

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

**ভিশনঃ** সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ওমানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিত করা

**মিশনঃ** প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	গবাদিপশু ও পাখির চিকিৎসা প্রদান	সর্বোচ্চ ১ ঘন্টা ৩৫ মিনিট	মৌখিক/ লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল এবং কৃত্রিম প্রজনন পয়েন্ট (কৃত্রিম প্রজননের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে/ সরকার নির্ধারিত মূল্যে (অফিস সময়ের পর)	প্রাণিস্বাস্থ্য শাখা ভেটেরিনারি সার্জন রুম নং-০২ মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০৩৬০	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০১১৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ulobaksigani@dls.gov.bd">ulobaksigani@dls.gov.bd</a>
২	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	গাভী গরম হওয়ার ১০-২০ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক/ লিখিত আবেদন		সরকার নির্ধারিত কৃত্রিম প্রজনন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে (মূল্য তালিকায় প্রদর্শিত)	কৃত্রিম প্রজনন শাখা এফএ (এ/আই) (কৃত্রিম প্রজনন) কৃত্রিমপ্রজনন উপকেন্দ্র, মাঝপাড়া মোবা-০১৭৩৭-১৫১০৩৫	
৩	গবাদিপশুর টিকা প্রদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২-৭ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন		সরকার নির্ধারিত গবাদিপশুর টিকার মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে (মূল্য তালিকায় প্রদর্শিত)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ) রুম নং-০৪	
৪	হাঁস-মুরগীর টিকা প্রদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২-৭ দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন		সরকার নির্ধারিত হাঁস-মুরগীর টিকার মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে (মূল্য তালিকায় প্রদর্শিত)		
৫	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং বিতরণ	১দিন	মৌখিক/ লিখিত আবেদন		বিনামূল্যে	কৃত্রিম প্রজনন শাখা এফএ (এ/আই) (কৃত্রিম প্রজনন) কৃত্রিমপ্রজনন উপকেন্দ্র, মাঝপাড়া মোবা-০১৭৩৭-১৫১০৩৫	
৬	খামার নিবন্ধন/ নবায়ন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও জেলা কার্যালয়ে প্রেরণ	নিয়মিত	১. আবেদনপত্র ২. ট্রেড লাইসেন্স ৩. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র		খামার নিবন্ধন/নবায়ন ফি ও ভ্যাট (১৫%) পরিশোধ সাপেক্ষে (ক্যাটাগরিভিত্তিক খামার নিবন্ধন ফি তালিকায় প্রদর্শিত)	সাধারণ শাখা রুম নং-০৪	

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	পশুখাদ্য বিক্রয় প্রতিষ্ঠান (ক্যাটাগরি-৩) নিবন্ধন/ নবায়ন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও জেলা কার্যালয়ে প্রেরণ	নিয়মিত	১. আবেদনপত্র ২. ট্রেড লাইসেন্স ৩. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র		পশুখাদ্য (ক্যাটাগরি-৩) এর আবেদন ফি, নিবন্ধন/নবায়ন ফি ও ভ্যাট (১৫%) পরিশোধ সাপেক্ষে (মূল্য তালিকায় প্রদর্শিত)		
৮	মাংস বিক্রয় স্থাপনা নিবন্ধন/ নবায়ন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও জেলা কার্যালয়ে প্রেরণ	নিয়মিত	১. আবেদনপত্র ২. ট্রেড লাইসেন্স ৩. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ৪. জাতীয় পরিচয়পত্র		মাংস বিক্রয় স্থাপনার জন্য সরকার অনুমোদিত ফিসমূহ এর তালিকায় প্রদর্শিত		

### ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	কৃষক/ খামারী প্রশিক্ষণ	১-৩ দিন	লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা রুম নং-১০২	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০১১৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ulobaksiganj@dls.gov.bd">ulobaksiganj@dls.gov.bd</a>
২	ক্ষুদ্র ঋণ বিতরণ	৩০ দিন	১. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ২. জাতীয় পরিচয়পত্র ৩. ব্যাংক হিসাব ৪. ৩০০ (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প		আবর্তক সার্ভিস চার্জ (৪%) এবং পরিচালন সার্ভিস চার্জ (৩%)		

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ছুটি, ঋণ ও অগ্রিম, পেনশন ও ল্যাম্পগ্রান্টের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও মঞ্জুরীর জন্য জেলা কার্যালয়ে প্রেরণ	নিয়মিত	১. সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২. দাপ্তরিক চাহিদাপত্র ৩. সংশ্লিষ্ট আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা রুম নং-১০২	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০১১৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ulobaksiganj@dls.gov.bd">ulobaksiganj@dls.gov.bd</a>

ক্র.	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	কর্মচারীদের ভ্রমনবিল অনুমোদন ও পাশ করা	নিয়মিত	১.সংরক্ষিত রেকর্ডপত্র ২.দাপ্তরিক চাহিদাপত্র		বিনামূল্যে		

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্র.নং	পরিশ্রুত/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	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিলে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা রুম নং-০১ মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০১১৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:ulobaksiganj@dls.gov.bd">ulobaksiganj@dls.gov.bd</a>	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিলে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, জামালপুর মোবাইলঃ ০১৩২৪-২৯০১০৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:dlojamalpur@dls.gov.bd">dlojamalpur@dls.gov.bd</a>	এক মাস