

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল
কাপাসিয়া,গাজীপুর।
ulokapasia@dls.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's charter)

১. ভিশন ও মিশন

(vision)

সকলের জন্য নিরাপদ পর্যাপ্ত ও মান সম্মত প্রাণিজ আমিষ সরবরাহ করণ।

মিশন (mission)

প্রাণিজাত দ্রব্যের উৎপাদন, উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ।

২. প্রতিশ্রুতি নাগরিক সেবা সমূহ

২.১ নাগরিক সেবা সমূহ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মা স)	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ(টিকা জমাদানের কোড/ খাত কখন কাকে প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা(কর্মকর্তার পদবি ,রুম নম্বর, বাংলাদেশর কোড জেলা/উপজেলার কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা , যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে(কর্মকর্তার পদবি ,রুম নম্বর , বাংলাদেশর কোড জেলা/উপজেলার কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১	গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগির এবং পোষাপ্রাণির চিকিৎসা প্রদান	১ দিন ল্যাব পরীক্ষার ক্ষেত্রে ০৪ দিন	মৌখিক আবেদন	মৌখিক আবেদন (উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল)	ক) বিনা মূল্যে/ খ) সরকার নির্ধারিত মূল্যে(অফিস সময়ের পর)	ভেটেরিনারি সার্জন ফোন : ০১৩২৪২৯০৩৬৮ ই-মেইল	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ই- মেইল.ulokapasia@dls.g ov.bd.
০২	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	১ দিন	মৌখিক আবেদন	মৌখিক আবেদন প্রাণিসম্পদ সেবা কেন্দ্র/ কৃত্রিম প্রজনন পয়েন্ট/উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	১ম প্রজনন তরল সিমেন- ৫০ টাকা , হিমায়িত সিমেন -৭৫ টাকা (এ ,আই টেকনিশিয়ানের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত ৪০ টাকা ফি জমা দিতে হবে।)	উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা(কৃত্রিম প্রজনন)/ এ , আই টেকনিশিয়ান। ফোন : ০১৭৫৮১৯৫৭৮৮	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ই-মেইল.ulokapasia@dls .gov.bd.
০৩	গবাদিপশুর/পাখির টিকা প্রদান	০৭ কার্যদিবস	মৌখিক /লিখিত আবেদন/উপজেলা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	সরকার নির্ধারিত ফি	উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা(সম্প্রসারণ)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০১৩২৪২৯০৩৬৭

			প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল			ফোনঃ০১৭১৬৬৮১২৩৫	ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd
০৪	কৃষক/ঋণ খামারী /মাংস প্রক্রিয়াজাতকারীদের প্রশিক্ষণ (বিধি মোতাবেক)	০৭ কার্যদিবস	মৌখিক আবেদন (উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd
০৫	ক্ষুদ্রঋণ বিতরণ (বিধি মোতাবেক)	২৫ কার্যদিবস	লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	৪% সুদ ও ৩% সার্ভিস চার্জ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd
০৬	দুর্যোগকালীন জরুরী সেবা ও উপকরণ বিতরণ	০৭ কার্যদিবস	অগ্রাধিকার তালিকা তৈরি	অগ্রাধিকার তালিকা উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd
০৭	উন্নত প্রযুক্তি ও প্রাণিপুষ্টি বিষয়ক পরামর্শ জনসাধারণ/ খামারীদের মাঝে বিতরণ	২০ কার্যদিবস	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd
০৮	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং বিতরণ	০৩ কার্যদিবস	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd
০৯	জনসচেতনতামূলক সভা/ অনুষ্ঠান/ উঠান বৈঠক/ মাঠ দিবস	১০ কার্যদিবস	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন :০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইল dlogazipr@dls.gov.bd

১০	গবাদিপশু ও হাঁসমুরগির খামার নিবন্ধন/ নবায়ন (ক) পশুখাদ্য উৎপাদন/ প্রক্রিয়াজাত করণ/ সংরক্ষণকারী(ক্যাটাগরি-১) (খ) পশুখাদ্য আমদানিকরক/ রপ্তাআনিকরক/ সংরক্ষক/ বাজারজাতকারক (ক্যাটাগরি-২) (গ) পশুখাদ্য বিক্রয়কারক (ক্যাটাগরি-৩) হিসেবে লাইসেন্স প্রাপ্তি/ নবায়নে সহায়তা	৩০ কার্যাদবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ১। পাসপোর্ট সাইজ ছবি ২ কপি(সত্যায়িত) ৩। জাতীয় পরিচয়পত্র(সত্যায়িত) ৪। অবকাঠামোগত সুবিধা ৫। যন্ত্রপাতি ও সরঞ্জামাদির বিবরণ ৬। হালনাগাদ আয়কর সনদ ৭। হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স	১। উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল ২। www.dls.gov.bd ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	১। সরকার কর্তৃক নির্ধারিত আবেদন ফি, রেজিস্ট্রেশন/নবায়ন ফি ১-৪৪৪১-০০০০-২৩৩১ নং কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে সোনালী ব্যাংকে জমা ২। ১-৪৪৪১-০০৪০-০৩১১ নং কোডে উপরোক্ত ফি এর ১৫% ভ্যাট প্রদান করতে হবে।	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
	পশু জবাইখানা/ মাংস বিক্রয় স্থাপনা/মাংস প্রক্রিয়াকরন কারখানা (ক্যাটাগরি-এ/বি/পি) হিসেবে লাইসেন্স প্রাপ্তি/নবায়নে সহায়তা						

২.১ দাপ্তরিক সেবা সমূহ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ(টাকা জমাদানের কোড/যাতে কখন কাকে প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর ,বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর ,বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)

					।		
১।	ওয়েবসাইটে তথা হালনাগাদকরণ	০১ কার্যদিবস	প্রাপ্ত তথ্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov .bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
২।	অন্যান্য সরকারি/বেসরকারি পর্যায়ে প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রশিক্ষণ	১০ কার্যদিবস	লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov .bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
৩।	বানিজ্যিক অডিট,সিভিল অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তি	১৫ কার্যদিবস	অভিযোগ প্রতিবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov .bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
৪।	দাপ্তরিক বাজেট প্রণয়ন	০৫ কার্যদিবস	বাজেট বরাদ্দ ও চাহিদা ছকপত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov .bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	ফি/চার্জ(টাকা জমাদানের কোড/যাতে কখন কাকে প্রদান করতে হবে তা উল্লেখ করতে হবে।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি,রুম নম্বর ,বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা,যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (কর্মকর্তার পদবি,রুম নম্বর ,বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)

১।	পি আর এল ও লাম্পহ্যান্ট মঞ্জুরিতে সহায়তা।	১০ কার্যদিবস	১। আবেদন পত্র ২। ছুটির হিসাব ৩। চাকরি বই	www.forms.gov.bd	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulo kapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
২।	পেনশন প্রাপ্তিতে সহায়তা	১০ কার্যদিবস	১। পি আর এল গমনের মঞ্জুরিপত্র ২। প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র ৩। পেনশন আবেদন ফরম ৪। কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত রঙ্গিন ছবি। ৫। নমুনা সাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপের ফরম। ৬। না-দাবি প্রত্যয়ন পত্র ৭। সরকারি পাওনা পরিশোধের অঙ্গিকার পত্র।	১। উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল 2. www.forms.gov.bd	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulo kapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
৩।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরিতে সহায়তা	০৭ কার্যদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। হিসাব রক্ষণ অফিস হতে জিপিএফ এ গচ্ছিত টাকার ব্যবরণী।	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulo kapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd
৪।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুরিতে সহায়তা	০৫ কার্যদিবস	১। নির্ধারিত ফরম নং ৪০ এ আবেদন ২। চাকির খতিয়ান বহি ৩। হিসাবরক্ষণ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল.ulo kapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২২৭ ই-মেইলঃ

			অফিস হতে ছুপি প্রাপ্যতার বিবরণী				dlogazipr@dls.gov.bd
৫।	প্রসূতি ছুটি মঞ্জুরিতে সহায়তা।	০৭ কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। চিকিৎসকের সনদ।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ	বিনামূল্য	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৩২৪২৯০৩৬৭ ইমেইল. ulokapasia@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ০২২২৪৪২৩২ ২৭ ই-মেইলঃ dlogazipr@dls.gov.bd

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
৫	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৬	সেবা গ্রহণেরসর্বদা ধৈর্য ও শৃংখলা বজায় রাখা

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হল দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ই-মেইলঃ	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোনঃ ই-মেইলঃ	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	(আপিল কর্মকর্তা) পরিচালক, বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর ফোন, ইমেইল ও ওয়েব	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর ফোন,ঃ ইমেইল : ওয়েবঃ	২০ কার্যদিবস