গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর

শ্রীপুর , গাজীপুর

ফোন : ০২-৯২০০০২৮

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সকলের জন্য নিরাপদ , পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিত করণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন

মিশন :প্রাণি স্বাস্থ্যসেবা প্রদান , প্রাণির উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদাপূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি সেবা	প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী, ফোন ও ই মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১	গবাদিপশুর চিকিৎসা প্রদান	১। কৃষক / খামারী / গবাদিপশুর মালিকগণ অসুস্থ গবাদিপশুকে পশু হাসপাতালে নিয়ে আসেন এবং রেজিস্ট্রেশন করেন ও চিকিৎসার জন্য আবেদন করেন২। অতঃপর পশুহাসপাতালে প্রয়োজনীয় পরীক্ষা নিরীক্ষা করে রোগ নির্নয় করার পর প্রয়োজনীয়ব্যবস্থাপত্রসহ ঔষধ প্রদান করা হয়ে থাকে	মৌখিক আবেদন	ফ্রি / সরকার নির্ধারিত মূল্যে (অফিস সময়ের পর)	১ ঘন্টা ৩৫ মিনিট	ভেটেরিনারি সার্জন
০২	গবাদিপশুর কৃত্রিম প্রজনন	১। গাভীর মালিক গাভী গরম হওয়ার পর গাভীকে কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্রে নিয়ে আসবেন এবং কৃত্রিম প্রজননের জন্য আবেদন জানাবেন ২। খামারী/পশুর মালিক গাভী গরম হওয়ার ৮ - ১০ ঘন্টা পর প্রজনন কেন্দ্রে নিয়ে আসে ৩। কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্রে রেজিষ্টারভুক্ত কর্মীদের পর উপযুক্ত পরীক্ষা নিরীক্ষা করা হয়। তারপর সরকারী রশিদের মাধ্যমে কি আদায়ের পর নিয়ম অনুযায়ী কৃত্রিম প্রজনন করানো হয় এবং রশিদ প্রদান করা হয়	মৌখিক আবেদন , উপজেলা এবং ইউনিয়ন কল্যান কেন্দ্র	১ম প্রজনন - তরল নিদেন ১০/- হিমাইত নিদেন ৩০/- অতিরিক্ত বর্ধিতকৃত সময়ে পশুকে জন্য তরল নিদেন ১০/- হিমাইত নিদেন ৪০/-, আনবেশন যানাসন - জরুরত্য	গরম হওয়ার পর ১০ - ২০ ঘন্টার মধ্যে	মাঠ সহকারী (কৃত্রিম প্রজনন)
০৩	গবাদিপশুর টিকাদান	১। গবাদিপশুর মালিকগণ গবাদিপশু সমূহ টিকাদান কেন্দ্রে নিয়ে আসবেন এবং টিকা দেওয়ার জন্য আবেদন জানাবেন। টিকা প্রদানকারী কর্মকর্তা টিকা প্রদানের জন্য টিকা প্রস্তুত করবেন এবং কি আদায় করবেন। কি আদায়ের পর টিকা প্রদান করবেন এবং পশুর মালিক পশু বাড়ি নিয়ে যাবেন। নিয়মিত ভাবে এলাকার চাহিদা অনুযায়ী নিবিড় টিকাদান কর্মসূচী পরিচালনা করা হয়ে থাকে ২। মনে রাখতে হবে ২১ দিন অন্তর এক একটি রোগের টিকা দিতে হয় ৩। হাঁস কলেরা রোগ দেখা দিলে জরুরী ভিত্তিতে ঐ রোগের টিকা প্রদান করা হয়। ৪ নিবিড় পশু কে নির্দিষ্ট রোগের টিকা প্রদান করা হয়।	মৌখিক / লিখিত আবেদন , উপজেলা এবং ইউনিয়ন কল্যান কেন্দ্র	সরকারী বিধি অনুযায়ী সংযুক্ত তালিকা মোতাবেক	টিকা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২ - ৭ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, ভি.এফ.এ
০৪	হাঁস - মুরগীর টিকাদান	১। খামারিদের মালিক নির্দিষ্ট হবে হাঁস - মুরগী ছয়া করবে এবং টিকা প্রদানের জন্য আবেদন করবে। টিকা গ্রহনের পর এবং মূল্য আদায়ের পর টিকা প্রদান করবে। প্রতি সপ্তাহে ১ দিন উপজেলা প্রাণি হাসপাতালে হাঁস - মুরগীর টিকা প্রদান করা হয়। ২। ইউনিয়ন পশুপাখি কল্যান কেন্দ্রে প্রয়োজন অনুযায়ী টিকা প্রদান করা হয়। ৩। সেবাকেন্দ্রের মাধ্যমে কোন নির্দিষ্ট এলাকায় চাহিদা মোতাবেক টিকা প্রদান করা হয়ে থাকে। ৪। সরকারী /বেসরকারী খামার সমূহে ক্লসিন মালিক টিকা প্রদান করা হয়।	মৌখিক / লিখিত আবেদন, উপজেলা এবং ইউনিয়ন কল্যান কেন্দ্র	সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী	১ - ৭ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা, ভি.এফ.এ
