

# বাংলাদেশ প্রাণিসম্পদ গবেষণা ইনস্টিটিউট

সাভার, ঢাকা

www.blri.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ

**রূপকল্পঃ** দেশের প্রাণিসম্পদের উন্নয়নে জাতীয় চাহিদার নিরিখে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা ও প্রযুক্তি উদ্ভাবন।

**অভিলক্ষ্যঃ** গবেষণালব্ধ জ্ঞান ও প্রযুক্তি প্রয়োগ ও প্রাথমিক সম্প্রসারণের মাধ্যমে প্রাণিসম্পদের উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, খাদ্য ও পুষ্টি সরবরাহে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন এবং কর্মসংস্থান ও দারিদ্র বিমোচনে জাতীয় প্রাণিসম্পদ উৎপাদন ও বিপন্ন ব্যবস্থার সমস্যা ও সম্ভবনা চিহ্নিতকরণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১. নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পোল্ট্রি ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়নে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	খামারী ও উদ্যোক্তাবৃন্দ তাদের সমস্যা বিষয়ে সরাসরি ইনস্টিটিউটে যোগাযোগ এবং সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞানীর নিকট হতে পরামর্শ গ্রহণ	প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগে সরাসরি বা ফোনে যোগাযোগ	বিনামূল্যে	১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ রেজাউল হাই রাকিব উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ ফোন- ০১৭২৮১৬৮৮৬১ ই-মেইল- rakib_rezaul@blri.gov.bd ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ এর কর্মকর্তাবৃন্দ
২	উদ্ভাবিত উন্নত জাতের ফডার কাটিং বিতরণ	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে বিএলআরআই প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কেন্দ্র হতে সরাসরি বিতরণ	(আবেদন পত্র) গবেষণা খামার, বিএলআরআই ও আঞ্চলিক কেন্দ্র  *চাষকৃত জমিতে বিএলআরআই-এর সাইনবোর্ড স্থাপন বাধ্যতামূলক	নির্ধারিত মূল্য হিসাব শাখায় জমাদান ১) মূল্য তালিকা (কাটিং খরচ ব্যতীত): ক) জার্মান ও পাকচং ঘাস- প্রতি হাজার ৬০ (ষাট) টাকা খ) অন্যান্য ঘাস- প্রতি হাজার ৪০ (চল্লিশ) টাকা	৭ (সাত) কার্যদিবস (পর্যাপ্ত কাটিং মজুদ থাকলে)	শামীম আহমেদ উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (গবেষণা খামার) মোবাইল: ০১৭৩৭২৯৩০৪৯ ই-মেইল- sahmed@blri.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
৩	স্বল্পমূল্যে উন্নত জাতের দেশি মুরগি ও বিএলআরআই উদ্ভাবিত মুরগির বাচ্চা ও হ্যাচিং ডিম বিতরণ – জাতের নাম- ১) শূভ্রা (লেয়ার) ২) স্বর্ণা (লেয়ার) ৩) মাল্টিকালার টেবিল চিকেন (এমসিটিসি) ৪) দেশী মুরগি - ক) কমন দেশী খ) হিলি গ) গলাছিলা ৫) হাঁস ৬) কোয়েল	সংশ্লিষ্ট উপজেলার প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন	(আবেদন পত্র) পোল্ট্রি উৎপাদন গবেষণা বিভাগ	নির্ধারিত মূল্য হিসাব শাখায় জমাদান ১) মূল্য তালিকাঃ ক) হ্যাচিং ডিম- ১০ (দশ) টাকা খ) মুরগির বাচ্চা- ১৫ (পনেরো) টাকা	ক) হ্যাচিং ডিম- ষাট (৬০) কার্যদিবস (পর্যাপ্ত হ্যাচিং ডিম মজুদ থাকলে) খ) মুরগির বাচ্চা- ৯০ (নব্বই) কার্যদিবস (পর্যাপ্ত মুরগির বাচ্চা মজুদ থাকলে)	ড. শাকিলা ফারুক প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ও বিভাগীয় প্রধান পোল্ট্রি উৎপাদন গবেষণা বিভাগ মোবাইল: ০১৭১২২০৫২২৩ ই-মেইল- shakila@blri.gov.bd
৪	স্বল্পমূল্যে উন্নত জাতের ছাগল ও ভেড়ার প্রজনন পাঠা বিতরণ	সংশ্লিষ্ট উপজেলার প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন	(আবেদন পত্র) ছাগল ও ভেড়া উৎপাদন গবেষণা বিভাগ	নির্ধারিত মূল্য হিসাব শাখায় জমাদান প্রতি কেজি মূল্য— ২০০ (দুইশত) টাকা (+১২.৫% ভ্যাট)	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস (পর্যাপ্ত প্রজনন পাঠা মজুদ থাকলে)	ড. ছাদেক আহমেদ প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ও বিভাগীয় প্রধান (অতিঃ দাঃ) ছাগল ও ভেড়া উৎপাদন গবেষণা বিভাগ মোবাইল: ০১৭১২১৮৯২১২ ই-মেইল- sadek.ahmed@blri.gov.bd
৫	খামারী ও উদ্যোক্তাগণকে প্রাণী ও পোল্ট্রি প্রযুক্তি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	খামারীদের থেকে আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ	বিনামূল্যে	৯০ (নব্বই) কার্যদিবস (প্রশিক্ষণ সূচি অনুযায়ী)	মোঃ রেজাউল হাই রাকিব উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ ফোন- ০১৭২৮১৬৮৮৬১ ই-মেইল- rakib_rezaul@blri.gov.bd

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন দপ্তরের খসড়া আইন/বিধি/নীতিমালা ও অন্যান্য বিষয়ে মতামত প্রদান	পত্র যোগাযোগ/ইমেইলে প্রাপ্ত আবেদনের মাধ্যমে	পত্র/আবেদন; প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	মোঃ রেজাউল হাই রাবিব উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ ফোন- ০১৭২৮১৬৮৮৬১ ই-মেইল- rakib_rezaul@blri.gov.bd
২	বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে দ্বি-পাক্ষিক চুক্তি/সমঝোতা স্মারক সাক্ষর	পত্র যোগাযোগ/ইমেইলে প্রাপ্ত আবেদনের মাধ্যমে	চুক্তি স্থাপনের প্রস্তাব ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও প্রযুক্তি পরীক্ষণ বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	ই-মেইল- rakib_rezaul@blri.gov.bd
৩	তথ্য অবমুক্তকরণ	পত্র/ইমেইলে নির্ধারিত ফরম্যাটে প্রাপ্ত আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে	(আবেদন পত্র) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	১) প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে তথ্যের নির্ধারিত মূল্য হিসাব শাখায় জমাদান ২) বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	দেবজ্যোতি ঘোষ তথ্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৯১৩৮১০৮৭১ ই-মেইল- devjyotighosh@blri.gov.bd

### ২.৩. আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ইনস্টিটিউটে কর্মরত সকল কর্মকর্তার আইসিটি সম্পর্কিত কারিগরী সহায়তা ও রক্ষণাবেক্ষণ	আইসিটি শাখায় আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) আইসিটি শাখা	ক) প্রয়োজনীয় যন্ত্রাংশ বা রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় খ) বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোহাম্মদ লুৎফুল হক সিস্টেম এনালিস্ট ফোন: ৭৭৯১৬৮২ মোবাইল: ০১৭১১৪৪৬২৪৬ ই-মেইল- sa@blri.gov.bd
২	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর উত্তর ছুটি, ও গ্রাচুইটি/পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ এনামুল হক খন্দকার হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (অঃ দাঃ) ফোন: ৭৭৯১৬৯৩ মোবাইল: ০১৭৩৩১০৬০৪৪ ই-মেইল- ao@blri.gov.bd
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	মোঃ আজহারুল আমিন অতিরিক্ত পরিচালক সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ ফোন: ৭৭৯১৬৭৩ ই-মেইল- ad@blri.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের শৃঙ্খলাজনিত অভিযোগ উপস্থাপন ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অনুযায়ী অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে	(জিআরএস) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	মোঃ আজহারুল আমিন অতিরিক্ত পরিচালক সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ ফোন: ৭৭৯১৬৭৩ ই-মেইল- ad@blri.gov.bd
৫	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আজহারুল আমিন অতিরিক্ত পরিচালক সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ ফোন: ৭৭৯১৬৭৩ ই-মেইল- ad@blri.gov.bd
৬	দাপ্তরিক কাজে গাড়ী সরবরাহের ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্যদিবস	
৭	প্রাপ্যতা অনুযায়ী সকল ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পোষাক সরবরাহের ব্যবস্থা করা	সরকারি নিয়মানুযায়ী আবেদনপত্রের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) সাপোর্ট সার্ভিস বিভাগ	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) কার্যদিবস	
৮	অফিস, ল্যাব ও বিভিন্ন গবেষণা সেডে কারিগরি সহায়তা, যেমন- বিদ্যুৎ, গ্যাস ও পানির সংযোগ প্রদান ও মেরামত	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	(আবেদন পত্র) প্রকৌশল শাখা	বিনামূল্যে	দুই (২) কার্যদিবস	মোঃ আশরাফুল ইসলাম নির্বাহী প্রকৌশলী ফোনঃ ৭৭৯১৬৮৯ মোবাইলঃ ০১৮১২০৪২১৫১ ই-মেইল- xen@blri.gov.bd

## ২.৪. আওতাধীন আঞ্চলিক কেন্দ্র ও উপকেন্দ্র কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

- কৃষকের বাড়ি/খামারে পরীক্ষামূলক প্রদর্শনী স্থাপন এবং প্রযুক্তির গ্রহণযোগ্যতা যাচাই ও প্রদর্শন।
- প্রযুক্তি বিষয়ে সম্প্রসারণকর্মী সংযোগ খামারী ও উদ্যোক্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান।
- প্রযুক্তি পুস্তিকা, প্রশিক্ষণ ম্যানুয়েল এবং ডিজিটাল তথ্য সামগ্রী তৈরী এবং বুকলেট/লিফলেট বিতরণ।
- কর্মশালা, প্রযুক্তি মেলা, আলোচনা সভা ইত্যাদি আয়োজন করা।
- প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় এবং পরবর্তী কালে প্রাণিখাদ্য ও চিকিৎসা সহায়তা প্রদান।
- জনগুরুত্বপূর্ণ ও জরুরী প্রয়োজনে সরকারি নির্দেশে খাদ্য ও প্রাণিস্বাস্থ্য বিষয়ক নমুনা সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও করণীয় নির্ধারণ এবং খামারী ও উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান।

## ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ 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। তার 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	অতিরিক্ত পরিচালক (সাঃ সাঃ) বাংলাদেশ প্রাণিসম্পদ গবেষণা ইনস্টিটিউট	জনাব মোঃ আজহারুল আমিন ফোন: ০১৫৫২৪৫৬৪১৩ মেইল: adblri@blri.gov.bd অতিরিক্ত পরিচালক, বিএলআরআই, সাতার, ঢাকা-১৩৪১ ওয়েব: www.blri.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) দিন
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	এস এম ফেরদৌস আলম যুগ্ম সচিব (প্রাণিসম্পদ-১) মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ফোন: ০১৭৩১৭৪৯৯৯৯৯ মেইল: js_livestock@mofl.gov.bd ওয়েব: www.mofl.gov.bd	২০ (বিশ) দিন
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) দিন