গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল
লাকসাম, কুমিল্লা ।

ulolaksam@dls.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	গবাদিপশু চিকিৎসা প্রদান	১ ঘন্টা ৩৫ মিনিট	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা ভেটেরিনারি হাসপাতাল	ফ্রি/সরকার নির্ধারিত মূল্যে (অফিস সময়ের পর)	ভেটেরিনারি সার্জন লাকসাম, কুমিল্লা । রুম নং- ০৩ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৮১১ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা লাকসাম, কুমিল্লা । রুম নং- ০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd
২	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	গাভী গরম হওয়ার পর ১০-১২ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র ও এ.আই পয়েন্ট	তরল সিমেন - ১৫/- (টাকা) হিমায়িত সিমেন - ৩০/- (টাকা)	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন) রুম নং- ০৫	ঐ
৩	গবাদিপশু টিকা প্রদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ হতে ৭ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র, আয়োজিত ভ্যাসিনেশন ক্যাম্প, সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকার নির্ধারিত মূল্যে	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) রুম নং- ০৬	ঐ
৪	হাঁস-মুরগির টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ হতে ৭ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র, আয়োজিত ভ্যাসিনেশন ক্যাম্প, সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকার নির্ধারিত মূল্যে	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) রুম নং- ০৬	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । মোবাইল- ০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
৫	কৃষক/খামারী প্রশিক্ষণ	০১-০৩ দিন	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নোটিশ, লিখিত আবেদন, ইউনিয়ন পরিষদ/ পৌরসভা খানা/ তালিকা এবং উপজেলা পরিষদের অনুমোদিত তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা লাকসাম, কুমিল্লা । রুম নং- ০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । মোবাইল- ০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
৬	ক্ষতিপূরণ প্রদান	৩০ দিন	লিখিত আবেদন, মহাপরিচালকের প্রজ্ঞাপন, এভিয়ান ইনফ্লুয়েঞ্জা সংক্রমণে ক্ষয়ক্ষতি হাঁস-মুরগির তালিকা (বেতিটি সাক্ষরিত) এবং ক্ষতিপূরণের পূরণকৃত ফরম	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । মোবাইল- ০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
৭	ক্ষুদ্র ঋণ বিতরণ	১৫ দিন	লিখিত আবেদন, গ্যারেন্টিযুক্ত সমূহ যার মধ্যে প্রজ্ঞাপন, আবেদনকারীর সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, ব্যাংক হিসাব ৩০০ টাকার সদ স্থিতিবিশিষ্ট স্ট্যাম্প	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	আবর্তক সার্ভিস চার্জ (৪%) ও পরিচালন সার্ভিস চার্জ (৩%)	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	ঐ
৮	পুণর্বাসন, উপকরণ ও সহায়তা প্রদান	বৎসরের সকল দুর্যোগকালীন সময় ১-৩ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত দুর্যোগ ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অধিবাসীর তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	ঐ
৯	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	দুর্যোগ আক্রান্তের তালিকা	দুর্যোগ আক্রান্তের এলাকা, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	ঐ
১০	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ	০৩ দিনের মধ্যে	লিখিত/মৌখিক আবেদন এবং সংযুক্ত প্রমাণক ডকুমেন্ট	উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	ঐ
১১	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং/ বীজ বিতরণ	০১ দিন	লিখিত/ মৌখিক আবেদন	সংশোধ ঘাস চাষী, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, জেলা কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	ঐ

২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সেবার পরিকল্পনা প্রণয়ন	বিগত মাসের ৩য় সপ্তাহ	বিগত মাসের কর্মপরিকল্পনার বিবরণ, উপজেলার প্রাণিসম্পদ অফিসারের, অফিসারের নির্ধারিত সম্মেলনার বিবরণ	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । ফোন: +৮৮০২৩৩৪৪০৬২৩৫ মোবাইল-০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
২	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	নির্ধারিত অর্থ বছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের রক্ষণাবেক্ষণ কাজের প্রাক্কলন ও চাহিদাপত্র	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	কর্মকর্তা-কর্মচারিদের শূণ্য পদের সংখ্যা	মাসিক	দাপ্তরিক শূণ্য পদের তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল লাকসাম, কুমিল্লা ।	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । ফোন: +৮৮০২৩৩৪৪০৬২৩৫ মোবাইল-০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
২.	দাপ্তরিক আইসিটি কার্যক্রম সক্রিয় রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	সার্বক্ষণিক	উপজেলা তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ রাখা, ব্রডব্যান্ড সংযোগ গ্রহণ এবং ই-মেইল আইডি ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে পেইজ খোলা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল লাকসাম, কুমিল্লা ।	বিনামূল্যে		
৩.	লজিস্টিক মালামালের চাহিদা নিরূপন, সংগ্রহ, ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষন	বিগত বছরের মে-জুন মাস	বিগতবছরের মালামালের তালিকা, দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল লাকসাম, কুমিল্লা ।	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইল: ০১৩২৪-২৯০৭৯৪ ই-মেইল: ulolaksam@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । ফোন: +৮৮০২৩৩৪৪০৬২৩৫ মোবাইল-০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd
৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারিদের ছুটি, জিপিএফ, অগ্রিম প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদন এবং বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল লাকসাম, কুমিল্লা ।	বিনামূল্যে		

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা গ্রহণে ধৈর্য্য ও শৃংঙ্খলা 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 ।

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । ০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কুমিল্লা । ০১৩২৪-২৯০৭৮৯ ই-মেইল: dlocumilla@dls.gov.bd	০৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম । ফোন: +৮৮০৩১৬৫৯১৬৮ ই মেইল: ddchattogram@dls.gov.bd	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম । ফোন: +৮৮০৩১৬৫৯১৬৮ ই মেইল: ddchattogram@dls.gov.bd	০৩ (তিন) মাস