

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়  
কালুখালী, রাজবাড়ী।  
[www.fisheries.kalukhali.rajbari.gov.bd](http://www.fisheries.kalukhali.rajbari.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

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

মিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজসম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার মান  | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                             | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)                        | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল                                |
|--------|--|-----------------------------|--|--|--|---|--|
| ১      | ২  | ৩                           | ৪  | ৫  | ৬                                      | ৭   | ৮  |
| ১      | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান             | ১ তাৎক্ষণিক                 | সেবা প্রাপ্তির জন্য কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই। | প্রযোজ্য নয়                                 | বিনামূল্যে                             | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৮<br>ufo.kalukhali@fisheries.gov.bd | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজবাড়ী<br>মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৩<br>dforajbari@fisheries.gov.bd |
| ২      | মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক-পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ | ১ দিন                       | সেবা প্রাপ্তির জন্য কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই। | প্রযোজ্য নয়                                 | বিনামূল্যে                             |   |  |
| ৩      | মৎস্য খাদ্য আইন- ২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা-২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রদানে সহায়তা প্রদান                                      | ৩০ দিন                      | নির্ধারিত আবেদন ফরম                              | জেলা/উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়         | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান   |   |  |
| ৪      | মৎস্য হ্যাচারি আইন- ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা- ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান  | ৩০ দিন                      | নির্ধারিত আবেদন ফরম                              | জেলা/উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়         | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান   |   |  |

২.২) দাপ্তরিক সেবা

|   |   |           |                     |  |            |  |                                |
|---|---|-----------|---------------------|--|------------|--|--------------------------------|
| ১ | জাতীয় মৎস্য পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান | তাৎক্ষণিক | নির্ধারিত আবেদন ফরম | ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা/উপজেলা | বিনামূল্যে | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০১৭৬৯৪৫৯২৬ | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজবাড়ী |
|---|---|-----------|---------------------|--|------------|--|--------------------------------|

|   |  |                                    |              |                                   |   |                                |  |
|---|--|------------------------------------|--------------|-----------------------------------|---|--------------------------------|--|
|   |  |                                    |              | মৎস্য অফিসারের কার্যালয়          |   | ufo.kalukhali@fisheries.gov.bd | মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৩<br>dforajbari@fisheries.gov.bd |
| ২ | জলমহাল, পোনা অবমুক্তি, অভয়াশ্রম, বিল নার্সারি কার্যক্রম | নির্ধারিত সময়                     | প্রযোজ্য নহে | প্রযোজ্য নহে                      | বিনা মূল্যে                                   |                                |  |
| ৩ | বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্য প্রদান                  | নির্ধারিত সময়                     | প্রযোজ্য নহে | পত্র/ইন্টারনেট                    | বিনামূল্যে / ফটোকপি র খরচ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |                                |  |
| ৪ | মৎস্য আইন বাস্তবায়নে মোবাইল কোর্ট/অভিযান পরিচালনা       | নির্ধারিত সময়                     | প্রযোজ্য নহে | পত্র/ইন্টারনেট                    | বিনা মূল্যে                                   |                                |  |
| ৫ | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান                             | ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধি মোতাবেক | আবেদনপত্র    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় | বিনা মূল্যে                                   |                                |  |
| ৬ | প্রশিক্ষণ  | নির্ধারিত সময়                     | আবেদনপত্র    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় | বিনা মূল্যে                                   |                                |  |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

|   |  |                                  |   |   |             |   |  |
|---|--|----------------------------------|---|---|-------------|---|--|
| ১ | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন   | সরকার কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত দিন | সেবা প্রাপ্তির জন্য কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নেই | প্রযোজ্য নহে                                | বিনা মূল্যে | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৩<br>ufo.kalukhali@fisheries.gov.bd | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজবাড়ী<br>মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৩<br>dforajbari@fisheries.gov.bd |
| ২ | উপজেলার বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন, বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মান সম্পন্ন পোনা ও বুড মাছ উৎপাদন এবং সরবরাহ | জুলাই হতে জুন                    | প্রযোজ্য নহে                                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়           | বিনা মূল্যে |   |  |
| ৩ | ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি                                      | বিধি মোতাবেক                     | নির্ধারিত আবেদনপত্রের মাধ্যমে আবেদন             | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়/ইন্টারনেট | বিনা মূল্যে |   |  |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা-

- \* উপজেলায় বিদ্যমান জলাশয়ে সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান করা।
- \* ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান করা।
- \* উপজেলা মৎস্য বিষয়ক সার্বিক তথ্যাদি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহ করা।
- \* মৎস্য খাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী / আমদানীকারক প্রতিষ্ঠান সমূহকে লাইসেন্সপ্রদান ও নবায়ন, পরিদর্শন এবং মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- \* মৎস্য হ্যাচারী আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা, ২০১১ এর মৎস্য হ্যাচারী সমূহের নিবন্ধন প্রদান ও নবায়ন নিশ্চিত করা। আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- \* মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহার রোধ এবং নিরাপদ মৎস্য খাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান।
- \* মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদান ও অন্যান্য বিভাগে পুরস্কার প্রদান, মনোনয়নে সহায়তা প্রদান এবং বিভিন্ন মেলা ও দিবসে অংশ গ্রহণ।

- \* উপজেলা পর্যায়ে বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কর্মকান্ড তদারকি, পর্যালোচনা ও এতদ্বিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা।
- \* মৎস্য মাননিয়ন্ত্রন ব্যবস্থা কার্যকর করার লক্ষে মাছ ও চিংড়ি চাষে অননুমোদিত দ্রব্যের ব্যবহার বন্ধে চাষীদের উদ্বুদ্ধকরণ এবং সংক্রমনের উৎস সনাক্তকরণ, জিএপি, হ্যাঙ্গাপ, মাছ ও চিংড়ির আহরনোত্তর পরিচর্যা, মৎস্য বাজারজাতকরণ ব্যবস্থাপনার হাইজিন-সেনিটেশন নিশ্চিতকরণ ও এনআরসিপি কার্যক্রম বাস্তবায়নে তদারকি করা।
- \* জেলা মৎস্য বিষয়ক ও প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধানকল্পে ব্যবস্থা গ্রহন করা।
- \* অধিদপ্তরীয় বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প দলিলে বর্ণিত দায়িত্ব পালন করা।
- \* প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষণিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একীভূত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা।

৩) সেবা গ্রহীতাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা-

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়   |
|--------|--|
| ১      | স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান   |
| ২      | মৎস্য চাষের 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 (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)                      |

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তোষ 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, রাজবাড়ী                               | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজবাড়ী<br>মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৩<br>dforajbari@fisheries.gov.bd<br>মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯২৬৮        | ৩০ দিন              |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | বিভাগীয় উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, উত্তরা, ঢাকা | উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, উত্তরা, ঢাকা<br>ফোনঃ ০২-৯৫৫০৮২<br>ওয়েব:<br>www.fisheries.dhakadiv.gov.bd | ৩০ দিন              |
| ৩      | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল                  | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: www.grs.gov.bd                              | ৯০ দিন              |