

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.০ ভিশন ও মিশনঃ

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

মিশনঃ 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 কাজিত উন্নয়ন সাধন।

### ২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, নম্বর, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (,পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	১ কর্মদিবস	- নির্ধারিত ফরম নেই - ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, আটোয়ারী, পঞ্চগড় মোবাঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৯৭ ফোন-০২৫৮৯৯৪২৮২৫ ইমেইল- ufoatwari@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পঞ্চগড় মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭ ফোন- ০২৫৮৭৭১৮১ ই মেইল- dfopanchagarh@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ।	১ কর্মদিবস	- নির্ধারিত ফরম নেই - ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা- ২০১১বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে এবং নবায়নে আবেদন গ্রহণ ও জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা।	০৫কর্মদিবস	-আবেদনপত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -ফি জমাদানের চালান কপি	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

১	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৫ কর্মদিবস	আবেদনপত্র - প্রকল্পের প্রোগ্রাম - প্রকল্পের - প্রকল্পের	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট ইউ	বিধি মোতাবেক		
---	--	------------	--	-------------------------------	--------------	--	--

	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	১ কর্মদিবস	প্রয়োজন নাই	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৩	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৩০ কর্মদিবস	- নির্ধারিত ফরমে - প্রকল্পের প্রোগ্রাম - প্রকল্পের/মোবাইল/ ইউজারনেট	প্রয়োজন নাই	বিধি মোতাবেক		
৪	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৩০ কর্মদিবস	- আবেদনপত্র - জাতীয় পরিচয়পত্র - প্রকল্পের সমন্বয় - ইপি	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
৫	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৭ কর্মদিবস	- আবেদনপত্র - জাতীয় পরিচয়পত্র - ভেলে কার্ড	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
৬	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৭ কর্মদিবস	আবেদন জাতীয় পরিচয়পত্র জমির কাগজপত্র	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
৭	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	১ কর্মদিবস	আবেদন জাতীয় পরিচয়পত্র জমির কাগজপত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৮	কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০০-০১ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০১-০২ কম্পিউটার সফটওয়্যার ২০০২-০৩ এবং সফটওয়্যার ২০০৩-০৪ এবং ২০০৪-০৫ সফটওয়্যার ২০০৫-০৬	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন - উৎপাদন তথ্য - রেকর্ডপত্র	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন করম প্রাপ্তিস্থান	সেবানূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বিভিন্ন দপ্তরের মনস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	৩ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	উপজেলা মনস্য কর্মকর্তা, আটোয়ারী, পঞ্চগড় মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৭৯৭ ফোন-০২৫৮৯৯৪২৮২৫ ইমেইল- ufoatwari@fisheries.gov.bd	জেলা মনস্য কর্মকর্তা, পঞ্চগড় মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৯২ ফোন- ০২৫৮৭৭১৮১৭৯ ই মেইল- :dfopanchagarh@ fisheries.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন প্রদান এবং কমিটির সভায় যোগদান	১ কর্মদিবস	- দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৩	নোবাইল কোর্ট/ অতিথান পরিচালনার সহায়তা প্রদান	১ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৪	স্বপ্ন প্রতিষ্ঠাতে সহায়তা	৭ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন করম প্রাপ্তিস্থান	সেবানূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জাতীয় মনস্য সভাহ উদ্বোধন	০৭ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	উপজেলা মনস্য কর্মকর্তা, আটোয়ারী, পঞ্চগড় মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৭৯৭ ফোন-০২৫৮৯৯৪২৮২৫ ইমেইল- ufoatwari@fisheries.gov.bd	জেলা মনস্য কর্মকর্তা, পঞ্চগড় মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৯২ ফোন- ০২৫৮৭৭১৮১৭৯ ই মেইল- :dfopanchagarh@ fisheries.gov.bd
২	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	১ কর্মদিবস	সরবরাহকৃত কনটেন্ট, ইন্টারনেট	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়প্রশ্ন, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা।	৭ কর্মদিবস	আগত পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি প্রতাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৭ কর্মদিবস	আগতপত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৬	কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামগ্রাণ্ট ও পেনশন মন্তুরির ব্যবস্থা সহায়তা প্রদান	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৮	উপজেলার দপ্তরসমূহের প্রশাসনিক ও অফিস ব্যবস্থাপনায় এবং আর্থিক ব্যয়ের ওপর অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

৩) সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মাছ চাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধায়া তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অनावশ্যক ফোন/তদবির না করা
৬	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।

**৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা**

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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পঞ্চগড়	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পঞ্চগড় মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৯২ ফোন- ০২৫৮৭৭১৮১৭৯ ই মেইল:-dfopanchagarh@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.panchagarh.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ ইমেইল-ddrangpur@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rangpurdiv.gov.bd	২০ কর্মদিবস
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 কর্মদিবস

০৬/০৪/২৫  
মো: হাকিমুর রহমান  
অফিস সহকারী  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর  
পাটোয়ারী, পঞ্চগড়।

০৬/০৪/২৫  
সিরাজুল হুদার  
বিসিএস (মৎস্য)  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
পাটোয়ারী, পঞ্চগড়।