



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, প্রাণিসম্পদ উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদাপূরণ

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)	উর্ভূতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)
১।	গবাদি পশুপাখির চিকিৎসা প্রদান	১ ঘণ্টা ৩৫ মিনিট গাভী	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	ফ্রি/সরকার নির্ধারিত মূল্যে (অফিস সময়ের পর)	প্রাণি চিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ৪১৯ (অফি) Email: ulopanchagarsadar@gmail.com
২।	গবাদি পশুর কৃত্রিম প্রজনন	গাভী গরম হওয়ার ১০-১২ ঘণ্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র ও এ.আই পয়েন্ট	হিমায়িত মিলেন ৩০/= (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন) কৃত্রিম প্রজনন টেকনিশিয়ান	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ৪১৯ (অফি) Email: ulopanchagarsadar@gmail.com
৩।	গবাদি পশুর টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২-৭ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র আয়োজিত ভ্যাকসিনেশন ক্যাম্প সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকার নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ৪১৯ (অফি) Email: ulopanchagarsadar@gmail.com
৪।	হাঁস-মুরগির টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র আয়োজিত ভ্যাকসিনেশন ক্যাম্প সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকার নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ৪১৯ (অফি) Email: ulopanchagarsadar@gmail.com
৫।	কৃষক/খামারী প্রশিক্ষণ	১-৩ দিন	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নোটশ, লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাস্তবায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com
৬।	কেন্দ্রস্থান বিতরণ	প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ দিন	লিখিত আবেদন প্যাকেজ ভিত্তিক সাহায্য আয়-ব্যয়ের প্রাক্কলন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাস্তবায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com
৭।	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	দুর্যোগ আক্রমণের তালিকার ভিত্তিতে	দুর্যোগ আক্রমণ এলাকা, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com
৮।	পূর্ববাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	বছরের সকল দুর্যোগকালীন সময় (১-৩ দিন)	লিখিত/মৌখিক আবেদন স্থানীয় সরকার প্রণীত দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অধিকার তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com
৯।	ক্ষতিপূরণ প্রদান	৩০ দিন	লিখিত আবেদন মহাপরিচালকের প্রেরণন ক্ষতিপূরণের পূরণকৃত ফরম	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাস্তবায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com
১০।	উন্নত জাতের ঘাসের কাটি/ধাঁজ বিতরণ	মজুদ সাপেক্ষে ০১ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	সহযোগ ঘাস চাষী, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর জেলা কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ৪১৯ (অফি) Email: ulopanchagarsadar@gmail.com
১১।	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ	০৩ দিনের মধ্যে	লিখিত/মৌখিক আবেদন এবং সংযুক্ত প্রদান ডকুমেন্ট	উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফি) Email: dlopanchagari@yahoo.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	সেবা গ্রহণে ধৈর্য্য ও শৃঙ্খলা বজায় রাখা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে না পারলে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ফোন: ০২৫৮-৯৯৫ ০৪২ (অফিস) Email: dlopanchagari@yahoo.com	০৩ (তিন) মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক, বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর (আপিল কর্মকর্তা)	পরিচালক, বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর ফোন ০৫২১৫১৪৩ E-mail: ddddlsrangpur@yahoo.com	০১ (এক) মাস

বাস্তবায়নে: উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়