



বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল

৪৮, কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।

www.bvc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vision) :

দক্ষ পেশাজীবী দ্বারা তৃণ মূল পর্যায়ে মানসম্মত প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা (ভেটেরিনারি সার্ভিস) প্রদানের মাধ্যমে নিরাপদ প্রাণিজ প্রোটিন (মাংস, দুধ ও ডিম) উৎপাদন, প্রাণীর স্বাস্থ্য সংরক্ষণ, রোগদমন ও কল্যাণ সাধন এবং জনস্বাস্থ্য নিশ্চিত করা।

মিশন (Mission) :

ভেটেরিনারি শিক্ষা ও পেশার মান নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে যথাযথ কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন দক্ষ ভেটেরিনারি পেশাজীবী তৈরী, পরিচালনা এবং মানসম্পন্ন প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	রেজিস্ট্রেশন প্রদান	প্রাপ্ত আবেদনের সাথে দাখিলকৃত তথ্য ও সার্টিফিকেট যাচাই বাছাই করে।	ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র। খ) ডিভিএম/বিএসসি ভেট.সায়েন্স এন্ড এ এইচ পাশের সার্টিফিকেট গ) ফলাফল প্রকাশের তারিখ সম্বলিত প্রত্যয়ন পত্র ঘ) ৪ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৩ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd
২.	মূল সার্টিফিকেট প্রদান	রেজিস্ট্রেশন প্রদানের প্রেক্ষিতে	রেজিস্ট্রেশন প্রদানের অফিস আদেশের কপি প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৩০ কর্মদিবস	"
৩.	ডুপ্লিকেট/সংশোধিত সার্টিফিকেট প্রদান	প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই বাছাই করে।	জিডি'র কপি/পূর্বের সনদের কপি/সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১০০/- অনলাইন পেমেন্ট	১৫ কর্মদিবস	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	পরিচয় পত্র প্রদান	তথ্য যাচাই বাছাই করে	ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র। খ) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৪৫ কর্মদিবস	"
৫.	পরিচয় পত্র নবায়ন	প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই বাছাই করে।	ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র। খ) পুরানো আইডি কার্ড জমাদান। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৩০ কর্মদিবস	"
৬.	অতিরিক্ত শিক্ষাগত যোগ্যতা অনুভূক্তি	দাখিলকৃত তথ্য ও সার্টিফিকেট যাচাই বাছাই করে	ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র। খ) অতিরিক্ত যোগ্যতার সার্টিফিকেটের ফটোকপি। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৩ কর্মদিবস	"
৭.	আপীল	অধিকতর তদন্ত সাপেক্ষে	আপীল আবেদন ও অন্যান্য প্রমাণক প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	২৫০/- অনলাইন পেমেন্ট	৯০ কর্মদিবস	"
৮.	প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১০০০/- অনলাইন পেমেন্ট	৩ কর্মদিবস	"
৯.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কোন প্রমাণক (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	"

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ভেটেরিনারি শিক্ষার স্বীকৃতি প্রদান	পরিদর্শন প্রতিবেদনের প্রেক্ষিতে	ক) ভেটেরিনারি শিক্ষা স্বীকৃতি আবেদন পত্র খ) SER (Self Evaluation Report) গ) পরিদর্শক দল কর্তৃক সম্মতিপত্র	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
			প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।			মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd
২.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন	ভৌত অবকাঠামোগত ও একাডেমিক স্ট্যান্ডার্ড সরেজমিনে যাচাই বাছাই করে।	ক) SER (Self Evaluation Report) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	”
৩.	প্র্যাকটিস কেন্দ্র পরিদর্শন	সরেজমিনে প্র্যাকটিস কেন্দ্রের অবকাঠামো ও সেবার মান মূল্যায়ন	ক) SER (Self Evaluation Report) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	”

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর উত্তর ছুটি, ও গ্রাফাইটি/পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদনপত্র) হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	”
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের শৃঙ্খলাজনিত অভিযোগ উপস্থাপন ও নিষ্পত্তি	অভিযোগপ্রতিকারব্যবস্থাপনা অনুযায়ী অভিযোগদাখিলের মাধ্যমে	(জিআরএস) প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৬০(ষাট) কর্মদিবস	”
৪.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	ই-নথি ব্যবহার করে আবেদনের মাধ্যমে	(আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	”
৫.	শ্রান্তিবিনোদনছুটি ও ভাতামঞ্জুর	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	”

৩.আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রদান।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় নির্ধারিত সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	উত্তম ব্যবহার এবং সেবা প্রাপ্তির জন্য অপেক্ষা করার মানসিকতা থাকা।

৪.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন -

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd	৩০ (ত্রিশ)কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব এ.টি.এম মোস্তফা কামাল অতিরিক্ত সচিব মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫১৪৬৪৫ মোবাইল: ০১৫৫৮৩০৮৮৪৮ মেইল: addlsec_livestock-2@mofl.gov.bd ওয়েব: www.mofl.gov.bd	২০(বিশ) কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব:www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট)কর্মদিবস


ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস)
রেজিস্ট্রার (ভারপ্রাপ্ত)