



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর

কুমিল্লা।



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১) ভিত্তি: সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণীজ আমিষ নিশ্চিকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন

মিশন: প্রাণিসম্পদ 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, রূম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বিতীয় কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবী, রূম নম্বর, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮

২.১ নাগরিক সেবা

১.	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারণের মাঝে বিতরণ	৬-১২ মাস	প্রযুক্তি ডকুমেন্ট	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০ ই-মেইল: ddchattogram@dls.gov.bd	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। ফোন : ০১৩২৪২৯০৯৪১ ই-মেইল:
২.	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি করণ	০৩ (তিনি) দিন	লিখিত/মৌখিক অভিযোগপত্র এবং সংযুক্ত প্রমাণক	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩.	গবাদিপশু ও হাঁস-মুরগির খামার নিবন্ধন ও নিবন্ধন নবায়ন	৬০ (ষাট) দিন	আবেদন ফরম, খামারের ক্ষেত্র ম্যাপ, আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি (০২কপি) ও এনআইডি এবং নির্ধারিত 'ফি' জমার রাশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ডিএলএস ওয়েবসাইট এবং জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকারি বিধি মোতাবেক (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)		
৪.	পশুখাদ্য তৈরীর/বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	৩০ (ত্রিশ) দিন	আবেদন ফরম, আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি (০২কপি) ও এনআইডি, হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ও আয়কর পরিশোধ সনদপত্র এবং নির্ধারিত 'ফি' জমার রাশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ডিএলএস ওয়েবসাইট এবং জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকারি বিধি মোতাবেক (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)		

২.২ দাঙরিক সেবা

১.	সেবার পরিকল্পনা প্রণয়ন	বিগত মাসের শেষ সপ্তাহ	বিগত মাসের কর্মপরিকল্পনার বিবরণ, জেলার প্রাণিসম্পদ ডাটাবেইজ, অধিদলের নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রার বিভাজন	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। ফোন : ০১৩২৪২৯০৯৪১ ই-মেইল:
২.	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	নির্ধারিত অর্থবছর	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের রক্ষণাবেক্ষণ কাজের প্রাকলন ও চাহিদাপত্র	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ফোন: +৮৮০ ই-মেইল:	
৩.	ওষধ বিতরণ	নির্ধারিত অর্থবছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও জেলা ভেটেরিনারি হাসপাতাল এর ওষধের চাহিদাপত্র	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ভান্ডার শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	
৪.	চিকিৎসা সরঞ্জাম বিতরণ	নির্ধারিত অর্থবছর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও জেলা ভেটেরিনারি হাসপাতাল এর চিকিৎসা সরঞ্জামের চাহিদাপত্র	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ভান্ডার শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	
৫.	টিকাবীজ বিতরণ	০১ (এক) সপ্তাহ	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের চাহিদাপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	প্রজ্ঞাপন মোতাবেক (প্রদর্শিত)	হিসাব ও বাজেট শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	
৬.	উপজেলা দপ্তরে বাজেট বরাদ্দ প্রদান	বাজেট বরাদ্দ প্রাপ্তির পর	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের বার্ষিক ও মধ্যমেয়াদী চাহিদাপত্র ও বরাদ্দপত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	হিসাব ও বাজেট শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	

২.৩ অভ্যন্তরীন সেবা

১.	কর্মকর্তা-কর্মচারিদের শুণ্য পদের সংখ্যা	মাসিক	জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের শুণ্য পদের তালিকা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। ফোন : ০১৩২৪২৯০৯৪১ ই-মেইল:
২.	কর্মকর্তা-কর্মচারিদের ইন সার্টিস প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ	চাহিদা ভিত্তিক	কর্মকর্তা-কর্মচারিবৃন্দের প্রশিক্ষণ তালিকা, দাঙরিক প্রশিক্ষণের মডিউল, অতিথি বক্তা নির্বাচন	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ফোন: +৮৮০ ই-মেইল:	
৩.	দাঙরিক আইসিটি কার্যক্রম সক্রিয় রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	সার্বক্ষণিক	জেলা তথ্য বাতায়ন হালনাগাদ রাখা, ব্রডব্যান্ড সংযোগ গ্রহণ এবং ই-মেইল আইডি ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে পেইজ খোলা	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ভান্ডার শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	
৪.	লজিস্টিক মালামালের চাহিদা নিরূপণ, সংযোগ ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ	বিগত বছরের মে-জুন মাস	বিগত বছরের মালামালের তালিকা, জেলা ও উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের চাহিদা পত্র	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	ভান্ডার শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	
৫.	কর্মকর্তা/কর্মচারিদের ছুটি, জিপিএফ, অধিম প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদন এবং বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট	জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	হিসাব ও বাজেট শাখা জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা	

৩. আপনার কাছে আমাদ



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল
আদর্শ সদর, কুমিল্লা।



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১) ভিত্তি: সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণীজ আমিষ নিশ্চিতকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন

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

ক্র.	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ সময় (ঘণ্টা/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.	গবাদিপশুর চিকিৎসা প্রদান	০১ ঘন্টা ৩৫ মিনিট	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা ভেটেরিনারি হাসপাতাল	ফি/সরকার নির্ধারিত মূল্য (অফিস সময়ের পর)	প্রাণী চিকিৎসা শাখা ভেটেরিনারি সার্জন মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: ই মেইল:
২.	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	গাড়ী গরম হওয়ার পর ১০-২০ ঘন্টার মধ্যে	মৌখিক আবেদন	কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র ও এ.আই পয়েন্ট	সরকারি সেবামূল্য (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	কৃত্রিম প্রজনন শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (এ/আই)/কৃত্রিম প্রজনন টেকনিশিয়ান মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
৩.	গবাদিপশুর টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২-৭ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র, আয়োজিত ভ্যাকসিমেশন ক্যাম্প, সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকারি সেবামূল্য (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	সম্প্রসারণ শাখা উপসহকারি প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (সম্প্রসারণ)	
৪.	হাঁস-মুগিগির টিকাদান	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	মৌখিক/লিখিত আবেদন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ কেন্দ্র, আয়োজিত ভ্যাকসিমেশন ক্যাম্প, সেবা দিবস আয়োজন স্থান	সরকারি সেবামূল্য (প্রদর্শিত মূল্য তালিকা)	মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
৫.	কৃষক/খামির প্রশিক্ষণ	১-৩ দিন	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম নোটিশ, লিখিত আবেদন, ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভার খসড়া তালিকা এবং উপজেলা পরিষদের অনুমোদিত তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০ ই মেইল:
৬.	ক্ষতিপূরণ প্রদান	৩০ দিন	লিখিত আবেদন, মহাপরিচালকের প্রজ্ঞাপন, এভিয়ন ইনফ্রয়েঙ্গু সংক্রমণে ধৰ্মস্কৃত হাঁস-মুগিগির তালিকা (কমিটি স্বাক্ষরিত) এবং ক্ষতিপুরণের পূরণকৃত ফরম	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
৭.	ক্ষুদ্র ঝণ বিতরণ	১৫ দিন	লিখিত আবেদন, প্যাকেজিভিভিক সম্ভাব্য আয়-ব্যয়ের প্রাকলন, আবেদনকারীর সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ০২ কপি ফটো, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি, ব্যাংক হিসাব, ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, উপজেলা ও জেলা তথ্য বাতায়ন	আবর্তক সার্ভিস চার্জ (৪%) ও পরিচালন সার্ভিস চার্জ (৩%)	মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
৮.	পুরুরাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	বছরের সকল দুর্যোগকালীন সময় (১-৩ দিন)	মৌখিক/লিখিত আবেদন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান প্রাপ্তি দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অগ্রাধিকার তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
৯.	দুর্যোগকালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৭ দিন	দুর্যোগ আক্রান্তের তালিকা	দুর্যোগ আক্রান্ত এলাকা, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	হিসাব ও ভান্ডার শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০ ই মেইল:
১০.	জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ	০৩ দিনের মধ্যে	লিখিত/মৌখিক আবেদন এবং সংযুক্ত প্রমাণক ডকুমেন্ট	উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	
১১.	উন্নত জাতের ঘাসের কাটিং/বীজ বিতরণ	০১ দিন	লিখিত/মৌখিক আবেদন	সংযোগ ঘাস চাষী, উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর, জেলা কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	সম্প্রসারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	

২.২ দাঙ্গরিক সেবা

১.	সেবার পরিকল্পনা প্রণয়ন	বিগত মাসের ৩য় সপ্তাহ	বিগত মাসের কর্মপরিকল্পনা বিবরণ, উপজেলা প্রাণিসম্পদ ডাটাবেইজ, অধিদণ্ডের নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রার বিভাজন	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০ ই মেইল:
২.	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষন	নির্ধারিত অর্থবছর		উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তরের রক্ষণাবেক্ষণ কাজের প্রাকলন ও চাহিদাপত্র	উপজেলা ও জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:

২.৩ অভ্যন্তরীন সেবা

১.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের শূণ্য পদের সংখ্যা	মাসিক	দাঙ্গরিক শূণ্য পদের তালিকা	উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনামূল্যে	সাধারণ শাখা উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮০ ই মেইল:	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০ ই মেইল:
২.	দাঙ্গরিক আই						

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রূত/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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 শৃঙ্খলা বজায় রাখা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভব 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	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা (অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা)	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ফোন: ই-মেইল:	০৩ (তিনি) মাস
২.	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। (আপিল কর্মকর্তা)	পরিচালক বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর, চট্টগ্রাম। ফোন: ই-মেইল:	০১ (এক) মাস