

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম।

www.fisheries.nageshwari.kurigram.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি(Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র বিচেন 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 সুরক্ষা ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এ ক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থসামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদনপ ত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন 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। | ১ দিন | প্রয়োজন নাই | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | মোঃ শাহাদৎ হোসেন সি. উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম। ফোনঃ ০৫৮২৬৫৬৩২১ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ ইমেইলঃ sufonageshwari@fisheries.gov.bd | কালি পদ রায় জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ ইমেইলঃ dfokurigam@fisheries.gov.bd |
| ২ | মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়াল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ। | ১ দিন | প্রয়োজন নাই | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |

| | | | | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|--|---|
| ৩ | মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান। | ৩০ দিন | -আবেদন পত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -টাকা জমাদানের চালান | ওয়েবসাইট/জেলা/উপ জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | পাইকারী ১০০০/- খুচরা-৫০০/- ট্রেজারি চালান কোড: ১৪৪৩১০০০০১৮৫৪ | <p>মোঃ শাহাদৎ হোসেন সি. উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম। ফোনঃ ০৫৮২৬৫৬৩২১ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ ইমেইলঃ sufonageshwari@fisheries.gov.bd</p> | <p>কালি পদ রায় জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইলঃ dfokurigram@fisheries.gov.bd</p> |
| ৪ | মৎস্য হ্যাচারি আইন ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান। | ৩০ দিন | -আবেদন পত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -টাকা জমাদানের চালান | ওয়েবসাইট/জেলা/উপ জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | কার্প-৩০০০/- দেশীয় প্রজাতি- ৩০০০/- বাহারি মাছ-১৫০০/- ট্রেজারি চালান কোড: ১৪৪৩১০০০০১৮৫৪ | | |
| ৫ | চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | ১ দিন | প্রয়োজন নাই | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |
| ৬ | চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্তে বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান। | ১ দিন | প্রয়োজন নাই | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |
| ৭ | জেলেদের পরিচয়পত্র প্রদান | ৩০ দিন | -আবেদন পত্র -নাগরিকত্ব সদন -ছবি -জাতীয় পরিচয়পত্র | ওয়েবসাইট/জেলা/উপ জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৮ | প্রকৃত মৎস্যজীবীদের প্রত্যয়ন প্রদান | ৭ কর্মদিবস | -আবেদন পত্র -জাতীয় পরিচয়পত্র -জেলে কার্ড | ওয়েবসাইট/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৯ | মাছ চাষী হিসাবে প্রকৃত মৎস্য খামারীদেরকে প্রত্যয়ন পত্র প্রদান। | ৭ কর্মদিবস | -আবেদন পত্র -জাতীয় পরিচয়পত্র | ওয়েবসাইট/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ১০ | নতুন উদ্যোক্তাগণকে মৎস্য খামার ব্যবস্থাপনার প্রাক্কলন প্রস্তুতপূর্বক প্রদান। | ১ দিন | প্রয়োজন নাই | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদনপ ত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|---|--------------------------------------|----------------------|---|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | বিভিন্ন দপ্তরের মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময় | ৩ কর্ম দিবস | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | মোঃ শাহাদৎ হোসেন সি. উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম। ফোনঃ ০৫৮২৬৫৬৩২১ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ ইমেইলঃ sufonageshwari@fisheries.gov. bd | কালি পদ রায় জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইলঃ dfokurigram@fisheries.gov.b d |
| ২ | পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান | ১ দিন | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |
| ৩ | মোবাইল কোর্ট/অভিযান পরিচালনায় সহায়তা প্রদান | ১ দিন | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |
| ৪ | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা | ৭ কর্ম দিবস | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদনপ ত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|--------------|--|--------------------------------|-------------------------|---|--|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন | ৭ দিন | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | মোঃ শাহাদৎ হোসেন সি. উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম। ফোনঃ ০৫৮২৬৫৬৩২১ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ | কালি পদ রায় জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ |
| ২ | জলমহাল, অভয়াশ্রম ব্যবস্থাপনা, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা। | নির্ধারিত সময় | দাপ্তরিক পত্র | প্রয়োজন নাই | বিনামূল্যে | | |

| | | | | | | |
|----|--|------------|-----------------------|------------|------------|--|
| ৩ | কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | <p>মোঃ শাহাদৎ হোসেন সি. উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা নাগেশ্বরী, কুড়িগ্রাম। ফোনঃ ০৫৮২৬৫৬৩২১ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৮ ইমেইলঃ sufonageshwari@fisheries.gov.bd</p> <p>কালি পদ রায় জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইল:০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইলঃ dfokurigram@fisheries.gov.bd</p> |
| ৪ | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ৫ | কর্মচারীগণের শৃংখলাজনিক কর্মক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ৬ | অফিস ব্যবস্থাপনায় এবং আর্থিক ব্যয়ের ওপর অধিকতর স্বচ্ছতা আনায়নের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ৭ | কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের সুপারিশ করা। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ৮ | কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান করা। | ৩ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ৯ | কর্মচারীদের বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন মূল্যায়ন করা। | ২৮ দিন | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |
| ১০ | উপজেলা মৎস্য দপ্তরের অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রতিবেদন প্রেরণ। | ৭ কর্মদবিস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | |

২.৪) উপজেলা মৎস্য দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- *উপজেলার বিদ্যমান জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি প্রদান করা ।
- *ব্যক্তিগত প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সার্বিক সহায়তা প্রদান ।
- *উপজেলা মৎস্য দপ্তর প্রণীত মৎস্য বিষয়ক উন্নয়ন প্রকল্পের কারিগরি সম্ভাব্যতা যাচাই পূর্বক বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান ।
- *মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও বিধিমালা-২০১১ এর আওতায় মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী/আমদানিকারক/বিপণনকারীকে লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন করা ।
- *মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক প্রযুক্তি সফলভাবে হস্তান্তরের লক্ষ্যে উদ্ধৃকরণ, চাষী প্রশিক্ষণ, প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি সংগ্রহ ও বিতরণ ।
- *অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্য বীজ উৎপাদন খামরের কর্মপরিকল্পনা প্রনয়নসহ বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মান সম্পূর্ণ মৎস্য পোনা ও ব্রুড মাছ উৎপাদনে সহায়তা
- * মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন ও পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান ।
- * প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময়ে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ।
- * কর্মকর্তা/কর্মচারীদের টাইমস্কেল ও সিলেকশন শ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা করা ।
- * কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা ।
- * কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বি এফ ও জিপিএফ অগ্রীম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা ।
- * মৎস্য চাষের মাধ্যমে নিরাপদ মাছ ও চিংড়ি উৎপাদিত হচ্ছে কি না তা যাচাইয়ের লক্ষ্যে NRCP বাস্তবায়ন করা ।
- *ব্যক্তিগত প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্পের প্রনয়ন ও বাস্তবায়নে সার্বিক সহায়তা প্রদান ।
- * অধিদপ্তরের বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প দলিলের বর্ণিত দায়িত্ব পালনে কর্মকর্তাদের সহায়তা প্রদান ।
- *উপজেলার বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কাজ তদারকি ও পর্যালোচনা এবং পরামর্শ প্রদান ।
- * ইলিশ সম্পদ উন্নয়ন এবং সংরক্ষণের জন্য জনসচেতনতা বৃদ্ধি ও বিভিন্ন দপ্তরের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে অভিযান পরিচালনা করা ।

৩) সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|--|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | মৎস্য চাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান । |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বই উপস্থিত থাকা । |
| ৪ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা । |

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------------|--|--|--|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, কুড়িগ্রাম | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোনঃ ০২৫৮৯৯৫০৫২৫ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইলঃ dfokurigram@fisheries.gov.bd ওয়েবঃ www.fisheries.kurigram.gov.bd | ৩০ কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর | উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ইমেইলঃ ddrangpur@fisheries.gov.bd ওয়েবঃ www.fisheries.rangpurdiv.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। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd | ৬০ কর্মদিবস |