

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন (Vision):** জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় সকলের জন্য নিরাপদ খাদ্য।

**মিশন (Mission):** নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট সকল সংস্থা, খাদ্য শিল্প ও খাদ্য ব্যবসায়ী এবং সুশীল সমাজকে নিয়ে যথাযথ বিজ্ঞানসম্মত বিধি-বিধান তৈরী, নিরাপদ খাদ্য উৎপাদন শৃঙ্খল পরিবীক্ষণ এবং খাদ্য ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়ের মাধ্যমে ভোক্তার জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	খাদ্য পরীক্ষাগার (ল্যাবরেটরি) সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ <a href="http://www.bfsa.gov.bd">www.bfsa.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষক খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: <a href="mailto:farhanul.alam@bfsa.gov.bd">farhanul.alam@bfsa.gov.bd</a> মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
২.	দূষণকারী জীবাণু নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালা, রাসায়নিক দূষক, টক্সিন ও ক্ষতিকর অবশিষ্টাংশ প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান্স ফ্যাটি এসিড নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ <a href="http://www.bfsa.gov.bd">www.bfsa.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব সুমেন মজুমদার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা খাদ্য বাহিত রোগ নজরদারি শাখা ই-মেইল: <a href="mailto:Sumen.majumder@bfsa.gov.bd">Sumen.majumder@bfsa.gov.bd</a> মোবাইল নং: ০১৫১৮৩৭৫৪৬০
৩.	নিম্নমানের, ঝুঁকিপূর্ণ বা বিষাক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জন্মকরণ ও প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ <a href="http://www.bfsa.gov.bd">www.bfsa.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইমরান হোসেন মোল্লা মনিটরিং অফিসার পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও প্রত্যাহার শাখা ই-মেইল: <a href="mailto:imran.hossain@bfsa.gov.bd">imran.hossain@bfsa.gov.bd</a> মোবাইল নং: ০১৭৭৬০৬২৭৯৮
৪.	খাদ্য স্পর্শক প্রবিধানমালা, মোড়কাবদ্ধ খাদ্য লেবেলিং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ <a href="http://www.bfsa.gov.bd">www.bfsa.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব নাজমীন আক্তার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা পুষ্টিমান সমন্বয় শাখা ই-মেইল: <a href="mailto:najmin.akter@bfsa.gov.bd">najmin.akter@bfsa.gov.bd</a> মোবাইল নং: ০১৭৭০৯৬৫৩১৪

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	স্বাস্থ্যসম্মত পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব তাইফ আলী গবেষণা কর্মকর্তা ঝুঁকি নিরূপণ শাখা ই-মেইল: taif.ali@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৮২৪৪২২৪
৬.	কারিগরি কমিটি বিধিমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭
৭.	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষণ খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
৮.	সেবা গ্রহীতা কর্তৃক পরীক্ষিত নমুনার ফলাফলের ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষণ খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
৯.	খাদ্য ব্যবসা সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সরাসরি বা অনলাইনে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই- মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব ইসফাক ওয়াহেদ বিন রহিম মনিটরিং অফিসার নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা (প্রশিক্ষণ) শাখা ই-মেইল: isfaq.wahed@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৭১৮১৮৬০০
১০.	খাদ্যের সম্ভাব্য ঝুঁকি অবহিতকরণ	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি যোগাযোগ	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্য দিবস	জনাব তাইফ আলী গবেষণা কর্মকর্তা ঝুঁকি নিরূপণ শাখা ই-মেইল: taif.ali@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৮২৪৪২২৪
১১.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২.	প্রকল্প সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭
১৩.	প্রচার সামগ্রীর সফট কপি সরবরাহ	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইলে প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব আব্দুল হান্নান মনিটরিং অফিসার প্রচার ও ভোক্তা সচেতনতা শাখা ই-মেইল: abdul.hannan@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৩০৫০২৬৪৬৬
১৪.	রপ্তানি খাদ্যপণ্যের স্বাস্থ্য সনদ ইস্যু	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সার্টিফিকেট ইস্যুর মাধ্যমে	১. ওয়েবসাইটে (www.bfsa.gov.bd) রক্ষিত পূরণকৃত <a href="#">আবেদন ফরম</a> ২. স্বাস্থ্য সনদ ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ ফি বাবদ টাকা বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের অগ্রণী ব্যংকের হিসাব নাম্বার- ০২০০০১৪০০০৪১১ এর অনুকূলে জমা প্রদানের রশিদ ৩. রপ্তানিকৃত খাদ্যপণ্যের নমুনা	১. এফ ও বি (FOB) অনূর্ধ্ব ১০ লক্ষ টাকার প্রক্রিয়াকরণ ফি: ২০০০/- টাকা; ১০ লক্ষ থেকে ৫০ লক্ষ টাকার প্রক্রিয়াকরণ ফি: ৩০০০/- টাকা; তদুর্ধ্ব ৫০ লক্ষ টাকার প্রক্রিয়াকরণ ফি: ৫০০০/- টাকা ২. স্বাস্থ্য সনদের Re-issue/ Duplicate issue-এর জন্য প্রক্রিয়াকরণ ফি ৫০০/- টাকা	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব সৌরভ কুমার সিংহ বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা নিরাপদ খাদ্য প্রতিপালন শাখা ই-মেইল: sourav.singha@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৭৬৩৯৭২৬৬

