

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর
www.bfssa.meherpur.gov.bd

সিটিজেন চার্টার (citizen charter)

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 বিজ্ঞানমন্ডত বিধি-বিধান তৈরী, নিরাপদ খাদ্য উৎপাদন শৃঙ্খল পরিবীক্ষণ এবং খাদ্য

ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়ের মাধ্যমে ভোক্তার জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রাণ্ড কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)	আপীল কর্তৃপক্ষ
১	১. উৎপাদন হতে খাবার পরিবেশন পর্যন্ত খাদ্য শৃঙ্খলে নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা বিষয়ক বিজ্ঞানভিত্তিক পরামর্শ প্রদান।	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.	নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা বিষয়ক তথ্য সরবরাহ।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ সোবাইল/ ই-মেইল	নিজ/ওরের সাইট	বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	০৩ (তিন) কার্য দিবস/অথবা চারিদা ম্রোতাবেক	জনাব মো: রিয়াজ মাহমুদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯২১০০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfssa.gov.bd	সদস্য (খাদ্য শিল্প ও উৎপাদন) ই-মেইলঃ member.industry@bfssa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪৭
৩.	নিরাপদ খাদ্য আইন, ২০১৩ ও সংশ্লিষ্ট বিধি ও প্রবিধানমালা বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ সোবাইল/ ই-মেইল	নিজ/ওরের সাইট	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্য দিবস/অথবা চারিদা ম্রোতাবেক	সদস্য (জনস্বাস্থ্য ও গুণি) ই-মেইলঃ member.publichealth@bfssa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৬৩৯	সদস্য (খাদ্যভোগ ও ভোক্তা অধিকার) ই-মেইলঃ member.consumerrights@bfssa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪০১

১২

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব শ্রাঙ্ক কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)	আপীল কর্তৃপক্ষ
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক ঝুঁকি নিরূপণ, বিশ্লেষণ, অবহিতকরণ ও তোক্তা সমাজকে সতর্কীকরণ।			বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস/অথবা চাহিদা মোতাবেক		সদস্য (খাদ্যতোপ ও তোক্তা অধিকার) ই-মেইলঃ member.consumerrights@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪০১
৫.	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক জনসচেতনতা সৃষ্টি ও প্রচার সামগ্রী বিতরণ।			বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	০৩ (তিন) কার্য দিবস/অথবা চাহিদা মোতাবেক		পরিচালক (তোক্তা, ঝুঁকি ও নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.risk@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪০১
৬.	সেবা গ্রহীতার স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ তদন্ত ও প্রতিকার/ তোক্তাসেবা সংশ্লিষ্ট বিষয়ক অভিযোগ গ্রহন ও তদন্ত পরিচালনা।			বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে	জনাব মোঃ রিয়াজ মাহমুদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯২১০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfsa.gov.bd	পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৬০১
৭.	তথ্য অধিকার আইন -২০০৯ সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ মোবাইল/ ই-মেইল	নিজ/ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে /ফটোকপির জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	বিধি মোতাবেক/২০ কার্যদিবস (বি.মঃ একাধিক ইউনিট সংশ্লিষ্ট হলে ৩০ কার্যদিবস)	অতিরিক্ত পরিচালক (পরিচালনা এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি) ই-মেইলঃ adddirector.ict@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৬৫৮	
৮.	ব্যক্তি পর্যায়ে খাদ্যের নিরাপদতা রক্ষা বিষয়ক প্রশিক্ষণ।			বিনামূল্যে /ফটোকপির জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে	সচিব ই-মেইলঃ secretary@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪০৬	
৯.	গণশুনানি।			বিনামূল্যে	প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে (সেপ্টেম্বর কোন এক নির্দিষ্ট বারে)	সচিব ই-মেইলঃ secretary@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২২৩৪০৬	

১৫

খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)	আঞ্চলিক কর্তৃপক্ষ
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	উৎপাদন হতে খাবার পরিবেশন পর্যন্ত খাদ্য শৃঙ্খলে নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা বিষয়ক বিজ্ঞানভিত্তিক পরামর্শ প্রদান।			বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	তাৎক্ষণিক অথবা ৩ (তিন) কর্মদিবস		সদস্য (খাদ্য শিল্প ও উৎপাদন) ই-মেইলঃ member.industry@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬৪৭
২.	নিরাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা বিষয়ক তথ্য সরবরাহ।			বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস/অথবা চারিদা মোতাবেক		সদস্য (জনস্বাস্থ্য ও পুষ্টি) ই-মেইলঃ member.publichealth@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬৩৯
৩.	হোটেল, রেস্তোরা, বেকারী ও দুগ্ধজাত পণ্য উৎপাদনকারী স্থাপনা (ডেইরী) গ্রোডিং।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ মোবাইল/ ই-মেইল	নিজ/ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস/অথবা চারিদা মোতাবেক	জনাব মোঃ রিয়াজ মাহমুদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯৯২২০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfsa.gov.bd	পরিচালক (খাদ্যের বিশুদ্ধতা পরীক্ষণ ও বিচারিক কার্যক্রম) ই-মেইলঃ director.enforcement@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৪৮১
৪.	খাদ্য ব্যবসা শুরুর প্রাক্কালে প্রাথমিক ট্রেনিংয়ের জন্য আবেদন ও সার্টিফিকেট প্রদান।			বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে		সচিব ই-মেইলঃ secretary@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৪৩৬
৫.	খাদ্য ব্যবসা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের নিরাপদ খাদ্য সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ।			বিনামূল্যে/ ফটোকপির জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	চারিদা মোতাবেক সময় সাপেক্ষে		সচিব ই-মেইলঃ secretary@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৪৩৬
৬.	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক ঝুঁকি নিরূপণ, বিশ্লেষণ, অবহিতকরণ ও ভোক্তা সমাজকে সতর্কীকরণ।			সংশ্লিষ্ট কার্যবহুর কার্য কর্তৃক নির্ধারিত কি	৩০ (ত্রিশ) কর্ম দিবস/অথবা চারিদা মোতাবেক		সদস্য (খাদ্যভোগ ও ভোক্তা অধিকার) ই-মেইলঃ member.consumerrights@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৪০১
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয়	সেবা এবং	সেবা প্রদানের	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	আঞ্চলিক কর্তৃপক্ষ

৫৯

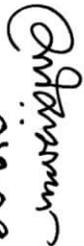
নম্বর	পদ্ধতি	কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	পারিশোধ পদ্ধতি	সময়সীমা	নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল	
১.	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নির্যাপদ খাদ্য বিষয়ক জনসচেতনতা সৃষ্টি ও প্রচার সামগ্রী বিতরণ।		বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্য দিবস/অথবা চাহিদা মোতাবেক	জনাব মো: রিয়াজ মাহমুদ নির্যাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মোহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯২২১০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfsa.gov.bd	পরিচালক (ভোক্তা, ঝুঁকি ও নির্যাপদ খাদ্য ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.risk@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬৩৬৩
b.	৩৩৩ থেকে প্রাপ্ত ভেজাল ও অনিরাপদ খাদ্য সংশ্লিষ্ট ভোক্তার অভিযোগ, তদন্ত ও নিষ্পত্তি।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ মোবাইল/ ই-মেইল	বিনামূল্যে /ফটোকপি জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে		অতিরিক্ত পরিচালক (সংস্থাপন) ই-মেইলঃ adddirector.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৪৫০৭২
১.	নমুনা সংগ্রহ ও পরিক্ষণ।		সংশ্লিষ্ট জ্যাব কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	৬০ (ষাট) কার্য দিবস		পরিচালক (খাদ্য পরীক্ষাগার নটওয়ার্ক সময়সীমা) ই-মেইলঃ director.lab@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৩৮৪২

গ) আভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)	আপীল কর্তৃপক্ষ (b)
১.	অধীনস্থ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের ছুটি মঞ্জুর আউটসোর্সিং এর কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর।	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.	অধীনস্থ নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারী গণের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ মোবাইল/ ই-মেইল	নিজ/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় ন্যূনতম সময় সাপেক্ষে	জনাব মো: রিয়াজ মাহমুদ নির্যাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মোহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯২২১০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfsa.gov.bd	পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬৩৬৩
৩.	অধীনস্থ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের ভবিষ্য তহবিল সংক্রান্ত সেবা।	সেবা প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও	সেবা এবং	”		পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬৩৬৩



ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	পদ্ধতি	প্রাপ্তি স্থান	পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল)	আপিল কর্তৃপক্ষ
৪.	(২) GPF/CPF সংক্রান্ত সেবা।	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫.	কম্পিউটার, অফিস সরঞ্জামাদি ও অন্যান্য সেবা সরবরাহ।	ব্যক্তিগত	নিজ/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	"	জনাব মো: রিয়াজ হাছান নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর ফোন নং- +৮৮০২৪৭৭৭৯২২০৪ ই-মেইলঃ fso.meherpur@bfsa.gov.bd	পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬০১ পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬০১
৬.	অধীনস্থ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের ভ্রমণ ও অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর।	যোগাযোগ/ সোবাইল/ ই-মেইল			বাজেট থাকা সাপেক্ষে ৭(সাত) কার্য দিবস/অথবা চাহিদা মোতাবেক		পরিচালক (সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা) ই-মেইলঃ director.admin@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬০১
৭.	NOC প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদান।				৭(সাত) কার্য দিবস		সচিব ই-মেইলঃ secretary@bfsa.gov.bd ফোন নং-২২২২২৩৬০৬


 ০৩.০৭.২০১২
 মেসার্স সিসিআই অফিসার
 নিরাপদ খাদ্য অফিসার
 বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
 জেলা কার্যালয়, মেহেরপুর-৭১৩০০১