

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 অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"><li>নির্ধারিত ফর্ম নাই</li><li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li><li>টেলিফোন/মোবাইল</li><li>ইন্টারনেট</li><li>মৎস্য চাষ বিষয়ক এ্যাপস</li></ul>	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	মোঃ হাকিবুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ২৩৫০৮ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৭ ফোন: ০৫২২৬৫৬০৬৭ ufopirgachha@fisheries.gov.bd	মোঃ হারুন-অর-রশিদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্য চাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"><li>নির্ধারিত ফর্ম নাই</li><li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li><li>টেলিফোন/মোবাইল</li><li>ইন্টারনেট</li></ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	মৎস্য খাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়ন ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	০৭ দিন	আবেদন ফর্ম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতোবক		
০৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	০৭ দিন	আবেদন ফর্ম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতোবক		

০৫	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	০৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফর্ম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ হাকিবুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ২৩৫০৮ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৭ ফোন: ০৫২২৬৫৬০৬৭ ufopirgachha@fisheries.gov.bd	মোঃ হারুন-অর-রশিদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd
০৬	মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মান নিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-1983 এবং বিধিমালা-1997 (সংশোধিত-2008 এবং 2024) বাস্তবায়নে সহায়তা।	০১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফর্ম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক	মোঃ হাকিবুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ২৩৫০৮ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৭ ফোন: ০৫২২৬৫৬০৬৭ ufopirgachha@fisheries.gov.bd	মোঃ হারুন-অর-রশিদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
০১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র যোগাযোগ</li> <li>ই-মেইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ হাকিবুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ২৩৫০৮ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৭ ফোন: ০৫২২৬৫৬০৬৭ ufopirgachha@fisheries.gov.bd	মোঃ হারুন-অর-রশিদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়াকরণ পূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগতপত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	উপজেলার মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	০৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগতপত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আদেশ মতে	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তরে	বিধি মোতাবেক		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, উপজেলা কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
০১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	<p>মোঃ হাকিবুর রহমান উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ২৩৫০৮ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৭ ফোন: ০৫২২৬৫৬০৬৭ ufopirgachha@fisheries.gov.bd</p> <p>মোঃ হারুন-অর-রশিদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ.দা.) কোড: ৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd</p>	
০২	ওয়েব পোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত কন্টেন্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগতপত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগতপত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদন পত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৭	দপ্তরের কর্মচারীদের লামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	আবেদন পত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৮	মৎস্য অধিদপ্তরের PRL ও অবসরগামী কর্মকর্তাগণের কর্মকালীন দপ্তর হতে প্রাপ্ত ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একীভূত করে সারসংক্ষেপ (৭ কলাম ছকে) প্রস্তুত	১০ দিন	আবেদন পত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

৩. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
০৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৫	অনাবশ্যিক ফোন/ তদবিবর না করা

8) 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	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর	মোঃ হাবুন-অর-রশিদ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০৫২১৬২৯২৯ dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্ম দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোঃ আয়নাল হক মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: ০৫২১৬৪৭৭০ ddrangpur@fisheries.gov.bd	২০ কর্ম দিবস
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 কর্ম দিবস