



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল  
রামু, কক্সবাজার



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

**রূপকল্প (ভিশন):** সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিতকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন।

**অভিলক্ষ্য (মিশন):** প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতাবৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১. নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অসুস্থ গবাদিপশু, হাঁস-মুরগি ও পোষা প্রাণির চিকিৎসা প্রদান	মৌখিক আবেদনের মাধ্যমে হাসপাতালে/ কৃষকের বাড়িতে চিকিৎসা ও ব্যবস্থাপত্র প্রদান করা হয়	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	১. হাসপাতাল প্রাঙ্গনে বিনামূল্যে ২. কৃষকের বাড়িতে আলোচনা সাপেক্ষে	সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা এবং যৌক্তিক সময় অনুযায়ী	ভেটেরিনারি সার্জন ফোন: ০১৩২৪২৯১০১৯ ইমেইল: dr.makrobin@gmail.com
২	গবাদি পশুর কৃত্রিম প্রজনন	মৌখিক আবেদনের মাধ্যমে কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র/ পয়েন্ট/ কৃষকের বাড়িতে কৃত্রিম প্রজনন প্রদান করা হয়	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	১. হাসপাতাল প্রাঙ্গনে ৭৫/- ২. কৃষকের বাড়িতে আলোচনা সাপেক্ষে ৩. ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে	সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা এবং যৌক্তিক সময় অনুযায়ী	সুভাষ দে উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (এ/আই) ফোন: ০১৮১৭-৩৮৬১৫৯
৩	গবাদি পশু ও হাঁস-মুরগির টিকাদান	আয়োজিত ভ্যাক্সিনেশন ক্যাম্প/ সেবাদিবস আয়োজিত স্থানে টিকা প্রদান করা হয়	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	১. সরকার নির্ধারিত মূল্যে ২. ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে	সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা/এসএএলও/ভিএফএ ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloramu4@gmail.com
৪	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং/ বীজ বিতরণ	নির্দিষ্ট এলাকায় ঘাস চাষের জন্য নির্বাচিত কৃষকদের মাঝে উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং/ বীজ বিতরণ করা হয়	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloramu4@gmail.com /এসএএলও/ ভিএফএ
৫	কৃষক/ খামারী প্রশিক্ষণ	রাজস্ব খাতের বরাদ্দ এবং প্রকল্পের সংস্থান অনুসারে নির্বাচিত খামারী/ কৃষকদের মাঝে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়	-	-	বিনামূল্যে	১ হতে ৩ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloramu4@gmail.com /এসএএলও/ ভিএফএ
৬	গবাদি পশু ও হাঁস-মুরগির রোগাক্রান্ত এলাকা পরিদর্শন/ নমুনা সংগ্রহ ও রোগ নির্ণয় ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	রোগাক্রান্ত এলাকা পরিদর্শন/ নমুনা সংগ্রহ ও রোগ নির্ণয়ের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়	-	-	বিনামূল্যে	সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা এবং যৌক্তিক সময় অনুযায়ী	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা/ভিএস ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloramu4@gmail.com

## ২.২. দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ব্যক্তি মালিকানাধীন গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগির খামার রেজিস্ট্রেশন করণের ব্যবস্থা গ্রহণ	লিখিত আবেদন এবং ইউএলও কর্তৃক খামার যাচাই বাছাই করে নির্ধারিত ফি জমাদানের পর রেজিস্ট্রেশন করণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজ ২কপি ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ২ কপি ৪. খামারের লে-আউট প্ল্যান ২ কপি ৫. ট্রেড লাইসেন্স ২ কপি ৬. জমাকৃত ট্রেজারি চালান রশিদ ২ কপি	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	১. সরকার নির্ধারিত মূল্যে ২. ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে	৭ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloram4@gmail.com
২	পশুখাদ্য তৈরি ও বিক্রয়ের লাইসেন্স করণের ব্যবস্থা গ্রহণ	লিখিত আবেদন এবং ইউএলও কর্তৃক যাচাই বাছাই করে নির্ধারিত ফি জমাদানের পর লাইসেন্স প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. পাসপোর্ট সাইজ ২ কপি ছবি ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের ২ কপি ৪. ট্রেড লাইসেন্স ২ কপি ৫. আয়কর পরিশোধের সনদ ২ কপি ৬. জমাকৃত ট্রেজারি চালান রশিদ ২ কপি ৭. জনবল কাঠামোর বিবরণ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	১. সরকার নির্ধারিত মূল্যে ২. ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে	১৫ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloram4@gmail.com

## ২.২. অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, ক্রম নং ও মোবাইল নং
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভিন্ন ছুটির (অর্জিত, শ্রান্তি বিনোদন ও মাতৃত্বকালীন) প্রস্তাব প্রেরণ	আবেদন পাওয়ার পর অনুমোদনের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে প্রস্তাব প্রেরণ	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৩. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন পত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) ৪. ডাক্তারী সনদ (মাতৃত্বকালীন ও সংনিরোধ ছুটির ক্ষেত্রে)	উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloram4@gmail.com
২	বিভাগীয় অনাপত্তি প্রস্তাব প্রেরণ	আবেদন পাওয়ার পর অনুমোদনের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে প্রস্তাব প্রেরণ	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম ৩. আবেদনকারী এবং স্ত্রী ও সন্তানের জাতীয়পরিচয়পত্র/ জন্ম সনদ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloram4@gmail.com
৩	অবসরোত্তর ছুটি, লাম্প এমআইসি, পেনশন ও আনুভোষিকের প্রস্তাব প্রেরণ	আবেদন পাওয়ার পর অনুমোদনের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে প্রস্তাব প্রেরণ	১. আবেদনপত্র - ৪ কপি ২. আবেদনকারীর এস.এস.সি সনদ/বিদ্যালয় পরিত্যাগের ছাড়পত্রের সত্যায়িত- ২ কপি ৩. ছুটির হিসার সম্বলিত লিভ ফরম- ২ কপি ৪. ই.এল.পি.সি এর সত্যায়িত- ২ কপি ৫. পূরণকৃত পেনশন ফরম- ৪ কপি ৬. ৩. আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি	উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় এবং উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ০১৩২৪২৯১০১২ ইমেইল: uloram4@gmail.com

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা পাওয়ার জন্য অপেক্ষা করা
৫	সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করা

### 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কক্সবাজার।	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, কক্সবাজার। ফোন: ০১৩২৪২৯১০০৭ ইমেইল: dlocox636@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম।	পরিচালক, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০১৩২৪২৯০৯৪১ ইমেইল: dd.livestock.ctg16@gmail.com	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs-sec@cabinet.gov.bd	৬০ কার্যদিবস