

ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন  
প্রধান কার্যালয়

স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২০) প্রতিবেদন

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন তথা দারিদ্র্য হ্রাসকরণ।

মিশন: পল্লী অঞ্চলে বসবাসরত ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের সদস্যদেরকে কেন্দ্রভুক্ত করে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন এবং উন্নয়ন কর্মকান্ড ও ক্ষমতায়নে ক্ষুদ্র কৃষক পরিবারের নারীদেরকে সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি: ফাউন্ডেশনের মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, সমন্বয় ও আইসিটি) এর সভাপতিত্বে ০৩ জানুয়ারি ২০২১ ফাউন্ডেশনের প্রধান কার্যালয়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভার বিভিন্ন সেবার মান এবং অগ্রগতি বিষয়ে আলোচনা/পর্যালোচনাপূর্বক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনটি প্রণয়ন করা হয়।

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	পর্যবেক্ষণ/বাস্তবায়ন	মন্তব্য
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	সরকারি অর্থ বিনিয়োগের মাধ্যমে ক্ষুদ্র কৃষক পরিবার ও দরিদ্র মানুষকে কর্মসংস্থানের জন্য আর্থিক ঋণ সুবিধা প্রদান	ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তাগণ স্বেচ্ছাসেবী মনোভাব নিয়ে দরিদ্র মানুষকে সংগঠিত করে সমিতি/কেন্দ্র গঠন করেন। সমিতির সদস্যদের বিভিন্ন পেশা ও কাজের দক্ষতা বিবেচনা করে তাদের বিভিন্ন ট্রেডে ঋণ প্রদানের জন্য বাছাই করেন এবং স্বল্পতম সময়ের মাধ্যমে ঋণ সুবিধা প্রদান করে থাকেন। এজন্য ফাউন্ডেশনের কর্মকর্তাদের কোন ধরনের আর্থিক সুবিধা গ্রহণের সুযোগ নেই। কাউকে ঋণ গ্রহণে ফাউন্ডেশনের কোন কর্মকর্তাকে কোন রকমের অর্থ দিতে হয় না। দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়নে এটি সরকারি কার্যক্রমের অংশ।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে সুফলভোগীদের মাঝে ক্ষুদ্র ঋণ ও ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ বাবদ ৪৪ কোটি ৪৯ লক্ষ টাকা ঋণ বিতরণ করা হয়েছে।	
২	সদস্য ভর্তি	সংশ্লিষ্ট এলাকার স্থায়ী বাসিন্দা হতে হবে এবং কৃষি ও উৎপাদন কাজে সম্পৃক্ত পরিবারের সদস্যদের বিশেষ করে নারীদের অগ্রাধিকার দেয়া হবে। এছাড়া জাতীয় পরিচয়পত্র ও মোবাইল নম্বর থাকতে হবে। সদস্যদের বয়স ১৮ থেকে ৬০ বছরের মধ্যে হতে হবে।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে ৩২০০ জনকে নতুন করে সদস্যভুক্ত করা হয়েছে।	
৩	কেন্দ্র গঠন	উপজেলার ভূমিহীন, প্রান্তিক চাষি ও ক্ষুদ্র কৃষকদের ২০-৩০ জন সদস্যকে নিয়ে কেন্দ্র গঠন করা। সঞ্চয় জমায় উদ্ধৃদ্ধ করে সদস্যদের নিজস্ব পুর্জিগঠন এবং ক্ষুদ্র ঋণ সুবিধা প্রদান।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে ৫৯টি নতুন কেন্দ্র গঠন করা হয়েছে।	
৪	জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ	প্রাথমিক পর্যায়ে ২০ হাজার থেকে শুরু করে পর্যায়ক্রমে ৬০ হাজার টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন আয়বর্ষক কার্যক্রমে জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান। ১১% হারে সেবামূল্যসহ এ ঋণ সাপ্তাহিক কিস্তিতে পরিশোধযোগ্য। ঋণ পরিশোধের সর্বোচ্চ মেয়াদ ১ বছর। ঋণগ্রহীতা সদস্যের নিজের মৃত্যুর ক্ষেত্রে ঋণ অবলোপন করা হয়। এজন্য ১% ঝুঁকিভাতা নেয়া হয়। এছাড়া সদস্য ভর্তি ফি ৩০ টাকা এবং পাশ বই বাবদ ১০ টাকা নেয়া হয়।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে সুফলভোগী সদস্যদেরকে বিভিন্ন আয়বর্ধনমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করার লক্ষ্যে ৩৭ কোটি ৫৫ লক্ষ ৬৫ হাজার টাকা জামানতবিহীন ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান করা হয়েছে। এ সময়ে ঝুঁকি তহবিল, সদস্য ভর্তি ফি এবং পাশ বই বিক্রি বাবদ টাকাও আদায় হয়েছে।	

