

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
কাউখালী, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা।

www.fisheries.kawkhali.rangamati.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য
সেপ্টেম্বর, ২০২৪ (১ম ত্রৈমাসিক)

১. ভিশন ও মিশন

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

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবী, রুম নং, ও জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নাম্বার জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল |
|--------|--|-----------------------------|---|---|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান | ১ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগটেলিফোন/মোবাইল<ul style="list-style-type: none">ইন্টারনেটমৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | নিজ উদ্যোগে | বিনামূল্যে | প্রদীপ কুমার দে ক্ষেত্র সহকারী দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৮২৮-৫৬০৭৯৬ | আরিফুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা কাউখালী, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা। দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৫২ |
| ২ | মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ; | ১ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগটেলিফোন/মোবাইল<ul style="list-style-type: none">ইন্টারনেটমৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলামৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

| | | | | | | | |
|---|--|-------------|---|--|--------------------------------------|--|--|
| ৩ | মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রদান | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর সেবা প্রাপ্তির স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান | | |
| ৪ | মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর সেবা প্রাপ্তির স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান | | |
| ৫ | চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান | ১ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৬ | স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্য পণ্য প্রক্রিয়াকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান | ১ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৭ | মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্সে নবায়ন/প্রদান | ২ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিধি মোতাবেক চালান ও পে-অর্ডার | | |

| | | | | | | | |
|---|--|-------------|---|---|--------------------------------|--|--|
| ৮ | রপ্তানীত্ব্য ও আমদানীকৃত মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের নমুনা পরীক্ষণ; RMP ও NRCP এর নমুনা এবং মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষণ | ১৫ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল <ul style="list-style-type: none"> ইন্টারনেট মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলামৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিধি মোতাবেক চালান ও পে-অর্ডার | | |
|---|--|-------------|---|---|--------------------------------|--|--|

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবী, রুম নং, ও জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নাম্বার জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল |
|--------|--|-----------------------------|--|--|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ ই-মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | প্রদীপ কুমার দে ক্ষেত্র সহকারী দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৮২৮-৫৬০৭৯৬ | আরিফুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা কাউখালী, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা। দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৫২ |
| ২ | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন | ৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ ই-মেইল | সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৩ | সরকারি মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা প্রনয়ন | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ ই-মেইল | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৪ | জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনো অবমুক্তির কার্যক্রম | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ ই-মেইল | সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

| | | | | | | | |
|---|---|-------------|--|--|------------|--|--|
| ৫ | বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুঁজি অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ। | ১৫ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ ই-মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৬ | বিভাগীয় উপপরিচালকের আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প এবং সকল পর্যায়ের দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক অধিদপ্তরে প্রেরণ। | ৩০ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ই-মেইল | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবী, রুম নং, ও জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নাম্বার জেলা/উপজেলার কোর্ড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল |
|--------|---|-----------------------------|--|---|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১. | সিনিয়র উপজেলার কর্মরত সকল কর্মকর্তার কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রির কারিগরী সহায়তা, প্রশিক্ষণ ও রক্ষাবেক্ষণ | ৩ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: চাহিদাপত্র প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | প্রদীপ কুমার দে ক্ষেত্র সহকারী দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৮২৮-৫৬০৭৯৬ | আরিফুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা কাউখালী, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা। দাপ্তরিক ইমেইল: ufokawkhal@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৫২ |
| ২. | ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ | ১ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: কনটেন্ট সরবরাহ প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৫. | কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা | ৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র জমা প্রদান, সরাসরি ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---------------|--|---|------------|--|--|
| ৬. | কর্মকর্তাগণের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা | ৭ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র জমা প্রদান, • সরাসরি • ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৭. | কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা | ৭ কর্মদিবস | আবেদনপত্র জমা প্রদান সরাসরি ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৮. | শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা | ৭ কর্মদিবস | আবেদনপত্র জমা প্রদান, সরাসরি ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৯. | বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা | ৭ কর্মদিবস | আবেদনপত্র জমা প্রদান সরাসরি ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ১০. | বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা | ৭ কর্মদিবস | আবেদনপত্র জমা প্রদান, সরাসরি ইমেইল | কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ১১. | সিনিয়র উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান | ৩ কর্মদিবস | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র জমা প্রদান • সরাসরি • ইমেইল | কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

- ১। যথাযথ মাধ্যমে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)।
- ২। মৎস্যচাষের পরামর্শ গ্রহণকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান।
- ৩। সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই দপ্তরে উপস্থিত থাকা।
- ৪। যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রজোষ ক্ষেত্রে নির্ধারিত 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 | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জেলা মৎস্য কর্মকর্তা | অধীর চন্দ্র দাস জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাঙ্গামাটি। মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৪৯ ফোন: ০২৩৩৩৩৭১৫৩৪ ইমেইল: dforangamati@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rangamati.gov.bd | ৩০ কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা | জনাব মোঃ বেলাল হায়দার উপপরিচালক (অ.দা), মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ। মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯২৯১ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬১২৭ ইমেইল: ddchittagong@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.chittagongdiv.gov.bd | ২০ কর্মদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd | ৬০ কর্মদিবস |