

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও 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 আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল
(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	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষি/আগ্রহী ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	মোঃ নাসিরুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য অফিসার মনোহরগঞ্জ, কুমিল্লা মোবাইল নম্বর:- ০১৭৬৯৪৫৯৪১৬ টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪১০৪৩১ ইমেইল: ufomonoharganj@fisheries.gov.bd	মোহাম্মদ ওয়াহিদুর রহমান মজুমদার জেলা মৎস্য অফিসার কুমিল্লা মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪০৫ ইমেইল: dfocomilla@fisheries.gov.bd

২.	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	● ব্যক্তিগত যোগাযোগ ● টেলিফোন/মোবাইল ● ইন্টারনেট।	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৩.	মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	● ব্যক্তিগত যোগাযোগ ● টেলিফোন/মোবাইল ● ইন্টারনেট।	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় সেবা প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৪.	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	● ব্যক্তিগত যোগাযোগ ● টেলিফোন/মোবাইল ● ইন্টারনেট।	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় সেবা প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৫.	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	● ব্যক্তিগত যোগাযোগ ● পত্র যোগাযোগ ● ইন্টারনেট।	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই; সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

৬.	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ - ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৭.	পিসিআর ল্যাব প্রতিষ্ঠা ও চিংড়ি আমদানির মাধ্যমে চাষি কর্তৃক ভাইরাসমুক্ত পিএল/পোনা মজুদ নিশ্চিতকরনে সহায়তা	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৮.	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্য পণ্য প্রক্রিয়াকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - ইন্টারনেট।	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৯.	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণস হ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কায়ক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্সে নবায়ন/প্রদানে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	২ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

১০.	রপ্তানীব্যতী ও আমদানীকৃত মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের নমুনা পরীক্ষণ; RMP ও NRCP এর নমুনা এবং মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষাকরণে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
-----	--	--	--	-------------	-----------------	---	---

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল - ইন্টারনেট	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	মোঃ নাসিরুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য অফিসার মনোহরগঞ্জ, কুমিল্লা মোবাইল নম্বর:- ০১৭৬৯৪৫৯৪১৬ টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪১০৪৩১ ইমেইল: ufomonoharganj@fisheries.gov.bd	মোহাম্মদ ওয়াহিদুর রহমান মজুমদার জেলা মৎস্য অফিসার কুমিল্লা মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪০৫ ইমেইল: dfocomilla@fisheries.gov.bd
২.	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	জাতীয় ও স্থানীয় কর্মসূচীর আলোকে সেবা প্রদান	সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৩.	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল - ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

৪.	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুঙ্খ অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ।	● পত্র যোগাযোগ ● ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৫.	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	● পত্র ● ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৬.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	● পত্র যোগাযোগ ● ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	- ব্যক্তি যোগাযোগ - মোবাইল - ইন্টারনেট	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: কনটেন্ট সরবরাহ প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	মোঃ নাসিরুল ইসলাম উপজেলা মৎস্য অফিসার মনোহরগঞ্জ, কুমিল্লা মোবাইল নম্বর:- ০১৭৬৯৪৫৯৪১৬ টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪১০৪৩১ ইমেইল: ufomonoharganj@fisheries.gov.bd	মোহাম্মদ ওয়াহিদুর রহমান মজুমদার জেলা মৎস্য অফিসার কুমিল্লা মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪০৫ ইমেইল: dfocomilla@fisheries.gov.bd
২.	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	- প্রকল্প - রাজস্ব কার্যক্রম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধিদপ্তরের আদেশ প্রাপ্তি প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৩.	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	- ব্যক্তি যোগাযোগ - পত্র - ইমেইল	প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান, - সরাসরি - ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

৫.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	● আবেদনপত্র জমা প্রদান ● সরাসরি ● ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৬.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	● আবেদনপত্র জমা প্রদান ● সরাসরি ● ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৭.	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	● আবেদনপত্র জমা প্রদান ● সরাসরি ● ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৮.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	● আবেদনপত্র জমা প্রদান ● সরাসরি ● ইমেইল	কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
৯.	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	● আবেদনপত্র জমা প্রদান ● সরাসরি ● ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

১০.	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।	● ইন্টারনেট ● পত্র যোগাযোগ	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ
১১.	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী	● পত্র ● ই-মেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	ঐ	ঐ

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ 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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য অফিসার কুমিল্লা	মোহাম্মদ ওয়াহিদুর রহমান মজুমদার জেলা মৎস্য অফিসার কুমিল্লা মোবাইল নম্বরঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪০৫ ইমেইল: dfocomilla@fisheries.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা।	মোঃ আনোয়ার হোসেন পরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা টেলিফোন: ০১৭৬৯৪৫৯২৯১	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস