

Training Completion Report

Training Course On 'Innovation In Public Service'



08-12 November 2020



National Agriculture Training Academy
Gazipur-1701



Course Management

- Course Adviser ➤ Dr. Md. Abu SayeedMiah
Director General (In-Charge)
National Agriculture Training Academy
Gazipur-1701
Phone : 9263298
E-mail: dgnata14@gmail.com
- Course Director ➤ Dr. Md. Abu SayeedMiah
Director (Training)
National Agriculture Training Academy
Gazipur-1701
Cell : 01712024623
E-mail: sayeedplp@gmail.com
- Course Coordinator ➤ Dr. Md. Sayedur Rahman
Deputy Director (Admin & Support Service)
National Agriculture Training Academy
(NATA), Gazipur-1701
Cell : 01552495564

Assistant Course Co-ordinator
Mousumi Paul
Senior Assistant Director,
NATA, Gazipur.
Cell: 01712680844
E-mail: mplbcsag31@gmail.com

Assistant Course Coordinator
Md. Saiful Islam
Senior Assistant Director,
NATA, Gazipur.
Cell: 01710511175
E-mail: saiful.dae@gmail.com

National Agriculture Training Academy
Gazipur-1701

Training Course On 'Innovation In Public Service'

Contents

Sl. No.	Item	Page
1	Introduction	4
2	Course Objective	5
3	Course Content	5
4	Training Schedule	6
5	List of Resource Speaker's	7
6	List of Trainee's	8
7	Some Photographs	9
8	New Innovation Idea	11
9	Course Evaluation	11
10	Topics they like most	11
11	They disliked	12
12	Suggestion Needed to added	12
13	Graphical view of Speaker evaluation	12
14	Conclusion	12



▣ Introduction

In Bangladesh, citizens have to travel long distances, often multiple times, incur high costs and endure considerable delays and hassle to access public services. Meanwhile, the government has to spend substantial amounts in administrative and transaction costs because of archaic, paper-based, manual processes.

Moreover, the centralized, hierarchical nature of decision making means that officers at the mid and field levels do not usually get the opportunity to offer innovative ideas to improve services and their delivery systems. They also lack the tools and resources to experiment with potential solutions.

At its core, innovation means working smarter. It also means being inclusive by using successes and lessons learned from other countries, ministries and non-government organizations to multiply results for citizens. Finally, innovation means cutting red tape and learning to manage risks, through pilots and models. Many public sector employees have ideas for creating value for the citizens they serve; the GIU serves as a catalyst to encourage their ideas and good work.

Recent globalization and its enormous technological advancements have paved the way for remarkable changes in the socio-economic, political, cultural and organizational milieu of Bangladesh. It has made new modes of life possible and more conveniently accessible to all.

Consequently, citizen expectations from public servants have increased; as have their expectations for the quality and timeliness of services delivered by government. In 2012, the Government of Bangladesh established the Governance Innovation Unit in the Prime Minister's Office and tasked it with re-inventing the public sector to encourage *Putting Citizens First* by improving citizen satisfaction with services.

Innovation in governance encourages many new forms of citizen engagement, transparency and accountability. It is a relatively new concept for the public sector in Bangladesh. The GIU was formed to help public servants understand the transformations in service delivery possible through innovation.

We strive to unfold the true potential within the government to create remarkable innovations that can ease and improve the lives of citizens. As the flagship programme of the Digital Bangladesh agenda, we hope to inspire developing and developed nations on public service innovation and transformation by sharing our groundbreaking insights supported by examples, lessons, and knowledge.

□ Course Objective

- Enhance public service efficiency.
- New idea generation in public service.
- Smooth service delivery.
- Effective TVC for stakeholders.

□ Course Content

No.	TOPIC	METHOD
১	পরিপ্রেক্ষিতজরিপ ও উদ্ভাবনউদাহরণ	L & D
২	উদ্ভাবনচর্চারজন্যসেবাচিহ্নিতকরণ ও উপস্থাপন	L, D & P
৩	চিহ্নিতসেবাপ্রদানপ্রক্রিয়া : আমারদৃষ্টিতে ও উপস্থাপন	L, D & P
৪	প্রেক্ষিতবাদৃষ্টিভঙ্গিভিন্নতা : সেবাপ্রদানপ্রক্রিয়ায়দৃষ্টিভঙ্গিররকমফের	L, D & P
৫	সেবাপ্রদানপ্রক্রিয়ায়নাগরিকদৃষ্টিভঙ্গি : অনলাইনজরিপেরফলাফলবিশ্লেষণ	L & D
৬	সেবাগ্রহণেআমারঅভিজ্ঞতা	L & D
৭	চিহ্নিতসেবাপ্রদানপ্রক্রিয়া : সেবাগ্রহিতারদৃষ্টিতে ও উপস্থাপন	L, D & P
৮	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শনপ্রস্তুতি : দলগঠন ও ব্রিফিং	L & D
৯	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শন : ভিন্নঅফিস	V
১০	পরিদর্শনচলমান	V
১১	পরিদর্শনঅভিজ্ঞতাউপস্থাপনা ও উন্মুক্তআলোচনা	L, D & P
১২	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শনপ্রস্তুতি : উপস্থাপনা (নিজসেবা)	L, D & P
১৩	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শন : নিজঅফিস	L & D
১৪	পরিদর্শনচলমান	V
১৫	পরিদর্শনচলমান	V
১৬	পরিদর্শনঅভিজ্ঞতাউপস্থাপনা ও উন্মুক্তআলোচনা	L, P & D
১৭	উন্মুক্তআলোচনা	L & D
১৮	নাগরিকসেবায়সহানুভূতি ও দরদ	L & D
১৯	চিহ্নিতসেবাপূরণপর্যালোচনা, নিশ্চিতকরণ ও উপস্থাপন	L, P & D
২০	সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : টুলস ও টেকনিকস	L & D
২১	সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : চিহ্নিতসেবারপ্রসেসম্যাপ	L & D
২২	সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : সেবারবিভিন্নধাপেনাগরিকভোগান্তি/ সমস্যাচিহ্নিতকরণ	L, P & D
২৩	সেবাসমস্যা/ভোগান্তিরকারণচিহ্নিতকরণ ও উপস্থাপন	L, P & D
২৪	চিহ্নিতসেবারসমস্যাসমাধানেদলগতআলোচনা	L & D
২৫	সমস্যাসমাধানেসেবারনতুনআইডিয়াতৈরী ও উপস্থাপন	L, P & D
২৬	জনপ্রশাসন/নাগরিকসেবায়উদ্ভাবন, সমাধানপর্যালোচনা ও পরিশীলন	L & D
২৭	নাগরিকসেবায়উদ্ভাবন : প্রস্তাবনাউপস্থাপন	L, P & D
২৮	উদ্ভাবনীপাইলটবাস্তবায়নেটিমবিল্ডিং ও অংশীজনচিহ্নিতকরণ	L & D
২৯	উদ্ভাবনীপ্রস্তাবনারপাইলটকর্মপরিকল্পনা : এ্যাক্টিভিটিগ্যান্টচার্ট	L & D
৩০	অংশীজন, রিসোর্সম্যাপিং ও পাইলটকর্মপরিকল্পনারউপস্থাপন	L, P & D

৩১	উদ্ভাবনীপাইলটেরখসড়াপরিকল্পনাপ্রণয়ন (ডকুমেন্টেশন)	L & D
৩২	উদ্ভাবনেসোশ্যালমিডিয়াব্যবহার	L & D
৩৩	উদ্ভাবনপরিকল্পনাবাস্তবায়নেপ্রধানপ্রধানচ্যালেঞ্জপর্যালোচনা ও ডকুমেন্টেশন	L & D
৩৪	পরবর্তীপ্রস্তুতিররিফি : User Research ও ক্যাসকেডিংকর্মশালা	L & D
৩৫	খসড়াপাইলটপরিকল্পনাউপস্থাপনা ও মেন্টরেররিফিডব্যাক	L, P & D

