Government of West Bengal
Department of Food & Supplies
11/A, Mirza Ghalib Street, Kolkata-700087

Memo. No. 76-FS/Sectt/Food/4M-33/2022 **Date** 07.01.2025

ORDER

SUBJECT: 5th ROUND OF UPOBHOKTA SAMPARKO ABHIJAN

The Department of Food & Supplies had introduced a programme namely, "Upobhokta Samparko Abhijan" to meet the PDS beneficiaries and FPS dealers directly by its officials/staff starting from block level staff to the senior most officials of the Department in their neighbouring areas. To ensure further improvement in service delivery, the Department of Food & Supplies has planned to execute its 5th round of "Upobhokta Samparko Abhijan" on February 8th, 2025 and February 9th, 2025. The officials/staff will visit their nearby FPSs on the fixed days to meet the 'Upobhoktas'.

These officials and staff should –

i) meet the beneficiaries and FPS Dealers
ii) take feedback from the beneficiaries and FPS Dealers
iii) inform beneficiaries about their entitlements, self-services related with Ration Card, etc. and inquire whether they are getting foodgrains as per their entitlements and ePoS receipt at the time of delivery of foodgrains
iv) inform FPS Dealers and their representatives about Help Desk for stakeholders.

All the Officials/Staff of the Department, various Directorates and the office of the DCF&S/DDR/SCF&S/RO and block level Inspectors/Staff will visit at least two FPSs on the days fixed for "Upobhokta Samparko Abhijan" i.e., two FPS on February 8, 2025 and two FPS on February 9, 2025. An 'Advisory' is attached for first hand information on various Departmental issues for the visiting officials/staff. All are requested to update their information from colleagues, Departmental portal (**https://www.food.wb.gov.in**), Twitter/X (**https://mobile.twitter.com/wbdfs**), Facebook (**https://m.facebook.com/100066617884750**) and YouTube of the Department.

Useful feedbacks may please be compiled (not the individual's feedback) by the concerned Officer-in Charges of the Cells and Directorates with their own summary/observations and to be sent to the mail id jointsecretayfood@gmail.com within 7 days of visit.

Principal Secretary
Department of Food & Supplies.

Memo. No. 76/1(13) - FS/Sectt/Food/4M-33/2022 **Date** 07.01.2025

Copy forwarded for information with a request to engage all the official/staff under his/her establishment to:

1) The Sr. Special Secretary (Food), Food & Supplies Deptt.
2) The Sr. Special Secretary (DP), Food & Supplies Deptt.
3) The Director, DDP&S/Rationing/Storage/Transportation/I&QCTextile/NCEC/Statistics, Food & Supplies Department
4) The Special Secretary (All), Food & Supplies Department
5) The Joint Secretary (All), Food & Supplies Department
6) The Director of Finance, Food & Supplies Department
7) The Financial Advisor, Food & Supplies Department
8) The Sr. Deputy Secretary (All), Food & Supplies Department
9) The Deputy Secretary (All), Food & Supplies Department
10) The DCF&S/DDR (All), Food & Supplies Department
11) The P.S. to the Hon'ble MIC, Food & Supplies Department
12) The P.S. to the Hon'ble MOC, Food & Supplies Department
13) The Sr. P.A. to the Principal Secretary, Food & Supplies Department

7/1/25

Joint Secretary
Department of Food & Supplies.

"Upobhokta Samparko Abhijan" – Some Important Information

<table>
<tr><th>Sl. No.</th><th>Questions that may be asked to beneficiaries</th><th>Information</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Whether the SMS of entitlements of different categories are being received by the beneficiaries?</td><td>
Every month SMS of entitlements are sent to registered mobile number of beneficiaries under PDS. In case the beneficiaries do not receive SMS, they should be informed about the procedure of linking mobile number with ration card either from FPS, BSK or through Departmental portal. Beneficiary may be facilitated to do it at FPS itself.

Entitlements per month:
AAY: Rice 21 Kg/Family + Wheat 14 kg/Family /Atta 13.3 Kg/Family (free of cost) + Sugar 1 Kg/Family @ Rs 13.50/Kg
SPHH/PHH: Rice 3 Kg/Head + Wheat 2 kg/ Head /Atta 1.9 kg/Head (free of cost)
RKSY I: Rice 5 Kg/Head (free of cost)
RKSY II: Rice 2 Kg/Head (free of cost)

FPS dealers should display sample jars in their FPS.
Apart from the above entitlements there are Special Packages for Junglemahal areas, Hills, Tea Gardens, Toto tribes, Aila affected areas and Singur area. Staff/Officers who are not familiar with these packages may download from the Departmental website.

