



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল
শ্রীমঙ্গল, মৌলভীবাজার



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১) **ভিশন:** সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণীজ আমিষ নিশ্চিতকরণ

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

ক্র.	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.১ নাগরিক সেবা							
১.	গবাদিপশু হাঁস মুরগি ও পুশাপ্রাণীর চিকিৎসা প্রদান	সকাল ০৯ টা থেকে বিকাল ০৫ টা	মৌখিক আবেদন	উপজেলা ভেটেরিনারি হাসপাতাল	ফ্রি/সরকার নির্ধারিত মূল্য (অফিস সময়ের পর)	প্রাণি চিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন কক্ষ নং-১০৫ মোবাইল:০১৩২৪২৯০৫৯৬ ই-মেইলঃ <ulosreemangal@dls.gov.bd< td=""><td rowspan="4">উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৩২৪২৯০৫৯৬ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd</td></ulosreemangal@dls.gov.bd<>	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৩২৪২৯০৫৯৬ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd
২.	গাভীর কৃত্রিম প্রজনন	গাভী গরম হওয়ার পর ১২-১৮ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও এ.আই পয়েন্ট	হিমায়িত সিমেন সরকারি সেবামূল্য (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (কৃত্রিম প্রজনন) কক্ষ নং -১০৪ মোবাইল: ০১৭১০-৫১৪১৪৪ ই-মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	
৩.	গবাদিপশুর টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২-৭ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকার নির্ধারিত সেবামূল্য (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	সম্প্রসারণ শাখা কক্ষ নং - ১০২ ১। উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) মোবাইল: ০১৭১৮-৭৯০৬৮২ ই-মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	
৪.	হাঁস-মুরগির টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকার নির্ধারিত সেবামূল্য (প্রদর্শিত তালিকা)		
৫.	কৃষক/খামারি প্রশিক্ষণ	১-৩ দিন	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +০২৯৯৮৮১৮১০২ ০১৩২৪-২৯০৬৮৩ ই মেইল: dlomoulvibazar@dls.gov.bd
৬.	পুনর্বাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	বছরের সকল দুর্যোগকালীন সময় (১-৩ দিন)	মৌখিক/লিখিত আবেদন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান প্রণীত দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অগ্রাধিকার তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	
৭.	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	বছরের দুর্যোগকালীন সময়	দুর্যোগ আক্রান্তের তালিকা	দুর্যোগ আক্রান্ত এলাকা, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		
৮.	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ	০৩ দিনের মধ্যে	লিখিত/মৌখিক আবেদন এবং সংযুক্ত প্রমাণক ডকুমেন্ট	উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		
৯.	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং/ বীজ বিতরণ	প্রাপ্ততা সাপেক্ষে ০১ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	
১০.	পশুখাদ্য বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান	৩০ দিন	নির্ধারিত ফর্মে লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি		
১১.	গবাদিপশু/ হাঁস-মুরগীর খামারের রেজিস্ট্রেশন প্রদান	৩০ দিন	নির্ধারিত ফর্মে লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি		
১২.	খামার স্থাপনে পরামর্শ প্রদান	সকাল ০৯ টা থেকে বিকাল ০৫ টা	মৌখিক আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		
২.২ দাপ্তরিক সেবা							
১.	সেবার পরিকল্পনা প্রণয়ন	বিগত মাসের ৩য় সপ্তাহ	বিগত মাসের কর্মপরিকল্পনার বিবরণ, উপজেলার প্রাণিসম্পদ ডাটাবেইজ, অধিদপ্তরের নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রার বিভাজন	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +০২৯৯৮৮১৮১০২ ০১৩২৪-২৯০৬৮৩ ই মেইল: dlomoulvibazar@dls.gov.bd
২.	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষন	নির্ধারিত অর্থবছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের রক্ষণাবেক্ষণ কাজের প্রাক্কলন ও চাহিদাপত্র	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		
২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা							
১.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের শূণ্য পদের সংখ্যা	মাসিক	দাপ্তরিক শূণ্য পদের তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +০২৯৯৮৮১৮১০২ ০১৩২৪-২৯০৬৮৩ ই মেইল: dlomoulvibazar@
২.	দাপ্তরিক আইসিটি কার্যক্রম	সার্বক্ষণিক	উপজেলা তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ রাখা, ব্রডব্যান্ড সংযোগ গ্রহণ এবং ই-মেইল	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		

	সক্রিয় রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ		আইডি ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে পেইজ খোলা				dls.gov.bd
৩.	লজিস্টিক মালামালের চাহিদা নিরূপন, সংগ্রহ, ত্রয় ও রক্ষণাবেক্ষন	বিগত বছরের মে-জুন মাস	বিগত বছরের মালামালের তালিকা, দাপ্তরিক চাহিদা পত্র	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা কক্ষ নং -১০১ মোবাইল: +৮৮০১৩২৪২৯০৬৮৯ ই মেইল: ulosreemangal@dls.gov.bd	
৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি, জিপিএফ, অগ্রিম প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদন এবং বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত 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 শৃংখলা 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।

ক্রমিক	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 ফোন: +০২৯৯৮৮১৮১০২ ০১৩২৪-২৯০৬৮৩ ই মেইল: dlomoulvibazar@dls.gov.bd	০৩ (তিন) মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট। (আপিল কর্মকর্তা)	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর সিলেট বিভাগ, সিলেট ফোন: +৮৮০২৯৯৬৬৪২১৩৫ ই মেইল: directorsylhet@dls.gov.bd	০১ (এক) মাস
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 ওয়েব : www.grs.gov.bd	২ (দুই) মাস