V= Visit, L= Lecture, P= Presentation, D= Discussion

■ Training schedule

সময়	সেশননং	বিষয়বস্তু
প্রথমদিন (তারিখঃ০৮/১১/২০২০; বারঃরবিবার)		
০৯.০০-১০.০০	-	রেজিস্ট্রেশন, মহাপরিচালক ও ফ্যাকাশ্টিবন্দ, নাটাকর্কউদ্বোধন
১০.০০-১১.০০	সেশন-১	পরিপ্রেক্ষিতজরিপ ও উদ্ভাবনউদাহরণ উদ্ভাবনচর্চারজন্যসেবাচিহ্নিতকরণ ও উপস্থাপন
১১.০০-১১.১৫	-	চা-বিরতি
১১.১৫-১২.১৫	সেশন-২	চিহ্নিতসেবাপ্রদানপ্রক্রিয়া : আমারদৃষ্টিতে ও উপস্থাপন
১২.১৫-০১.১৫	সেশন-৩	প্রেক্ষিতবাদৃষ্টিভঙ্গিভিন্নতা : সেবাপ্রদানপ্রক্রিয়ায়দৃষ্টিভঙ্গিররকমফের
০১.১৫-০২.১৫	-	নামাজ ও দুপুরেরখাবারএরবিরতি
০২.১৫-০৩.১৫	সেশন-৪	সেবাপ্রদানপ্রক্রিয়ায়নাগরিকদৃষ্টিভঙ্গি : অনলাইনজরিপেরফলাফলবিশ্লেষণ সেবাগ্রহণেআমারঅভিজ্ঞতা
০৩.১৫-০৪.১৫	সেশন-৫	চিহ্নিতসেবাপ্রদানপ্রক্রিয়া : সেবাগ্রহিতারদৃষ্টিতে ও উপস্থাপন
০৪.১৫-০৪.৩০	-	বিকেলেরচা
দ্বিতীয়দিন (তারিখঃ ০৯/১১/২০২০; বার : সোমবার)		
০৯.০০-১০.০০	সেশন-৬	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শনপ্রস্তুতি : দলগঠন ও রিফিং
১০.০০-১১.০০	সেশন-৭	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শন : ভিন্নঅফিস
১১.০০-১১.১৫	-	চা-বিরতি
১১.১৫-০১.১৫	সেশন-৮	পরিদর্শনচলমান
০১.১৫-০২.১৫	-	নামাজ ও দুপুরেরখাবারএরবিরতি
০২.১৫-০৩.১৫	সেশন-৯	পরিদর্শনঅভিজ্ঞতাউপস্থাপনা ও উন্মুক্তআলোচনা
০৩.১৫-০৪.১৫	সেশন-১০	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শনপ্রস্তুতি : উপস্থাপনা (নিজসেবা)
০৪.১৫-০৪.৩০	-	বিকেলেরচা
তৃতীয়দিন (তারিখঃ ১০/১১/২০২০; বার : মঙ্গলবার)		
০৯.০০-১০.০০	সেশন-১১	সেবাগ্রহিতাপরিদর্শন : নিজঅফিস
১০.০০-১১.০০	সেশন-১২	পরিদর্শনচলমান
১১.০০-১১.১৫	-	চা-বিরতি
১১.১৫-১২.১৫	-	পরিদর্শনচলমান
১২.১৫-০১.১৫	সেশন-১৩	পরিদর্শনঅভিজ্ঞতাউপস্থাপনা ও উন্মুক্তআলোচনা
০১.১৫-০২.১৫	-	নামাজ ও দুপুরেরখাবারএরবিরতি
০২.১৫-০৩.১৫	সেশন-১৪	উন্মুক্তআলোচনা
০৩.১৫-০৪.১৫	সেশন-১৫	নাগরিকসেবায়সহানুভূতি ও দরদ
০৪.১৫-০৪.৩০	-	বিকেলেরচা
চতুর্থদিন (তারিখ : ১১/১১/২০২০; বার : বুধবার)		

