

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আষিমের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়ীকরণ উৎপাদন করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অতীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসারের (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন অফিসারের (নাম, পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়িচাষ এবং অন্যান্য জলজসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	১ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ, টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট, মৎস্য বিষয়ক অ্যাপস	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে		
২	মাছচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়্যাল, বার্ষিক প্রতিবেদন বিতরণ।	১-৩ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ, টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে		
৩	মৎস্য খাদ্য ও পশুখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রদান/নবায়নে সহায়তা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস	ক্যাটাগরি-১: মৎস্য খাদ্য উৎপাদন, প্রকৃয়াজাতকরণ, সংরক্ষণ ও বিপণন ক) আবেদন ফরম ১ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	ওয়েব সাইট/ আবেদন ফরম সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ অত্র কার্যালয়	সেবার মূল্যঃ লাইসেন্স ফিঃ ১০০০০/- নবায়ন ফিঃ ৫০০০/- আপিল ফিঃ ৬০০০/- পরিশোধ পদ্ধতিঃ চালান/ পে অর্ডার	নাম: অমিত পন্ডিত পদবী: উপজেলা মৎস্য অফিসার	নাম: মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদবী: জেলা মৎস্য অফিসার

			<p>ক্যাটাগরি-২: মৎস্য খাদ্য আমদানী, রপ্তানী, সংরক্ষণ ক) আবেদন ফরম ২ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি</p> <p>ক্যাটাগরি-২: মৎস্য খাদ্য বিক্রয় ক) আবেদন ফরম ৩ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি</p>		<p>সেবার মূল্যঃ লাইসেন্স ফিঃ ১০০০/- নবায়ন ফিঃ ৫০০/- আপিল ফিঃ ৬০০/- পরিশোধ পদ্ধতিঃ চালান/ পে অর্ডার</p> <p>সেবার মূল্যঃ পাইকারি (৩ক): লাইসেন্স ফিঃ ১০০০/- নবায়ন ফিঃ ৫০০/- আপিল ফিঃ ১০০০/- খুচরা (৩ক): লাইসেন্স ফিঃ ৫০০/- নবায়ন ফিঃ ৩০০/- আপিল ফিঃ ৫০০/- পরিশোধ পদ্ধতিঃ চালান/ পে অর্ডার</p>	<p>ফোন নম্বরঃ ০২৯৯৭৭৬৩৫৪১ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২২২ ই-মেইলঃ ufotarail@fisheries.gov.bd</p> <p>ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২২২ ইমেইল:dfokishoreganj@fisheries.gov.bd</p>
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন লাইসেন্স প্রদান/নবায়নে সহায়তা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস	আবেদন ফরম ২ ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	আবেদন ফরম সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ অত্র কার্যালয়	মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক নির্ধারিত ফি। পরিশোধ পদ্ধতিঃ চালান/ পে অর্ডার	
৫	মাছ ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১-৩ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	
৬	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	১-৩ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির স্থানঃ অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	
৭	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান	১ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ ইন্টারনেট	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থানঃ অত্র কার্যালয়	বিনামূল্যে	
৮	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্স	২ মাস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থানঃ অত্র কার্যালয়	বিধি মোতাবেক চালান ও পে অর্ডার	

	নবায়ন/প্রদানে সহায়তা প্রদান					
৯	মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষণ	১৫ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থানঃ অত্র কার্যালয়	বিধি মোতাবেক চালান ও পে অর্ডার	
১০	বিভিন্ন প্রজাতির মাছ/পোনা, মৎস্য ও এতদসংক্রান্ত উপকরণ আমদানীর অনাপত্তিপত্র প্রদানে সহায়তাকরণ	১০-১৫ কার্যদিবস	এতদসংক্রান্ত পত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি। ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট	সম্প্রসারণ শাখা (মৎস্য অধিদপ্তর)	বিনামূল্যে	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত পরিচালনা	৩০ দিন	অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	উপজেলা মৎস্য অফিসার ফোন নম্বরঃ ০২৯৯৭৭৬৩৫৪১ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২২১ ই-মেইলঃ ufotarail@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য অফিসার ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২২২ ইমেইল:dfokishoreganj@fisheries.gov.bd
২	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৭ দিন	নীতিমালা, সম্প্রসারণ সামগ্রী	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	৩০ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি				
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্টি অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ।	১৫ দিন	আগত পত্র				
৫	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	৩০ দিন	ছকপত্র				
৬	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষাস্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	৭দিন	নির্ধারিত ছক প্রতিবেদন				

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ওয়েব সাইটে তথ্য হালনাগাদ করণ	১ দিন	কনটেন্ট সরবরাহ	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	উপজেলা মৎস্য অফিসার ফোন নম্বরঃ ০২৯৯৭৭৬৩৫৪১ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২২১ ই-মেইলঃ ufotarail@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য অফিসার ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২১২ ইমেইল:dfokishoreganj @fisheries.gov.bd
২	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৫ দিন	অধিদপ্তরের আদেশ প্রাপ্তি	ওয়েবসাইট/ উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৩	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীর বদলী, ছুটি, পদোন্নতি প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৫	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৬	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৭	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৮	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৯	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	৩ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
১০	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		
১১	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী।		সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে		

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ ও নির্ভুল আবেদনপত্র জমা প্রদান
২	মৎস্য চাষ পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে ক্রমানুসারে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসার সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য অফিসার কিশোরগঞ্জ।	জেলা মৎস্য অফিসার ফোন: ০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯-৪৫৯২১২ ইমেইল: dfokishoreganj@fisheries.gov.bd	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা।	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোন: ০২-২২৪৪৭০৭৯৪ ওয়েব: fisheries.dhakadiv.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	তিন মাস