১

৫	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ	ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা ঋণ নীতিমালা অনুযায়ী পূর্বের গ্রাজুয়েট সদস্যগণ এবং ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা/ব্যবসায়ীরা এসএফডিএফ-এর সদস্যভুক্তির পর ৫০ হাজার হতে ২ লাখ টাকা পর্যন্ত বিভিন্ন প্রকল্পে ঋণ নিতে পারবেন। ১১% হারে সেবামূল্যসহ মাসিককিস্তিতে এ ঋণ পরিশোধযোগ্য। ঋণ পরিশোধের সর্বোচ্চ ময়াদ ২ বছর, ঋণ আবেদনপত্র মূল্য ২০ টাকা, আবেদনপত্র যাচাই খরচ ১০০ টাকা এবং মূল্যায়ন ফি মঞ্জুরীকৃত ঋণের ০.৫% নেয়া হয়। ঋণের ক্ষেত্রে নীতিমালা অনুযায়ী জামানত প্রয়োজন।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে ৬ কোটি ৯৩ লক্ষ ৩৫ হাজার টাকা সঞ্চয় আদায় হয়েছে।
৬	সঞ্চয় জমা	সঞ্চয় জমার উপর সদস্যগণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হারে মুনাফা পেয়ে থাকেন এবং তা উত্তোলন করতে পারেন। প্রথমে ঋণের বিপরীতে ৫% হারে এবং ধাপে ধাপে বর্ধিত ঋণের বিপরীতে ১০% থেকে ১৫% পর্যন্ত সঞ্চয় জমা রাখতে হয়।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে ৪ কোটি ২৫ লক্ষ টাকা সঞ্চয় আদায় হয়েছে।
৭	প্রশিক্ষণ	সুফলভোগী সদস্যদের আধুনিক চাষাবাদ ও উৎপাদন প্রযুক্তিতে দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য আয়বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম যেমনঃ কৃষি, শাক সবজি চাষ, মৎস্য চাষ, হাঁস-মুরগীর খামার, গবাদি পশু প্রতিপালন, উন্নত কৃষি প্রযুক্তির ব্যবহার, স্বাস্থ্য, শিক্ষা ও পুষ্টি সচেতনতা, বাল্য বিবাহ রোধ এবং পরিকল্পিত পরিবার গঠনসহ বিভিন্ন সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও কার্যক্রমের ওপর প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।	১ অক্টোবর, ২০২০ থেকে ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ পর্যন্ত সময়ে স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণপূর্বক ৬০০০ জন সুফলভোগীকে আয়বর্ধনমূলক ও উদ্ধৃদ্ধকরণ প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।
৮	অনলাইন অটোমেশন সেবা	তাৎক্ষণিকভাবে সদস্যগণ নিজ নিজ সঞ্চয় ও ঋণের কিস্তি বকেয়া ঋণের পরিমাণ ও অন্যান্য সকল তথ্য অনলাইন দেখতে ও প্রয়োজনে ব্যবহার করতে পারবেন। এছাড়া অনলাইনে এসএফডিএফ-এর সকল সদস্যের নাম, আইডি নম্বর, মোবাইল নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, ঋণ গ্রহণের পরিমাণ, কিস্তি পরিশোধের তথ্য ও অনাদায়ী কিস্তি খেলাপি ও তামাদি খেলাপির সকল তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জানার সুযোগ রয়েছে।	ফাউন্ডেশনের ১৭৩টি উপজেলার কার্যক্রম অনলাইনের আওতায় আনা হয়েছে। অনলাইন প্রতিবেদনের মাধ্যমে মাঠ কার্যক্রম মনিটরিং করা হয়ে থাকে। অনলাইনে মাঠ পর্যায়ের আবর্তক ঋণ তহবিলের চাহিদা, সদস্যের সঞ্চয় ফেরত/সমন্বয়/উত্তোলনের চাহিদা দ্রুত আদান-প্রদানের মাধ্যমে নিষ্পন্ন করা হয়ে থাকে। অটোমেশনের তথ্যের সাথে ম্যানুয়েল তথ্য ক্রস চেকিং করে প্রধান কার্যালয়ের মনিটরিং টিমের মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়ে থাকে।
৯	অভিযোগ ও পরামর্শ	এসএফডিএফ-এর কোন কর্মকর্তা সেবা প্রদানে, ঋণ সুবিধা প্রদানে, কিস্তি আদায়ে, সঞ্চয়ের উপর মুনাফা সুবিধা প্রদানে, পুজি উত্তোলন বা অন্য যে কোন সেবার ক্ষেত্রে কোন আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন না। এ ধরনের কোন ঘটনা ঘটলে তা প্রতিকারের জন্য সাথে সাথে মহাব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালককে ফোনে বা লিখিতভাবে অভিযোগ করা যাবে। এছাড়া এসএফডিএফ-এর কার্যক্রম উন্নয়নের জন্য কোন পরামর্শ থাকলে তা প্রধান কার্যালয়ে লিখিতভাবে জানানো যাবে।	অভিযোগ প্রদানের সুবিধার্থে প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ে সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বাস্তু স্থাপন করা হয়েছে। এছাড়া মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে অভিযোগ গ্রহণ রেজিস্টার চালুর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে। তবে অভিযোগ প্রাপ্তির সংখ্যা খুবই নগন্য। অক্টোবর-ডিসেম্বর'২০ সময়ে কোন পর্যায় থেকে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।