সময়	সেশননং	বিষয়বস্তু
০৯.০০-১০.০০	সেশন-১৬	চিহ্নিতসেবাপুনঃপর্যালোচনা, নিশ্চিতকরণ ও উপস্থাপন সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : টুলস ও টেকনিকস
১০.০০-১১.০০	সেশন-১৭	সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : চিহ্নিতসেবারপ্রসেসম্যাপ সেবাপদ্ধতিসহজিকরণ : সেবারবিভিন্নধাপেনাগরিকভোগান্তি/ সমস্যাচিহ্নিতকরণ
১১.০০-১১.১৫		চা-বিরতি
১১.১৫-১২.১৫	সেশন-১৮	সেবাসমস্যা/ভোগান্তিরকারণচিহ্নিতকরণ ও উপস্থাপন চিহ্নিতসেবারসমস্যাসমাধানেদলগতআলোচনা সমস্যাসমাধানেসেবারনতুনআইডিয়াতৈরী ও উপস্থাপন
১২.১৫-০১.১৫	সেশন-১৯	জনপ্রশাসন/নাগরিকসেবায়উদ্ভাবন, সমাধানপর্যালোচনা ও পরিশীলন নাগরিকসেবায়উদ্ভাবন : প্রস্তাবনাউপস্থাপন
০১.১৫-০২.১৫	-	নামাজ ও দুপুরেরখাবারএরবিরতি
০২.১৫-০৪.১৫	সেশন-২০	উদ্ভাবনীপাইলটবাস্তবায়নেটিমবিল্ডিং ও অংশীজনচিহ্নিতকরণ উদ্ভাবনীপ্রস্তাবনারপাইলটকর্মপরিকল্পনা : এ্যাক্টিভিটিগ্যান্টচার্ট
০৪.১৫-০৪.৩০	-	বিকেলেরচা
পঞ্চমদিন (তারিখ : ১২/১১/২০২০; বার : বৃহস্পতিবার)		
০৯.০০-১০.০০	সেশন-২১	অংশীজন, রিসোর্সম্যাপিং ও পাইলটকর্মপরিকল্পনারউপস্থাপন
১০.০০-১১.০০	সেশন-২২	উদ্ভাবনীপাইলটেরখসড়াপরিকল্পনাপ্রণয়ন (ডকুমেন্টেশন) উদ্ভাবনেশোশ্যালমিডিয়াব্যবহার
১১.০০-১১.১৫	-	চা-বিরতি
১১.১৫-১২.১৫	সেশন-২৩	উদ্ভাবনপরিকল্পনাবাস্তবায়নেপ্রধানপ্রধানচ্যালেঞ্জপর্যালোচনা ও ডকুমেন্টেশন
১২.১৫-০১.১৫	সেশন-২৪	পরবর্তীপ্রস্তুতিররিফি : User Research ও ক্যাসকেডিংকর্মশালা
০১.১৫-০২.১৫		নামাজ ও দুপুরেরখাবারএরবিরতি
০২.১৫-০৩.১৫	সেশন-২৫	খসড়াপাইলটপরিকল্পনাউপস্থাপনা ও মেন্টরেররিফিডব্যাক
০৩.১৫-০৪.৪৫	-	প্রশিক্ষণোত্তরমূল্যায়ন
০৪.১৫-০৫.১৫	-	মেন্টর/অতিথিবক্তব্য ও সমাপনী

□ List of Resource Speaker's

Facilitator 1	Facilitator 2
সাধনচন্দ্রসরকার সহকারীপরিচালক (আইসিটিশাখা) মৎস্যঅধিদপ্তর, মৎস্যভবন, ঢাকা। মোবাইল: 01718005175 ই-মেইল: sarkersc04@gmail.com	মোঃআব্দুলমালেক উপজেলাকৃষিঅফিসার (এলআর) ডিএইএবং পিএইচডিফেলো আইসিটিডিভিশন



