

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
ফুলবাড়ী, কুড়িগ্রাম।

www.fisheries.phulbari.kurigram.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: 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 অধীষ্ঠ 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

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(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 হাফিজুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফুলবাড়ী, কুড়িগ্রাম। ফোন: ০৫৮২৫৫৬০১৮ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৬০ ইমেইল: ufophulbari@fisheries.gov.bd	মো: জহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: 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	-আবেদনপত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -টাকা জমাদানের চালান	ওয়েবসাইট/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর	পাইকরী-১০০০/- খুচরা-৫০০/- ট্রেজারি চালান কোড: ১৪৪৩১০০০০১৮৫৪		

৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৩০ দিন	-আবেদনপত্র -হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স -টাকা জমাদানের চালান -টিআইএন সার্টিফিকেট	ওয়েবসাইট/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর	কার্প-২০০০/- দেশীয় প্রজাতি- ১০০০/- ট্রেজারি চালান কোড: ১৪৪৩১০০০০১৮৫৪	মোঃ হাফিজুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফুলবাড়ী, কুড়িগ্রাম। ফোন: ০৫৮২৫৫৬০১৮ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৬০ ইমেইল: ufoPhulbari@fisheries.gov.bd	মোঃ জাহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: dfokurigram@fisheries.gov.bd
৫	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	প্রয়োজন নাই	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	৩ কর্ম দিবস	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে	মোঃ হাফিজুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফুলবাড়ী, কুড়িগ্রাম। ফোন: ০৫৮২৫৫৬০১৮ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৬০ ইমেইল: ufoPhulbari@fisheries.gov.bd	মোঃ জাহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: dfokurigram@fisheries.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান	১ দিন	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৩	মোবাইল কোর্ট/অভিযান পরিচালনা বাস্তবায়ন।	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 / আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী ফোন ও ইমেইল)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৭ দিন	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে	মোঃ হাফিজুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফুলবাড়ী ,কুড়িগ্রাম। ফোন: ০৫৮২৫৫৬০১৮ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৬০ ইমেইল: ufoPhulbari@fisheries.gov.bd	মো: জহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: dfokurigram@fisheries.gov.bd
২	জলমহাল, অভয়াশ্রম ব্যবস্থাপনা, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা।	নির্ধারিত সময়	দাপ্তরিক পত্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৩	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৫	কর্মচারীগণের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	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	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৭	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ,বদলী,ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৮	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান প্রসঙ্গে।	৩ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		

৯	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ হাফিজুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফুলবাড়ী, কুড়িগ্রাম। ফোন: ০৫৮২৫৫৬০১৮ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৬০ ইমেইল: ufoPhulbari@fisheries.gov.bd	মোঃ জহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: dfokurigram@fisheries.gov.bd
---	--	---------------	-----------------------	------------	------------	--	---

২.৪) উপজেলা মৎস্য দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- * উপজেলার বিদ্যমান জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান করা।
- * ব্যক্তিগত প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাসআবায়নে সার্বিক সহায়তা প্রদান।
- * উপজেলা মৎস্য দপ্তর প্রণীত মৎস্য বিষয়ক উন্নয়ন প্রকল্পের কারিগরি সম্ভাব্যতা যাচাই পূর্বক বাসআবায়নে 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 হস্তান্তর করার লক্ষ্যে উদ্ধৃদ্ধকরণ, চাষী প্রশিক্ষণ, প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি সংগ্রহ ও বিতরণ;
- * অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্য বীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রনয়নসহ বিভিন্ন প্রজাতির গুনগত মান সম্পন্ন মৎস্য পোনা ও বুরম্বট মাছ উৎপাদনে সহায়তা।
- * মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদ্যাপন ও পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান।
- * প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বোচ্চ মনিটরিং রক্ষণ খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা।
- * কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ পদোন্নতি, সদর দপ্তরের কর্মচারীদের টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা করা।
- * কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাসআবায়নের ব্যবস্থা করা।
- * কর্মকর্তা কর্মচারীদের বি এফ ও জিপিএফ অগ্রীম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা।
- * মৎস্য চাষের মাধ্যমে নিরাপদ মাছ ও চিংড়ি উৎপাদিত হচ্ছে কিনা তা যাচায়ের লক্ষ্যে NRCP বাসআবায়ন করা।
- * ব্যক্তিগত প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্পের প্রনয়ন ও বাসআবায়নে সার্বিক সহায়তা প্রদান।
- * অধিদপ্তরের বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের পকল্প দলিলের বর্ণিত দায়িত্ব পালনে কর্মকর্তাদের সহায়তা প্রদান।
- * উপজেলার বাসআবায়িত 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 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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, কুড়িগ্রাম	মো: জহিরুল ইসলাম আকন্দ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কুড়িগ্রাম ফোন: ০২৫৮৭৭২৬১০৯ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৭৫৪ ইমেইল: dfokurigram@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা পরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মো: আয়নাল হক পরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর ফোনঃ ০৫২১৬৪৭৭০ মোবাইলঃ ০১৩৩৪৯১১৮০৯ ইমেইল: directorrangpur@fisheries.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। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস
---	--	--	--	-------------