গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
জেলা কার্যালয়, রাজশাহী
ভেড়িপাড়া মোড় (ডিআইজি অফিসের সামনে-৩য় তলা)
রাজপাড়া, রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন, রাজশাহী
www.bfsa.rajshahi.gov.bd

বিষয়: বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ, জেলা কার্যালয়, রাজশাহী কর্তৃক প্রদর্শিত হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার (অক্টোবর-২০২৩, নভেম্বর- ২০২৩, ডিসেম্বর- ২০২৩)।

জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় নিরাপদ খাদ্য
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ

জেলা কার্যালয়, রাজশাহী।
www.bfsa.rajshahi.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সিটিজেন্‌স চার্টার (Citizen's Charter)

ভিশন ও মিশন
ভিশন (Vission): 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।

২.১) 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 পরীক্ষার (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 www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব শাকিল আহম্মেদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, রাজশাহী www.fsa.rajshahi@bfsa.gov.bd ফোন নং: +৮৮০২৫৮৮৮৫৬৫০১
২.	দুগ্ধকরী জীবন্ত নির্যাতন ও নিম্নস্থ প্রবিধানমালা, হালাসনিক দূষণ, টিকিল ও অতিরিক্ত অবশিষ্টাংশ প্রবিধানমালা, খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান 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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	নিম্নমানের, স্থূলিপূর্ণ বা বিষাক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জব্দকরণ 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 www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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 www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৮.	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৯.	খাদ্য ব্যবসা সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সরাসরি বা অনলাইনে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশিদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই-মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
১০.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, মানুষ্যল 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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
১১.	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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
১২.	নিরাপদ খাদ্য বিষয়ক জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে ছাপানো ও ইলেকট্রনিক প্রচার সামগ্রী বিতরণ	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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	

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.	দুগ্ধকরী জীবন্ত নির্যাতন ও নিম্নস্থ প্রবিধানমালা, হালাসনিক দূষণ, টিকিল ও অতিরিক্ত অবশিষ্টাংশ প্রবিধানমালা খাদ্য-সংযোজন দ্রব্য ব্যবহার প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্যে ট্রান 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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব শাকিল আহম্মেদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, রাজশাহী www.fsa.rajshahi@bfsa.gov.bd ফোন নং: +৮৮০২৫৮৮৮৫৬৫০১
২.	নিম্নমানের, স্থূলিপূর্ণ বা বিষাক্ত পদার্থযুক্ত খাদ্যদ্রব্য প্রত্যাহার প্রবিধানমালা, খাদ্য ব্যবসায়ীর বাধ্যবাধকতা প্রবিধানমালা এবং খাদ্যদ্রব্য জব্দকরণ 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 www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৫.	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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৭.	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফল পর্যালোচনা	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	পরীক্ষিত খাদ্য নমুনার ফলাফলের রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৮.	প্রণীত SOP, গাইডলাইন বা নির্দেশিকা, চেকলিষ্ট, মানুষ্যল সম্পর্কে অবহিতকরণ ও তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৩. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	সেবা প্রত্যাশিদের নিকট হতে সরাসরি/টেলিফোন যোগাযোগ কিংবা ই-মেইলে বা ডাকযোগে সাদা কাগজে আবেদনপত্র www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৯.	খাদ্যের মান সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ	বিনামূল্যে ফটোকপির জন্য প্রয়োজনীয় খরচ প্রদান সাপেক্ষে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
১১.	পুষ্টিমান সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ www.bfsa.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
১২.	মনিটরিং এর আলোকে ত্রুটি বিচ্যুতি/ অবস্থাপনা দূরিকরণে সহায়তা প্রদান	১. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২. ই-মেইল/টেলিফোন/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদনপত্র/সরাসরি/ই-মেইল/টেলিফোন যোগাযোগ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
১৩.	গ্রেডিং প্রদান (হোটেল-রেস্তোরাঁ, বেকারি ও মিষ্টি কারখানা) সংক্রান্ত সেবা।	সরাসরি গ্রেডিং স্টিকার প্রদানের মাধ্যমে	১. ওয়েবসাইটে www.bfsa.rajshahi.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 স্বাস্থ্য সনদের 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.rajshahi.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	

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.	অধীনস্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের ছুটি মঞ্জুর	১. পত্রের মাধ্যমে ২. মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. নিরাপদ খাদ্য অফিসার বরাবর আবেদন ২. মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের সচিব বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব শাকিল আহম্মেদ নিরাপদ খাদ্য অফিসার জেলা কার্যালয়, রাজশাহী www.fsa.rajshahi@bfsa.gov.bd ফোন নং: +৮৮০২৫৮৮৮৫৬৫০১
২.	অধীনস্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের NOC সংক্রান্ত সেবা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	১. কর্তৃপক্ষের সচিব বরাবর আবেদন ২. পাসপোর্ট এর ক্ষেত্রে NOC এর পূরণকৃত ফরম	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	কম্পিউটার, অফিস সরঞ্জামাদি, অন্যান্য দ্রব্য ও সেবা সরবরাহ এবং মেরামত	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে সরবরাহ	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	
৪.	অধীনস্থ 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	
৫.	মা দাবী প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে	কর্তৃপক্ষে যোগদান ও কর্তৃপক্ষ হতে অবমুক্তির পত্রসহ আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	

৪) আপনার সেবা গ্রহিতাদের 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	প্রযোজ্য 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)

কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত প্রাপ্ত 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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	
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 ফোন নং: ০১৭১২৮৩৪৪২১	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব আবু নূর মোঃ শামসুজ্জামান সদস্য (খাদ্যভোগ ও ভোক্তা অধিকার) ই-মেইল: member.law@bfsa.gov.bd ফোন নং: ০১৮১৯-১১৬৫১৮	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

জনাব শাকিল আহম্মেদ
নিরাপদ খাদ্য অফিসার
বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
জেলা কার্যালয়, রাজশাহী
ফোন নং: +৮৮০২৫৮৮৮৫৬৫০১