

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিভনশন ভিভনশন

ভিভনশন: সকেলর জন্য ভিনরাপ্পদার্থীও মানসম্মত প্রাণিছ জামষ নিশ্চিতকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন

ভিভনশন: প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনরূপে প্রাণিছ জামেষর চাহিদাপূরণ

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পিরেশাধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.১ নাগিরক সেবা							
১	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারণের মাঠে বিবরণ	৬-১২ মাস	প্রযুক্তি ডকুমেন্ট	জেলাধীন উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	বিনামূল্যে		
২	জনসাধারনের অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ	০৩ (তিন) দিন	লিখিত/মৌখিক অভিযোগপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	বিনামূল্যে		
৩	গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগীর খামার নিবন্ধন ও নিবন্ধন নবায়ন	৬০ (ষাট) দিন	নির্ধারিত আবদন ফরম, খামারের কেচ ম্যাপ, আবদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি (০২কিপি) ও এনআইডি এবং নির্ধারিত 'টিফ' জমার রিশদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	টিডএলএস ওয়েবসাইট, জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	সরকারি বিবিধ মোতাবেক (মূল্য তালিকা প্রদর্শিত)		
৪	পশুখাদ্য তৈরী/বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	৩০ (ত্রিশ) দিন	নির্ধারিত আবদন ফরম, আবদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি (০২কিপি) ও এনআইডি, হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও আয়কর পিরেশাধ সনদপত্র এবং নির্ধারিত 'টিফ' জমার রিশদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	টিডএলএস ওয়েবসাইট, জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	সরকারি বিবিধ মোতাবেক (মূল্য তালিকা প্রদর্শিত)	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ভোলা ফোন: +8802479966163 dlo.bhola.bd@gmail.com	পিরচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর বিরশাল বিভাগীয় বিরশাল ফোন: 02478861202 dddsbarishal@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পিরেশাদ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.২ দাপ্তরিক সেবা							
১	সেবার পরিকল্পনা প্রনয়ন	পূর্ববর্তী বছরের ডিসেম্বর মাস	পূর্ববর্তী বছরের কর্মপরিকল্পনার বিবরণী প্রাণিসম্পদ বিভাগীয়া টাউন বইস (বিরশাল জেলা), অধিদপ্তরের নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	বিনামূল্যে		
২	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	নির্ধারিত অর্থবছর	দিন ও অধীনস্থ দপ্তরসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ কাজের প্রাক্কলন ও চাহিদাপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	বিনামূল্যে		
৩	ঔষধ বিতরণ	নির্ধারিত অর্থবছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ ও জেলা ভেটেরিনারী হাসপাতাল, বিরশাল এর ঔষধের চাহিদাপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৪	চিকিৎসা সরঞ্জাম বিতরণ	নির্ধারিত অর্থবছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ ও জেলা ভেটেরিনারী হাসপাতাল, বিরশাল এর চিকিৎসা সরঞ্জামের চাহিদাপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৫	টিকাবীজ বিতরণ	০১ (এক) সপ্তাহ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহের চাহিদাপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	সরকারি বিধি মোতাবেক (মূল্য তালিকা প্রদর্শিত)		
৬	বিটিআরসি থেকে ব্যান্ডউইথ ক্রয়	সার্বক্ষণিক	নির্ধারিত আবেদনপত্র	বিটিআরসি, ভোলা	সরকার নির্ধারিত মূল্যহার		
৭	উপজেলা দপ্তরসমূহে বাজেটেরাদ প্রদান	বাজেটেরাদ প্রাপ্তির পর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহের বার্ষিক ও মধ্যমেয়াদী চাহিদাপত্র ও বরাদ্দপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৮	দুর্যোগ ও জলবায়ু পরিবর্তন মোকাবিলায় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	সার্বক্ষণিক	কর্মপরিকল্পনা ও বরাদ্দপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ভোলা ফোন: +8802479966163 dlo.bhola.bd@gmail.com	পিরচালক বিভাগীয়া প্রাণিসম্পদ দপ্তর বিরশাল বিভাগীয়া ফোন: 02478861202 ddlsbarishal@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পিরেশাদ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	কর্মকর্তা- কর্মচারীদের শূণ্য পদের সংখ্যা	মাসিক	নিম্ন ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহের শূণ্য পদের তালিকা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
২	কর্মকর্তা- কর্মচারীদের ইন সার্ভিস প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ	চাতিহদভিত্তিক	কর্মকর্তা- কর্মচারীদের তালিকা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৩	দাপ্তরিক আইসিটি কার্যক্রম সক্রিয় রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	সার্বক্ষণিক	জেলা তথ্য বাতায়ন, ই-মেইল আইডি, ফেসবুক পেইজ খোলা ও সচল রাখা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৪	লজিস্টিক মালামায়েল চাতিহদা নিরূপণ, সংগ্রহ, ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	প্রতি পূর্ববর্তী বছরের মে-জুন মাস	পূর্ববর্তী বছরের মালামায়েল তালিকা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে		
৫	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ছুটি, টিজিপিএফ অগ্রিম প্রদান	চাতিহদাঅনুযায়ী	আবদন ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ভোলা	বিনামূল্যে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ভোলা ফোন: +8802479966163 dlo.bhola.bd@gmail.com	পিরচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর বিরশাল বিভাগ্যবিরশাল ফোন: 02478861202 dddlsbarishal@gmail.com

৩. আপনার কাঙ্ক্ষামায়েদ্রাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় তিফ পিরেশাদ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা গ্রহণে ধৈর্য ও শৃংখলা বজায় রাখা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবিলম্বে করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান তিদিআ পারেল	পিরচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, বিরশাল বিভাগ্যবিরশাল। (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	পিরচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, বিরশাল বিভাগ্যবিরশাল। ফোন: 02478861202 dddlsbarishal@gmail.com	০৫ (পাঁচ) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান তিদিআ না পারেল	মহা-পিরচালক প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর বাংলাদেশশালা। (আপল কর্মকর্তা)	মহা-পিরচালক প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, বাংলাদেশশালা। ফোন: 02-9101932 ওয়েব: www.dls.gov.bd	০৫ (পাঁচ) মাস
৩	আপল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান তিদিআ পারেল	মুখ্যসচিব মংস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় বাংলাদেশশালা।	মুখ্যসচিব মংস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশশালা। ফোন: 02-9514645 ওয়েব: www.mofl.gov.bd	০৫ (পাঁচ) মাস