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙ্গালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বাধীন বাংলাদেশের সূচনালগ্নে সরকারি কর্মচারীদের সেবামুখী মনোভাব সৃষ্টির জন্য গুরুত্বারোপ করেছিলেন। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক শাসন ও পাকিস্তানি অপশাসন থেকে মুক্ত বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলা শুধু অর্থনৈতিকভাবেই সমৃদ্ধ হবে না, এটি হবে এমন একটি রাষ্ট্র যেখানে সরকারি-বেসরকারি পর্যায়ে সেবাপ্রদানকারীগণ স্বচ্ছতা ও আন্তরিকতার সাথে জনগণকে সেবা প্রদান করবেন। একই উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়ন কল্পে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ডিজিটাল বাংলাদেশের রূপকল্প-২০২১ ঘোষণা করেছেন। বঙ্গবন্ধু কন্যার রূপকল্পের সফল বাস্তবায়নের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে নির্বাহী বিভাগের সকল স্তরের কর্মচারীগণ।

ডিজিটাল সেবা বা ই-সেবা তৈরির পূর্বশর্ত হচ্ছে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ। শুধু ডিজিটাল সেবা তৈরিই যথেষ্ট নয়, সেবার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই প্রদেয় সেবাকে সহজ করতে হবে। এর ফলে সেবার ধাপ কমে আসবে, সেবা নিতে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাবে এবং সেবা প্রদান পদ্ধতির মধ্যে পরিবর্তন ঘটবে। সেবা সহজিকরণের সঙ্গে উদ্ভাবন অঙ্গঙ্গিতাবে সম্পৃক্ত। এজন্য প্রয়োজন বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি নিয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ এবং প্রস্তাবিত কাঙ্ক্ষিত সেবা পদ্ধতির ওপর বিশদ পর্যালোচনা। এ কাজে এটুআই বিভিন্ন অধিদপ্তর ও সংস্থাকে প্রশিক্ষণ প্রদান, গাইডলাইন তৈরিসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করছে। ইতোমধ্যে এটুআইয়ের উদ্যোগে ৪০ টির অধিক সংস্থার অর্ধশতাধিক সেবা সহজিকরণ সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে হতে ২০টি সংস্থা তাদের সেবা সহজিকরণ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' নামে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা বাংলাদেশের সরকারি সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এক অনন্য মাইলফলক হয়ে থাকবে।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রধান, তাঁদের এসপিএস টিম এবং এটুআই-এর একনিষ্ঠ কর্মীগণকে অভিনন্দন জানাই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে মূল্যবান দিক-নির্দেশনা প্রদান করছে এবং বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করছে। তাঁদের অভিভাবকত্ব ব্যতীত এই কার্যক্রম বাস্তবায়ন দুরূহ হতো। আমি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিও আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

(কবির বিন আনোয়ার)



মহাপরিচালক
কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর

খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সেবা সহজিকরণ : জনকল্যাণে এক অনন্য সংযোজন

ফসল উৎপাদনে নিয়ন্ত্রিত বালাইনাশক প্রয়োগ অনিবার্য। কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর বালাইনাশক আমদানি, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও প্যাকেটজাতকরণসহ খুচরা ও পাইকারি লাইসেন্স প্রদান করে থাকে। মার্চ পর্যায়ে খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক বিক্রয়ের জন্য লাইসেন্স প্রদানে সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা ও গ্রাহকের হয়রানি কমানোর লক্ষ্যে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে বাস্তবায়নের জন্য খুচরা ও পাইকারি লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন সেবা সহজিকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকের দোরগোড়ায় সেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এর ২৫৯-২৬২ সংখ্যক নির্দেশনা, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ ম্যানুয়াল, ২০১৫ এর আলোকে কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর এসপিএস টিম কর্তৃক বিভিন্ন নাগরিক সেবা সহজিকরণ উদ্যোগের অংশ হিসেবে কম সময়ে, কম খরচে এবং কম ভিজিটে খুচরা ও পাইকারি লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন সেবা সহজিকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়।

খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন সেবা সহজিকরণে উদ্ভাবনী ধারণাটি পাইলটিং করার জন্য ঢাকা জেলার ৩(তিন) টি উপজেলা কৃষি কর্মকর্তার কার্যালয়কে নির্বাচিত করা হয়। এ কাজের অংশ হিসেবে নির্বাচিত উপজেলাসমূহে প্রশিক্ষণ পরবর্তী প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। আশা করা যাচ্ছে যে, এ উদ্যোগ বাস্তবায়নের ফলে মার্চ পর্যায়ে কৃষকগণ উপকৃত হবেন।

(মোঃ গোলাম মারুফ)

সূচিপত্র

পৃষ্ঠা নম্বর

০১	সেবার প্রাথমিক ধারণা	৮
০২	বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং	৮
২.১	মৌলিক তথ্যাবলী	৮
২.২	বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ	৯
০৩	বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন	১০
৩.১	ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১০
৩.২	জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১১
৩.৩	দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/ দলিলাদির বর্ণনা	১১
৩.৪	বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	১২
৩.৫	ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	১২
০৪	প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন	১৩
৪.১	বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	১৩
৪.২	সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	১৩
৪.৩	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	১৪
০৫	তুলনামূলক বিশ্লেষণ	১৫
৫.১	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা	১৫
৫.২	TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা	১৫
৫.৩	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা	১৬
৫.৪	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা	১৬
৫.৫	প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল	১৭
০৬	উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা	১৭
৬.১	উদ্ভাবনী প্রস্তাবনার প্রসেস ম্যাপ	১৭
৬.২	উদ্ভাবনী প্রস্তাবনার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	১৮
০৭	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তরের গৃহীত পদক্ষেপ	১৯
০৮	সংক্ষিপ্ত রূপ	২০

খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্স প্রদান/ নবায়ন সেবা

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

উপজেলা পর্যায়ে খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক বিক্রয়ের জন্য বালাইনাশক বিক্রেতাদের লাইসেন্স গ্রহণ করতে হয়। আগ্রহী লাইসেন্স প্রার্থীগণ উপজেলা কৃষি অফিসে আবেদন করে থাকেন। এই আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে উপজেলা পর্যায়ে যাচাই কাজ সম্পন্ন করে জেলায় কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তরের উপপরিচালকের কার্যালয় হতে লাইসেন্স প্রদান করা হয়। লাইসেন্সধারী বিক্রেতাগণ বিভিন্ন কোম্পানির বালাইনাশক বিক্রয় করে থাকেন। দুই ধরনের লাইসেন্স প্রদান করা হয় যথা পাইকারি ও খুচরা। প্রতি উপজেলায় গড়ে প্রায় ২৫-৩০ জন পাইকারি বালাইনাশক বিক্রেতা এবং ৩০০ জন খুচরা বিক্রেতা থাকেন। প্রতি দুই বছর পর পর লাইসেন্স নবায়ন করতে হয়।

সংক্ষেপে সেবা সংক্রান্ত তথ্যাবলী :

- সেবাপ্রাপ্তির স্থান : উপজেলা কৃষি অফিস
- উপকারভোগী : আগ্রহী খুচরা ও পাইকারি বালাইনাশক লাইসেন্সকারীগণ

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ :

- আগ্রহী ব্যক্তিগণ নতুন লাইসেন্স করার অথবা পুরানা লাইসেন্স নবায়ন করার পদ্ধতি এবং সে সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য জানার জন্য উপজেলা কৃষি অফিসে এসে কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (AEO)/ উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ কর্মকর্তা (SAPPO)/ উপসহকারী কৃষি কর্মকর্তা (SAAO) এর সাথে যোগাযোগ করেন।
- প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহ করে আবেদনসহ সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ২ কপি করে কৃষি অফিসে দাখিল করেন।
- দোকান পরিদর্শন ও কাগজপত্র পরিবীক্ষণপূর্বক কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (AEO) এর প্রতিবেদন মোতাবেক উপজেলা কৃষি অফিসার (UAO), লাইসেন্সটি অনুমোদনের জন্য উপপরিচালক (DD) বরাবর প্রেরণ করেন।
- অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD (PP), উপপরিচালক (DD) এর অনুমোদনক্রমে লাইসেন্সে স্বাক্ষর করেন।
- অতঃপর সনদটি উপপরিচালকের কার্যালয় (DD অফিস) হতে উপজেলা কৃষি অফিসের মাধ্যমে আবেদনকারীর কাছে হস্তান্তর করা হয়।

২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

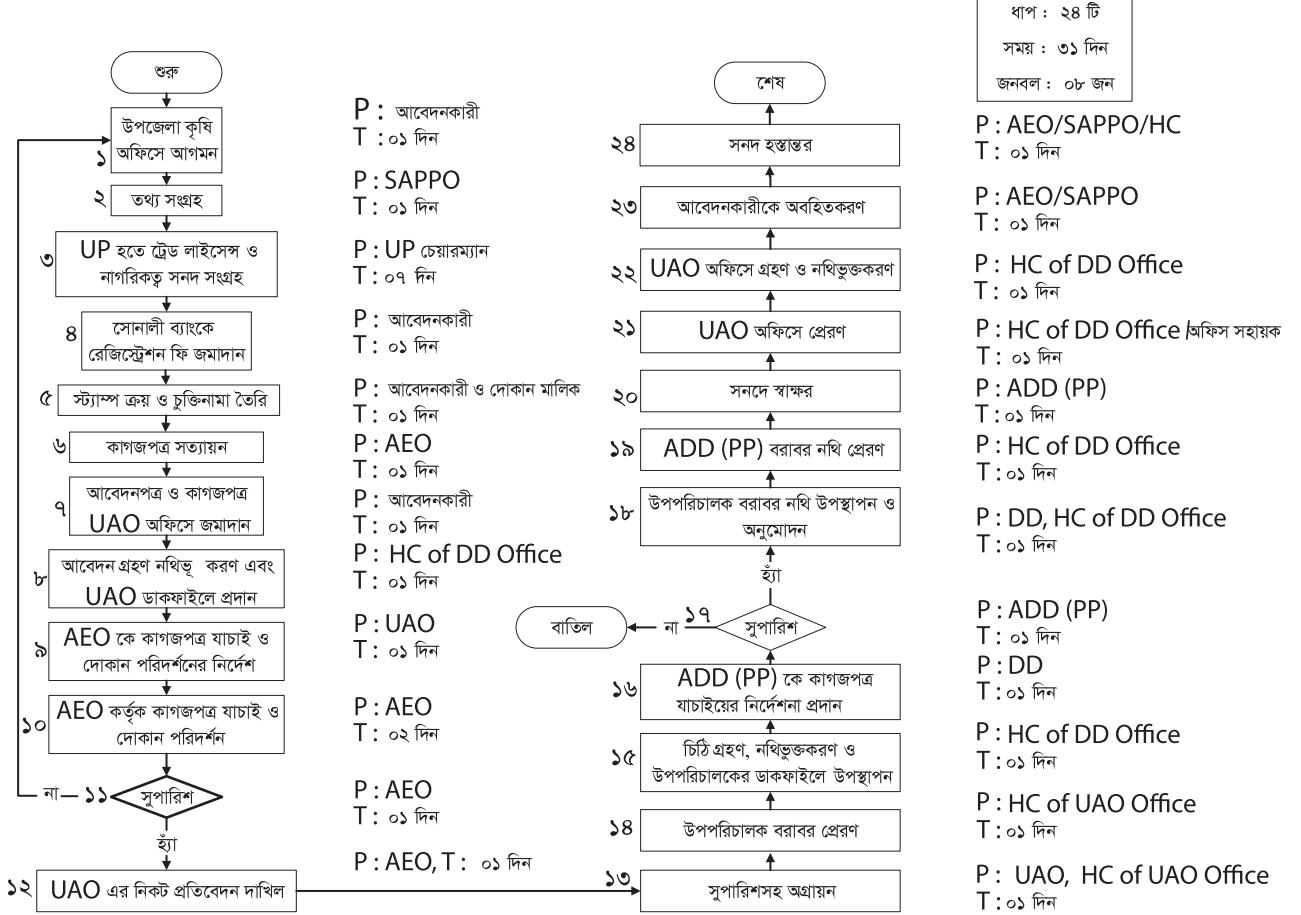
২.১ মৌলিক তথ্যাদি

সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপজেলা কৃষি অফিস	উপজেলা কৃষি অফিসার, কৃষি সম্প্রসারণ অফিসার, উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ অফিসার, অফিস সহকারী ও অফিস সহায়ক	উপজেলা কৃষি অফিস	৩১ দিন
উপপরিচালকের কার্যালয়	উপপরিচালক অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ)		

