গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
হোসেনপুর , কিশোরগঞ্জ ।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িরসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত উন্নয়ন সাধান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, 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।	১দিন	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষী/আগ্রহি ব্যাক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	নাম: সারোয়ার হোসেন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০৯৪২-৫৫৬০২৮ ই-মেইল ufohossainpur@fisheries.gov.bd	নাম: মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ ইমেইল: dfokishoreganj@fisheries.gov.bd
২	মাছচাষ বিষয়ক পুস্তক,পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়্যাল, বার্ষিক প্রতিবেদন বিতরণ।	১দিন	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষী/আগ্রহি ব্যাক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।				

৩	মৎস্য খাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৩দিন	ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা ও উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়				
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	৩দিন	ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা ও উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়				
৫	মাছ ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই।				
৬	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	১ দিন	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত কাগজপত্র নাই।				
৭	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান	১ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি				
৮	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্স নবায়ন/প্রদানে সহায়তা প্রদান	২ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিধি মোতাবেক চালান ও পে অর্ডার		
৯	মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষণ	১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিধি মোতাবেক চালান ও পে অর্ডার		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সী	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)

		মা					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত পরিচালনা	৩০ দিন	অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	নাম: সারোয়ার হোসেন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০৯৪২-৫৫৬০২৮ ই-মেইল ufohossainpur@fisheries.gov.bd	নাম: মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ ইমেইল: dfokishoreganj@fisheries.gov.bd
২	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৭ দিন	নীতিমালা, সম্প্রসারণ সামগ্রী	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	৩০ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি				
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অটিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট 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, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	৭দিন	নির্ধারিত ছক প্রতিবেদন				

২.৩) অভ্যন্তরীন 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		বিনামূ	নাম: সারোয়ার হোসেন	নাম: মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম

				উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	ল্যে	পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ০৯৪২-৫৫৬০২৮ ই-মেইল ufohossainpur@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ ইমেইল: dfokishoreganj@fisheries.gov.bd
২	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৫ দিন	অধিদপ্তরের আদেশ প্রাপ্তি	ওয়েবসাইট/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৩	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরুপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ	৭দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীর বদলী, ছুটি, পদোন্নতি প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৫	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৬	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৭	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৮	বহি:বাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		
৯	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক	৩দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা	বিনামূ		

	বর্ধিত বেতন প্রদান			মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	ল্যে		
১০	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার 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 কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে		

২.৪) উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কীত তথ্য প্রদান;

মৎস্য চাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরুপণ এবং চাহিদা ভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন;

মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সনন্বয়ে মৎস্য খাদ্য উৎপাদকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন করা এবং আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;

মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্য হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন নিশ্চিত করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;

মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্য খাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান;

মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক প্রযুক্তি সফলভাবে হস্তান্তরের লক্ষ্যে উদ্বুদ্ধকরণ, চাষি প্রশিক্ষণ প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ;

মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়েনে সহায়তা প্রদান;

প্রযুক্তি হস্তান্তর, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পদের লক্ষ্যে সকল প্রকার মুদ্রিত এবং অডিও-ভিস্যুয়াল সম্প্রসারণ সামগ্রি অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর মধ্যে বিতরণ;

অভ্যন্তরীণ মৎস্য সম্পদ জরীপ পরিচালনা করা;

প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায়ে থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে জেলায় প্রেরণের ব্যবস্থা করা;

কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর ব্যবস্থা/সহায়তা করা;

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা/সহায়তা করা;

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃংখলাজনিত কার্য়ক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা;

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা/সহায়তা করা;

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা;

স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণের নিমিত্তে HACCP বাস্তবায়নের কারিগরী সহায়তা প্রদান।

মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কারখানা, মৎস্য সরবরাহকারী, ডিপো, মৎস্য অবতরণকেন্দ্র, বরফকল, মৎস্যপণ্য রপ্তানীকারক প্রভৃতি লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন করনে সহায়তা প্রদান করা।
নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তা করা।
মৎস্য ও মৎস্যপণ্য রপ্তানিতে ভূমিকা রাখার কারণে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহের পুরস্কার প্রদানের মনোনয়নের জন্য সহায়তা করা।
মা ইলিশ ও জাটকা রক্ষায় বিশেষ কার্যক্রম গ্রহণ করা।
প্রতি মাসে আয়ের রির্পোট জেলায় প্রেরণ নিশ্চিত করা।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাংঙ্খিত 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 কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কিশোরগঞ্জ ।	নাম: মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন:ফোন:০২-৯৯৭৭৬১৬১৯ ই-মেইল: dfojamalpur@fisheries.gov.bd	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা।	আবদুর রউফ উপপরিচালক (প্রশাসন), মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৬৯৩৫৫ ওয়েব: www.fisheries.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