২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	পর্যবেক্ষণ/বাস্তবায়ন	মন্তব্য
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশনের পদ সৃজন	ফাউন্ডেশনের পরিচালনা পর্যদের সভায় পদ সৃজনের জন্য প্রস্তাব রাখা হয়। পরিচালনা পর্যদের অনুমোদনের পর পদ সৃজনের আদেশ ফাউন্ডেশনের কর্মচারী চাকুরী প্রবিধানমালায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়।	এ সময়ে ৪টি নতুন পদ সৃজন হয়েছে।	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	সিপিএফ অগ্রিম	পরিবারের কোন সদস্যের ১) চিকিৎসার জন্য অথবা ২) বিবাহের ব্যয় নির্বাহের জন্য অথবা ৩) শিক্ষার ব্যয় নির্বাহের জন্য অথবা ৪) নিজস্ব বাসগৃহের জমি ক্রয়ের জন্য অথবা ৫) নিজস্ব বাসগৃহ সংস্কার/নির্মানের জন্য। নির্ধারিত ফরম পূরণ করে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবরে আবেদন করতে হয়।	১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে ২৬ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীকে ২০ লক্ষ ৭৩ হাজার টাকা সিপিএফ তহবিল থেকে ঋণ প্রদান করা হয়েছে।	
২	ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশনের জনবল নিয়োগ	ফাউন্ডেশনের সকল পর্যায়ের জনবল নিয়োগের জন্য ফাউন্ডেশন কর্তৃক গঠিত নিয়োগ/পদোন্নতি কমিটি রয়েছে। জনবলের শূন্য পদ যাচাই সাপেক্ষে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রচার করা হয়ে থাকে। প্রাপ্ত আবেদনপত্রসমূহ 'আবেদনপত্র বাছাই কমিটি' গঠনের মাধ্যমে আবেদনপত্র যাচাই বাছাইয়ের পর প্রবেশপত্র ইস্যু করা হয়। পরবর্তীতে লিখিত/মৌখিক/ব্যবহারিক পরীক্ষা গ্রহণের মাধ্যমে নিয়োগ কমিটি কর্তৃক নিয়োগের সুপারিশ করা হয়।	এ সময়ে পূর্বে নিয়োগ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রণয়নকৃত ফাউন্ডেশনের প্যানেল হতে ১ জন, দৈনিক ভিত্তিক অফিসকর্মী ২ জনসহ মোট ৩ জনকে নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তবে ফাউন্ডেশনের ৪টি শূন্য পদ পূরণের লক্ষ্যে নিয়োগ কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।	
৩	সিরডাপ, বার্ড ও এআরডিও ইত্যাদি আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহের প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ হতে ২নং বাছাই কমিটির ফরম ২০১৪ প্রাপ্তির পর প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়নপূর্বক উক্ত ফরম পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের পত্রের নির্দেশনা অনুযায়ী ফাউন্ডেশনের পক্ষ হতে ২ জন কর্মকর্তাকে ১ অক্টোবর, ২০২০ - ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০ সময়ে প্রার্থী চূড়ান্তভাবে মনোনয়ন প্রদান করা হয়।	


৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	পর্যবেক্ষণ/বাস্তবায়ন
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান	ফাউন্ডেশনের জনবল নিয়োগের লক্ষ্যে জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদানের প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। এক্ষেত্রে কাজিত সেবা প্রদানের প্রচেষ্টা অব্যাহত রয়েছে।
২)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা	
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা	

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিয়োক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পর্যবেক্ষণ/বাস্তবায়ন
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	এ ধরনের অভিযোগ পাওয়া যায়নি
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	কোন তথ্য পাওয়া যায়নি
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	কোন তথ্য পাওয়া যায়নি

  
 ২৩/০২/২০২১  
 (মোঃ গোলাম হারওয়ার)  
 মহাব্যবস্থাপক