

বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লিমিটেড

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

সিটিজেন্স চার্টার

ভিশন(রূপকল্প):

দুগ্ধবতী গাভী লালন পালনের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর কর্মসংস্থান সৃষ্টি, দারিদ্র বিমোচন, দুগ্ধ উৎপাদনে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন এবং সর্বোপরি পুষ্টি সমৃদ্ধ মেধাবী মানব সম্পদ প্রতিষ্ঠা করে উন্নত দেশ গঠন;

উদ্দেশ্য :

- ক) বাংলাদেশের গ্রামাঞ্চলের দরিদ্র, ভূমিহীন ও প্রান্তিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী কৃষকদেরকে সমবায় সমিতি গঠনের মাধ্যমে সু-সংগঠিত করে, তাদের গবাদিপশু/গাভী থেকে উৎপাদিত গুণগত মানসম্পন্ন তরল দুধ ন্যায্যমূল্যে ক্রয় করা;
- খ) শহরাঞ্চলে বসবাসকারী জনসাধারণের জন্য ন্যায্যমূল্যে খাঁটি ও স্বাস্থ্যসম্মত তরল দুধ ও দুগ্ধজাত পণ্য সরবরাহ নিশ্চিতকরণ ।

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
	সমিতি বিভাগের মাধ্যমে সেবা প্রদান					
১	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতি গঠন করা;	সরেজমিনে জরীপ করে সমিতি গঠন করা;	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিক্সভিটা অফিসে আবেদন করা;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভাঃ কর্মকর্তা
২	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের দুধ ন্যায্য মূল্যে ক্রয় করা;	দুধের নমূনার পরিমাণের উপর ভিত্তি করে মূল্য নির্ধারণ করা;	দুগ্ধ পাঠানোর চালান, স্থানীয় মিক্সভিটা অফিসে	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	৩০ (ত্রিশ) মিনিট	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ল্যাব সহকারী
৩	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে কৃত্রিম প্রজনন করা;	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রজননকারীদের দিয়ে সেবা প্রদান করা;	ফোন কলের মাধ্যমে প্রজননকারীকে জানাতে হবে;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	৩০ (ত্রিশ) মিনিট	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের কৃত্রিম প্রজননকারী
৪	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে চিকিৎসা, টিকা ও ঔষধ প্রদান করা;	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রাণি চিকিৎসকদের দিয়ে সেবা করা;	ফোন কলের মাধ্যমে এবং মাসিক সিডিউল অনুযায়ী পশুচিকিৎসককে জানাতে হবে;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	জানানোর পর ৩০ (ত্রিশ) মিনিট থেকে ১-১.৩ ঘন্টা	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের পশু চিকিৎসক;
৫	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের মধ্যে লাভ নয় - ক্ষতিও নয় ভিত্তিতে দানাদার গো-খাদ্য বিতরণ করা;	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব কারখানায় উৎপাদিত গো-খাদ্য সরবরাহ করা;	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিক্সভিটা অফিসে আবেদন করা;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভাঃ কর্মকর্তা
৬	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায়	বিনা সুদে সদস্যদের	আবেদনপত্রের মাধ্যমে	বিনামূল্যে সেবা	০৭ (সাত)	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের





নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
	সমিতির সদস্যদের মধ্যে প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে গাভীঋণ বিতরণ করা;	মধ্যে ঋণ বিতরণ করা;	স্থানীয় মিল্কভিটা অফিসে আবেদন করা;	দেয়া হয়;	কার্যদিবস	ভাঃ কর্মকর্তা	
৭	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের মধ্যে প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে ঘাসের বীজ বিতরণ করা;	বিভিন্ন মৌসুমে সদস্যদের মধ্যে ঘাসের বীজ বিতরণ করা;	আবেদনপত্রের মাধ্যমে স্থানীয় মিল্কভিটা অফিসে আবেদন করা;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের ভাঃ কর্মকর্তা	
৮	প্রাথমিক দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় সমিতির সদস্যদের গাভীকে বিনামূল্যে টিকা প্রদান করা;	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্রাণি চিকিৎসক ও প্রজননকারীদের দিয়ে টিকা প্রদান করা;	মাসিক সিডিউল অনুযায়ী পশুচিকিৎসকগণ বিভিন্ন রোগের টিকা প্রদান করবেন;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	০৭ (সাত) কার্যদিবসে কার্য সম্পাদন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রের পশু চিকিৎসক;	
	বিপণন ব্যবস্থার মাধ্যমে সেবা প্রদান						
৯	প্রতিদিন সকালে মার্কেটিং সোসাইটি/পরিবেশনকারীর নিকট পাস্তুরিত তরল দুধ ও দুগ্ধ পণ্য সরবরাহ করা;	মার্কেটিং সোসাইটি/পরিবেশনকারীগণের চাহিদার ভিত্তিতে সরাসরি দোকানে পণ্য সরবরাহ করা;	মোবাইল ফোনের মাধ্যমে স্থানীয় মিল্কভিটা অফিসে চাহিদা প্রদান করা;	বিনামূল্যে সেবা দেয়া হয়;	প্রতিদিন সকাল থেকে বেলা ১২টার মধ্যে কার্য সম্পাদন করা;	বিপণন বিভাগের কর্মকর্তা গণ	
	আভ্যন্তরীণ সেবা						
১০	ভবিষ্য তহবিলের অগ্রীম মঞ্জুর	অগ্রিম প্রদানের মঞ্জুরী পত্র	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও ভবিষ্যৎ তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস	প্রশাসন বিভাগের কর্মকর্তাগণ	
১১	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরীপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস		
১২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরীপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস		
১৩	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	অনুমোদন প্রদানের মাধ্যমে	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্যদিবস		
১৪	মাতৃত্বকালীন ছুটি	মঞ্জুরীপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস		





নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
			সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন এবং ডাক্তারের সার্টিফিকেট			
১৫	পিতৃত্বকালীন ছুটি	মঞ্জুরীপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস	
১৬	চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর	মঞ্জুরীপত্র	তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার সুপারিশসহ নিদিষ্ট ফরমে আবেদন এবং ডাক্তারের সুপারিশ	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্যদিবস	
১৬	অধ্যয়ন ছুটি মঞ্জুর	মঞ্জুরীপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অফার লেটার	বিনামূল্যে	৭(সাত) কার্যদিবস	
১৮	চিকিৎসা সহায়তা	সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ	আবেদনপত্র এবং প্রয়োজনীয় বিল ভাউচার সরবরাহ	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্যদিবস	
১৯	অবসরকালীন প্রাপ্য সুবিধা	মঞ্জুরীপত্র	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস	
২০	প্রশিক্ষণ দেশে/বিদেশে)	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন মোতাবেক মনোনয়ন প্রদান	জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, পাসপোর্টসহ অন্যান্য কাগজপত্র।	মিষ্কভিটা ও উন্নয়ন সহযোগী কর্তৃক পরিশোধিত ফি এর বিনিময়ে।	১৫(পনের) কার্যদিবস	
	ক্রয়, নিরীক্ষা ও অর্থ ও হিসাব বিভাগ					
২১	মালামাল সরবরাহকারীর বিল ভাউচার নিরীক্ষার জন্য উপস্থাপন করা	নিরীক্ষা সম্পাদন করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা	কার্যাদেশ ও প্রয়োজনীয় বিল ভাউচার সমূহ	বিনামূল্যে	বিল ভাউচার জমা প্রদানের ২কার্য দিবস	ক্রয় বিভাগের কর্মকর্তাগণ
২২	মালামাল সরবরাহকারীর বিল ভাউচার নিরীক্ষা করা,	নিরীক্ষা সম্পাদন করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা	কার্যাদেশ ও ক্রয় বিভাগের সুপারিশসহ প্রয়োজনীয় বিল ভাউচার সমূহ	বিনামূল্যে	বিল ভাউচার জমা প্রদানের ৩ কার্য দিবস	নিরীক্ষা বিভাগের কর্মকর্তাগণ

১৯

✓

নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
২২	মালামাল সরবরাহকারীর বিল ভাউচার পরিশোধ করা	নগদে /চেকের মাধ্যমে	কার্যাদেশ ও ক্রয় বিভাগের সুপারিশসহ নিরীক্ষিত বিল ভাউচার সমূহ	বিনামূল্যে	বিল ভাউচার জমা প্রদানের ২ কার্য দিবস	হিসাব বিভাগের কর্মকর্তাগণ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	প্রশাসন কর্তৃক নির্ধারিত হবে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা		৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সভাপতি, ব্যবস্থাপনা কমিটি		৯০ (নব্বই) কার্যদিবস

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিতে হবে
২	আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হবে
৩	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করতে হবে
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকতে হবে

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)
২৫/৭/২২

শ্রীঃ শামসুল আলম
ব্যবস্থাপনা (কোম্পানি কর্মকর্তা)
সি.সি. ইউনিয়ন