

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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 মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থসামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	তাৎক্ষণিক	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষি/আগ্রহী ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, মাটিরাঙ্গা, খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা।	বিনামূল্যে	আরিফুল মোল্লা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: ufomatiranga@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৩৩২ ফোন: ০৩৭১৯৬০৮৯	ড. মো: আরিফ হোসেন জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: dfokhagrachari@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৩২৮ ফোন: ০৩৭১৬১৭২৬
২.	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়াল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	তাৎক্ষণিক	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, মাটিরাঙ্গা, খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা।	বিনামূল্যে		
৩.	মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৩দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/সি:উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়		বিনামূল্যে		

৪.	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৩ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/সি:/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়		বিনামূল্যে		
৫.	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান।	তাৎক্ষণিক	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই		বিনামূল্যে		
৬.	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান।	১ দিন	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই		বিনামূল্যে		
৭.	পিসিআর ল্যাব প্রতিষ্ঠা ও চিংড়ি আমদানির মাধ্যমে চাষি কর্তৃক ভাইরাসমুক্ত পিএল/পোনামজুদ নিশ্চিতকরনে সহায়তা।	৭ দিন	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৮.	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান।	১ দিন	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৯.	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্স নবায়ন/প্রদানে সহায়তা প্রদান।	২ দিন	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
১০.	রপ্তানী ও আমদানীকৃত মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের নমুনা পরীক্ষণ; RMP ও NRCP এর নমুনা এবং মৎস্যখাদ্য এর নমুনা পরীক্ষাকরণে সহায়তা প্রদান।	১৫ দিন	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা।	৩০ দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, মাটিরাঙ্গা, খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা।	বিনামূল্যে	আরিফুল মোল্লা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: ufomatiranga@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৩২ ফোন: ০৩৭১৯৬০৮৯	ড. মো: আরিফ হোসেন জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: dfokhagrachari@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৩২৮ ফোন: ০৩৭১-৬১৭২৬
২.	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন।	৭ দিন	নেই		বিনামূল্যে		
৩.	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম।	৩০ দিন	সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৪.	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুঙ্খ অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তিকরণ।	১৫ দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র		বিনামূল্যে		
৫.	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়াকরণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	৩০ দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র		বিনামূল্যে		
৬.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	৭ দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত প্রতিবেদন		বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (নাম, পদবি, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ।	১দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: কনটেন্ট সরবরাহ	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, মাটিরাঙ্গা, খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা।	বিনামূল্যে	আরিফুল মোল্লা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: ufomatiranga@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৩৩২ ফোন: ০৩৭১৯৬০৮৯	ড. মো: আরিফ হোসেন জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: dfokhagracha@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৩২৮ ফোন: ০৩৭১-৬১৭২৬
২	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ।	৫ দিন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধিদপ্তরের আদেশপ্রাপ্তি		বিনামূল্যে		
৩	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়নওবিতরণ।	৭ দিন	স্থান: সি: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়		বিনামূল্যে		
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীনিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা।	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৫.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা।	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৬.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৭.	বিএফও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা।	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
৮.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা।	৭দিন	কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম		বিনামূল্যে		
৯.	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান।	৩দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
১০.	সকলখাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		
১১.	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারি	৭ দিন	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি		বিনামূল্যে		

২.৪) সি:/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয় কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- i. উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত তথ্য প্রদান।
- ii. মৎস্যচাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরূপণ এবং চাহিদাভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন।
- iii. মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন করা এবং আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং মৎস্যখাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ।
- iv. মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্য হ্যাচারিসমূহের নিবন্ধন নিশ্চিত করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ।
- v. মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহার রোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান।
- vi. মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক প্রযুক্তি সফলভাবে হস্তান্তরের লক্ষ্যে উদ্বুদ্ধকরণ, চাষি প্রশিক্ষণ প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ।
- vii. অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নসহ বিভিন্ন প্রজাতির গুণগতমান সম্পন্ন পোনা ও বুডমাছ উৎপাদন ও সরবরাহ।
- viii. মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান।
- ix. প্রযুক্তি হস্তান্তর, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের লক্ষ্যে সকল প্রকার মুদ্রিত এবং অডিও-ভিস্যুয়াল সম্প্রসারণ সামগ্রি অতীষ্ট জনগোষ্ঠীর মধ্যে বিতরণ।
- x. অভ্যন্তরীণ মৎস্যসম্পদ জরীপ পরিচালনা করা।
- xi. প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠপর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে জেলায় প্রেরণের ব্যবস্থা করা।
- xii. কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, পদোন্নতি, সদর দপ্তরের কর্মচারীদের টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সহায়তা করা।
- xiii. কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা/সহায়তা করা।
- xiv. দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান।
- xv. কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর ব্যবস্থা/সহায়তা করা।
- xvi. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা/সহায়তা করা।
- xvii. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।
- xviii. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিএফও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা/সহায়তা করা।
- xix. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা।
- xx. স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে রনিমিত্ত HACCP বাস্তবায়নে কারিগরি সহায়তা প্রদান করা।
- xxi. মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কারখানা, মৎস্য সরবরাহকারী, ডিপো, মৎস্য অবতরণকেন্দ্র, বরফকল, মৎস্যপণ্য রপ্তানীকারক প্রভৃতি লাইসেন্স প্রদান/নবায়নকরণে সহায়তা প্রদান করা।
- xxii. নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্যচাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তা করা।
- xxiii. মৎস্যচাষের মাধ্যমে নিরাপদ মাছ ও চিংড়ি উৎপাদিত হচ্ছে কিনা তা যাচাইয়ের লক্ষ্যে NRCP বাস্তবায়ন করা।
- xxiv. মাছ ও চিংড়িতে অপদ্রব্য পুশ রোধকল্পে অভিযান পরিচালনা করা।
- xxv. মৎস্য ও মৎস্যপণ্য রপ্তানিতে ভূমিকা রাখার কারণে জাতীয় মৎস্যসপ্তাহের পুরস্কার প্রদানের মনোনয়নের জন্য সহায়তা করা।
- xxvi. প্রতিমাসে আয়ের রিপোর্ট জেলায় প্রেরণ নিশ্চিত করা।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	ড. মো: আরিফ হোসেন জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: dfokhagrachari@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৩২৮ ফোন: ০৩৭১-৬১৭২৬	এক মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক (প্রশাসন), মৎস্য অধিদপ্তর		এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		তিন মাস