

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের 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 মৎস্যজীবি ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত 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)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন 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 পরামর্শ প্রদান।	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul>	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	<p>মোছা: শারমিন আখতার সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর সদর, দিনাজপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮০১ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- sufodinajpur@fisheries.gov.bd</p>	<p>মোঃ তারিফুর রহমান সরকার জেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল dfodinajpur@fisheries.gov.d</p>
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	মৎস্য খাদ্য উৎপাদন, প্রক্রিয়াজাতকরণ, সংরক্ষণ ও বিপণন (ক্যাটাগরী-১); মৎস্য খাদ্য উপকরণ আমদানি ও রপ্তানী (ক্যাটাগরী-২) এবং মৎস্য খাদ্য বিক্রয় পাইকারী ও খুচরা (ক্যাটাগরী-৩ক ও ৩খ) প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স ও নবায়ন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	০২ কর্মদিবস	<ol style="list-style-type: none"> <li>হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স</li> <li>হালনাগাদ ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন</li> <li>হালনাগাদ আয়কর সনদ</li> <li>হালনাগাদ আমদানী-রপ্তানী লাইসেন্স</li> <li>বিএসটিআই ও পরিবেশ অধিদপ্তরের প্রত্যয়ন পত্রের সত্যায়িত কপি</li> </ol>	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	<p>ক) লাইসেন্স ফি: ক্যাটাগরী-১: ১০০০০/- ক্যাটাগরী-২: ১০০০০/- ক্যাটাগরী-৩ক: ১০০০/- ক্যাটাগরী-৩খ: ৫০০/- খ) লাইসেন্স নবায়ন ফি: ক্যাটাগরী-১: ৫০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৫০০০/- ক্যাটাগরী-৩ক: ৫০০/- ক্যাটাগরী-৩খ: ৩০০/- গ) ভ্যাট- ১৫% ঘ) চালান কোড:১৪৪৩১০০০০১৮ ৫৪</p>		

৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ অনুযায়ী নিবন্ধন ও নবায়ন প্রদান প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।  ক্যাটাগরী-১: কার্প মাছের রেণু উৎপাদন হ্যাচারি। ক্যাটাগরী-২: গলদা ও বাগদা চিংড়ি পিএল উৎপাদন হ্যাচারি। ক্যাটাগরী-৩: দেশীয় অন্যান্য মাছের হ্যাচারি। ক্যাটাগরী-৪: মনোসেক্স তেলাপিয়ার হ্যাচারি। ক্যাটাগরী-৫: বাহারী মাছের হ্যাচারি। ক্যাটাগরী-৬: মাছ ব্যতীত অন্যান্য জলজ প্রাণির হ্যাচারি।	০২ কর্মদিবস	১. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ২. হালনাগাদ ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন ৩. হালনাগাদ আয়কর সনদ ৪. গুণগত মানসম্পন্ন মৎস্যবীজ উৎপাদনের জন্য হলফনামা ৫. বার্ষিক মৎস্য উৎপাদন পরিকল্পনা ৬. ব্লুড উন্নয়ন পরিকল্পনা	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	ক) আবেদন ফি-২০০/-  খ) লাইসেন্স ফি: ক্যাটাগরী-১: ৩০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৭৫০০/- ক্যাটাগরী-৩: ৩০০০/- ক্যাটাগরী-৪: ৩০০০/- ক্যাটাগরী-৫: ১৫০০/- ক্যাটাগরী-৬: ৩০০০/- গ) লাইসেন্স ফি: ক্যাটাগরী-১: ২০০০/- ক্যাটাগরী-২: ৬০০০/- ক্যাটাগরী-৩: ২০০০/- ক্যাটাগরী-৪: ২০০০/- ক্যাটাগরী-৫: ১০০০/- ক্যাটাগরী-৬: ১০০০/- ঘ) ভ্যাট- ১৫% ঙ) চালান কোড: ১৪৪৩১০০০১৮ ৫৪		
৫	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল /ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-১৯৮৩ এবং বিধিমালা-১৯৯৭ (সংশোধিত -২০০৮ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল /ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	১৫ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র যোগাযোগ</li> <li>ই-মেইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মোহা: শারমিন আখতার সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর সদর, দিনাজপুর। কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮০১ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯	মোঃ তারিকুর রহমান সরকার জেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর। কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩
২	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	১০ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	ইমেইল- sufodinajpur@fisheries.gov.	ইমেইল- dfodinajpur@fisheries.gov.
৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		

	অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির আঙ্গিক, ত্রৈমাসিক, ষাণ্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ		• ই-মেইল			bd	bd
৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আদেশমতে	১. আবেদনপত্র ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে		
৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধিমালা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে		

## ২.৩ ) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	১৫ কর্মদিবস	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মোছা: শারমিন আখতার সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর সদর, দিনাজপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- sufodinajpur@fisheries.gov.bd	মোঃ তারিফুর রহমান সরকার জেলা মৎস্য কর্মকর্তা দিনাজপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dfodinajpur@fisheries.gov.bd
২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত কনটেন্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা	১০ কর্মদিবস	• আগত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	১৫ কর্মদিবস	• আগত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা।	০৭ কর্মদিবস	আবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	১০ কর্মদিবস	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামগ্রাট ও পেনশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ কর্মদিবস	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৮	মৎস্য অধিদপ্তরের PRL ও অবসরগামী কর্মকর্তাগণের কর্মকালীন দপ্তর হতে প্রাপ্ত ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একিভূত করে সার সংক্ষেপ প্রতিবেদন (৭ কলাম ছকে) প্রস্তুত	১০ কর্মদিবস	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		


## ৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) 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
৫.	অनावশ্যক ফোন/তদবির না 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, দিনাজপুর।	মোঃ তারিফুর রহমান সরকার মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dfodinajpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোঃ সাইফুদ্দিন ইয়াহিয়া মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.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 ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

  
৩০/১২/২৪

মোছাঃ শারমিন আখতার  
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
দিনাজপুর সদর, দিনাজপুর।