

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রনির্মিত পুষ্টি চাহিদা পূরণ, পরিষ্কার বিশোধন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি

মিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়ীভাবে উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যকর্মী ও মৎস্যজবি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কলিকৃত উন্নয়ন সাধন

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিপোষ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ নাগরিকপ্রান্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্নতম কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরম নাই ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস 	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচড়া, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮২৬ ফোন: ০২৪৮২২৬২১৩৩ ইমেইল: sufogangachara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮২৬ ফোন: ০২৪৮২২৬২১৩৩ ইমেইল-dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্যজবি বিষয়ক পুস্তক, পুঁজিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রদান ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরম নাই ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/ মোবাইল ইন্টারনেট 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	মৎস্য হান্ডবুক আইন-২০১০ ও মৎস্য হান্ডবুক বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রতি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রতি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৫	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরম নাই ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/ মোবাইল /ইন্টারনেট। 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য পরিচালনা ও মাননিয়ন্ত্রণ অধ্যাদেশ-১৯৮০ এবং বিধিমালা-১৯৯৭ (সংশোধিত -২০০৮ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরম নাই ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/ মোবাইল ইন্টারনেট। 	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রক্রিয়ান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলায় কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	• পত্র যোগাযোগ • ই-মেইল • ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	নিম্নের উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পংখাচকা, হংপুর। মোবাইল: ০১৭৬৯৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮৯৯৭৮৩০০ ইমেইল: sufogangachhara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা হংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮৯৯৭৮৩০০ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	উপজেলায় আওতাধীন সমাধি ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	• আপত্ত পত্র • ই-মেইল	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অর্ধিৎ জালতি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ছাস্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	৭ দিন	• আপত্ত পত্র • ই-মেইল	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আবেদনমতে	• ব্যক্তিগত যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৫	জল প্রাচিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রক্রিয়ান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলায় কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জাতীয় মৎস্য সত্ত্বাধ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রদায়িক সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	নিম্নের উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পংখাচকা, হংপুর। মোবাইল: ০১৭৬৯৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮৯৯৭৮৩০০ ইমেইল- sufogangachhara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা হংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮৯৯৭৮৩০০ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য স্থাপনাগামকরণ	০১ দিন	• পরবর্তাহুকৃত কনটেন্ট • ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	জলময়লা, অত্যাগ্রন, সোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	• আপত্ত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	সোনা অবমুক্তি প্রক্রাৰ নিয়ন্ত্রণ বিকায়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	• আপত্ত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		

০৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা।	৩০ দিন	আবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক	
০৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক	
০৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামপ্রস্ট ও পেনশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক	
০৮	মৎস্য অধিদপ্তরের PRL ও অবসরগামী কর্মকর্তাগণের কর্মকাণীম দপ্তর হতে প্রাপ্ত ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একিভূত করে সার সংক্ষেপ প্রতিবেদন (৭কলাম ছকে)প্রস্তুত	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক	

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকিত সেবা গ্রহিতর সন্ধ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নোবাইল মেসেজ/ই মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা গ্রহিত্রে অসন্তুষ্টি হলে ন্যূনতমপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সন্ধ্যে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সন্ধ্যে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	ন্যূনতমপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর	যোগাযোগের ঠিকানা নোবাইল: ০১৭৬২৪৫২৮২০ ফোন: ০২৫৮২২৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	যোগাযোগের ঠিকানা নোবাইল: ০১৭৬২৪৫২৭৪০ ফোন: ০২৫৮২২৬২১৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.gov.bd	২০ কর্মদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস