



বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল

৪৮, কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।

www.bvc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vision) :

দক্ষ পেশাজীবী দ্বারা তৃণ মূল পর্যায়ে মানসম্মত প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা (ভেটেরিনারি সার্ভিস) প্রদানের মাধ্যমে নিরাপদ প্রাণিজ প্রোটিন (মাংস, দুধ ও ডিম) উৎপাদন, প্রাণীর স্বাস্থ্য সংরক্ষণ, রোগদমন ও কল্যাণ সাধন এবং জনস্বাস্থ্য নিশ্চিত করা।

মিশন (Mission) :

ভেটেরিনারি শিক্ষা ও পেশার মান নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে যথাযথ কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন দক্ষ ভেটেরিনারি পেশাজীবী তৈরী, পরিচালনা এবং মানসম্পন্ন প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------------|------------------------|---|---|--------------------------------------|----------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | রেজিস্ট্রেশন প্রদান | প্রাপ্ত আবেদনের সাথে দাখিলকৃত তথ্য ও সার্টিফিকেট যাচাই বাছাই করে। | ক) ডিভিএম/বিএসসি ভেট.সায়েন্স এন্ড এ এইচ পাশের সার্টিফিকেট খ) ফলাফল প্রকাশের তারিখ সম্বলিত প্রত্যয়ন পত্র গ) ৬ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | ১৫০/ নগদ গ্রহন | ১ কর্মদিবস | ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd |
| ২. | মূল সার্টিফিকেট প্রদান | রেজিস্ট্রেশন প্রদানের প্রেক্ষিতে | রেজিস্ট্রেশন প্রদানের অফিস আদেশের কপি প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস | ” |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------------|---|--|---|--|----------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৩. | পরিচয় পত্র প্রদান | তথ্য যাচাই বাছাই করে | ক) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি। খ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | ১৫০/- নগদ গ্রহন | ৩০ কর্মদিবস | " |
| ৪. | অতিরিক্ত শিক্ষাগত যোগ্যতা অন্তর্ভুক্তি | দাখিলকৃত তথ্য ও সার্টিফিকেট যাচাই বাছাই করে | ক) অতিরিক্ত যোগ্যতার সার্টিফিকেটের ফটোকপি। খ) ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | ৫০/- | ৫ কর্মদিবস | " |
| ৫. | আপীল | অধিকতর তদন্ত সাপেক্ষে | আপীল আবেদন ও অন্যান্য প্রমাণক প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | ২৫০/- | ৯০ কর্মদিবস | " |
| ৬. | প্রত্যয়ন পত্র প্রদান | আবেদনের প্রেক্ষিতে | রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের ফটোকপি। প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | ১০০০/- নগদ গ্রহন। (রিশিদের মাধ্যমে) | ৫ কর্মদিবস | " |
| ৭. | অভিযোগ নিষ্পত্তি | আবেদনের প্রেক্ষিতে | অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কোন প্রমাণক (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস | " |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------------|---------------------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | ভেটেরিনারি শিক্ষার স্বীকৃতি প্রদান | পরিদর্শন প্রতিবেদনের প্রেক্ষিতে | ক) ভেটেরিনারি শিক্ষা স্বীকৃতি আবেদন পত্র খ) SER (Self Evaluation Report) গ) পরিদর্শক দল কর্তৃক সম্মতিপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | বিনামূল্যে | ৬০ কর্মদিবস | ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------------|-----------------------------|---|---|--------------------------------------|---------------------------|--|
| ২. | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন | ভৌত অবকাঠামোগত ও একাডেমিক স্ট্যান্ডার্ড সরেজমিনে যাচাই বাছাই করে। | ক) SER (Self Evaluation Report) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | বিনামূল্যে | ৬০ কর্মদিবস | " |
| ৩. | প্র্যাকটিস কেন্দ্র পরিদর্শন | সরেজমিনে প্র্যাকটিস কেন্দ্রের অবকাঠামো ও সেবার মান মূল্যায়ন | ক) SER (Self Evaluation Report) প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা। | বিনামূল্যে | ৬০ কর্মদিবস | " |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবাপ্রদানের সময় সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------------|---|--|---|--------------------------------------|---------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর উত্তর ছুটি, ও গ্রাচুইটি/পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা | আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে | (আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কার্যদিবস | ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাইল- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd |
| ২. | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা | আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে | (আবেদনপত্র) হিসাব শাখা | বিনামূল্যে | ১০ (দশ) কার্যদিবস | " |
| ৩. | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের শৃঙ্খলাজনিত অভিযোগ উপস্থাপন ও নিষ্পত্তি | অভিযোগপ্রতিকারব্যবস্থাপনা অনুযায়ী অভিযোগদাখিলের মাধ্যমে | (জিআরএস) প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | ৬০(ষাট) কার্যদিবস | " |
| ৪. | বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা | ই-নথি ব্যবহার করে আবেদনের মাধ্যমে | (আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | ৩ (তিন) কার্যদিবস | " |
| ৫. | শ্রান্তিবিনোদনছুটি ও ভাতামঞ্জুর | আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে | (আবেদনপত্র) প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কার্যদিবস | " |

৩.আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|--|
| ১ | স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রদান। |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় নির্ধারিত সেবামূল্য পরিশোধ করা। |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা। |
| ৪ | উত্তম ব্যবহার এবং সেবা প্রদানের জন্য অপেক্ষা করার মানসিকতা থাকা। |

৪.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে থেকে সমাধান পাওয়া না 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 দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস রেজিস্ট্রার(ভারপ্রাপ্ত) ফোন ও ফ্যাক্স- ৭৩৪৩২৬০ (অফিস) মোবাঃ- ০১৭১৫৪৫৪৬৭৭ ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bvc.gov.bd | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | এস এম ফেরদৌস আলম অতিরিক্ত সচিব (প্রাণিসম্পদ-২) মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫১৫৫২৭ মোবাইল: ০১৭৩১৭৪৯৯৯৯ মেইল: addlsec_livestock-2@mofl.gov.bd ওয়েব: www.mofl.gov.bd | ২০(বিশ) কার্যদিবস |
| ৩. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব:www.grs.gov.bd | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |



(ডা: গোপাল চন্দ্র বিশ্বাস)
রেজিস্ট্রার (ভারপ্রাপ্ত)