০৫	কৃষক / খামারী প্রশিক্ষণ	১। বরাদ্দ পাওয়ার পর ডি.এফ.এ , ইউ.এল.এ এবং ইউপি মেম্বার সমন্বয়ে তালিকা প্রনয়ন করার পর ইউপি সভা এবং উপজেলা পরিষদ সভায় তালিকা অনুমোদনের পর প্রশিক্ষণের দিন , তারিখ এবং সময় নির্ধারণ করা হয় এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয় ২। প্রয়োজন অনুযায়ী অভিযি বক্তা নির্বাচন করা হয় ৩। নির্ধারি সময় প্রশিক্ষণ দেওয়ার পর প্রশিক্ষণ সমাপ্ত করা হয়	লিখিত আবেদন, উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	বিনা মূল্যে	১ - ৩ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
০৬	ক্ষতিপূরণ প্রদান	১। এভিয়ান ইনফ্লুয়েঞ্জা দেখা দিলে সরকারী প্রক্রিয়ার মাধ্যমে হাঁস - মুরগী ধ্বংস করার পর ধ্বংসকৃত হাঁস - মুরগীর তালিকা অনুযায়ী সরকারী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়। ২। ধ্বংসকৃত হাঁস - মুরগীর তালিকা ইউ.এল.ও এবং ডি.এল.ও সাহেবের মাধ্যমে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ করা হয় ৩। মহাপরিচালক কর্তৃক অনুমোদনের পর প্রকল্প পরিচালকের মাধ্যমে জেলা প্রশাসক বরাবর চাহিদা প্রদান করা হয় ৪। জেলা প্রশাসক চাহা উত্তোলনের পর ইউ.এল.ও এবং ইউ.এল.ও সাহেবের মাধ্যমে অভিপ্রেতদের মাঝে বিতরণ করেন।	লিখিত আবেদন, উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	বিনা মূল্যে	৩০ দিন	উপজেলা নির্বাহী অফিসার, উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা।
০৭	ক্ষুদ্র ঋণ বিতরণ	১। প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস গ্রহনের পর স্বাক্ষ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সরকারী নিয়ম মোতাবেক জন প্রতি হারে ঋণ প্রদান করা হয় ২। ক্ষুদ্র ঋণ উপজেলা অফিস থেকে এবং মুলধারার ঋণ ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদান করা হয় খামারীগন ঋণ গ্রহণের জন্য উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করবে। উপজেলা ঋণদান কমিটি কর্তৃক যাচাই বাচাই পর ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান করা হয়।	লিখিত আবেদন, উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	৪ % সুদ , ৩ % সার্ভিস চার্জ মোট ৭ %	১৫ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
০৮	পুনর্বাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান	১। দুর্যোগময় / বিশেষ পরিস্থিতিতে পুনর্বাসন ও ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয় ২। সরকার কর্তৃক বরাদ্দকৃত অর্থ / উপকরণ অগ্রাধিকার তালিকা প্রনয়নের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ক্ষতিগ্রস্ত খামারী / পালনকারীদের মাঝে পুনর্বাসন ও উপকরণ সহায়তা প্রদান করা হয়	অগ্রাধিকার তালিকা, উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	উপরের সকল দুর্যোগ কালীন সময় বিনা মূল্যে	১ - ৩ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
