

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
নেত্রকোনা সদর, নেত্রকোণা।
fisheries.netrokonasadar.netrokona.gov.bd

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 এক্ষেত্রে হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়িচাষ এবং অন্যান্য জলজসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	<ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগটেলিফোন/মোবাইল/ই-মেইলইন্টারনেট (এ্যাপস)	মৎস্যচাষি অথবা আগ্রহী ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন। প্রাপ্তি স্থান : সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd

ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য
১ম ত্রৈমাসিক হালনাগাদকৃত (জুলাই/২৪ থেকে সেপ্টেম্বর/২৪)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ফোন ও ই-মেইল
২.	মাছচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, ম্যানুয়েল লিফলেট, প্রশিক্ষণ সামগ্রী ইত্যাদি প্রণয়ন/সংগ্রহ ও বিতরণ	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল/ই-মেইল ইন্টারনেট 	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই প্রাপ্তিস্থান : ওয়েব সাইট/ উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	পদবী: সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা/স্ফেত্র সহকারি মোবাইল : ০১৭৩৮-৯৩৯৬২৪	পদবী:সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd
৩.	মৎস্যখাদ্য ও পশুখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়ন/বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল/ই-মেইল ইন্টারনেট 	আবেদন ফরম প্রাপ্তি : ওয়েব সাইট/সম্প্রসারণ শাখা (মৎস্য অধিদপ্তর)/জেলা ও উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয় সেবা প্রাপ্তিস্থান : জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল- sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী:জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd
৪.	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ অনুযায়ী মৎস্য হ্যাচারির লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> পত্র যোগাযোগ নির্ধারিত ফরম ও শর্তাদি প্রতিপালন সাপেক্ষে আবেদনের প্রেক্ষিতে পত্রজারি। 	আবেদন ফরম প্রাপ্তি : ওয়েব সাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা (মৎস্য অধিদপ্তর)/ বিভাগীয় উপপরিচালকের কার্যালয়/জেলা ও উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়। সেবা প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিধি মোতাবেক চালান/ পেঅর্ডার	৩০ দিন	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল :০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল- sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী:জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd
৫.	মৎস্য খাদ্য নমুনা পরীক্ষা	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ 	সেবা প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ দিন	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল :০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল- sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী:জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
১.	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	<ul style="list-style-type: none"> পত্রযোগাযোগ ই-মেইল ওয়েবসাইট 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : আগতপত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান : উপ জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	সরকার কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময়সীমা র মধ্যে	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল- dfonetrokona@fisheries.gov.bd
২.	জলমহাল ব্যবস্থাপনা, অভয়াশ্রম মেরামত ও সংরক্ষণ ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম বাস্তবায়ন	<ul style="list-style-type: none"> পত্রযোগাযোগ ই-মেইল ইন্টারনেট 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : আগতপত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা র মধ্যে	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd
৩.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প এবং সকল পর্যায়ের দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক অধিদপ্তরে প্রেরণ।	<ul style="list-style-type: none"> পত্রযোগাযোগ ই-মেইল 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : আগতপত্র/অডিট সংক্রান্ত আপত্তি পত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান : জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
১	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : চাহিদাপত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান : জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd
২	বিষয় ভিত্তিক প্রশিক্ষণ আয়োজন	<ul style="list-style-type: none"> অফিস আদেশ বাজেট বরাদ্দ প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন 	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : চাহিদাপত্র সেবা প্রাপ্তিস্থান : জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd
৩	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ ই-মেইল/ইন্টারনেট 	সেবা প্রাপ্তিস্থান : জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	পদবী: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৯৩৮৮২৪৬৮৯ (ব্যক্তিগত) ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd	পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল : ০১৭১২০৪৩২৭৩ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd

- ❖ উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত নীতি কৌশল ও কর্মসূচি প্রণয়ন;
- ❖ মৎস্য চাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরূপণ এবং চাহিদা ভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন;
- ❖ মৎস্য খাদ্য 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 মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ❖ মৎস্য হ্যাচারি আইন ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ের মৎস্য হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ❖ মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান;
- ❖ প্রযুক্তি হস্তান্তর, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের লক্ষ্যে সকল প্রকার মুদ্রিত এবং অডিও-ভিস্যুয়াল সম্প্রসারণ সামগ্রি প্রণয়ন এবং অভীষ্ট জনগোষ্ঠার মধ্যে বিতরণ;
- ❖ মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধি এবং মৎস্য সম্পদ সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় নীতি ও কৌশল প্রণয়নে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে সহায়তা প্রদান;
- ❖ উপজেলার সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের কম্পিউটারের টেকনিক্যাল সাপোর্ট প্রদান;
- ❖ অভ্যন্তরীণ মৎস্য সম্পদ জরীপ পরিচালনা করণ;
- ❖ প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে অধিদপ্তর ও বিভাগে প্রেরণের ব্যবস্থা করা;
- ❖ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন;
- ❖ স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান;
- ❖ নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তাকরণ;

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত /কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদান কালে 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।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd ফোন: ০৯৫১-৬১৪০৪ ওয়েবসাইট : www.fisheries.netrokona.gov.bd	৩০ দিন
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর ময়মনসিংহ বিভাগ ময়মনসিংহ	বিভাগীয় উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ ইমেইল: ddmymensingh@fisheries.gov.bd ফোন: +৮৮০২৯৯৬৬৬৯২৭২ ওয়েবসাইট : www.fisheries.mymensinghdiv.gov.bd	২০ দিন
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ দিন

৩০/০৯/২০২৪

(দেবশীষ ঘোষ)

সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

নেত্রকোণা সদর, নেত্রকোণা

ইমেইল: sufonetrokona@fisheries.gov.bd

ফোন: ০৯৫১৬১৩৫৫