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	<ul style="list-style-type: none">● আগ্রহী ব্যক্তিগণ নতুন লাইসেন্স করা অথবা পুরানা লাইসেন্স নবায়ন করার পদ্ধতি এবং সে সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য জানার জন্য উপজেলা কৃষি অফিসে এসে কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (AEO)/ উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ কর্মকর্তা (SAPPO)/ উপসহকারী কৃষি কর্মকর্তা (SAAO) এর সাথে যোগাযোগ করেন;● প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহ করে আবেদনসহ সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ২কপি কৃষি অফিসে দাখিল করেন।● দোকান পরিদর্শন ও কাগজপত্র পরিবীক্ষণপূর্বক কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তার (AEO) প্রতিবেদন মোতাবেক উপজেলা কৃষি অফিসার (UAO) লাইসেন্সটি অনুমোদনের জন্য উপপরিচালক (DD) বরাবর প্রেরণ করেন।● অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD (PP), উপপরিচালক (DD) মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে লাইসেন্সে স্বাক্ষর করেন।● অতঃপর সনদটি উপপরিচালকের কার্যালয় (DD অফিস) হতে উপজেলা কৃষি অফিসের মাধ্যমে আবেদনকারীর কাছে হস্তান্তর করা হয়;
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	<ul style="list-style-type: none">● ট্রেড লাইসেন্স● আবেদনকারীর দোকান ও গুদাম● নাগরিকত্ব সনদপত্র

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ৩০০/১০০০ টাকার ট্রেজারি চালান (খুচরা ৩০০/- এবং পাইকারি ১০০০/-) ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি গুদাম/দোকানের মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি, নিজস্ব ঘর না হলে ভাড়ার চুক্তিপত্র আবেদনকারীর ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি জাতীয় পরিচয়পত্র/নাগরিকত্বের সনদ পাইকারি লাইসেন্সের ক্ষেত্রে আয়কর সনদপত্রের সত্যায়িত কপি অঙ্গীকারনামা
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	<ul style="list-style-type: none"> পাইকারি নতুন ১০০০/= টাকা পাইকারি নবায়ন ৫০০/= টাকা খুচরা নতুন ৩০০/= টাকা খুচরা নবায়ন ২০০/= টাকা সকল ফি এর সাথে প্রয়োজনীয় ভ্যাট/ ট্যাক্স জমা দিতে হবে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	<ul style="list-style-type: none"> দি পেস্টিসাইড অর্ডিনেন্স, ১৯৭১ পেস্টিসাইড রুলস, ১৯৮৫ এবং পেস্টিসাইড রুলস অ্যামেন্ডমেন্ট, ২০১০
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা	উপপরিচালক, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর, সংশ্লিষ্ট জেলা।

২.২. বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ



৩. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	তথ্য সংগ্রহের জন্য আগমন	আগ্রহী ব্যক্তিদের লাইসেন্স করার পদ্ধতি এবং সে সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য জানার জন্য উপজেলা কৃষি অফিসে আগমন
২	অফিসে যোগাযোগ ও তথ্য সংগ্রহ	উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ অফিসার (বাঅচচঙ) এর সাথে যোগাযোগ এবং প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহ
৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ	ট্রেড লাইসেন্স এবং নাগরিকত্ব সনদের জন্য ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যানের নিকট গমন ও সনদ সংগ্রহ
৪	ফি জমাদান	চালান ফরমের মাধ্যমে স্থানীয় সোনালী ব্যাংকে রেজিস্ট্রেশন ফি জমাদান (পাইকারি নতুন ১০০০/= টাকা, নবায়ন ৫০০/= টাকা, খুচরা নতুন ৩০০/= টাকা, নবায়ন ২০০/= এর সাথে ১৫% ভ্যাট
৫	চুক্তি সম্পাদন	৩০০/= টাকার স্ট্যাম্প ক্রয় করে দোকান মালিকের সাথে দোকান ভাড়ার চুক্তি সম্পাদন
৬	কাগজপত্র সত্যায়ন	কাগজপত্রসমূহ (ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, ট্রেড লাইসেন্স, চুক্তিনামা, নাগরিকত্ব সনদ, চালান) ২ কপি করে ১ম শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তার দ্বারা সত্যায়ন
৭	কাগজপত্র দাখিল	আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র উপজেলা কৃষি অফিসে দাখিল (২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্র, ট্রেড লাইসেন্স, চুক্তিনামা, নাগরিকত্ব সনদ, চালান)
৮	আবেদনপত্র গ্রহণ	আবেদনটি রিসিভ রেজিস্টারে এন্ট্রি করে উপজেলা কৃষি অফিসারের ডাক ফাইলে উপস্থাপন
৯	দোকান পরিদর্শনের নির্দেশনা	উপজেলা কৃষি অফিসার কর্তৃক কৃষি সম্প্রসারণ অফিসারকে দোকান পরিদর্শন ও কাগজপত্র পরীক্ষণের নির্দেশ প্রদান
১০	দোকান পরিদর্শন	কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (AEO) পেস্টিসাইড রেগুলেশন মোতাবেক দোকান পরিদর্শন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি যাচাই
১১	প্রতিবেদন তৈরি	কাগজপত্র সঠিক হলে প্রতিবেদন তৈরি অন্যথায় সংশোধনের পরামর্শ
১২	প্রতিবেদন দাখিল	কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা কর্তৃক উপজেলা কৃষি অফিসারের নিকট প্রতিবেদন দাখিল
১৩	কাগজপত্র অগ্রায়ন	আবেদনপত্রসহ অন্যান্য কাগজপত্রাদি উপপরিচালকের কার্যালয়ে (DD অফিসে) প্রেরণের জন্য নথিতে উপস্থাপন ও অগ্রায়ণপত্র তৈরি ও স্বাক্ষর
১৪	পত্র প্রেরণ	ইস্যু নং প্রদান ও উপপরিচালক (DD) বরাবর প্রেরণ (দৃষ্টি আকর্ষণে অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD (PP))
১৫	পত্র গ্রহণ	উপপরিচালকের কার্যালয়ে চিঠি গ্রহণ, নম্বর প্রদান ও উপপরিচালকের ডাক ফাইলে উপস্থাপন
১৬	উপপরিচালকের নির্দেশনা	উপপরিচালক কর্তৃক অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD(PP) কে যাচাইয়ের নির্দেশ প্রদান
১৭	অতিরিক্ত উপপরিচালক কর্তৃক যাচাই	অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD(PP) কর্তৃক যাচাই সম্পন্নকরণ। সঠিক হলে পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ অন্যথায় বাতিল
১৮	অতিরিক্ত উপপরিচালকের সুপারিশ	অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) ADD(PP) কর্তৃক সুপারিশসহ উপপরিচালকের (DD) নিকট উপস্থাপন
১৯	উপপরিচালক কর্তৃক নথি অনুমোদন	উপপরিচালক কর্তৃক নথি অনুমোদন ও অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) বরাবর প্রেরণ
২০	অতিরিক্ত উপপরিচালক কর্তৃক লাইসেন্স স্বাক্ষর	অতিরিক্ত উপপরিচালক (উদ্ভিদ সংরক্ষণ) কর্তৃক রেজিস্ট্রেশন/নবায়ন সনদে স্বাক্ষর
২১	লাইসেন্স প্রদান/প্রেরণ	সার্টিফিকেট স্বাক্ষর হলে উপজেলা কৃষি অফিসের প্রতিনিধির মাধ্যমে উপপরিচালকের কার্যালয় হতে সংগ্রহ/ উপপরিচালকের কার্যালয় হতে ডাকে প্রেরণ
২২	উপজেলা কৃষি অফিসে লাইসেন্স গ্রহণ	উপজেলা কৃষি অফিসের রিসিভ রেজিস্টারে এন্ট্রি এবং উপজেলা কৃষি অফিসারের ডাক ফাইলে উপস্থাপন
২৩	আবেদনকারীকে জানানো	কৃষি সম্প্রসারণ অফিসার/ উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ অফিসার আবেদনকারীকে সার্টিফিকেট গ্রহণের জন্য অবহিত করেন
২৪	লাইসেন্স প্রদান	কৃষি সম্প্রসারণ অফিসার/ উপসহকারী উদ্ভিদ সংরক্ষণ অফিসার কর্তৃক প্রাপ্তি স্বীকার সাপেক্ষে সনদ পত্র হস্তান্তর অথবা বাতিলের ক্ষেত্রে সমুদয় কাগজ আবেদনকারীর নিকট প্রদান এবং শর্ত পূরণ সাপেক্ষে পুনঃদাখিলের নির্দেশনা প্রদান