

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
ধামরাই, ঢাকা
www.fisheries.dhamrai.dhaka.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজসম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অসীম জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাপসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	০১ দিন	পরামর্শ প্রদান সম্পর্কিত বুকলেট, লিফলেট ও অন্যান্য কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্য খাদ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াজাতকরণ, সংরক্ষণ ও বিপণন (ক্যাটাগরী-১); মৎস্য খাদ্য উপকরণ আমদানি ও রপ্তানি (ক্যাটাগরী-২); এবং মৎস্যখাদ্য বিক্রয় পাইকারী ও যুচরা (ক্যাটাগরী-৩ ক ও খ) প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়নে সহায়তা প্রদান।	৩০ দিন	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ৩। পাসপোর্ট সাইজ ছবি। ৪। হালনাগাদ ড্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি। ৫। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আয়কর ও ভ্যাট সনদ ফটোকপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	ক) লাইসেন্স ফি- ক্যাটাগরী-১: ২০০০০/- ক্যাটাগরী-২: ২০০০০/- ক্যাটাগরী-৩(ক): ২০০০০/- ক্যাটাগরী-৩(খ): ১০০০০/- ক্যাটাগরী-৪(ক): ২০০০/- ক্যাটাগরী-৪(খ): ২০০০/- খ) লাইসেন্স নবায়ন ফি- ক্যাটাগরী-১: ১০০০০/- ক্যাটাগরী-২: ১০০০০/- ক্যাটাগরী-৩(ক): ১০০০০/- ক্যাটাগরী-৩(খ): ৫০০০/- ক্যাটাগরী-৪(ক): ১০০০/- ক্যাটাগরী-৪(খ): ৫০০/- গ) ভ্যাট - ১৫%	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd

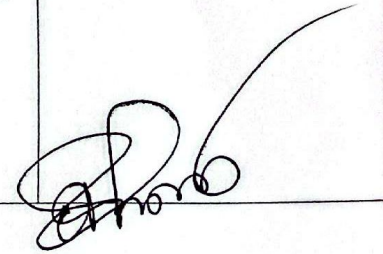


ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০৩	মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১০ ও হ্যাচারী বিধিমালা ২০১১ এর আওতায় হ্যাচারীর লাইসেন্স প্রদান ও নবায়নে সহায়তা প্রদান।	৩০ দিন	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ৩। পাসপোর্ট সাইজ ছবি। ৪। হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি। ৫। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আয়কর ও ভ্যাট সনদ ফটোকপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	ক) আবেদন ফি-১০০/- খ) লাইসেন্স ফি- ক্যাটাগরি-১: ২০০০/- ক্যাটাগরি-২: ৫০০০/- ক্যাটাগরি-৩: ২০০০/- ক্যাটাগরি-৪: ২০০০/- ক্যাটাগরি-৫: ১০০০/- ক্যাটাগরি-৬: ২০০০/- গ) লাইসেন্স নবায়ন ফি- ক্যাটাগরি-১: ১০০০/- ক্যাটাগরি-২: ৩০০০/- ক্যাটাগরি-৩: ১০০০/- ক্যাটাগরি-৪: ১০০০/- ক্যাটাগরি-৫: ৫০০/- ক্যাটাগরি-৬: ১০০০/- ঘ) ভ্যাট- ১৫%	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	চাহিদা মাফিক প্রযোজ্য সময় অনুযায়ী	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০৫	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদ্‌যাপন (মাটি- পানি পরীক্ষা, পোষ্টার-লিফলেট বিতরণ, ভিডিও প্রদর্শন, উপকরণ বিতরণ, সচেতনতামূলক মাইকিং, সভা ইত্যাদি)	সরকার কর্তৃক ঘোষিত সময়সীমার মধ্যে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০৬	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার এর মনোনয়নের প্রস্তাব প্রেরণ	৩০ দিন	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। ২। প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০৭	মৎস্যচাষে ক্ষুদ্রঋণ প্রদান	৩০ কার্যদিবস	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০৮	মৎস্য হ্যাচারী ডিজাইন, মৎস্য নার্সারী ও মজুদ পুকুরের ডিজাইন তৈরিতে উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান	১৫ দিন	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ঢাকা। কক্ষ নং-৫০১ www.fisherie s.dhaka.gov.b d	বিনামূল্যে	উপসহকারী প্রকৌশলী জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০১৭৪৪২৫১৫৪২ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৩ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
০৯	মাছ, চিংড়ি, কীকড়া, কুচিয়া চাষ ও রোগব্যাধি নিরাময় সংক্রান্ত পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ।	০১ দিন	প্রযোজ্য নয়	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই- মেইল:sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৩ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন	-	-	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৩ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
২	স্থানীয় পর্যায়ে মৎস্যচাষীদের পুরস্কার প্রদান	বিধি মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে		
৩	বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	বিধিমালা মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম বাস্তবায়ন	জুলাই হতে অক্টোবর	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে		
৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধি মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র।	সংশ্লিষ্ট ঋণ প্রদানকারী সংস্থা	বিনামূল্যে		



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাহিদা মারফত দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	চাহিদা মারফত প্রয়োজ্য সময় অনুযায়ী	১। আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
২	ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি	বিধি মোতাবেক	প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd
৩	কর্মকর্তা কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি, মাতৃকালীন ছুটি, বিশেষ ছুটি, জিপিএফ মঞ্জুর, পেনশন ইত্যাদি কার্যক্রমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ।	১০ দিন	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২। পেনশনের ক্ষেত্রেঃ ক) আবেদনপত্র খ) উত্তরাধিকার সনদ গ) ই.এল.পি.সি ও না দাবী সনদ ঘ) পেনশন ফরম যথাযথ পূরণ	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ধামরাই, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ধামরাই, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২-৯৯৬৬৩০১৪৭ মোবাইল নম্বর: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ sufodhamrai@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৬ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

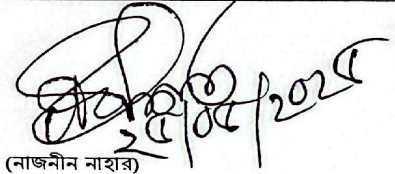
ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাল্পনিক সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মৎস্যচাষের পরামর্শ গ্রহণকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান

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	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঢাকা। ফোনঃ ০২-২২৪৪৭০৭৯১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫৩ ই-মেইলঃ dfodhaka@fisheries.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ ঢাকা	উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা। প্লট: ০৩, রোড: ১০, সেক্টর-১১, উত্তরা, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৬৯৩৫৫; মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯১৫০ ওয়েব: www.fisheries.dhakadiv.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ দিন


 (নাজনীন নাহার)
 সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
 খামরাই, ঢাকা।