Scale of special packages:
<table>
<tr><th rowspan="2">Special Package Type</th><th rowspan="2">Card Category</th><th colspan="2">Entitlement (as per card category)</th><th colspan="2">Additional Entitlement (Per Card)</th></tr>
<tr><th>Rice (in Kg)</th><th>Wheat (In Kg)</th><th>Rice (In Kg)</th><th>Wheat* (In Kg)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Junglemahal</td><td>AAY</td><td>21</td><td>14</td><td>8 (If family exceeds 3 members)</td><td>3* (If family exceeds 3 members)</td></tr>
<tr><td>PHH/SPHH</td><td>3</td><td>2</td><td colspan="2">6 Kg of Rice</td></tr>
<tr><td>RKSY-I</td><td>2</td><td>3*</td><td colspan="2">6 Kg of Rice</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Hill</td><td>AAY</td><td>21</td><td>14</td><td>6 (If family exceeds 3 members)</td><td>5* (If family exceeds 3 members)</td></tr>
<tr><td>RKSY-I</td><td>2</td><td>3*</td><td>4</td><td>2*</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tea Garden</td><td>AAY</td><td colspan="4">21Kg Rice and 14 Kg wheat/13.3Kg f.atta per family</td></tr>
<tr><td>RKSY-I</td><td colspan="4">21Kg Rice and14 Kg wheat/13.3 Kg f.atta per family</td></tr>
<tr><td>Toto</td><td>All Categories</td><td colspan="2" rowspan="3">Normal entitlement as per card category</td><td>8</td><td>3*</td></tr>
<tr><td>Aila</td><td>All Categories</td><td colspan="2">16 Kg of Rice per card holder</td></tr>
<tr><td>Singur</td><td>All Categories</td><td colspan="2">16 Kg of Rice per card holder</td></tr>
</table>
*Rice will be provided if wheat is not available.
</td></tr>
</table>

Sl. No.	Questions that may be asked to beneficiaries	Information
2	Whether the beneficiaries are satisfied with the quality of food grains received?	Checking of quality of foodgrains for distribution in PDS is regularly done by the Food & Supplies Department.
3	Whether ePoS generated cash memo is being given to beneficiaries?	Cash memo is system generated after every transaction through ePoS by the FPS dealer. It may be checked from 2-3 beneficiaries who have already received foodgrains whether they have received cash memo or not. FPS shall be directed to issue slip to all beneficiaries.
4	Whether the beneficiaries are aware of the festive packages being provided by the State Government?	Festive packages consisting of sugar and flour are given to every AAY family and SPHH card holders twice in a year – during Ramzan and Durga Puja festivals. Rate of commodities are fixed through tender process. The rate this year for Puja package is as follows: **Entitlements:** **Sugar**: Rs. 32/kg **Flour**: Rate is fixed through tender.
5	Whether the citizens are aware of the different categories of Forms for Application of Ration Card, the provision of online application of ration card and the system of tracking the status of their online application for DRC? Whether they are being able to generate e-Ration card?	A brief note on the purpose of each Form for application of DRC:- **Common Form** – A composite form for all types of applications for DRC. **Form 3** – New inclusion of family having no DRC. **Form 4** – Inclusion of members of a family already having DRC. **Form 5** – For correction in DRC. **Form 6** – For change of Ration Shop or Kerosene Oil Shop of whole family. **Form 7** – For surrendering DRC. **Form 8** – For conversion of RKSY II to RKSY I card. **Form 9** – For getting duplicate Ration Card. **Form 10** – For Non-Subsidized Ration Card. **Form 13** – For change of Ration Shop or Kerosene Oil Shop for part family. **Form 14** – For shifting of an individual to a new family. **Form 15** – Nomination form for drawing ration. The Food & Supplies Department now has an official website **https://www.food.wb.gov.in** and an official Mobile App called **"KhadyaSathi Amar Ration" App**. These have a dedicated **Citizen's Home** page from where citizens can know in which form to apply, apply for new Ration card or other Ration Card related services. From The feature **"Ration Card"** available in the website citizens can get information on the types of Forms for application of Ration Card, can download e-Ration Card. After downloading of the e-Ration Card it has to be linked with Aadhaar for activation of the Ration Card.
6	Whether the beneficiaries are able to receive foodgrains by showing e-Ration Card on mobile or from printout?	The beneficiaries no longer need to carry physical Digital Ration card to draw their entitlements from any FPS. They can draw their entitlements by showing the e-Ration Card on their mobile or a printout of the same to the FPS dealer.

Sl. No.	Questions that may be asked to beneficiaries	Information
7	Whether the beneficiaries are aware of the processes of lodging grievances?	Any person can lodge any PDS related grievance in the following manner:- 1. Online grievances can be lodged by visiting the portal **https://helpdesk.wbfood.in** with **'Register Your Grievance Here'** option. 2. Grievances may be lodged at the Departmental 12x7 Call Centre at the **toll free nos. 1967 and 18003455505 and 14445** 3. Grievances can also be lodged through **WhatsApp ChatBot number (9903055505)**. 4. Grievances can also be lodged through social media platforms like **Facebook** and **Twitter page of Food & Supplies Department.** 5. An offline grievance can be lodged through writing a letter addressed to the SCF&S/RO, DCF&S/DDR or any other higher authorities of the Department.
8	Whether the beneficiaries know about the processes of Aadhaar linking with Ration Card and Mobile?	**Self- service –** The Department has introduced several self-service facilities for the beneficiaries, allowing them to apply for ration cards, update ration card details, change Fair Price Shops (FPS), and link or delink Aadhaar & mobile numbers without visiting any office and this does not need the approval of any authority. These modifications take immediate effect, enhancing convenience and efficiency for the beneficiaries. If a beneficiary is not able to do it on his own, he can visit any FPS, Office if the Food Inspector or any BSK. All he needs to carry are his Aadhaar Card, ration card and mobile phone, preferably Aadhaar linked mobile phone, with him.
9	Whether the beneficiaries can lift foodgrains from any Ration Shop (FPS) in West Bengal?	Beneficiaries can now lift their entitled ration commodities from any of the Ration Shop (FPS) in West Bengal through their Digital Ration Card. To avail this facility, their Ration Card should be linked with their Aadhaar card. At the time of lifting of Ration Commodities, they need to put their fingerprint to complete Aadhaar based Biometric authentication.
10	Where the beneficiaries can go for Aadhaar linking of their Ration Card?	Any ration Card holder can approach any FPS or Office of the Inspector, Food & Supplies Department or Bangla Sahayata Kendra (BSK) across the State for linking of Aadhaar with Ration Card or through self service from the Departmental portal without visiting any office and without the need of approval from any authority.
11	On which days can beneficiaries lift ration through Duare ration mode	Distribution through Duare Ration mode shall be made only on Tuesday to Friday. Distribution through normal mode will not work on these days. On the remaining days distribution will be made through normal mode. To manage emergency situation, the SCF&S/RO can change the mode of distribution for any particular date after specifying the reason for such change.

Miscellanaeous:

Help Desk for Stake holders- The Food and Supplies Department, Government of West Bengal is running a Call Centre (Phone-03322520080 & Whatsapp-7604068668) in Department which is operating from 8.00 AM to 5.00 PM on all working days for helping the stakeholders like Dealer, Distributor, Rice Miller, Flour Miller, Purchase officers of paddy purchase centres. The Helpdesk Centre acts as a centralized forum for response to their queries or raising their issues related to administrative and technical aspects of subjects/orders/SOPs/portal/ePoS/ePoP devices in discharge of their duties.

"উপভোক্তা সম্পর্ক অভিযান"- কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

<table>
<tr><th>ক্রম নং.</th><th>উপভোক্তাদের কাছ থেকে যে সকল বিষয় জানতে চাওয়া যেতে পারে</th><th>তথ্য</th></tr>
<tr><td>১</td><td>উপভোক্তারা তাদের প্রাপ্য রেশন দ্রব্যের পরিমাণ এসএমএস-এর মাধ্যমে পাচ্ছেন কিনা?</td><td>
যে সমস্ত গ্রাহকের মোবাইল নম্বর রেশন কার্ডের সঙ্গে লিঙ্ক করা আছে তাদের কাছে প্রতিমাসে তাদের প্রাপ্য রেশন দ্রব্যের পরিমাণ এস.এম.এস-এর মাধ্যমে পাঠানো হয়। যদি তারা এস.এম.এস না পান তাহলে তাদের নিকটবর্তী রেশন দোকানে গিয়ে, বাংলা সহায়তা কেন্দ্রতে (BSK) গিয়ে বা ডিপার্টমেন্টের পোর্টালে ডিজিটাল রেশন কার্ডের সঙ্গে তাদের মোবাইল নম্বর লিঙ্ক করে নিতে পারেন। উপভোক্তারা এফ পি এস-এ এসেই মোবাইল লিঙ্ক করার সুবিধা পেতে পারেন, এটি তাদের জানাতে হবে।

<u>প্রতি মাসের প্রাপ্য:-</u>

AAY: চাল -পরিবার পিছু ২১কেজি + গম পরিবার পিছু ১৪ কেজি / আটা পরিবার পিছু ১৩ কেজি ৩০০ গ্রাম (বিনামূল্যে) + চিনি পরিবার পিছু ১ কেজি @ ১৩.৫০ টাকা প্রতি কেজি
SPHH/PHH: চাল মাথা পিছু ৩ কেজি + গম মাথা পিছু ২ কেজি /আটা মাথা পিছু ১.৯ কেজি (বিনা মূল্যে)
RKSY I: চাল মাথা পিছু ৫কেজি (বিনা মূল্যে)
RKSY II: চাল মাথা পিছু ২কেজি (বিনা মূল্যে)

এফ পি এস ডিলাররা খাদ্য দ্রব্যের নমুনা টেবিল- এ সাজিয়ে রাখবেন।
উপরোক্ত প্রাপ্য গুলি ছাড়াও জঙ্গলমহল এলাকা, পাহাড়, চা বাগান, আইলা ক্ষতিগ্রস্ত এলাকা এবং সিঙ্গুর এলাকার জন্য বিশেষ প্যাকেজ রয়েছে।

<u>বিশেষ প্যাকেজ-এর পরিমাপ:</u>
<table>
<tr><th rowspan="2">বিশেষ প্যাকেজ -এর ধরণ</th><th rowspan="2">কার্ড এর বিভাগ</th><th colspan="2">প্রাপ্য (কার্ড এর বিভাগ অনুযায়ী)</th><th colspan="2">অতিরিক্ত প্রাপ্য (প্রত্যেক কার্ড পিছু)</th></tr>
<tr><th>চাল (কেজি তে)</th><th>গম (কেজি তে)</th><th>চাল (কেজি তে)</th><th>গম (কেজি তে)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">জঙ্গল মহল</td><td>অন্ত্যোদয় অন্ন যোজনা</td><td>২১</td><td>১৪</td><td>৮ (৩ সদস্যের অতিরিক্ত পরিবার)</td><td>৩ * (৩ সদস্যের অতিরিক্ত পরিবার)</td></tr>
<tr><td>পি.এইচ .এইচ/ এস. পি .এইচ. এইচ</td><td>৩</td><td>২</td><td colspan="2">৬ কেজি চাল</td></tr>
<tr><td>রাজ্য খাদ্য সুরক্ষা যোজনা -১</td><td>২</td><td>৩ *</td><td colspan="2">৬ কেজি চাল</td></tr>
<tr><td rowspan="2">পাহাড়</td><td>অন্ত্যোদয় অন্ন যোজনা</td><td>২১</td><td>১৪</td><td>৬ (৩ সদস্যের অতিরিক্ত পরিবার)</td><td>৫ * (৩ সদস্যের অতিরিক্ত পরিবার)</td></tr>
<tr><td>রাজ্য খাদ্য সুরক্ষা যোজনা -১</td><td>২</td><td>৩ *</td><td>৪</td><td>২ *</td></tr>
<tr><td rowspan="2">চা বাগান</td><td>অন্ত্যোদয় অন্ন যোজনা</td><td colspan="4">২১ কেজি চাল এবং ১৪ কেজি গম / ১৩.৩ কেজি ফর্টিফায়েড আটা প্রতি পরিবার</td></tr>
<tr><td>রাজ্য খাদ্য সুরক্ষা যোজনা -১</td><td colspan="4">২১ কেজি চাল এবং ১৪ কেজি গম / ১৩.৩ কেজি ফর্টিফায়েড আটা প্রতি পরিবার</td></tr>
<tr><td>টোটো</td><td>সব ধরনের কার্ড</td><td colspan="2" rowspan="3">স্বাভাবিক প্রাপ্য, কার্ড অনুযায়ী</td><td>৮</td><td>৩ *</td></tr>
<tr><td>আইলা</td><td>সব ধরনের কার্ড</td><td colspan="2">১৬ কেজি চাল প্রতি কার্ড উপভোক্তা</td></tr>
<tr><td>সিঙ্গুর</td><td>সব ধরনের কার্ড</td><td colspan="2">১৬ কেজি চাল প্রতি কার্ড উপভোক্তা</td></tr>
</table>
*গম উপলব্ধ না হলে চাল প্রদান করা হবে।
</td></tr>
<tr><td>২</td><td>প্রাপ্ত খাদ্যশস্যের গুণমান নিয়ে উপভোক্তারা সন্তুষ্ট কিনা?</td><td>খাদ্য ও সরবরাহ বিভাগ দ্বারা নিয়মিত গণবন্টণের মাধ্যমে খাদ্য দ্রব্যে বিতরণের জন্য গুণমান পরীক্ষা করা হয়।</td></tr>
</table>

