

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিতকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন।

মিশন : প্রাণি স্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে চাহিদা পূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগির চিকিৎসা প্রদান	২০-৩০ মিনিট	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	ফ্রি/ সরকার নির্ধারিত মূল্যে (অফিস সময়ের পর)	প্রাণিচিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন রুম নং-১০২ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৯৫	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : +৮৮০২৫৮৮৮৩৫২৯৪ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬ ইমেইল- ulo14kamarkhand@gmail.com
২.	গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগির টিকা প্রদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ দিন হতে ৭ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর/ ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র	সরকার নির্ধারিত মূল্যে (সেবা মূল্য প্রদর্শিত)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ)/ভেটেরিনারি ফিল্ড এসিস্ট্যান্ট রুম নং ১০৮ মোবাইল : ০১৭৭৭-২১৩৬৩৮	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : +৮৮০২৫৮৮৮৩৫২৯৪ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬
৩.	গবাদি পশুর জাত উন্নয়নের জন্য কৃত্রিম প্রজনন কার্যক্রম	গাভী গরম হওয়ার পর ১২-১৮ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	উপজেলা কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র/ ইউনিয়ন কৃত্রিম প্রজনন পয়েন্ট	তরল সিমেন-৫০/- হিমায়িত সিমেন- ৭৫/-	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন)/মাঠ সহকারি (কৃত্রিম প্রজনন) / এ.আই. টেকনিশিয়ান রুম নং ১০৮ মোবাইল : ০১৭৪০-৮২৮৮৮৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : +৮৮০২৫৮৮৮৩৫২৯৪ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬

৪.	গবাদিপশু ও হাঁস মুরগি পালন বিষয়ক পরামর্শ এবং লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	০১ ঘন্টা	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা/ প্রাণিচিকিৎসা শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা/ ভেটেরিনারি সার্জন রুম নং-১০১ ও ১০২ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬ ০১৩২৪-২৮৯৪৯৫	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৫.	কৃষক/ খামারী পর্যায়ে গবাদিপশু ও হাঁস মুরগি পালন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৬.	বাণিজ্যিকভাবে গবাদিপশু ও হাঁস মুরগির খামার পরিচালনার জন্য নিবন্ধন প্রদান, ফিডমিলের নিবন্ধন প্রদান, পশুখাদ্য বিক্রেতার নিবন্ধন প্রদান, গবাদিপশুওর মাংস জবাই করার সার্টিফিকেট/উপযুক্ততা/নিশ্চিতকরণ	১-১৫ দিন (জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর প্রদান সাপেক্ষে)	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	সরকার নির্ধারিত মূল্যে (সেবা মূল্য প্রদর্শিত)	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৭.	গবাদিপশু ও হাঁস মুরগির খামার স্থাপনে জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণের লক্ষ্যে প্রদর্শনীর আয়োজন	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	-	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৮.	নমুনা সংগ্রহ ও পরীক্ষাগারে প্রেরণ সেবাদান	সার্ভিলেন্স/প্রাদুর্ভাব সাপেক্ষে ০১ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	নমুনা সংগ্রহ শাখা ভেটেরিনারি সার্জন রুম নং-১০২ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৯৫	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : +৮৮০২৫৮৮৮৩৫২৯৪ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬
৯.	উন্নত জাতের ঘাসের চারা/বীজ বিতরণ	০১ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা কমিউনিটি এক্সটেনশন এজেন্ট রুম নং ১০৬ মোবাইল : ০১৭৮৭-১০৩৭০৩	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : +৮৮০২৫৮৮৮৩৫২৯৪ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬ ইমেইল- ulo14kamarkhand@gmail.com
১০.	পুনর্বাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	বৎসরের সকল দুর্যোগকালীন সময় ১-৩ দিন	অগ্রাধিকার তালিকা প্রণয়নের মাধ্যমে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd

১১.	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	দুর্যোগকালীন সময়ে ১-৭ দিন	দুর্যোগ উপদ্রুত তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
১২.	ক্ষুদ্র ঋণ বিতরণ	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ দিনের মধ্যে	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	৫% সার্ভিস চার্জ	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
১৩.	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ	১-৩ দিনের মধ্যে	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উদ্ধৃতি কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভিন্ন দপ্তরে প্রাণিসম্পদ বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	১-৩ দিন	-	-	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬ ইমেইল- ulo14kamarkhand@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান	-	-	-	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৩	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	-	-	-	বিনামূল্যে	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, মোবাইল নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শূন্য পদের সংখ্যা প্রণয়ন	১-৩ দিন	-	-	-	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬ ইমেইল- ulo14kamarkhand@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
২	ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষ অনুমোদন, জিপিএফ বরাদ্দ প্রণয়ন	বিধি মোতাবেক	-	-	-	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd
৩	১৭-২০ গ্রেডের কর্মচারীদের পি.আর.এল এবং পেনশন মঞ্জুরী প্রদান।	বিধি মোতাবেক	-	-	-	দপ্তর প্রধান শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-১০১ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় বিল পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা গ্রহণের ধৈর্য ও শৃঙ্খলা বজায় রাখা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী: ডাঃ এ. কে. এম. আনোয়ারুল হক জেলা প্রশাসনসম্পদ কর্মকর্তা টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৩০১৬৫ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪৮২ ইমেইল-dlosirajganj@dls.gov.bd ওয়েব : www.dls.sirajganj.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী : ডাঃ মোঃ আব্দুল হাই পরিচালক, বিভাগীয় প্রশাসনসম্পদ দপ্তর, রাজশাহী টেলিফোন : ০২৫৮-৮৮৬২৫৯২ মোবাইল : ০১৩২৪-২৮৯৪১৬ ইমেইল-directorrajshahi@dls.gov.bd ওয়েব : www.dls.rajshahi.gov.bd	২০ কার্যদিবস