

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ পুষ্টির চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

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

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                                                             | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                              | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | 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      | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান    | ০১ কর্মদিবস                | <ul style="list-style-type: none"><li>ব্যক্তি যোগাযোগ</li><li>মোবাইল ও</li><li>ইন্টারনেট</li><li>মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস</li></ul> | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | বিনামূল্যে                             | নাম: প্রনব কুমার সরকার<br>পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯<br>ইমেইল: ufobochaganj@fisheries.gov.bd | নাম: মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br>পদবি: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৪৮৬<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br>ইমেইল: dfodinajpur@fisheries.gov.bd |
| ২      | মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ | ০৩ কর্মদিবস                | <ul style="list-style-type: none"><li>ব্যক্তি যোগাযোগ</li><li>মোবাইল ও</li><li>ইন্টারনেট</li></ul>                                | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | বিনামূল্যে                             |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |
| ৩      | মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও                                                                                                | ৩০                         | <ul style="list-style-type: none"><li>ব্যক্তি যোগাযোগ</li></ul>                                                                   | উপজেলা মৎস্য                                  | আইন ও বিধি                             |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                    |

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                           | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                             | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | ২                                                                                   | ৩                          | ৪                                                                                                      | ৫                                             | ৬                                      | ৭                                                                                                                                               | ৮                                                                                                                                                                                              |
|        | মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান                                | কর্মদিবস                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>মোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                          | কর্মকর্তার দপ্তর                              | মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান              | নাম: প্রনব কুমার সরকার<br>পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯<br>ইমেইল: ufobochaganj@fisheries.gov.bd | মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br>পদবি: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৮৬<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br>ইমেইল: <a href="mailto:dfodinaipur@fisheries.gov.bd">dfodinaipur@fisheries.gov.bd</a> |
| ৪      | মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান | ৩০ কর্মদিবস                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি যোগাযোগ</li> <li>মোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul> | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান   |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                |

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                          | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                                                          | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | 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      | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন                         | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>নীতিমালা ও সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ</li> <li>অনুষ্ঠানসূচী প্রেরণ</li> <li>বিভিন্ন কমিটি গঠন</li> </ul> | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | বিনামূল্যে                             | নাম: প্রনব কুমার সরকার<br>পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯<br>ইমেইল: ufobochaganj@fisheries.gov.bd | মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br>পদবি: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৮৬<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br>ইমেইল: <a href="mailto:dfodinaipur@fisheries.gov.bd">dfodinaipur@fisheries.gov.bd</a> |
| ২      | বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়        | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                                                   | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | বিনামূল্যে                             |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                |
| ৩      | পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                                                   | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর                 | বিনামূল্যে                             |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                |

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                                                                                                               | সেবা প্রদানে<br>সর্বোচ্চ সময়                  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                  | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র/<br>আবেদন ফরম<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি (যদি<br>থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                     | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | ২                                                                                                                                                                       | ৩                                              | ৪                                                                                                     | ৫                                                      | ৬                                               | ৭                                                                                                                                                          | ৮                                                                                                                                                                                                         |
| ৪      | মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন                                                                                                                                                 | নির্ধারিত<br>সময়                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                           | উপজেলা মৎস্য<br>কর্মকর্তার দপ্তর                       | বিনামূল্যে                                      | <p>নাম: প্রনব কুমার সরকার<br/>পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br/>ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮<br/>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯<br/>ইমেইল: ufobochaganj@fisheries.gov.bd</p> | <p>মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br/>পদবি: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br/>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৮৬<br/>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br/>ইমেইল: <a href="mailto:dfodinajpur@fisheries.gov.bd">dfodinajpur@fisheries.gov.bd</a></p> |
| ৫      | প্রশিক্ষণ                                                                                                                                                               | নির্ধারিত<br>সময়                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিযোগাযোগ</li> <li>মোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul> | উপজেলা মৎস্য<br>কর্মকর্তার দপ্তর                       | বিনামূল্যে                                      |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |
| ৬      | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা                                                                                                                                                   | ঋণ<br>প্রদানকারী<br>সংস্থার<br>বিধি<br>মোতাবেক | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিযোগাযোগ</li> <li>মোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul> | উপজেলা মৎস্য<br>কর্মকর্তার দপ্তর                       | বিনামূল্যে                                      |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |
| ৭      | জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরের<br>আওতাধীন অডিট আপত্তি ও<br>নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক,<br>ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন<br>প্রণয়ন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর<br>প্রেরণ | নির্ধারিত<br>সময়                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>আগতপত্র ও</li> <li>অডিট সংক্রান্ত আপত্তি<br/>পত্র</li> </ul>   | উপজেলা মৎস্য<br>কর্মকর্তার দপ্তর                       | বিনামূল্যে                                      |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে<br>সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র/<br>আবেদন ফরম<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি (যদি<br>থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
|--------|-----------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|--------|-----------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

| ১  | ২                                                                                                      | ৩           | ৪                                                                                                                                  | ৫                             | ৬          | ৭                                                                                                                                                                                                             | ৮                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১. | ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ                                                                            | ০৩ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি/পত্রযোগাযোগ</li> <li>মোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>কনটেন্ট সরবরাহ</li> </ul> | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | <p>নাম: প্রনব কুমার সরকার<br/>পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br/>ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮<br/>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯<br/>ইমেইল: <a href="mailto:ufobochaganj@fisheries.gov.bd">ufobochaganj@fisheries.gov.bd</a></p> | <p>মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br/>পদবি: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br/>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৪৮৬<br/>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br/>ইমেইল: <a href="mailto:dfodinaipur@fisheries.gov.bd">dfodinaipur@fisheries.gov.bd</a></p> |
| ২. | শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা                                                        | ০৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র জমা প্রদান</li> <li>সরাসরি ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                        | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| ৩. | কর্মচারীদের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা                                               | ০৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনপত্র জমা প্রদান</li> <li>সরাসরি ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                        | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| ৪. | উপজেলায় কর্মরত সকল কর্মকর্তার কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রির কারিগরী সহায়তা, প্রশিক্ষণ ও রক্ষাবেক্ষণ | ০৩ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                                        | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| ৫. | সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।                | ০৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র ও</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                                        | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান                                                       |
| ২      | মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান |

|   |                                                      |
|---|------------------------------------------------------|
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ 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                  | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা                        | জনাব মোঃ তারিফুর রহমান সরকার<br>জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯২৪৪৮৬<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৯৯<br>ইমেইল: <a href="mailto:dfodinajpur@fisheries.gov.bd">dfodinajpur@fisheries.gov.bd</a>            | ৩০ কর্মদিবস         |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | পরিচালক                                     | জনাব মোঃ আয়নাল হক<br>পরিচালক<br>মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর<br>ফোন: +৮৮০২৫৮৯৯৬২৭৩৬<br>মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৭৪০<br>ইমেইল: <a href="mailto:ddrangpur@fisheries.gov.bd">ddrangpur@fisheries.gov.bd</a> | ৩০ কর্মদিবস         |
| 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>ফোন: ৯৫১৩৬০১<br>ইমেইল: <a href="mailto:grs_sec@cabinet.gov.bd">grs_sec@cabinet.gov.bd</a>                                                   | ৬০ কর্মদিবস         |

স্বাক্ষরিত

নাম: প্রনব কুমার সরকার

পদবি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

ফোন: +৮৮০২৫৮৮৮৭৮৫৬৮

মোবাইল: +৮৮০১৭৬৯৪৫৯৮০৯

ইমেইল: [ufobochaganj@fisheries.gov.bd](mailto:ufobochaganj@fisheries.gov.bd)