

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল
রুমা, বান্দরবান পার্বত্য জেলা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN CHARTER)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণীর উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণীজ আমিষের চাহিদাপূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবাসমূহ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল	উদ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	গবাদিপশুর চিকিৎসা প্রদান	৮ ঘন্টা	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	প্রাণি চিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com
২	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	০.৫ ঘন্টা (গাভী গরম হওয়ার পর ১০-১২ ঘন্টার মধ্যে)	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	সরকারি সেবামূল্যে (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন) মোবাইল:০১৫৩২১৫৮১৯১ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com
৩	গবাদিপশুর ও হাঁস-মুরগির টিকা প্রদান	০.৫ ঘন্টা	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	সরকারি সেবামূল্যে (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) মোবাইল:০১৭১৬২৮২৬৩৭ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com
৪	প্রশিক্ষণ	০১-০৩ দিন	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নোটিশ, লিখিত আবেদন, উপজেলা পরিষদের অথবা ইউনিয়ন পরিষদের অনুমোদিত তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৫	পশু ও হাঁস-মুরগি পালন বিষয়ক পুস্তিকা, ম্যানুয়েল ইত্যাদি বিতরণ	২ ঘন্টা	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৬	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	২ দিন	সরকার কর্তৃক প্রণীত ক্ষতিগ্রস্ত তালিকা ও জাতীয় পরিচয়পত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com

৭	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারণের মাঝে বিতরণ	২ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৮	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ	৩ দিন	লিখিত আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় প্রমাণক ডকুমেন্টস	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৯	উন্নত জাতের ঘাসের চারা/বীজ/কাটিং বিতরণ	২ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	সংযোগ ঘাসচাষী, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, জেলা কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন) মোবাইল:০১৫৩২১৫৮১৯১ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবাসমূহ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	সাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	শ্রেষ্ঠ খামারী নির্বাচন সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	১৫দিন	নির্ধারিত মনোনয়ন ফরম/মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/পার্বত্য জেলা পরিষদ কর্তৃক প্রেরিত নির্দেশিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
২	এপিএ রিপোর্ট সহ বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ প্রাণিসম্পদ রিপোর্ট প্রেরণ	১৫দিন	আগত পত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৩	প্রশিক্ষণ	চাহিদা মাসিক প্রয়োজ্য সময় অনুযায়ী	লিখিত আবেদন, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৪	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধি মোতাবেক	লিখিত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com

২.২) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন প্রাপ্তির স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় প্রাণিসম্পদ সেবা সপ্তাহ উদযাপন	সরকার কর্তৃক ঘোষিত সময়সীমার মধ্যে	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রেরিত নির্দেশিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
২	ছুটির প্রস্তাব, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি	৩০দিন	লিখিত আবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com
৩	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পেনশন, জিপিএফ অগ্রিম, শ্রান্তি বিনোদন ছুটিসহ বিভিন্ন ছুটি প্রদান	১০ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, পেনশনের ক্ষেত্রে: ক) আবেদনপত্র খ) ইএলপিসি ও নাদাবী সনদ গ) উত্তরাধিকার সনদ ঘ) পেনশন ফরম যথাযথ পূরণ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল,	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল:০১৮৯৪৯৫০২৮২ ইমেইল:uloruma3@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমাদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা গ্রহণে ধৈর্য্য ও শৃঙ্খলা বজায় রাখা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৫৫০৬০৬৬৯৯ ইমেইল:dlobandarban248@gmail.com	০২(দুই) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	উপপরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। মোবাইল:০১৭১৬৪৬২২১৯ ইমেইল:directorhattogram@dls.gov.bd	০১(এক) মাস