

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১.০ ভিশন ও মিশনঃ

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

মিশনঃ সুষ্ট ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজসম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাজিত উন্নয়ন সাধন।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, নম্বর, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)																				
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	(৩) ১ কর্মদিবস	(৪) <ul style="list-style-type: none"> - নির্ধারিত ফরম নেই - ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস 	(৫) প্রয়োজন নাই	(৬) বিনামূল্যে	(৭) সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা মোবঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭২৮৭ ইমেইল- sufopalashbari@fisheries.gov.bd	(৮) জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৩ ফোন- ০২৫৮৭১০০১৯ ই মেইল- :dfogaibandha@fisheries.gov.bd																				
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ।	১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> - নির্ধারিত ফরম নেই - ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে																						
৩	মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা-২০২৪ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে এবং নবায়নে আবেদন গ্রহণ ও জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা।	০৫ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> - আবেদনপত্র - হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স - ফি জমা দানের চালান কপি 	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	<table border="1"> <thead> <tr> <th>কাটা.</th> <th>লাইসেন্স ফি</th> <th>নবায়ন ফি</th> <th>আপিল ফি</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>১</td> <td>২০,০০০</td> <td>১০,০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> <tr> <td>২</td> <td>২০,০০০</td> <td>১০,০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> <tr> <td>৩(ক)</td> <td>২০,০০০</td> <td>১০,০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> <tr> <td>৩(খ)</td> <td>১০,০০০</td> <td>৫০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> </tbody> </table> <p>চালান কোড - ১৪২২২৯৯(ফি) ১১৪১১০১(ভ্যাট)</p>	কাটা.	লাইসেন্স ফি	নবায়ন ফি	আপিল ফি	১	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০	২	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০	৩(ক)	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০	৩(খ)	১০,০০০	৫০০০	৬০০০		
কাটা.	লাইসেন্স ফি	নবায়ন ফি	আপিল ফি																								
১	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০																								
২	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০																								
৩(ক)	২০,০০০	১০,০০০	৬০০০																								
৩(খ)	১০,০০০	৫০০০	৬০০০																								

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বিভিন্ন দপ্তরের মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	৩ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন প্রদান এবং কমিটির সভায় যোগদান	১ কর্মদিবস	-	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৩	মোবাইল কোর্ট/ অভিযান পরিচালনায় সহায়তা প্রদান	১ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৪	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	৭ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জাতীয় মৎস্য সম্ভার উদ্যাপন	০৭ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
২	ওয়েভপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	১ কর্মদিবস	সরবরাহকৃত কনটেন্ট, ইটারনেট	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা।	৭ কর্মদিবস	আগত পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৭ কর্মদিবস	আগতপত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৬	কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামগ্রাউন্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা সহায়তা প্রদান	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd
৮	উপজেলার দপ্তরসমূহের প্রশাসনিক ও অফিস ব্যবস্থাপনায় এবং আর্থিক ব্যয়ের ওপর আধিকৃত স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা, মোবঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৭১০০১৯ ই মেইল-:dfogaibandha@fisheries.gov.bd

৩) সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

ক্র.নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মাছ চাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধায্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৬	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।

৪) অভিযোগ ও তিকার ব্যবস্থা

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 ক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, গাইবান্ধা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, গাইবান্ধা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৩ ফোন-০২৫৮৭১১০০১৯ ই মেইল- :dfogaibandha@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.gaibandha.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ ইমেইল-ddrangpur@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rangpurdiv.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, নেং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস