

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
জেলা কার্যালয়, ফেনী
ফরিদা কুদ্দুছ নিবাস (২য় তলা), ৩৪২/১ কুমিল্লা বাস স্ট্যান্ড রোড, ফেনী।
www.bfsa.feni.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision): জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় সকলের জন্য নিরাপদ খাদ্য।

মিশন (Mission): নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট সকল সংস্থা, খাদ্য শিল্প ও খাদ্য ব্যবসায়ী এবং সুশীল সমাজকে নিয়ে যথাযথ বিজ্ঞানসম্মত বিধি-বিধান তৈরী, নিরাপদ খাদ্য উৎপাদন শৃঙ্খল পরিবীক্ষণ এবং খাদ্য ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়ের মাধ্যমে ভোক্তার জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	খাদ্য পরীক্ষাগার (ল্যাবরেটরি) সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	
২.	দূষণকারী জীবাণু নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রতিবিধানমালা, রাসায়নিক দূষক, টক্সিন ও ক্ষতিকর অবশিষ্টাংশ প্রতিবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রতিবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান্স ফ্যাটি এসিড নিয়ন্ত্রণ প্রতিবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১
৩.	নিষ্কাশন, বুদ্ধিগুরু বা বিষাক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রতিবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রতিবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জন্মকরণ ও প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিমালা ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	খাদ্য স্পর্শক প্রবিধানমালা, মোড়কাবদ্ধ খাদ্য লেবেলিং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১
৫.	স্বাস্থ্যসম্মত পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৬.	কারিগরি কমিটি বিধিমালা ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৭.	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৮.	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৯.	খাদ্য ব্যবসা সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সরাসরি বা অনলাইনে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই-মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
১০.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১.	প্রকল্প সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
১২.	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ছাপানো ও ইলেকট্রনিক প্রচার সামগ্রী বিতরণ	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/ডাকযোগে প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	দূষণকারী জীবাণু নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালা, রাসায়নিক দূষক, টক্সিন ও ক্ষতিকর অবশিষ্টাংশ প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান্স ফ্যাটি এসিড নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
২.	নিম্নমানের, ঝুঁকিপূর্ণ বা বিষাক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জন্মকরণ ও প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিমালা ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	খাদ্য স্পর্শক প্রবিধানমালা, মোড়কাবদ্ধ খাদ্য লেবেলিং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	স্বাস্থ্যসম্মত পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫.	কারিগরি কমিটি বিধিমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৬.	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৭.	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৮.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিস্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই- মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৯.	খাদ্যের মান সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ	বিনামূল্যে /ফটোকপি র জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১
১০.	শিল্প স্থাপনা পরিদর্শন এবং পালনীয় বিষয়ক চেকলিস্ট সম্পর্কে পরামর্শ এবং তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১.	পুষ্টিমান সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
১২.	মনিটরিং এর আলোকে ত্রুটি বিদ্যুতি/অব্যস্বাপনা দূরিকরণে সহায়তা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
১৩.	গ্রেডিং প্রদান (হোটেল-রেস্তোরাঁ, বেকারি ও মিষ্টি কারখানা) সংক্রান্ত সেবা।	সরাসরি গ্রেডিং স্টিকার প্রদানের মাধ্যমে	১. ওয়েবসাইটে (https://bfsa.feni.gov.bd/) নিরাপদ খাদ্য জোনে রক্ষিত পূরণকৃত আবেদন ফরম ২. মালিকের সত্যায়িত ছবি ০২ (দুই) কপি ৩. মালিক ও আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি ৪. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি ৫. জেলা প্রশাসন কর্তৃক লাইসেন্সের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬. হালনাগাদ প্রিমিসেস লাইসেন্স এবং খাদ্য কর্মীদের স্বাস্থ্যসনদের কপি ৭. পরিবেশ অধিদপ্তর কর্তৃক ছাড়পত্রের কপি ৮. ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক প্রদত্ত নিরাপত্তা ছাড়পত্রের কপি ৯. পানি সংযোগ গ্রহণের কপি ১০. অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র www.mygov.bd https://bfsa.feni.gov.bd/	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অধীনস্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের ছুটি মঞ্জুর	১. পত্রের মাধ্যমে ২. মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. নিরাপদ খাদ্য অফিসার বরাবর আবেদন ২. মাতৃকালীন ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের সচিব বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১
২.	অধীনস্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের NOC সংক্রান্ত সেবা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. কর্তৃপক্ষের সচিব বরাবর আবেদন ২. পাসপোর্ট এর ক্ষেত্রে NOC এর পূরণকৃত ফরমসহ আবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	কম্পিউটার, অফিস সরঞ্জামাদি, অন্যান্য দ্রব্য ও সেবা সরবরাহ এবং মেরামত	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৪.	অধীনস্থ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের ভ্রমণ ও অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে হিসাব নম্বরে প্রেরণ	অফিস আদেশের কপি, অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী এবং অনুমোদিত বিলের কপি	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৫.	না দাবী প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	কর্তৃপক্ষে যোগদান ও কর্তৃপক্ষ হতে অবমুক্তির পত্রসহ আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

৩) আওতাধীন কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রযোজ্য নয়

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নাম্বার আবেদনে উল্লেখ করা
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা

৪	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৫	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কাজক্রম সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান মজুমদার পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ) ই-মেইল: director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং: ০১৭১২৮৩৪৪২১	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন

২০/১১/২০২৪

নিরাপদ খাদ্য অফিসার

জেলা কার্যালয়, ফেনী

ই-মেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd

মোবাইল নং: ০১৮২৩-৫২০৫১১

বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ

জেলা কার্যালয়, ফেনী।



জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় নিরাপদ খাদ্য

সিটিজেনস চার্টার (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision) : জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় সকলের জন্য নিরাপদ খাদ্য।

মিশন (Mission) : নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট সকল সংস্থা, খাদ্য শিল্প ও খাদ্য ব্যবসায়ী এবং সুশীল সমাজকে নিয়ে যথাযথ বিজ্ঞানসম্মত বিধি-বিধান তৈরী, নিরাপদ খাদ্য উৎপাদন শৃঙ্খল পরিবীক্ষণ এবং খাদ্য ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়ের মাধ্যমে জোকার জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষা।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক-নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	রেজিস্টার্ড ডায়ালগ ও প্রতি ফ্রি	সেবাসূচী এবং পরিষেবা পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	খাদ্য পরীক্ষার (শাখাটের) সক্রিয় তথ্য প্রদান			বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার, জেলা কার্যালয়, ফেনী। ফোন: +৮৮ ০১৮২০২২০৫১১ ইমেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd
২	দুগ্ধকারী জীবন নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালা, রাসায়নিক মূত্র, টক্সিন ও কৃত্রিম অর্ধশীতল প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য স্বপথের প্রবিধানমালা এবং খাদ্যপ্রদেয় ট্রাফিক্যাট এনিত নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৩	নিয়মানবন, স্বত্বির্পূর্ণ বা বিয়াক পদার্থ যুক্ত খাদ্য দ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর ব্যবহারকর্তা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যপ্রদেয় অলকল ও প্রসাদনিক ব্যবস্থা প্রস্তুতি বিধিমালায় খাদ্য প্রদান	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পর প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দায়িত্ব রেফেন্সিটের মাধ্যমে	স্বপ কল হেল্পেড/সেন্টার/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.feni.gov.bd			
৪	খাদ্য সম্পর্কিত প্রবিধানমালা, সেন্টারকম খাদ্য সেন্টার প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৫	খাদ্যসম্বন্ধে পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৬	কারিগরি কতিবি বিধিমালায় খাদ্য প্রদান					
৭	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৮	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পর প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট স্বপ কল হেল্পেড/সেন্টার/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.feni.gov.bd			
৯	খাদ্য ব্যবসায়ী সংশ্লিষ্টকর্মের প্রশিক্ষণ প্রদান					
১০	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিস্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পর প্রেরণের মাধ্যমে	স্বপ কল হেল্পেড/সেন্টার/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.feni.gov.bd			
১১	প্রকার সম্পর্কিত তথ্য প্রদান					
১২	নিরাপদ খাদ্য বিক্রয় জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ছাপাখোলা ও ইলেকট্রনিক প্রচার সামগ্রী বিতরণ	৩. দায়িত্ব রেফেন্সিটের মাধ্যমে				

খ-প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	রেজিস্টার্ড ডায়ালগ ও প্রতি ফ্রি	সেবাসূচী এবং পরিষেবা পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দুগ্ধকারী জীবন নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালা, রাসায়নিক মূত্র, টক্সিন ও কৃত্রিম অর্ধশীতল প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্যস্বপথের প্রবিধানমালা এবং খাদ্যপ্রদেয় ট্রাফিক্যাট এনিত নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান			বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার, জেলা কার্যালয়, ফেনী। ফোন: +৮৮ ০১৮২০২২০৫১১ ইমেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd
২	নিয়মানবন, স্বত্বির্পূর্ণ বা বিয়াক পদার্থ যুক্ত খাদ্য দ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর ব্যবহারকর্তা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যপ্রদেয় অলকল ও প্রসাদনিক ব্যবস্থা প্রস্তুতি বিধিমালায় খাদ্য প্রদান	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পর প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দায়িত্ব রেফেন্সিটের মাধ্যমে	স্বপ কল হেল্পেড/সেন্টার/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.feni.gov.bd			
৩	খাদ্য সম্পর্কিত প্রবিধানমালা, সেন্টারকম খাদ্য সেন্টার প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৪	খাদ্যসম্বন্ধে পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৫	কারিগরি কতিবি বিধিমালায় খাদ্য প্রদান					
৬	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার খাদ্য প্রদান					
৭	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা					
৮	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিস্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পর প্রেরণের মাধ্যমে	স্বপ কল হেল্পেড/সেন্টার/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.feni.gov.bd			
৯	খাদ্যের স্বাস্থ্য সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান					
১০	শিল্প ছাপাখোলা পরিদর্শন এবং পাসনীয় বিক্রয় চেকলিস্ট সম্পর্কে পরামর্শ এবং তথ্য প্রদান					
১১	পুষ্টিমান সম্পর্কিত তথ্য প্রদান					
১২	মনিটরিং এর আলোকে কতিবি বিক্রয়/অব্যবস্থাপন দুরিকরণে সহায়তা প্রদান	১. স্বাক্ষরি যোগাযোগের মাধ্যমে				
১৩	প্রশিক্ষণ প্রদান (যোগে-রেজিস্টার, বেকারি ও মিঠা কারখানা) সক্রিয় সেবা।					

গ-আভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	রেজিস্টার্ড ডায়ালগ ও প্রতি ফ্রি	সেবাসূচী এবং পরিষেবা পদ্ধতি	সেবা প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অধীনে কর্মকর্তা-কর্তাবীরূপের ছুটি মন্বর	১. পরের মাধ্যমে ২. মাহতুকালীন ছুটি মন্বরের ক্ষেত্রে খাদ্য কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরের মাধ্যমে	১. নিয়ম এর অধীনে মন্বর ছাফন ২. মাহতুকালীন ছুটি মন্বরের ক্ষেত্রে খাদ্য কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার, জেলা কার্যালয়, ফেনী। ফোন: +৮৮ ০১৮২০২২০৫১১ ইমেইল: fso.feni@bfsa.gov.bd
২	অধীনে কর্মকর্তা-কর্তাবীরূপের NOC সক্রিয় সেবা		১. কর্তৃপক্ষের পরের মাধ্যমে ২. পরের মাধ্যমে		০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩	কম্পিউটার, অফিস সজ্জামাদি, অ্যান্ডার প্রদে ও সেবা সরবরাহ এবং বেরোমত	খাদ্যের কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরের মাধ্যমে	চাহিদাধারে		৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৪	অধীনে কর্মকর্তা ও কর্তাবীরূপের মন্বর ও অন্যান্য জাত মন্বর		কর্ম ছাফন কর্তৃক মন্বর সেই মন্বর এর মাহতুকালীন মন্বর		১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৫	না মাহী প্রদান সক্রিয় সেবা প্রদান		কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে		০৭ (সাত) কার্যদিবস	

ঘ-অতিরিক্ত সেবা (GRS)

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কবে সিসে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের প্রিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, ফেনী। ই-মেইল : fso.feni@bfsa.gov.bd ফোন : ০১৮২০-৫২০৫১১	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অফিস কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান মন্বরমাসার পরিচালক (সেবাসম্পন্ন, কারিগরি ও অনুসন্ধানের ব্যবস্থাপনা বিভাগ) ই-মেইল : director.adm@bfsa.gov.bd ফোন : ০১৭১২-৮৩৩৪২১	২০ (বিংশ) কার্যদিবস
৩	অফিস কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক বিভাগের অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা সেল	অতিরিক্ত গ্রন্থ কেলে ৫ নং ফেটরি, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

জনাব মুহাম্মদ শামসুল আরেফিন
নিরাপদ খাদ্য অফিসার
জেলা কার্যালয়, ফেনী।