০৯	দুর্যোগ কালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদান	দুর্যোগ কালীন সময়ে জরুরী সেবা প্রদানের জন্য অগ্রাধিকার তালিকা তৈরী করা হয়। আক্রান্ত এলাকার চাহিদা মোতাবেক এবং সেবা পণ্য প্রাপ্তি সাপেক্ষে নির্দিষ্ট এলাকায় সেবা প্রদান করা হয় প্রাকৃতিক দুর্যোগ কালীন সময়ে স্থানীয় প্রশাসন , জনপ্রতিনিধি ও বেসরকারী সেবামূলক প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতায় অধিদপ্তরের জরুরী সেবা প্রদান করা হয়।	তালিকা , উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিনা মূল্যে	১ - ৭ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
১০	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারনের মাঝে বিতরণ	উন্নত প্রযুক্তি জনসাধারনের মাঝে হস্তান্তরের জন্য কৃষক খামারীদের নিয়ে সভা /প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়। এর মাধ্যমে প্রযুক্তির বিবরণী জনসাধারণের মাঝে হস্তান্তর করা হয়।	প্রযুক্তি ডকুমেন্ট, সদর দপ্তর	বিনা মূল্যে	৬ - ১২ মাস	জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
১১	জনসাধারনের অভিযোগ গ্রহন এবং নিষ্পত্তিকরণ	যে সমস্ত সেবা জনগণকে সরাসরি দেওয়া যায় না / জনগণ পায়না সে বিষয়ে জনগণের নিকট থেকে অভিযোগ শোনার পর ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়।	মৌখিক / লিখিত আবেদন, উপজেলা/জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৩ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা
১২	উন্নত জাতের ঘাসের চারা/ বীজ বিতরণ	নির্দিষ্ট এলাকায় ঘাস চাষের জন্য নির্দিষ্ট এলাকার কৃষক নির্বাচন করা হয়। কৃষকদের যথানিয়মে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণের পর বীজ / চারা বিতরণ করা হয়। বীজ / চারা বিতরণের পর ঘাসের প্লট পরিদর্শন করা হয়।	মৌখিক / লিখিত আবেদন, জেলা কৃত্রিম প্রজনন কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	০১ দিন	উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা / খামার ব্যবস্থাপক
১৩	পশুখাদ্য তৈরী / বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান	আবেদনকারী মহাপরিচালক বরাবর আবেদন করবে। সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান কর্তৃক যাচাই বাছাই করার পর নির্ধারিত ফি প্রদানসাপেক্ষে লাইসেন্স প্রদান করা হয়	মৌখিক / লিখিত আবেদন, জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর	সরকারী বিধি অনুযায়ী সংযুক্ত তালিকা মোতাবেক	৩০ দিন	মহাপরিচালক প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর
১৪	সরকারী রাজস্ব আদায় ও কোষাগারে জমা প্রদান	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তরের বিভিন্ন ধরনের সেবা এবং পণ্য বিক্রি বাবদ রাজস্ব আদায় করা হয়ে থাকে এবং সংশ্লিষ্ট ট্রেজারীতে নিয়মিত প্রদান করা হয়ে থাকে।	সরকারী প্রজ্ঞাপন / আদেশ / বিধি	সরকারী প্রজ্ঞাপন / আদেশ / বিধি মোতাবেক	প্রতিদিন	মহাপরিচালক সংশ্লিষ্ট দপ্তর / সংস্থা

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুণ। তার কাছে সমাধান না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ঃ জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা , গাজীপুর ফোন ঃ ০২-৪৯২৬০২৫৫ ই মেইল ঃ gazipurdlo@gmail.com	৩ মাস
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ঃ বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা , ঢাকা বিভাগ , ঢাকা ফোন ঃ ০২-৯১১৯০১৩ ই-মেইল ঃ dddhaka@gmail.com	১ মাস