



# 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 প্রদান 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 কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ই-নথির মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশনের পত্র জারি।	<u>ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র।</u> খ) ডিভিএম/বিএসসি ভেট.সায়েন্স এন্ড এ এইচ পাশের সার্টিফিকেট ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি (১ কপি)। গ) প্রশংসা পত্র / ট্রান্সক্রিপ্ট ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি (১ কপি)। ঘ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত।  প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- <u>অনলাইন পেমেন্ট</u> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	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 মূল সার্টিফিকেট প্রদান।	রেজিস্ট্রেশন প্রদান পত্রের মূলকপি জমাদান সাপেক্ষে। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- <u>অনলাইন পেমেন্ট</u> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৬০ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান 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)
						মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd
৩.	ডুপ্লিকেট/সংশোধিত সার্টিফিকেট প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন পত্রের তথ্য এবং কাউন্সিলে সংরক্ষিত রেজিস্টারের তথ্য যাচাই-বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ডুপ্লিকেট/সংশোধিত সার্টিফিকেট প্রদান।	ক) নির্ধারিত আবেদনপত্র ( <a href="#">ডুপ্লিকেট/সংশোধিত</a> সার্টিফিকেট) খ) জিডি'র কপি (সার্টিফিকেট হারিয়ে গেলে)/পূর্বের সনদের মূল কপি। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১০০/- <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	১৫ 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
৪.	পরিচয় পত্র প্রদান	প্রাপ্ত আবেদন পত্র যাচাই বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরিচয় পত্র প্রদান।	ক) <a href="#">নির্ধারিত আবেদনপত্র</a> । খ) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৪৫ 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
৫.	পরিচয় পত্র নবায়ন	প্রাপ্ত আবেদন পত্রের তথ্য এবং কাউন্সিলে সংরক্ষিত রেজিস্টারের তথ্য যাচাই বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নবায়নকৃত পরিচয় পত্র প্রদান।	ক) <a href="#">নির্ধারিত আবেদনপত্র</a> । খ) পুরানো আইডি কার্ড জমাদান। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	১৫০/- <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৩০ 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
৬.	অতিরিক্ত শিক্ষাগত যোগ্যতা অন্তর্ভুক্তি	প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নবায়নকৃত পরিচয় পত্র প্রদান।	ক) <a href="#">নির্ধারিত আবেদনপত্র</a> । খ) অতিরিক্ত যোগ্যতার সার্টিফিকেট ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি (১ কপি)। গ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ১ম শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	৫০/- <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৩ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: <a href="#">www.bvc.gov.bd</a>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান 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)
৭.	প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	ক) <a href="#">নির্ধারিত আবেদনপত্র</a> খ) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি।  প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	৩০০০/- <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৩ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>
৮.	অডিটোরিয়াম/সম্মেলন কক্ষ/প্রশিক্ষণ কক্ষ ভাড়া	আবেদনের প্রেক্ষিতে	ক) <a href="#">নির্ধারিত আবেদনপত্র</a>  প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	<a href="#">ভাড়ার হার</a> <a href="#">অনলাইন পেমেন্ট</a> (বিকাশ মার্চেন্ট একাউন্টের মাধ্যমে)	৩ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>

## 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 প্রতিবেদন ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে স্বীকৃতি প্রদান।	ক) ভেটেরিনারি শিক্ষা স্বীকৃতি <a href="#">আবেদন পত্র</a> খ) SER (Self Evaluation Report) গ) পরিদর্শক দল কর্তৃক প্রতিবেদন।  প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে	৯০ কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>

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 মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদন গ্রহণ ও অনুমোদনের পর অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে।	<a href="#">(আবেদনপত্র)</a> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>
২.	গ্র্যাচুইটি মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদন গ্রহণ ও অনুমোদনের পর অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে।	<a href="#">(আবেদনপত্র)</a> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রজারি।	<a href="#">(আবেদনপত্র)</a> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>
৪.	বহি:বাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রজারি।	<a href="#">(আবেদনপত্র)</a> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>
৫.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রজারি।	<a href="#">(আবেদনপত্র)</a> প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: <a href="mailto:info@bvc.gov.bd">info@bvc.gov.bd</a> ওয়েবসাইট: <a href="http://www.bvc.gov.bd">www.bvc.gov.bd</a>

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত 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) মোবাইল- 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	শাহীনা ফেরদৌসী যুগ্মসচিব মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ০২৫৫১০১২২৪ মোবাইল: ০১৭৯৭৪৯৯৭৩০ মেইল: fisheries-5@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 নেং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস



(ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস)  
রেজিস্ট্রার (ভারপ্রাপ্ত)