ক্রমনং.	উপভোক্তাদের কাছ থেকে যে সকল বিষয় জানতে চাওয়া যেতে পারে	তথ্য
৩	ePoS এর মাধ্যমে প্রাপ্ত ক্যাশ মেমো উপভোক্তাদের দেওয়া হচ্ছে কিনা?	ePoS এর মাধ্যমে প্রতিটি লেনদেনের পরে সিস্টেম এর মাধ্যমেই ক্যাশ মেমো তৈরি হয় যা FPS ডিলার উপভোক্তাদের দেবেন। ২ থেকে ৩ জন রেশন গ্রাহক, যাদের রেশন নেওয়া হয়ে গেছে, তাদের কাছ থেকে ক্যাশ মেমো পরীক্ষা করা যেতে পারে। সমস্ত সুবিধাভোগীদের রসিদ প্রদান না করলে তা দেওয়ার জন্য এফ পি এস কে প্রয়োজনীয় নির্দেশ দেওয়া যেতে পারে।
৪	রাজ্য সরকারের দেওয়া উৎসব প্যাকেজ সম্পর্কে উপভোক্তারা সচেতন কিনা?	চিনি এবং ময়দা সমন্বিত উৎসব প্যাকেজগুলি প্রত্যেক AAY পরিবার এবং SPHH উপভোক্তাদের বছরে দুবার দেওয়া হয় - রমজান এবং দুর্গা পূজা উৎসবের সময়। দাম ঠিক করা হয় টেন্ডার এর মাধ্যমে। এ বছরে উৎসব প্যাকেজগুলির দাম নিম্নরূপ: **প্রাপ্য:**- **চিনি:** ৩২ টাকা প্রতি কেজি উপভোক্তাদের জন্য **ময়দা:** টেন্ডারের মাধ্যমে ধার্য হয়।
৫	নাগরিকরা রেশন কার্ডের আবেদনের জন্য বিভিন্ন রকম ফর্ম, রেশন কার্ডের অনলাইন আবেদনের বিধান এবং ডিআরসির জন্য তাদের অনলাইন আবেদনের অবস্থা ট্র্যাক করার সিস্টেম সম্পর্কে সচেতন কিনা? তারা ই-রেশন কার্ড তৈরি করতে সক্ষম হচ্ছে কি না?	DRC–এর আবেদনের জন্য প্রতিটি ফর্মের উদ্দেশ্য সম্পর্কে একটি সংক্ষিপ্ত নোট:- সাধারণ ফর্ম – ডিজিটাল রেশন কার্ড সংক্রান্ত সব ধরণের দরখাস্তর জন্য একটি সংকলিত ফর্ম। ফর্ম 3 – DRC–এর জন্য, যদি পরিবারের কারোরই DRC না থাকে। ফর্ম 4 – DRC আছে এমন পরিবারের কোনো সদস্যের যদি DRC না হয়ে থাকে। ফর্ম 5 – DRC–তে সংশোধনের জন্য। ফর্ম 6 – যদি কোনো পরিবার রেশন দোকান বা কেরোসিন তেলের দোকান পরিবর্তন করতে চান। ফর্ম 7 – DRC সমর্পণের জন্য। ফর্ম 8 – RKSY II থেকে RKSY I কার্ডে রূপান্তরের জন্য। ফর্ম 9 – ডুপ্লিকেট রেশন কার্ড পাওয়ার জন্য। ফর্ম 10 – ভর্তুকিহীন রেশন কার্ডের জন্য। ফর্ম 13 – পরিবারের কিছু সদস্যের রেশন দোকান বা কেরোসিন তেলের দোকান পরিবর্তনের জন্য। ফর্ম 14 – কোনো ব্যক্তিকে নতুন পরিবারে স্থানান্তরিত করার জন্য। ফর্ম 15 – রেশন তোলার প্রতিনিধি মনোনয়নের জন্য। খাদ্য ও সরবরাহ দপ্তরের এখন একটি অফিসিয়াল ওয়েবসাইট https://www.food.wb.gov.in এবং "খাদ্যসাথী আমার রেশন" অ্যাপ নামে একটি অফিসিয়াল মোবাইল অ্যাপ রয়েছে। তাদের একটি ডেডিকেটেড সিটিজেনস হোম পেজ রয়েছে যেখান থেকে নাগরিকরা জানতে পারবেন যে কোন ফর্ম কোন উদ্দেশ্যে ব্যবহার হবে। ওয়েবসাইটটিতে উপলব্ধ “রেশন কার্ড” বৈশিষ্ট্য থেকে নাগরিকরা রেশন কার্ডের আবেদনের জন্য বিভিন্ন প্রকার ফর্মের তথ্য পেতে পারেন, ই-রেশন কার্ড ও ডাউনলোড করতে পারেন। এই ই-রেশন কার্ড কে আধার কার্ডের সাথে সংযুক্তিকরণ করে ই-kyc করে নিলে ঐ রেশন কার্ডের রেশন তুলতে পারবেন।
৬	কোনো রেশন গ্রাহক কি মোবাইলে ই-রেশন কার্ড দেখিয়ে বা প্রিন্ট আউট নিয়ে গিয়ে রেশন তুলতে পারবেন?	হ্যাঁ, পারবেন।
৭	উপভোক্তারা অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতন কিনা?	যে কোন ব্যক্তি নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে রেশনব্যবস্থা সম্পর্কিত যেকোন অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:– **(ক)** (https://helpdesk.wbfood.in পোর্টালে গিয়ে ‘এখানে আপনার অভিযোগ নিবন্ধন করুন’ এই জায়গাতে অনলাইন অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। **(খ)** ১৯৬৭ এবং ১৮০০৩৪৫৫৫০৫ এবং ১৪৪৪৫ টোল ফ্রি নম্বরে বিভাগীয় ১২x৭ কল সেন্টারে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। **(গ)** WhatsApp চ্যাটবট নম্বর (৯৯০৩০৫৫৫০৫) এর মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। **(ঘ)** খাদ্য ও সরবরাহ দপ্তরের Facebook এবং Twitter পেজের মতো সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। **(ঙ)** একটি অফলাইন অভিযোগ SCF&S/RO, DCF&S/DDR বা দপ্তরের অন্য কোনও উচ্চ কর্তৃপক্ষকে সম্বোধন করে একটি চিঠি লেখার মাধ্যমে ও দায়ের করতে পারেন।

ক্রমনং.	উপভোক্তাদের কাছ থেকে যে সকল বিষয় জানতে চাওয়া যেতে পারে	তথ্য
৮	রেশন কার্ডের সাথে আধার এবং মোবাইল লিঙ্ক করার প্রক্রিয়া কি কি?	**(ক) স্ব-পরিষেবা-** দপ্তর উপভোক্তারা জন্য বেশ কয়েকটি স্ব-পরিষেবা সুবিধা চালু করেছে, তাদের রেশন কার্ডের জন্য আবেদন করতে, রেশন কার্ডের বিশদ আপডেট করতে, ন্যায্য মূল্যের দোকানগুলি (এফপিএস) পরিবর্তন করতে এবং কোনও অফিসে না গিয়ে আধার ও মোবাইল নম্বর লিঙ্ক বা ডিলিঙ্ক করার অনুমতি দেয় এবং এটি ্করতে কোন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন প্রয়োজন হয় না। এই পরিবর্তনগুলি অবিলম্বে কার্যকর হয়, সুবিধাভোগীদের জন্য সুবিধা এবং দক্ষতা বৃদ্ধি করে। যদি একজন উপভোক্তা নিজে থেকে আধার লিঙ্ক করতে সক্ষম না হন তবে তিনি আধার কার্ড, রেশন কার্ড এবং মোবাইল ফোন, বিশেষ করে আধার লিঙ্কযুক্ত মোবাইল ফোন তার সাথে নিয়ে যে কোন এফপিএস, খাদ্য পরিদর্শক অফিসে বা বিএসকে তে যেতে পারেন আধার লিঙ্ক করার জন্য।
৯	উপভোক্তারা কি পশ্চিমবঙ্গের যে কোনো রেশন দোকান (FPS) থেকে খাদ্যশস্য তুলতে পারবেন?	উপভোক্তারা এখন নিজেদের ডিজিটাল রেশন কার্ডের মাধ্যমে পশ্চিমবঙ্গের যে কোনো রেশন দোকান থেকে তাদের বরাদ্দ রেশন সামগ্রী তুলতে পারবেন। এই সুবিধাটি পেতে, তাদের রেশন কার্ড তাদের আধার কার্ডের সাথে লিংক থাকা প্রয়োজন। রেশন সামগ্রী তোলা সঠিক ভাবে সম্পন্ন করতে তাদেরকে তাদের আঙুলের ছাপ দিতে হবে বায়োমেট্রিক প্রমাণীকরণের জন্য।
১০	উপভোক্তারা তাদের রেশন কার্ডের আধার লিঙ্ক করার জন্য কোথায় কোথায় যেতে পারেন?	যে কোন ব্যক্তি রেশন কার্ডের সাথে আধার লিঙ্ক করার জন্য রাজ্যের যে কোনও FPS-এ বা খাদ্য ও সরবরাহ দপ্তরের পরিদর্শক, বা বাংলা সহায়তা কেন্দ্রের অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন। স্ব-পরিষেবার মাধ্যমেও তারা পোর্টাল থেকে আধার লিঙ্ক করতে পারেন।
১১	কোন দিনে উপভোক্তারা দুয়ারে রেশন মোডের মাধ্যমে রেশন তুলতে পারেন	দুয়ারে রেশন মোডের মাধ্যমে বিতরণ শুধুমাত্র মঙ্গলবার থেকে শুক্রবার করা হবে। সাধারণ মোডের মাধ্যমে বিতরণ এই দিনে কাজ করবে না। বাকি দিনগুলিতে সাধারণ মোডের মাধ্যমে বিতরণ করা হবে। জরুরী পরিস্থিতি পরিচালনা করার জন্য, SCF&S/RO এই ধরনের পরিবর্তনের কারণ উল্লেখ করার পরে যে কোনও নির্দিষ্ট তারিখের জন্য বিতরণের মোড পরিবর্তন করতে পারে।

বিবিধঃ

স্টেকহোল্ডারদের জন্য হেল্প ডেস্ক- পশ্চিমবঙ্গ সরকারের খাদ্য ও সরবরাহ বিভাগ একটি কল সেন্টার (ফোন-০৩৩২২৫২০০৮০ এবং হোয়াটসঅ্যাপ-৭৬০৪০৬৮৬৬৮) পরিচালনা করছে যা ডিলার, ডিস্ট্রিবিউটর, চালকল, আটাকল, ধান ক্রয় কেন্দ্রের পিও, ডিও-র মতো স্টেকহোল্ডারদের সহায়তা করার জন্য সকল কর্মদিবসে সকাল ৮.০০ টা থেকে বিকাল ৫.০০ টা পর্যন্ত কাজ করে। হেল্পডেস্ক সেন্টার তাদের প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য অথবা বিষয়/অর্ডার/এসওপি/পোর্টাল/ইপিওএস/ইপিওপি ডিভাইসের প্রশাসনিক ও প্রযুক্তিগত দিক সম্পর্কিত সমস্যাগুলি উত্থাপন করার জন্য একটি কেন্দ্রীভূত ফোরাম হিসেবে কাজ করে।