

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.	কল সেন্টারের মাধ্যমে খাদ্যে ভেজালসহ সারাদেশের খাদ্য নিরাপদতা বিষয়ক অনিয়মের অভিযোগ গ্রহণ ও পরামর্শ প্রদান	সকাল ৮টা থেকে রাত ১২টা পর্যন্ত হটলাইন নম্বর ১৬১৫৫ এ যোগাযোগের মাধ্যমে।	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে খাদ্যে ভেজালসহ খাদ্য নিরাপদতা বিষয়ক অনিয়মের ছবিসহ অন্যান্য প্রমাণক।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব তাকিয়া বিনতে বকর বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা ও কর্তৃপক্ষের কল সেন্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ই-মেইল: so1@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮৬৬৩৩৬৩৫৩
২.	খাদ্য পরীক্ষাগার (ল্যাবরেটরি) সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	খাদ্য পরীক্ষাগার (ল্যাবরেটরি) সংক্রান্ত তথ্য চেয়ে আবেদনপত্র। www.bfsa.gov.bd	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব পৌষালি নাওয়ার খাদ্য বিশ্লেষক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: so2@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৯২৬১৫৬৪৮২
৩.	নিরাপদ খাদ্য আইন, ২০১৩ এবং সংশ্লিষ্ট বিধিমালা/ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	নিরাপদ খাদ্য আইন, ২০১৩ এবং সংশ্লিষ্ট বিধিমালা/ প্রবিধানমালার ব্যাখ্যা প্রদান সংক্রান্ত তথ্য চেয়ে আবেদনপত্র। www.bfsa.gov.bd	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব শেখ মোঃ ফেরদৌস আরাফাত আইন কর্মকর্তা আইন শাখা ই-মেইল: lawofficer@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭৭৫৯৯৬৮৬

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)
৪.	খাদ্য ব্যবসা সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদানের আবেদন পত্র। নমুনা ফরম-৩ www.bfsa.gov.bd	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
৫.	সেবাপ্রত্যাশীর আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে খাদ্যের সম্ভাব্য ঝুঁকি অবহিতকরণ	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	খাদ্যের সম্ভাব্য ঝুঁকি সংক্রান্ত তথ্য চেয়ে আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৪ www.bfsa.gov.bd	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৭ (সাত) কার্য দিবস	জনাব রুদ্র চন্দ গবেষণা কর্মকর্তা ঝুঁকি নিরূপণ শাখা ই-মেইল: research2@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: +৮৮০১৭৫৭৭০৭৭৩২
৬.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, ম্যানুয়াল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	BFSA প্রণীত SOP, গাইডলাইন, চেকলিষ্ট ও ম্যানুয়াল সংক্রান্ত তথ্য চেয়ে আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৫ www.bfsa.gov.bd	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব এস. এম. শিপন গবেষণা কর্মকর্তা গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা ই-মেইল: sm.shipon@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৪০৫২৭৩৭
৭.	প্রচার সামগ্রীর কপি/সফট কপি সরবরাহ	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচার সামগ্রী প্রাপ্তির আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৬ 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
৮.	খাদ্যের মান (Codex/BDS/অন্যান্য) ও পুষ্টিমান সম্পর্কিত তথ্য ও পরামর্শ প্রদান	১. সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ। ২. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	খাদ্যের মান (Codex/BDS/অন্যান্য) ও পুষ্টিমান সম্পর্কিত তথ্য ও পরামর্শ চেয়ে আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৭ www.bfsa.gov.bd	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব নাজনীন আক্তার বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা পুষ্টিমান সমন্বয় শাখা ই-মেইল: najnin.akter@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৭০৯৬৫৩১৪

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.	রপ্তানি খাদ্যপণ্যের স্বাস্থ্য সনদ ইস্যু	e-Health Certification System (ওয়েব অ্যাড্রেস: https://ehealthcertificate.bfsa.gov.bd) -এ আবেদনের মাধ্যমে।	১. স্বাস্থ্য সনদ ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ ফি বাবদ টাকা বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কতৃপক্ষের অগ্রণী ব্যাংকের হিসাব নাম্বার- ০২০০০১৪০০০৪১১ এর অনুকূলে জমাপূর্বক মূল কপি অথবা অনলাইনে সোনালী পেমেন্ট গেটওয়ের (Sonali Pay) মাধ্যমে জমা দেয়া যাবে। ২. স্বাস্থ্য সনদ ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ ফি এর উপর ১৫% ভ্যাট এর টাকা (ট্রেজারী চালান টি আর-৬, যার কোড- ১-১১৩৩-০০১৫-০৩১১ এর মাধ্যমে) সরকারী কোষাগারে জমাপূর্বক মূল কপি অথবা অনলাইনে সোনালী পেমেন্ট গেটওয়ের (Sonali Pay) মাধ্যমে জমা দেয়া যাবে। ৩. স্বাস্থ্য সনদ ইস্যুর প্রক্রিয়াকরণ ফি এর উপর ১০% আয়কর (বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কতৃপক্ষের নামে) এর টাকা (যার কোড- ১-১১৪৫-০০১০-০১১১ এর মাধ্যমে) সরকারী কোষাগারে জমাপূর্বক মূল কপি অথবা অনলাইনে সোনালী পেমেন্ট গেটওয়ের (Sonali Pay) মাধ্যমে জমা দেয়া যাবে। ৪. পণ্যের স্বাস্থ্য সনদের জন্য সংশ্লিষ্ট আমদানিকারক দেশের প্যারামিটার/ আমদানিকারকের চাহিদা অনুযায়ী প্যারামিটার/ Codex-এর প্যারামিটার সংক্রান্ত তথ্য। ৫. রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে অঙ্জিকারনামা (অঙ্জিকারনামার নমুনা)। ৬. ই আর সি সনদের নবায়িত কপি & Trade License । (Beza এর জন্য Project Clearance) Packing List & Commercial Invoice ।	১. এফ ও বি (FOB) অনুর্ধ্ব 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	১০ (দশ) কার্যদিবস (পণ্য এবং পরীক্ষার ধরণের বিভিন্নতার কারণে সময়সীমা কমতে বা বাড়তে পারে।)	জনাব সৌরভ কুমার সিংহ বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা সার্টিফিকেশন শাখা ই-মেইল: certification@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৭৬৩৯৭২৬৬

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)
			৭. আমদানিকারক প্রতিষ্ঠানের সাথে রপ্তানিকারকের সম্পাদিত চুক্তির কপি / PI (Proforma Invoice)			
২.	শিল্প স্থাপনা পরিদর্শন এবং পালনীয় বিষয়ক চেকলিস্ট সম্পর্কে পরামর্শ এবং তথ্য প্রদান	সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই- মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ।	শিল্প স্থাপনা পরিদর্শন এবং পালনীয় বিষয়ক চেকলিস্ট সংক্রান্ত তথ্য চেয়ে আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৮	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ ইমরান হোসেন মোল্লা মনিটরিং অফিসার পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও প্রত্যাহার শাখা ই-মেইল: imran.hossain@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬৩৩৯৩৭৭০৫
৩.	হোটেল-রেস্তোরার খাদ্য নিরাপদতা সম্পর্কিত ত্রুটি-বিদ্যুতি/ অব্যবস্থাপনা দূরীকরণ সম্পর্কিত তথ্য ও পরামর্শ প্রদান	সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি/ ই- মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ।	হোটেল-রেস্তোরার খাদ্য নিরাপদতা সম্পর্কিত ত্রুটি-বিদ্যুতি/ অব্যবস্থাপনা দূরীকরণ সম্পর্কিত তথ্য ও পরামর্শ চেয়ে আবেদনপত্র। নমুনা ফরম-৯	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আসলাম উদ্দিন মনিটরিং অফিসার মাঠ কার্যক্রম পরিদর্শন ও পর্যবেক্ষণ শাখা ই-মেইল aslam.uddin@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭৩৮২৭০৬১৯
৪.	গ্রেডিং প্রদান (হোটেল-রেস্তোরী, বেকারি ও মিষ্টি কারখানা) সংক্রান্ত সেবা।	সেবাপ্রত্যাশী কর্তৃক সরাসরি /ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে যোগাযোগ।	১. ওয়েবসাইটে (www.bfsa.gov.bd) নিরাপদ খাদ্য জোনে রক্ষিত পূরণকৃত আবেদন ফরম 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. বিশেষক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র	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: ০১৬৩৩৯৩৭৭০৫

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.	ল্যাবে নমুনা পরীক্ষা ও সনদ সরবরাহ	ক) খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা ও বিশ্লেষণ প্রবিধানমালা, ২০১৭ অনুযায়ী খাদ্য বিশ্লেষণ বরাবর আবেদনসহ নমুনা প্রেরণ। খ) খাদ্য বিশ্লেষণ কর্তৃক পরীক্ষাগারসমূহে নমুনা প্রেরণ এবং প্রাপ্ত নমুনা পরীক্ষার ফলাফল অনুযায়ী সনদ প্রস্তুতকরণ। গ) নমুনা প্রেরণকারী নিকট ডাকযোগে /ই-মেইলে সনদ প্রেরণ।	<u>১. পরীক্ষা ও বিশ্লেষণের জন্য নমুনা প্রেরণ সংক্রান্ত পূরণকৃত ফরম</u> (কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইট www.bfsa.gov.bd এ বিদ্যমান খাদ্যের নমুনা সংগ্রহ, পরীক্ষা ও বিশ্লেষণ প্রবিধানমালা, ২০১৭ এর ফরম-৫) <u>২. খাদ্যনমুনার বিস্তারিত তথ্য সংবলিত ফরম</u>	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব পৌষালি নাওয়ার খাদ্য বিশ্লেষণ (অতিরিক্ত দায়িত্ব) খাদ্য বিশ্লেষণ শাখা ই-মেইল: so2@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৯২৬১৫৬৪৮২
২.	৯ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব 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 মানবসম্পদ-১ 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 তানজীম আহাম্মদ সহকারী পরিচালক মানবসম্পদ-২ শাখা ই-মেইল: ad.ict@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭১৩৫২৭৯১৪
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 পোদার 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 পোদার সহকারী পরিচালক (সংগ্রহ ও সেবা) শাখা ই-মেইল: dipu.podder@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৬২৮৭৬৭২৯৮

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)
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	মোঃ আমিনুল ইসলাম মনিটরিং অফিসার হিসাব শাখা (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ই-মেইল: accounts@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮৮৯৬৬৯৮৪৪
৭.	না দাবী প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	কর্তৃপক্ষে যোগদান ও কর্তৃপক্ষ হতে অবমুক্তির পত্রসহ আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আমিনুল ইসলাম মনিটরিং অফিসার হিসাব শাখা (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ই-মেইল: accounts@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৮৮৯৬৬৯৮৪৪
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 ইস্যুকরণ	অনুমোদনক্রমে সরাসরি সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবস	জনাব আব্দুল হান্নান মনিটরিং অফিসার লাইব্রেরি শাখা (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ই-মেইল: abdul.hannan@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৩০৫০২৬৪৬৬

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> এবং মেট্রোপলিটন কার্যালয়ের দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর URL হলো: <http://bfsa.<বিভাগের নামdiv>.gov.bd>.

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজকর্তা 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	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

কাজক্রমিত 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 পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) (চলতি দায়িত্ব) ই-মেইল: director.admin@bfsa.gov.bd মোবাইল নং: ০১৭১২৮৩৪৪২১	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সোহেলুর রহমান খান যুগ্মসচিব, খাদ্য মন্ত্রণালয় ই-মেইল: jslaw@mofood.gov.bd মোবাইল নং: +৮৮০১৫৫৩০১৭২১	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