

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজসম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অতীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাজক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	০১ দিন	-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ	-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্য খাদ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াজাতকরণ, সংরক্ষণ ও বিপণন (ক্যাটাগরী-১); মৎস্য খাদ্য উপকরণ আমদানি ও রপ্তানি (ক্যাটাগরী-২); এবং মৎস্যখাদ্য বিক্রয় পাইকারী ও খুচরা (ক্যাটাগরী-৩ ক ও খ) প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	বিধিমালা মোতাবেক	বিধিমালা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	ক) লাইসেন্স ফি- ক্যাটাগরী-১: ১০,০০০/- ক্যাটাগরী-২: ১০,০০০/- ক্যাটাগরী-৩: ১,০০০/- খ) লাইসেন্স নবায়ন ফি- ক্যাটাগরী-১: ৫,০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৫,০০০/- ক্যাটাগরী-৩: ৫০০/- গ) ভ্যাট - ১৫%	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০৩	মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১০ ও হ্যাচারী বিধিমালা ২০১১ এর আওতায় হ্যাচারীর লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	৩০ দিন	বিধিমালা মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	ক) আবেদন ফি-১০০/- খ) লাইসেন্স ফি- ক্যাটাগরী-১: ২,০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৫,০০০/- ক্যাটাগরী-৩: ২,০০০/- ক্যাটাগরী-৪: ২,০০০/- ক্যাটাগরী-৫: ১,০০০/- ক্যাটাগরী-৬: ২,০০০/-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
					গ) লাইসেন্স নবায়ন ফি- ক্যাটাগরী-১: ১,০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৩,০০০/- ক্যাটাগরী-৩: ১,০০০/- ক্যাটাগরী-৪: ১,০০০/- ক্যাটাগরী-৫: ৫০০/- ক্যাটাগরী-৬: ১,০০০/- ঘ) ভ্যাট- ১৫%		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	চাহিদা মাসিক প্রযোজ্য সময় অনুযায়ী	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০৫	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার এর মনোনয়ন প্রদান	৩০ দিন	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। ২। প্রয়োজনীয় অন্যান্য সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০৬	ঋণ প্রাপ্তির সহায়তা প্রদানের জন্য মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প তৈরি	১৫ কর্ম দিবস	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০৭	মৎস্য হ্যাচারী ডিজাইন, মৎস্য নার্সারী ও মজুদ পুকুরের ডিজাইন তৈরিতে উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান	১৫ দিন	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
০৮	মাছ, চিংড়ি, কাঁকড়া, কুচিয়া চাষ ও রোগব্যাধি নিরাময় সংক্রান্ত পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ।	০১ দিন	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	বিধিমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান	বিধিমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে		
৩	মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন	চাহিদা মারফিক প্রয়োজ্য সময় অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে		
৪	প্রশিক্ষণ	চাহিদা মারফিক প্রয়োজ্য সময় অনুযায়ী	১। আবেদন পত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে		
৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধিমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	সরকার কর্তৃক ঘোষিত সময়সীমার মধ্যে	-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইল: sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইল: dfomadaripur@fisheries.gov.bd
২	ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি	বিধিমালা মোতাবেক	-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur.gov.bd	বিনামূল্যে		

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
৩	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের পেনশন/ জিপিএফ অগ্রিম/ছুটি প্রদান	১০ দিন	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২। পেনশনের ক্ষেত্রেঃ ক) আবেদনপত্র খ) উত্তরাধিকার সনদ গ) ই.এল.পি.সি ও না দাবী সনদ ঘ) পেনশন ফরম যথাযথ পূরণ	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর এর অফিস কক্ষ www.fisheries.sadar.madaripur .gov.bd	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর সদর ফোন: ০২২৪৭৮৮১১৪১৯ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭৪ ই-মেইলঃ sufomadaripur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইলঃ dfomadaripur@fisheries.gov.bd

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মৎস্যচাষের পরামর্শ গ্রহণকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মাদারীপুর	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, মাদারীপুর। ফোন: ০২৪৭৮৮১০০৪২ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৭২ ই-মেইল: dfomadaripur@fisheries.gov.bd	৩০ দিন

২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক / উপপরিচালক কর্তৃক মনোনিত অনিক কর্মকর্তা	সিনিয়র সহকারী পরিচালক উপপরিচালকের কার্যালয়, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোন: ০২-২২৪৪৭০৭৯৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৪৫৯১৫১ ইমেইল: mdhjamil@gmail.com	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ দিন