□ List of all trainee's

Sl. No.	Name of the trainee's	Designation	Posting place
1	প্রিন্সবিশ্বাস	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশফলিতপুষ্টিগবেষণা ও প্রশিক্ষণইনস্টিটিউট(বারটান), প্রধানকার্যালয়, ঢাকা।
2	সৈয়দ সাক্বির আহমেদ	জনসংযোগ কর্মকর্তা	বাংলাদেশফলিতপুষ্টিগবেষণা ও প্রশিক্ষণইনস্টিটিউট(বারটান), প্রধানকার্যালয়, ঢাকা।
3	মোরসালীনজেবীনতুরিন	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশফলিতপুষ্টিগবেষণা ও প্রশিক্ষণইনস্টিটিউট(বারটান), আঞ্চলিককার্যালয়, সিরাজগঞ্জ।
4	মোঃ মারুফুররহমান	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশফলিতপুষ্টিগবেষণা ও প্রশিক্ষণইনস্টিটিউট(বারটান), আঞ্চলিককার্যালয়, রংপুর।
5	মোঃ মুনিরুজ্জামান	সহকারীপ্রোগ্রামার	বাংলাদেশফলিতপুষ্টিগবেষণা ও প্রশিক্ষণইনস্টিটিউট(বারটান), প্রধানকার্যালয়, ঢাকা।
6	জান্নাতুলফেরদৌস	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	রোগতত্ত্ববিভাগ, বাংলাদেশপরমানুকৃষিগবেষণাইনস্টিটিউট(বিনা), ময়মনসিংহ।
7	মোঃসোহেলরানা	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশপরমানুকৃষিগবেষণাইনস্টিটিউট(বিনা), উপকেন্দ্রবরিশাল।
8	মোঃমোজাম্মেলহক	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশপরমানুকৃষিগবেষণাইনস্টিটিউট(বিনা), উপকেন্দ্রখাগড়াছড়ি।
9	মোঃসেলিমরেজা	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বাংলাদেশপরমানুকৃষিগবেষণাইনস্টিটিউট(বিনা), উপকেন্দ্রসাতক্ষীরা।
10	ড. খন্দকারমহিউলআলম	প্রধানবৈজ্ঞানিককর্মকর্তাও স্টেশনইন-চার্জ	সুগারক্রপগবেষণাইনস্টিটিউট (বিএসআরআই) উপকেন্দ্র, জামালপুর।
11	মোঃশহিদুলইসলাম	উর্ধ্বতনবৈজ্ঞানিককর্মকর্তাও স্টেশনইন-চার্জ	সুগারক্রপগবেষণাইনস্টিটিউট(বিএসআরআই) উপকেন্দ্র, জয়পুহাট।
12	ফারিয়াহোসেনশান্তা	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তাওস্টেশনইন-চার্জ	সুগারক্রপগবেষণাইনস্টিটিউট(বিএসআরআই) উপকেন্দ্র, সিরাজগঞ্জ।
13	মোঃরাশেদুররহমানরাজীব	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	বায়োটেকনোলজিবিভাগ, সুগারক্রপগবেষণাইনস্টিটিউট(বিএসআরআই), ঈশ্বরদী, পাবনা।
14	ড. উম্মেআমিনুনহার	প্রধানবৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	মৃত্তিকাবিজ্ঞানবিভাগ বাংলাদেশশধানগবেষণাইনস্টিটিউট(ব্রি), গাজীপুর।
15	ড. প্রিয়লালচন্দ্রপাল	উর্ধ্বতনবৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	সেচওপানিব্যবস্থাপনাবিভাগ বাংলাদেশশধানগবেষণাইনস্টিটিউট(ব্রি), গাজীপুর।
16	হোসনেআরাদিলজাহান	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	উদ্ভিদরোগতত্ত্ববিভাগ বাংলাদেশশধানগবেষণাইনস্টিটিউট(ব্রি), গাজীপুর।
17	রোমানাআক্তার	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	কৃষিতত্ত্ববিভাগ বাংলাদেশশধানগবেষণাইনস্টিটিউট(ব্রি), গাজীপুর।
18	আবুহোসাইনমো. আলীমাসুম	সিনিয়রসহকারীপিরচালক (অ. দা)	সংগ্রহ ও ভান্ডারশাখা বিএআরআই, গাজীপুর।
19	মোঃমেসবাহুলমিল্লাত	অডিটঅফিসার	অস্থিসাবশাখা বিএআরআই, গাজীপুর।
20	ইসতিয়াকআহমেদ	বৈজ্ঞানিককর্মকর্তা	এএসআইসিটিবিভাগ বিএআরআই, গাজীপুর।
21	মোঃআল-আমিন	প্রটোকলকর্মকর্তা (অ. দা.)	প্রটোকলশাখা বিএআরআই, গাজীপুর।
22	মোঃসোহরাবহোসেন	কৃষিসম্প্রসারণঅফিসার	উপজেলাকৃষিঅফিস গাবতলী, বগুড়া
23	মোঃমাহিদুলইসলাম	কৃষিসম্প্রসারণঅফিসার	উপজেলাকৃষিঅফিস পার্বতীপুর, দিনাজপুর
24	স্বাক্ষরচন্দ্রবনিক	কৃষিসম্প্রসারণঅফিসার	উপজেলাকৃষিঅফিস শিবপুর, নরসিংদী
25	শামীমাইয়াসমিন	কৃষিসম্প্রসারণঅফিসার	উপজেলাকৃষিঅফিস আদিতমারী, লালমনিরহাট
26	জনাবরিয়াসাতসাদাতহোসনে	কৃষিসম্প্রসারণঅফিসার	উপজেলাকৃষিঅফিস সদর, শেরপুর

27	মোঃরফিকুল ইসলাম	উপ-পরিচালক, কৃষিযন্ত্রপাতি ও পানিব্যবস্থাপনা	জাতীয়কৃষিপ্রশিক্ষণএকডেমি (নোটা) , গাজীপুর
28	নিলুফা আক্তার	সিনিয়রসহকারিপরিচালক (ফুডপ্রসেসিংসিংটেকনোলজী)	জাতীয়কৃষিপ্রশিক্ষণএকডেমি (নোটা) , গাজীপুর
29	মোঃশরিফইকবাল	সিনিয়রসহকারি (ফুল ও ফল)	জাতীয়কৃষিপ্রশিক্ষণএকডেমি (নোটা) , গাজীপুর
30	লুপুরহমান	লাইব্রেরিয়ান	জাতীয়কৃষিপ্রশিক্ষণএকডেমি (নোটা) , গাজীপুর

Some Photographs



Opening Speech by
DG, NATA



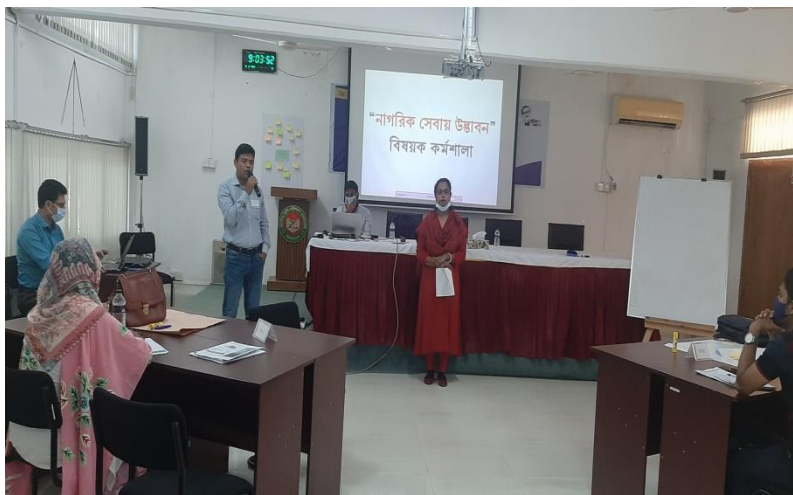
Trainee's with course
co-ordinator's

First Automation
Certificate signed by
DG, NATA





Trainee's with
DG, CC & ACC



Group Presentation By
Trainee's

Discussion
with Trainee's



Performance
Awarding



▣ New Innovation Idea

নং	নতুনআইডিয়া	প্রতিষ্ঠান
১	মিষ্টিপাতা	বিএসআরআই
২	আমারধান, আমারচাল	বিআরআরআই
৩	বিনাবীজভান্ডার	বিনা
৪	পুষ্টিবাতায়ন	বারটান
৫	নাটাজিগিটাললাইব্রেরী	নাটা
৬	কৃষিচারাবিপনন	বিএআরআই

▣ Course evaluation

- ▶ The course contents are insufficient & need more sessions.
- ▶ Trainee selection was good for group formation.
- ▶ Selection of the resource speaker is good.
- ▶ Management team was very cordial and helpful.

▣ Topics they liked most...

- CC & ACC's Assistance's was friendly & cordially.
- Class room arrangement.
- Open discussion/Group discussion.
- Innovation Idea.
- Caffe arrangement.
- Cultural night.
- Encouraging videos.
- Welcome snakes at dormitory.

- ▣ They disliked ...
 - Budget Insufficiency.
 - Very tight schedule.
 - Load shedding.
 - Other office visit embarrassed during covid situation.
 - Interruption of mobile network at NATA campus area.
 - Mosquito biting at NATA dormitory.
 - Cooking & Cafeteria Management poor.
- ▣ Suggestion need to be added...
 - At least 10 new sessions need to be included.
 - Live interview with stakeholders.
 - Supplied training materials as notebook.
 - Physical exercise & sports may be included.
 - Refresher's course should be arranged.
- ▣ Graphical view of Speaker evaluation

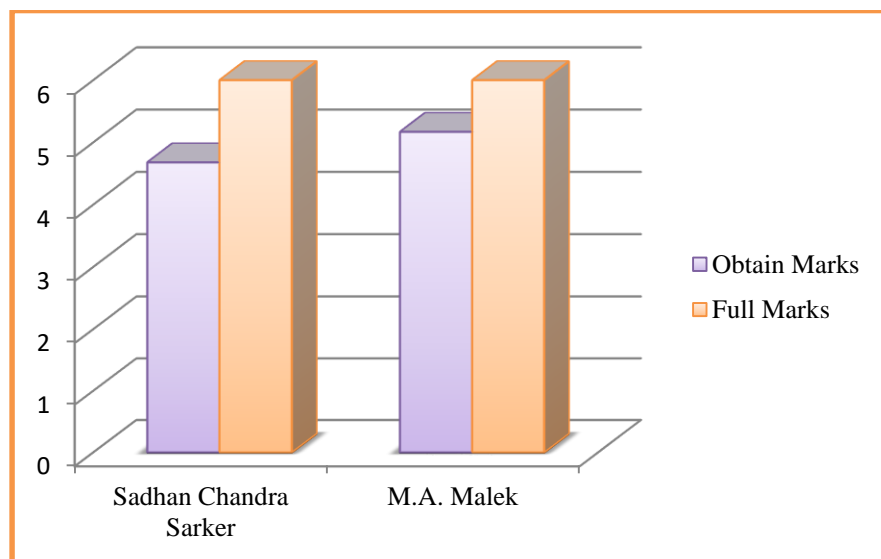


Figure 1: Resource person evaluation by the trainee's.

▣ Conclusion

Public sector is a huge area of expenditure, employment, etc-and facing challenges of social change (eg. ageing) Innovation is vital for increasing efficiency, for delivering new and better quality services. Many public sector employees have ideas for creating value for the citizens they serve. Citizen expectations from public servants have increased; as have their expectations for the quality and timeliness of services delivered by government. So, the participants who working in the crop sector or agriculture related activities, this training will make them skill tore-inventing the public sector to encourage *Putting Citizens First* by improving citizen satisfaction with services.