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	দূষণকারী জীবাণু নির্ধারণ ও নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালা, রাসায়নিক দূষক, টক্সিন ও ক্ষতিকর অবশিষ্টাংশ প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান্স ফ্যাটি এসিড নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই- মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব সুমেন মজুমদার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা খাদ্য বাহিত রোগ নজরদারি শাখা ই-মেইল: Sumen.majumder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৫১৮৩৭৫৪৬০

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	নিম্নমানের, বুকিপূর্ণ বা বিযুক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জন্মকরণ ও প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিমালা ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইমরান হোসেন মোল্লা মনিটরিং অফিসার পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও প্রত্যাহার শাখা ই-মেইল: imran.hossain@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭৬০৬২৭৯৮
৩.	খাদ্য স্পর্শক প্রবিধানমালা, মোড়কাবদ্ধ খাদ্য লেবেলিং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব নাজমীন আক্তার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা পুষ্টিমান সমন্বয় শাখা ই-মেইল: najnin.akter@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭০৯৬৫৩১৪
৪.	স্বাস্থ্যসম্মত পরিবেশ সংরক্ষণ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব তাইফ আলী গবেষণা কর্মকর্তা বুকি নিরুপণ শাখা ই-মেইল: taif.ali@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৮২৪৪২২৪
৫.	কারিগরি কমিটি বিধিমালা ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭
৬.	খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা এবং প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষক খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
৭.	সেবা গ্রহীতা কর্তৃক পরীক্ষিত নমুনার ফলাফলের ব্যাখ্যা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষক খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
৮.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই-মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯.	খাদ্যের মান ও পুষ্টিমান সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব নাজনীন আক্তার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা পুষ্টিমান সমন্বয় শাখা ই-মেইল: najnin.akter@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭০৯৬৫৩১৪
১০.	শিল্প স্থাপনা পরিদর্শন এবং পালনীয় বিষয়ক চেকলিস্ট সম্পর্কে পরামর্শ এবং তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইমরান হোসেন মোল্লা মনিটরিং অফিসার পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও প্রত্যাহার শাখা ই-মেইল aslam.uddin@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৮২৭০৬১৯
১১.	মনিটরিং এর আলোকে ত্রুটি বিদ্যুতি/অব্যস্থাপনা দূরিকরণে সহায়তা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আসলাম উদ্দিন মনিটরিং অফিসার মাঠ কার্যক্রম পরিদর্শন ও পর্যবেক্ষণ ই-মেইল: imran.hossain@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭৬০৬২৭৯৮
১২.	গ্রেডিং প্রদান (হোটেল-রেস্তোরাঁ, বেকারি ও মিষ্টি কারখানা) সংক্রান্ত সেবা।	সরাসরি গ্রেডিং স্টিকার প্রদানের মাধ্যমে	১. ওয়েবসাইটে (www.bfsa.gov.bd) নিরাপদ খাদ্য জোনে রক্ষিত পূরণকৃত <u>আবেদন ফরম</u> ২. মালিকের সত্যায়িত ছবি ০২ (দুই) কপি ৩. মালিক ও আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি ৪. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি ৫. জেলা প্রশাসন কর্তৃক লাইসেন্সের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬. হালনাগাদ প্রিমিসেস লাইসেন্স এবং খাদ্য কর্মীদের স্বাস্থ্যসনদের কপি ৭. পরিবেশ অধিদপ্তর কর্তৃক ছাড়পত্রের কপি ৮. ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক প্রদত্ত নিরাপত্তা ছাড়পত্রের কপি ৯. পানি সংযোগ গ্রহণের কপি ১০. অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র www.mygov.bd www.bfsa.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইমরান হোসেন মোল্লা মনিটরিং অফিসার পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও প্রত্যাহার শাখা ই-মেইল: imran.hossain@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭৬০৬২৭৯৮

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মোবাইল ল্যাভে নমুনা পরীক্ষা ও রিপোর্ট সরবরাহ	ডাকযোগে /ই-মেইলে রিপোর্ট প্রেরণ	<a href="#">পুরণকৃত খাদ্য নমুনা সংগ্রহের ফরম</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষক খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০
২.	৯ম গ্রেড ও তদূর্ধ্ব কর্মকর্তাগণের ছুটি, বদলি, তথ্য সরবরাহ ও NOC সংক্রান্ত সেবা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন ২. NOC এর ক্ষেত্রে পূরণকৃত ফরমসহ আবেদন	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	জনাব জেবিদাস রায় সহকারী পরিচালক সাচিবিক শাখা ই-মেইল: jabi.roy@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭১০৪৮৮৬৪৮
৩.	১৩-১৬ গ্রেডের কর্মচারীদের ছুটি, বদলি, তথ্য সরবরাহ ও NOC সংক্রান্ত সেবা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন ২. NOC এর ক্ষেত্রে পূরণকৃত ফরমসহ আবেদন	বিনামূল্যে	০২ (দুই) কার্যদিবস	জনাব দিপু পোদ্দার সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও সেবা) শাখা ই-মেইল: dipu.podder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬২৮৭৬৭২৯৮
৪.	দাপ্তরিক বা আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	টেলিফোন নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব দিপু পোদ্দার সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও সেবা) শাখা ই-মেইল: dipu.podder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬২৮৭৬৭২৯৮
৫.	কম্পিউটার, অফিস সরঞ্জামাদি, অন্যান্য দ্রব্য ও সেবা সরবরাহ এবং মেরামত	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব দিপু পোদ্দার সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও সেবা) শাখা ই-মেইল: dipu.podder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬২৮৭৬৭২৯৮
৬.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের ভ্রমণ ও অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চেকের মাধ্যমে	অফিস আদেশের কপি, অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী এবং অনুমোদিত বিলের কপি	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব ফরিদ মোল্লা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা হিসাব শাখা ই-মেইল: accounts@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৮৩৮০৮৯৮২
৭.	না দাবী প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	কর্তৃপক্ষে যোগদান ও কর্তৃপক্ষ হতে অবমুক্তির পত্রসহ আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব ফরিদ মোল্লা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা হিসাব শাখা ই-মেইল: accounts@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৮৩৮০৮৯৮২

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮.	ব্যক্তিগত প্রয়োজনে যানবাহন সরবরাহ	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে অধিযাচন ফরমে	অধিযাচন ফরম	চালানের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব দিপু পোদ্দার সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও সেবা) শাখা ই-মেইল: dipu.podder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬২৮৭৬৭২৯৮
৯.	বইপত্র, সাময়িকী, গবেষণাপত্র ইত্যাদি ইস্যুকেরন	অনুমোদনক্রমে সরাসরি সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭
১০.	প্রেরিত খাদ্য নমুনার ফলাফল সম্পর্কে জেলা ও মেট্রোপলিটন কার্যালয়কে অবহিতকরণ	ডাকযোগে /ই-মেইলে রিপোর্ট প্রেরণ	পূরণকৃত খাদ্য নমুনা সংগ্রহের ফরম	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: ফারহানুল আলম খাদ্য বিশ্লেষক খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: farhanul.alam@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৬৫৪০৪৩৩০

### ৩) আওতাধীন কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

মাঠ পর্যায়ের ৬৪ জেলা ও ০৮ টি মেট্রোপলিটন কার্যালয়ের দাপ্তরিক ওয়েবসাইট। জেলা কার্যালয়ের দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর URL হলো: <http://bfsa.<জেলা নাম>.gov.bd>.

### ৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নাম্বার আবেদনে উল্লেখ করা
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৪	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৫	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

**৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)**

কাজক্রম সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোহাম্মদ আতিকুর রহমান মজুমদার অতিরিক্ত পরিচালক (সংস্থাপন অনুবিভাগ) ই-মেইল: addldirector.admin@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭১২৮৩৪৪২১	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব এ কে এম মায়ুনুর রশিদ যুগ্মসচিব, খাদ্য মন্ত্রণালয় ই-মেইল: dsadmin2@mofood.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭১২১২৭৪৫৭	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস