

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎসে হতে প্রাথমিক পুষ্টির মাছিয়া পুষ্টি, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি

মিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়ির জমানা জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি মাছিয়া পুষ্টি ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যোপকারি তথা বাংলাদেশের জাতি সামাজিক ক্ষেত্রে কলিকিত উন্নয়ন ঘটান

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন করার প্রক্রিয়াজন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	স্বাক্ষর 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 মাছ এবং জমানা জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লগনমই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত ফোনে</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্য মাছ বিষয়ক আলপ</li> </ul>	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	মিনিরি উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচড়া, রংপুর মোবাইল: ০১৭৯৯৪৪১১১০০ ফোন: ০২৫৮-২২৭৮৬০০ ইমেইল: sufogangachara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর ফোন: ০২৫৮-৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৯৯৪৪১১১০০ ফোন: ০২৫৮-২২৭৮৬০০ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্যজাত বিষয়ক পুস্তক, পুষ্টিকা, খামার পরিদেপনার জন্য প্রদিক্সন সার্ভিস, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রদান ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত ফোনে</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	মৎস্য মাছ আইন-২০১০ ও মৎস্য মাছ বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রদানে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন করার প্রক্রি: ব্যক্তিগত ফোনে/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৪	মৎস্য হ্যাণ্ডবুক আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাণ্ডবুক বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও নিবন্ধন প্রদানে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন করার প্রক্রি: ব্যক্তিগত ফোনে/ ইন্টারনেট।	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>ব্যক্তিগত ফোনে</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) তত্ত্বাবধান-২০১৩ এবং বিধিমালা-২০১৭ সংশোধিত -২০১৬ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত ফোনে</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	সেবাবুলা এবং পরিষেবা 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	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 মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচকা, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬১৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮২৯৭৮৬০৩ ইমেইল- sufogangachhara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬১৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮২৯৬২১০৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	উপজেলার আওতাধীন সমার ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর রুলশীট জবাব প্রক্রিয়া ত্বরান্বিতকৃত জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অফিসিট আনতি ও নিষ্পত্তির আনিক, ট্রেমাসিক, বাস্তবায়নিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আদেশমতে	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৫	অন্য প্রতিষ্ঠে 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 প্রাপ্তিস্থান	সেবাবুলা এবং পরিষেবা 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	জাতীয় মৎস্য সন্মার উপস্থাপন	৩০ দিন	সম্পূর্ণসহ সাংগঠনিক বিবরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচকা, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬১৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮২৯৭৮৬০৩ ইমেইল- sufogangachhara@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬১৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮২৯৬২১০৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য স্থানান্তরিতকরণ	৩১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত তথ্যস্ট্রিক্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	জলসমৃদ্ধ, অস্বাস্থ্য, পোনা অবনুষ্টি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	পোনা অবনুষ্টি প্রত্যাব নিবৃদ্ধন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		

০৫	কর্মচারীদের চাকরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা।	৩০ দিন	আবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বৃত্তি ভেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যাম্পার্ট ও পেনশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৮	সংস্থা অভ্যন্তরের PRL ও জনস্বার্থপর কর্মকর্তাদের কর্মকর্তাবীন দপ্তর হতে প্রায় ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একিভুক্ত 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/কাল্পনিক সেবা প্রদানের মধ্যে কতটি
১.	সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	সম্মত প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ফোন/ই-মেইলের নির্দেশন অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাৎের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	জনাবশ্যক ফোন/ভনটির না করা

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রক্রিতে অসমুঠ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আর তাছাড়া 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 সংস্থা কর্মকর্তা, রংপুর	যোগাযোগের ঠিকানা মোবাইল: ০১৭৬২৪৪০২৮২০ ফোন: ০২৪৮২৯৬২১৩৩ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, সংস্থা অভ্যন্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোবাইল: ০১৭৬২৪৪০২৭৪০ ফোন: ০২৪৮২৯৬২৭৩৬ ইমেইল: ddrangpur@fisheries.gov.bd	১০ কর্মদিবস
০৩	আদালত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, এনসি গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১০৬৬০১ ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস