



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ মৎস্য উন্নয়ন কর্পোরেশন
www.bfbc.gov.bd
বিএফডিসি ভবন, ২৩-২৪, কাওরান বাজার
তেজগাঁও, ঢাকা-১২১৫



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (citizens charter)

১. ভিশন ও মিশন: .

ভিশন: জনগণের জন্য স্বাস্থ্যসম্মত মাছ সরবরাহে সহায়তাকরণ

মিশন: সাগর, নদী-নালা, কান্টাই লেক ও হাওর অঞ্চলে আহরিত মাছ স্বাস্থ্যসম্মত উপায়ে অবতরণ, অবতরণ পরবর্তী অপচয় হ্রাসকরণ এবং মৎস্য বিপণন কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা করে জনগণের দোর গোড়ায় পৌঁছানো।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রঃ নং	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	ঢাকা শহরে রেডি টু কুক ফিস বিক্রয় কার্যক্রম পরিচালনা	সরাসরি (ব্রাম্যমান ফিশভ্যান)/অনলাইনে (www.bfbc onlinefish.com)	বিএফডিসি সেলস সেন্টার ২৩-২৪, কাওরান বাজার, ঢাকা ও ব্রাম্যমাণ ফিশভ্যান (ধানমন্ডি, ইস্কাটন, মিরপুর ডিওএইচএস, বনানী ডিওএইচএস, মহাখালী ডিওএইচএস, গুলশান, সেচ ভবন-মানিক মিয়া এভিনিউ	চলতি বাজারমূল্যে	১ কার্যদিবস	জনাব তাসলিমা বেগম ব্যবস্থাপক (বিপণন) manager.marketing@bfbc.gov.bd/bfbc_64@yahoo.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	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	বিভিন্ন বিভাগ/অধিদপ্তর/ সংস্থা'র খসড়া আইন, বিধিমালা ও নীতিমালার উপর মতামত প্রদান	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল	ক) আগত পত্র খ) প্রণীত খসড়া আইন/ বিধিমালা/ নীতিমালা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgd.gov.bd/ bfgd_64@yahoo.com
২	কর্পোরেশনের বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নে কোন মামলা দায়ের হলে সংশ্লিষ্ট মামলায় সরকারের পক্ষে প্রতিদ্বন্দ্বিতা সহায়তা প্রদান	আদালত হতে মামলার নথি প্রাপ্তির পর	মামলার নথি	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgd.gov.bd/ bfgd_64@yahoo.com
৩	মালামাল/সরঞ্জামাদি ক্রয়ের আর্থিক অনুমোদন	দাপ্তরিক আবেদন প্রাপ্তির পর আর্থিক অনুমোদন গ্রহণ	অনুমোদনের পত্র/অফিস আদেশ প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব রওশনুল হক অর্থ নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪২ cf@bfgd.gov.bd/ bfgd_64@yahoo.com
৪	অনিষ্পন্ন সাধারণ ও অগ্রিম অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে অডিট আপত্তির ব্রডশীট জবাব প্রস্তুত করত: মন্ত্রণালয় এবং কৃষি ও পরিবেশ অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ ও সমন্বয় সাধন	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল	আগত পত্র	বিনামূল্যে	৪০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfgd.gov.bd/ bfgd_64@yahoo.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	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	পদোন্নতি, পদায়ন, বদলি/ প্রেরণ	ক) আবেদনপত্র খ) বিদ্যমান প্রবিধানমালা গ) পদোন্নতির যোগ্যতা	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com
২	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের চাকরি নিয়মিতকরণের ব্যবস্থা	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির আবেদনপত্র প্রাপ্তি সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধি অনুসরণ স্থায়ীকরণ আদেশ জারি	আবেদনপত্র প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com
৩	শান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদনপত্র পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আদেশজারী	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com
৪	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ছুটি/অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com
৫	গ্র্যাচুইটি মঞ্জুরী, অবসরজনিত ছুটি নগদায়ন, সিপিএফ, গ্রুপ ইন্সুরেন্স ও কল্যাণ তহবিল প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com
৬	সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ধারিত হকে আবেদনপত্র	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfgc.gov.bd/ bfgc_64@yahoo.com

ক্রঃ নং	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)
৭	পরিচালনা বোর্ড ও সমন্বয় সভা আহ্বান	পরিচালনা বোর্ড সভার জন্য অনুমোদন গ্রহণ ও নির্ধারিত দিনে কর্পোরেশনের সম্মেলন কক্ষে সভা আয়োজন	সভার নোটিশ প্রধান কার্যালয়/ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৮	সমন্বয় ও পরিচালনা বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	সমন্বয় ও পরিচালনা বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ইউনিটে বাস্তবায়নের জন্য প্রেরণ	অফিস আদেশ প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৯	পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তিপত্র (NOC) প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র	ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা; এবং
৫	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।

৪. **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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মো: ফজলুল হক, এনডিসি যুগ্মসচিব, পরিচালক (অর্থ) ফোন: ০২-৫৫০১২৫৪৮ ইমেইল: fd@bfdc.gov.bd ওয়েব: www.bfdc.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	শাহীনা ফেরদৌসী যুগ্মসচিব (প্রানিসম্পদ-১ অধিশাখা) ফোন: ০২-৫৫১০০৮১৮ মোবাইল: ০১৭৯৭৪৯৯৭৩০ ইমেইল: livestock-1@mofl.gov.bd ওয়েব: www.mofl.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস