

নাগরিক সেবাপ্রতিশ্রুতি (Citizen`s Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন(Mission) : প্রাণিস্বাস্থ্য সেবাপ্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১. নাগরিক সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৬	৩	৪	৫	৭	৮
০১	জনসাধারণের প্রাণিসম্পদ সম্পর্কিত অভাব-অভিযোগ গ্রহণ এবং সমাধানের ব্যবস্থাকরণ	তৎক্ষণাৎ অভিযোগ গ্রহণ করা হবে। সমাধান প্রদানের প্রয়োজনীয় সময় সাথে সোধে জানিয়ে দেয়া হবে।	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - প্রাণিসম্পদ বিষয়ক অ্যাপস - নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর সিলেট বিভাগ, সিলেট	শূন্য	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০২	ছাগল ও পাঠা প্রাপ্তির জন্য জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর কর্তৃক প্রেরিত আবেদনকারীদের আবেদন অনুমোদন	আবেদন প্রাপ্তির সঙ্গে সঙ্গেই অনুমোদন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরসমূহ	নির্ধারিত মূল্যে	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৩	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদান	২০ দিন	নির্ধারিত আবেদনপত্র	বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট	নির্ধারিত মূল্যে	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd

২.২. দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	উন্নত প্রাণিসম্পদ প্রযুক্তি জনসাধারণের মাঝে বিতরণ ও পরামর্শ প্রদানের জন্য জেলা ও উপজেলা দপ্তরসমূহকে নির্দেশনা প্রদান	প্রয়োজ্য নয়	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল/ ইন্টারনেট	শূন্য	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০২	প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন স্থানীয় প্রশাসন, জনপ্রতিনিধি ও বেসরকারি সেবামূলক প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতায় অধিদপ্তরের জরুরী সেবা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ ।	জরুরী প্রয়োজনে যে কোন সময়	জরুরীভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট সকলকে ঐক্যবদ্ধকরণ, তাৎক্ষণিক অবস্থা বিশ্লেষণ, কর্ম পরিকল্পনা গ্রহণ ও দ্রুত বাস্তবায়ন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৩	জাতীয় শুদ্ধাচারভিত্তিক সেবার পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ	পূর্ববর্তী অর্থ বছরের মার্চ-জুন মাসে	বার্ষিক কর্ম অনুযায়ী কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয় এবং তদানুযায়ী বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় ।	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৪	সরকারি রাজস্ব আদায় ও কোষাগারে জমা প্রদান	প্রয়োজ্য নয়	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি মোতাবেক	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৫	প্রাণিসম্পদ সেবা সগৃহ পালনের ব্যবস্থা গ্রহণ	নির্ধারিত সময়ে	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৬	এপিএ কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়নে মনিটরিং কার্যক্রম সূচাবুরুপে প্রতিপালন	নির্ধারিত সময়ে	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি মোতাবেক	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৭	বিশ্ব জলাতংক দিবস, দুগ্ধ দিবস, বিশ্ব ডিম দিবস ও বিশ্ব ভেটেরিনারি দিবস যথারীতি পালনের মাধ্যমে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	নির্ধারিত সময়ে	কর্তৃপক্ষের আদেশ মোতাবেক	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা	প্রয়োজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd

২.৩. আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শূন্যপদসংখ্যা হালনাগাদ করণ ও নিয়োগের ব্যবস্থা গ্রহণ	নির্ধারিত সময়ে	কর্তৃপক্ষের আদেশ মোতাবেক	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০২	জিপিএফ ও বিএফ অগ্রিম, কর্মচারীদের পেনশন ও ল্যাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরী প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ	০৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত আবেদপত্র	প্রত্যেক উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরীসহ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উর্ভগামীযোগ্য বিশেষ আবেদনগুলো উর্ধ্বগামীকরণ	যথাসময়ে	নির্ধারিত আবেদপত্র	প্রত্যেকের নিজস্ব দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৪	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সময়ে সময়ে	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি মোতাবেক	সরকারি প্রজ্ঞাপন/আদেশ/বিধি মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কম্পিউটার ও ডিজিটাল নথি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	০৫ কার্য দিবস	প্রশিক্ষণের চাহিদা মোতাবেক	আদেশ/বিধি মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৬	কর্মচারীদের বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	০৭ কার্যদিবস	আবেদপত্র	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৭	কর্মচারীদের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণসহ বিধিমোতাবেক প্রাপ্যসমূহ প্রাপ্তির ব্যবস্থা গ্রহণ	০৭ কার্যদিবস	আবেদপত্র	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd
০৮.	শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ	০৭ কার্যদিবস	আবেদপত্র	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট	প্রযোজ্য নয়	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd	পরিচালক,বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট । ফোন -০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৩ directorsylhet@dls.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান	০৪	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা	০৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা		

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) : সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছে 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.	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	ডা: মোহাম্মদ আছির উদ্দিন, ডেপুটি চীফ ইপিডেমিওলজিস্ট, বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, সিলেট বিভাগ, সিলেট, ফোন - ০২৯৯৬৬৪২১৩৫, ০১৩২৪২৯০৬১৫ masiruddin72@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিলকর্মকর্তা	ডাঃ পল্লব কুমার দত্ত, উপপরিচালক, মানব সম্পদ উন্নয়ন শাখা, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা ফোন-০২-৯১১৫৯৩৬ মোবাইল-০১৭১১৪৫০৬৩৩ ইমেইল: training@dls.gov.bd adtraining.dls@gmail.com ওয়েব: www.dls.gov.bd	২০ কর্ম দিবস