



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, কাপ্তাই লেক ও হাওর অঞ্চলে আহরিত মাছ স্বাস্থ্যসম্মত উপায়ে অবতরণ, অবতরণ পরবর্তী অপচয় হ্রাসকরণ এবং মৎস্য বিপণন কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা করে জনগণের দোর গোড়ায় পৌছানো।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র: 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.bfbcreadyfish.com)	প্রাপ্তিস্থান: 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, বারিধারা ডিওএইচএস)	বাজারমূল্যের ভিত্তিতে নির্ধারণকৃত	১ কার্যদিবস	জনাব রাজু আহমেদ ব্যবস্থাপক (বিপণন) manager.marketing@bfbc.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: 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	বহিঃস্থ কেন্দ্রে কর্মরতদের পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তিপত্র (NOC) প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র	১। আবেদনপত্র ২। পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য পূরণকৃত অনাপত্তিপত্র (NOC) ছক। প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
২	বহিঃস্থ কেন্দ্রে কর্মরতদের শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদনপত্র পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আদেশজারী	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৩	বহিঃস্থ কেন্দ্রে কর্মরতদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির আবেদনপত্র প্রাপ্তি খ) সংশ্লিষ্ট বিধি অনুসরণ গ) আদেশ জারি	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_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/ প্রেষণ	ক) আবেদনপত্র খ) বিদ্যমান প্রবিধানমালা গ) পদোন্নতির যোগ্যতা	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৯০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
২	কর্মকর্তা/কর্মচারিগণের চাকরি নিয়মিতকরণের ব্যবস্থা	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির আবেদনপত্র প্রাপ্তি খ) সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধি অনুসরণ গ) স্থায়ীকরণ আদেশ জারি	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com

৩	প্রধান কার্যালয়ে কর্মরতদের শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির আবেদনপত্র প্রাপ্তি খ) সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধি অনুসরণ গ) শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি আদেশ জারি	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৪	প্রধান কার্যালয়ে কর্মরতদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির আবেদনপত্র প্রাপ্তি খ) সংশ্লিষ্ট বিধি অনুসরণ গ) আদেশ জারি	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৫	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ছুটি/অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ হারুন অর রশীদ যুগ্ম পরিচালক ৫৫০১২৫৪১ jd@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৬	অবসরজনিত ছুটি নগদায়ন, সিপিএফ ও গ্রুপ ইন্সুরেন্স	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৭	গ্র্যাচুইটি মঞ্জুরী ও কল্যাণ তহবিল প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৮	সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ধারিত হকে আবেদনপত্র	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব নিয়ন্ত্রক, হিসাব বিভাগ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব মো: রাজিবুল আলম হিসাব নিয়ন্ত্রক ৫৫০১২৫৪৩ ca@bfdc.gov.bd/ bfdc_64@yahoo.com
৯	প্রধান কার্যালয়ে কর্মরতদের পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তিপত্র (NOC) প্রদান	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নির্ধারিত হকে আবেদনপত্র	১। আবেদনপত্র ২।পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য পূরণকৃত অনাপত্তিপত্র (NOC) হক। প্রাপ্তিস্থান: 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/কাঙ্ক্ষিত 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 অদ্বৈত চন্দ্র দাস উপসচিব, পরিচালক (অর্থ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) 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 (মৎস্য-৫ অধিশাখা) ফোন: ০২-৫৫১০১২২৪ মোবাইল: ০১৭৯৭৪৯৯৭৩০ ইমেইল: fisheries-5@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