

## 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** সুষ্ঠু 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 কাঙ্ক্ষিত 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 কর্মকর্তার (পদবী, ফোন ও ইমেইল)																				
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)																				
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নেই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul>	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা মোবাঃ ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন-০২৫৮৮৮৭২৮৭ ইমেইল- sufopalashbari@fisheries.gov.bd	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"> <li>নির্ধারিত ফরম নেই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে																						
৩	মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা- ২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে এবং নবায়নে আবেদন গ্রহণ ও জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা।	০৫ কর্মদিবস	-আবেদনপত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -ফি জমাদানের চালান কপি	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ক্যাটা.</th> <th>লাইসেন্স ফি</th> <th>নবায়ন ফি</th> <th>আপিল ফি</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>১</td> <td>১০০০০</td> <td>৫০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> <tr> <td>২</td> <td>১০০০০</td> <td>৫০০০</td> <td>৬০০০</td> </tr> <tr> <td>৩(ক)</td> <td>১০০০</td> <td>৫০০</td> <td>১০০০</td> </tr> <tr> <td>৩(খ)</td> <td>৫০০</td> <td>৩০০</td> <td>৫০০</td> </tr> </tbody> </table> <p>চালান কোড - ১৪২২১৯৯(ফি) ১১৪১১০১(ভ্যাট)</p>	ক্যাটা.	লাইসেন্স ফি	নবায়ন ফি	আপিল ফি	১	১০০০০	৫০০০	৬০০০	২	১০০০০	৫০০০	৬০০০	৩(ক)	১০০০	৫০০	১০০০	৩(খ)	৫০০	৩০০	৫০০		
ক্যাটা.	লাইসেন্স ফি	নবায়ন ফি	আপিল ফি																								
১	১০০০০	৫০০০	৬০০০																								
২	১০০০০	৫০০০	৬০০০																								
৩(ক)	১০০০	৫০০	১০০০																								
৩(খ)	৫০০	৩০০	৫০০																								

৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও নিবন্ধন/নবায়নের আবেদন গ্রহণ ও জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা।	৫ কর্মদিবস	-আবেদনপত্র -হালনাগাদ ড্রেড লাইসেন্স - আয়কর প্রদানের প্রত্যয়নপত্র -ফি জমাদানের চালান কপি	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	ক্যাটা	আবেদন	নিবন্ধন	নবায়ন		
					ফি	ফি	ফি			
					১	২০০	৩০০০	২০০০		
					২	২০০	৭৫০০	৬০০০		
					৩	২০০	৩০০০	২০০০		
					৪	২০০	৩০০০	২০০০		
					৫	২০০	১৫০০	১০০০		
৬	২০০	৩০০০	১০০০							
					চালান কোড -১৪২২২০২(ফি) ১১৪১১০১(ভ্যাট)					

	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ কর্মদিবস	প্রয়োজন নাই	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য(পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-১৯৮৩ এবং বিধিমালা-১৯৯৭ (সংশোধিত - ২০০৮ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	৩০ কর্মদিবস	-নির্ধারিত ফরম নেই -ব্যক্তিগত যোগাযোগ -টেলিফোন/মোবাইল/ ইন্টারনেট	প্রয়োজন নাই	বিধি মোতাবেক		
৭	জেলে নিবন্ধনের আবেদন গ্রহণ, যাচাই বাছাই, উপজেলা কমিটির অনুমোদন গ্রহণ, ডাটাবেজে এন্ট্রিকরণ ও জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা	৩০ কর্মদিবস	-আবেদনপত্র -জাতীয় পরিচয়পত্র -নাগরিকত্ব সনদ -ছবি	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
৮	প্রকৃত মৎস্যজীবীদের প্রত্যয়ন	৭ কর্মদিবস	-আবেদনপত্র -জাতীয় পরিচয়পত্র -জেলে কার্ড	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
৯	মাছচাষি হিসেবে প্রকৃত মৎস্য খামারীদের প্রত্যয়নপত্র প্রদান	৭ কর্মদিবস	আবেদন জাতীয় পরিচয়পত্র জমির কাগজপত্র	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
১০	নতুন উদ্যোক্তাগণকে মৎস্যখামার ব্যবস্থাপনার প্রাক্কলন প্রস্তুতপূর্বক প্রদান	১ কর্মদিবস	আবেদন জাতীয় পরিচয়পত্র জমির কাগজপত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
১১	জাতীয় মৎস্য পদক এর আবেদন গ্রহণ, যাচাই বাছাই, উপজেলা কমিটিতে অনুমোদন এবং জেলা মৎস্য দপ্তরে অগ্রগামী করা	৩০ দিন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন - উৎপাদন তথ্য - রেকর্ডপত্র	অত্র দপ্তর/ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ন 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, মোবাইল- ০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল- sufopalashbari@fisheries. gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৭৭১০০১৯ ই মেইল- :dfogaibandha@fisheri es.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন প্রদান এবং কমিটির সভায় যোগদান	১ কর্মদিবস	- দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৩	মোবাইল কোর্ট/ অভিযান পরিচালনায় সহায়তা প্রদান	১ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৪	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	৭ কর্মদিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		

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 সপ্তাহ উদযাপন	০৭ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা মোবাইল- ০১৭৬৯৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৮৮৭৭২৮৭ ইমেইল- sufopalashbari@fisheries. gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৬ ফোন- ০২৫৮৭৭১০০১৯ ই মেইল- :dfogaibandha@fisheri es.gov.bd
২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	১ কর্মদিবস	সরবরাহকৃত কনটেন্ট, ইন্টারনেট	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা।	৭ কর্মদিবস	আগত পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৭ কর্মদিবস	আগতপত্র	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৬	কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা সহায়তা প্রদান	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		
৮	উপজেলার দপ্তরসমূহের প্রশাসনিক ও অফিস ব্যবস্থাপনায় এবং আর্থিক ব্যয়ের ওপর অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	প্রয়োজন নাই	বিনা মূল্যে		

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 ধায়্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অनावশ্যক ফোন/তদবির না করা
৬	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

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, গাইবান্ধা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, গাইবান্ধা মোবাইল-০১৭৬৯-৪৫৯৭৪৩ ফোন-০২৫৮৭৭১০০১৯ 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, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন-৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

