

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল

পটুয়াখালী সদর, পটুয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশনঃ

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

মিশনঃ প্রাণি স্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদাপূরণ।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি টেলিফোন ও ই-মেইল,
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	গবাদি প্রাণির ও পাখির চিকিৎসা প্রদান	১ ঘন্টা ৩৫ মিনিট (যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি)	মৌখিক আবেদন,	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	ফ্রি(অফিস সময়ে)/ সরকার নির্ধারিত মূল্য(অফিস সময়ের পর)	প্রাণি চিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯
২	গবাদি প্রাণির কৃত্রিম প্রজনন	গাভীর গরম হওয়ার পর ১০-১২ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	হিমায়িত সিমেন ৭৫/- তরল সিমেন ৫০/- (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর এবং ইউনিয়ন পর্যায়ে কৃত্রিম প্রজনন পয়েন্ট, উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা(কৃত্রিম	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯ ৩৮
৩	গবাদি প্রাণির টিকা প্রদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ দিন হতে ৭ দিন	মজুদ থাকা সাপেক্ষে মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকার নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) গন/অফিস সহকারী, উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, ০১৭৬২৪৪১৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯ ৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com

৪	হাঁস মুরগির টিকা প্রদান	১-৭দিন	মজুদ থাকা সাপেক্ষে মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকার নিধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষ	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com
৫	কৃষক /খামারি প্রশিক্ষণ	১-৩দিন	লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficep atuakhali@gmail.com
৬	ক্ষতিপূরন প্রদান	৩০দিন	সরকারী বিধি মোতাবেক, বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা নির্বাহী অফিসার ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficep atuakhali@gmail.com
৭	পুনর্বাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	বৎসরের সকল দুর্যোগ কালীন সময় ১-৩ দিন	অগ্রাধিকার তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficep atuakhali@gmail.com
৮	দুর্যোগ কালীন সময়ে জরুরি সেবা প্রদান।	প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	অগ্রাধিকার তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficep atuakhali@gmail.com
৯	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারণের মাঝে বিতরণ	৬-১২ মাস	প্রযুক্তি ডকুমেন্ট	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficep atuakhali@gmail.com

১০	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করণ।	০৩ দিনের মধ্যে	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficen
১১	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং বিতরণ	০১ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficen
১৩	গবাদিপ্রাণি ও হাসমুরগীর খামার নিবন্ধন	৩০ দিন	লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকার নিধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষ	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী সদর ০১৩২৪২৮৯৯৩৮ ulosadarpatua7895@gmail.com	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার, পটুয়াখালী ০২৪৭৮৮৩৫৫ ৮২ dloofficen
১৪	পশু খাদ্য তৈরি ও বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান	৩০ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকার নিধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষ	উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার ০২৪৭৮৮৩৫৫৮২ dloofficepatuakhal@gmail.com	মহাপরিচালক, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর অথবা পক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষ

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবাহিতা	সেবাপ্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	সিমেন্ট বিতরণ	এআই টেকনিশিয়ানদের ভেটেরিনারি হাসপাতাল	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকারি ১-৪৪৪১- ০০০০-২৩১১ কোডে চালানের মাধ্যমে সিমেন্টের নির্ধারিত মূল্য জমাদান	বরাদ্দ স্বাপেক্ষে	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা(কৃত্রিম প্রজনন) মোবাইল নং- ০১৭১৮৬৫২২০৫	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮
২	ঘাসের উন্নত জাতের কাটিং বিতরণ	ঘাসচাষী ,ভেটেরিনারি হাসপাতালে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	বিনামূল্যে	মজুদ সাপেক্ষে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮
৩	টিকা বিতরণ	ড্যান্সিনেটরদের ভেটেরিনারি হাসপাতালে	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, পটুয়াখালী সদর	সরকারি ১-৪৪৪১- ০০০০-২৩১১ কোডে চালানের মাধ্যমে সিমেন্টের নির্ধারিত মূল্য জমাদান	বরাদ্দ স্বাপেক্ষে	উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা(সম্প্রসারণ) মোবাইল নং- ০১৭৬২৪৪১৯৩৮	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	ছুটি সংক্রান্ত	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত ফরমে, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	১-৭দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০২৪৭৮৮৩৫৫৮২
২	পেনশন ও পিআরএল সংক্রান্ত	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত ফরমে, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	১-৭দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার

						মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮	মোবাইল নং- ০২৪৭৮৮৩৫৫৮২
৪	জিপিএফ সংক্রান্ত	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত ফরমে, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	১-৭দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০১৩২৪২৮৯৯৩৮	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং- ০২৪৭৮৮৩৫৫৮২

৩। কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্রের সেবা: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা দ্রষ্টব্য

৪। আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/হিমেইলে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশক তদবির/ফোন না করা

৫। অভিযোগ-প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ অফিসার মোবাইল নং-০২৪৭৮৮৩৫৫৮২	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	বিভাগীয় পরিচালক মোবাইল নং- ০২৪৭৮৮৬১২০২	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস