

বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়, দুগ্ধ ভবন, ১৩৯-১৪০, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮।
www.milkvita.org

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

ক) রূপকল্প:

দুগ্ধ ও দুগ্ধজাত পণ্য উৎপাদনে স্বয়ংসম্পূর্ণতা।

খ) অভিলক্ষ্য:

বাংলাদেশের ক্ষুদ্র, প্রান্তিক ও ভূমিহীন দুগ্ধ উৎপাদনকারী কৃষকদের সু-সংগঠিত করে তাদের আর্থ সামাজিক উন্নয়ন এবং দুগ্ধ ও দুগ্ধজাত পণ্য সামগ্রি উৎপাদন, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বাজারজাতকরণের মাধ্যমে দুগ্ধ ও দুগ্ধজাত পণ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতি গঠন করা	সরেজমিনে জরীপ করে সমিতি গঠন করা	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিক্সভিটা অফিসে আবেদন করা	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের দুগ্ধ ন্যায্য মূল্যে ক্রয় করা	দুগ্ধের নমীর পরিমাণের উপর ভিত্তি করে মূল্য নির্ধারণ করা	দুগ্ধ পাঠানোর চালান, স্থানীয় মিক্স ভিটা অফিসে	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) দিন	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৩	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে কৃত্রিম প্রজনন করা	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রজননকারীদের দিয়ে সেবা প্রদান করা	ফোন কলের মাধ্যমে প্রজননকারীকে জানাতে হবে	১০০ টাকা	১২ (বারো) ঘন্টা	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৪	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে চিকিৎসা টিকা ও ঔষধ প্রদান করা	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রাণি চিকিৎসকদের দিয়ে সেবা করা	ফোন কলের মাধ্যমে এবং মাসিক সিডিউল অনুযায়ী পশুচিকিৎসককে জানাতে হবে	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	জানানোর পর ০০:৩০ মিনিট থেকে ০৬:০০ ঘটনা	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬, ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

৫	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের মধ্যে "লাভ নয়-ক্ষতিও নয়" ভিত্তিতে দানাদার গো-খাদ্য বিতরণ করা	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব কারখানায় উৎপাদিত গো-খাদ্য সরবরাহ করা	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিল্কভিটা অফিসে আবেদন করা	মিল্ক ইউনিয়নের গো-খাদ্যের বাজারমূল্যে অনুযায়ী সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি), লাহিড়ী মোহনপুর; ই-মেইল: drkrkarim@gmail.com মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬
৬	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের মধ্যে প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে গাভীঋণ বিতরণ করা	সুদ বিহীন /সেবা মূল্য সদস্যদের মধ্যে ঋণ বিতরণ করা	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিল্কভিটা অফিসে আবেদন করা	মিল্ক ইউনিয়নের ঋণ নীতিমালা অনুযায়ী সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৭	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের মধ্যে প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে ঘাসের বীজ বিতরণ করা;	বিভিন্ন মৌসুমে সদস্যদের মধ্যে ঘাসের বীজ বিতরণ করা;	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিল্ক ভিটা অফিসে আবেদন করা;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৮	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে টিকা প্রদান করা;	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রাণি চিকিৎসক ও প্রজননকারীদের দিয়ে টিকা প্রদান করা;	মাসিক সিডিউল অনুযায়ী পশুচিকিৎসকগণ বিভিন্ন রোগের টিকা প্রদান করবেন;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবসে কার্য সম্পাদন করতে হবে;	জনাব খন্দকার রেজাউল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সমিতি) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-০৫৪৯৯৬ ই-মেইল: societymilkvita.ho@hotmail.com ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৯	হোম ডেলিভারীর মাধ্যমে সরাসরি ভোজ্য পর্যায়ে পণ্য সরবরাহ।	টেলিফোন/ ই-মেইল/মিল্কভিটা অ্যাপ	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে সরাসরি বা টেলিফোনিক।	১-২ কার্যদিবস	এস.এম খোশবুল আলম ব্যবস্থাপক (বিপণন) ও ইনচার্জ মোবাইল নং-০১৩২১১৪৩৬৭৩ ই-মেইলঃ tipumilkvita@gmail.com
১০	অন লাইন পোর্টাল এর মাধ্যমে চাহিদা সংগ্রহ পূর্বক ভোজ্য পর্যায়ে পণ্য সরবরাহ।	http://ecommerce.rdc.gov.bd	http://ecommerce.rdc.gov.bd	বিনামূল্যে	১-২ দিন	জনাব মোঃ শহীদুর রহমান ব্যবস্থাপক (বিপণন) মোবাইল নম্বর: ০১৩২১-১৪৩৭২৯ ই-মেইল: shahidurmilkvita@gmail.com
১১	ভ্রাম্যমান গাড়ীর মাধ্যমে সরাসরি ভোজ্য পর্যায়ে পণ্য সরবরাহ।	নির্ধারিত এলাকা যেমন, রমনা পার্ক, মৎস্য ভবন, উত্তরা ১৮ নং সেক্টর, ৪ নং সেক্টর, ৭ ও ১১ নং সেক্টর পার্কে ভ্রাম্যমান গাড়িতে।	ভ্রাম্যমান গাড়ি হতে ক্রেতা সরাসরি খুচরা মূল্যে ক্রেতাদের নিকট পণ্য ক্রয় করে।	বিনামূল্যে	সরাসরি	মোঃ জাকির হোসেন উপ ব্যবস্থাপক (বিপণন) মোবাইল নম্বর: ০১৩২১১৪৩৭৪১ ই-মেইল: marketing.ddp@hotmail.com
১২	অভিযোগ নিষ্পত্তি	ক) রিক্লাভ্যান চালক/ পরিবেশক এর মাধ্যমে সরাসরি আলোচনা। খ) প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি কর্তৃক সরাসরি আলোচনা। গ) পণ্য পরিবর্তনের মাধ্যমে।	ক) ভোজ্য বা খুচরা বিক্রেতা কর্তৃক সরাসরি বা টেলিফোনিক।	বিনামূল্যে	ক) তাৎক্ষণিক খ) ১/২ দিনের মধ্যে	এস.এম খোশবুল আলম ব্যবস্থাপক (বিপণন) ও ইনচার্জ মোবাইল নং-০১৩২১১৪৩৬৭৩ ই-মেইলঃ tipumilkvita@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম, নিরীক্ষা ও অর্থ ও হিসাব বিভাগ;						
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পণ্য সরবরাহকারী ঠিকাদারের অভিজ্ঞতা সনদ প্রদান;	সরবরাহকারী ঠিকাদারের আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে নথি যাচাইয়াত্তে উপস্থাপন করা হয়	সরবরাহকারী ঠিকাদারের আবেদনপত্র (সরাসরি/ডাকযোগে/ইমেইলে)	বিনামূল্যে	(০৩) তিন কার্য দিবস	জনাব মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান ব্যবস্থাপক (ক্রয়), মোবাইল নম্বর: ০১৭১৫-২০২৬২৭, ই-মেইল: mvpurchase.ho@gmail.com
২	মালামাল সরবরাহকারীর বিল ভাউচার নিরীক্ষা করা; ১। অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সম্পাদন, ২। আপত্তি নিষ্পত্তি:	নিরীক্ষা সম্পাদন করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা	কার্যাদেশ ও ক্রয় বিভাগের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় বিল ভাউচার সমূহ	বিনামূল্যে	বিল ভাউচার জমা প্রদানের ৩ কার্য দিবস	জনাব মোঃ গাজী ইব্রাহিম উপ-ব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১১-১৫১৬৩১, ই-মেইল: audit.milkvita@yahoo.com
৩	উৎসে-আয়কর কর্তন সনদপত্রের আবেদন	আবেদন	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ কর্মদিবস)	জনাব মোঃ রাশেদুল ইসলাম উপ-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব বিভাগ), মোবাইল নম্বর: ০১৬১৭-৭৮৫৯২৯, ই-মেইল: rashadul_rassel@yahoo.com
৪	উৎসে-মুসক কর্তন সনদপত্রের (মুসক-৬.৬) আবেদন	আবেদন	প্রয়োজনীয় তথ্যসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ কর্মদিবস)	জনাব মোঃ রাশেদুল ইসলাম উপ-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব বিভাগ), মোবাইল নম্বর: ০১৬১৭-৭৮৫৯২৯, ই-মেইল: rashadul_rassel@yahoo.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ভবিষ্যৎ তহবিলের ঋণ মঞ্জুর করা;	আবেদন পাওয়ার পর প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত বিধি মোতাবেক ভবিষ্যৎ তহবিলের ঋণ মঞ্জুর করা;	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্যৎ তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে;	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ মইনুল হক চৌধুরী অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (অর্থ হিসাব ও বিপণন হিসাব), মোবাইল নম্বর: ০১৩২১-১৪৩৮৯৪, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
২	শ্রান্তি/ চিত্ত বিনোদন ছুটি ও ভাতা	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি/ চিত্ত বিনোদন ছুটি ও ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে;	১০ (দশ) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৩	অজিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে;	১০ (দশ) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা),

		উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;				মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৪	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করার পর প্রশাসনিক অনুমোদন প্রদানের মাধ্যমে নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর করা;	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে;	০২ (দুই) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৫	মাতৃকালীন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত মাতৃকালীন ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন এবং ডাক্তারের সুপারিশ	বিনামূল্যে;	১০ (দশ) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৬	চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত চিকিৎসা ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন এবং ডাক্তারের সুপারিশ	বিনামূল্যে;	০২ (দুই) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৭	অধ্যয়ন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত অধ্যয়ন ছুটির বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে;	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৮	অধ্যয়ন ছুটি মঞ্জুর (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত অধ্যয়ন ছুটির বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন	বিনামূল্যে;	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৯	চিকিৎসা সহায়তা	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত চিকিৎসা সহায়তা বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;	আবেদনপত্র এবং প্রয়োজনীয় বিল ভাউচার সরবরাহ	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
১০	অবসরকালীন প্রাপ্য সুবিধা	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন	আবেদনপত্র আবেদন লিংক	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com

		সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করে দাপ্তরিক আদেশ জারি করা;				ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
১১	প্রশিক্ষণ (দেশে/বিদেশে)	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক মনোনয়ন প্রদান	জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, পাসপোর্টসহ অন্যান্য কাগজপত্র;	মিল্কভিটা ও উন্নয়ন সহযোগী কর্তৃক পরিশোধিত ফি এর বিনিময়ে;	১৫ (পনের) কার্যদিবস	ডা. মোঃ মাহফুজুল হক মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা), মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮, ই-মেইল: hrdivision.milkvita@gmail.com ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা

আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিতে হবে
২	আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করতে হবে
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকতে হবে
৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

০৩. কোন নাগরিক মিল্ক ভিটা হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ ডা. মোঃ মাহফুজুল হক পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, অর্থ ও নিরীক্ষা) মোবাইল নম্বর: ০১৭১২-৫২২১০৮ ইমেইলঃ hrdivision.milkvita@gmail.com ওয়েবঃ www.milkvita.org	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : মোহাম্মদ হাফিজুল হায়দার চৌধুরী পদবী : অতিরিক্ত নিবন্ধক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা ফোন : ০২-৪৮১১৯১৫১ মোবা : ০১৫৫২৪৩৭০৬২ ইমেইল : addl.admin@coop.gov.bd ওয়েব : www.coop.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ (ষাট) কার্যদিবস