

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. মিশন ও ভিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যসম্পদ উৎস হতে গ্রামিণ পুষ্টি চাহিদা পূরণ, খাদ্যা নিরাপত্তা ও রপ্তানি আর বৃদ্ধি

ভিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আর বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যস্বামী ও মৎস্যস্বামি তরু বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাজিতে উন্নয়ন সাধন

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবাদান 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
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনার বিষয় লিপিবদ্ধ প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>বাক্সপত্র যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইউজারনেট</li> <li>মৎস্য চাষ বিষয়ে জ্ঞানস</li> </ul>	নিজ উদ্দেশ্যে	বিনামূল্যে	<p>শীলা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পংগাচড়া, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৯৯৪৫৯৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৫৮৩০৫ ইমেইল: Sufoangachara@fisheries.gov.bd</p>	<p>মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। ফোন: ০২৫৪৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৯৯৪৫৯৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৫৮৩০৫ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd</p>
০২	মৎস্যসম্বন্ধে বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রদান ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>বাক্সপত্র যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল</li> <li>ইউজারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	১ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: বাক্সপত্র যোগাযোগ/ ইউজারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৪	মৎস্য হ্যাণ্ডারি আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাণ্ডারি বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও লিচেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	১ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: বাক্সপত্র যোগাযোগ/ ইউজারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৫	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>বাক্সপত্র যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল /ইউজারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য (পরিমার্শ ও মনোনিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-১৯৮৩ এবং বিধিমালা-১৯৮৭ (সংশোধিত)-২০০৬ এবং ২০০৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>বাক্সপত্র যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল ইউজারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অফেনন করণ প্রতিস্থান	সেবাশুল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ মাঠিওপ্রাপ্ত 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
০১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র যোগাযোগ</li> <li>ই-মেইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে	শীপা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পাংগাচড়া, হাংপুর। মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮-২৬ ফোন: ০২৪৮২২৭৮-৬০০ ইমেইল: sufogangachhara@fisheries.gov.bd	মোঃ দলুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা হাংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮-২০ ফোন: ০২৪৮২২৬২১৫৫ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	উপজেলায় আওতাধীন সমগ্র ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর প্রতীকিত জখব প্রতিরূপা করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>জাপত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে		
০৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অতিষ্ঠ জাপতি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ছাত্রমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>জাপত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আদেশমত্রে	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৫	কণ প্রারিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক		সংক্রিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অফেনন করণ প্রতিস্থান	সেবাশুল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ মাঠিওপ্রাপ্ত 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
০১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রদায়ের সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে	শীপা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পাংগাচড়া, হাংপুর। মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮-২৬ ফোন: ০২৪৮২২৭৮-৬০০ ইমেইল: Sufogangachhara@fisheries.gov.bd	মোঃ দলুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা হাংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৮-২০ ফোন: ০২৪৮২২৬২১৫৫ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য স্থাননাগাচরণ	৩১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত কনটেন্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে		
০৩	জলসংগ্রহ, জলসংরক্ষণ, পোনা অবচুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>জাপত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে		
০৪	পোনা অবচুক্তি প্রদান নিয়ন্ত্রণ বিষয়ক বিজ্ঞপ্তি প্রতিক্রিয়া	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>জাপত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা শুল্যে		

০৫	কর্মচারীদের হাতুড়ী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা।	৩০ দিন	আবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৬	দপ্তরের কর্মচারীদের হার্বিক বর্ষিত বেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদনপত্র/কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৭	দপ্তরের কর্মচারীদের লায়সেন্স ও পেমশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	আবেদনপত্র/কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৮	সংসদ অধিনায়কের PRL ও অবদরশাসী কর্মকর্তাদের কর্মকালীন দপ্তর হতে প্রায় ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একিছুত করে সার সংক্ষেপ প্রতিবেদন (৭ কলাম ছকে) প্রস্তুত	১০ দিন	আবেদনপত্র/কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

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

ক্রমিক	প্রতিনিয়ত/ব্যক্তিগত সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে করণীয়
১.	স্বাসংস্পর্শ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় ফিন পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাৎের জন্য হার্ব জারিনে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/কলকির না করা

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রক্রিতে অননুষ্ঠিত হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আর 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
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা হুৎসা কর্মকর্তা, রংপুর	স্বঃ বনজুজামান হানিক মোবাইল: ০১৭১২৪৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮২৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, সংসদ অধিনায়ক, রংপুর বিভাগ, রংপুর	স্বঃ পাইতুদ্দিন ইয়াহিয়া মোবাইল: ০১৭১২৪৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮২৯৬২১৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.gov.bd	২০ কর্মদিবস
০৩	ক্রান্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৪নং পোষ্ট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৯১০৬০৬ ওয়েব: www.grs.gov.bd	১০ কর্মদিবস