

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও
www.fisheries.pirganj.thakurgaon.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

যে কোন প্রতিষ্ঠানের সামগ্রিক কার্যাদি গতিশীলতা, স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের অন্যতম পূর্ব শর্ত একটি সিটিজেন চার্টার। সুনির্দিষ্ট এবং সুস্পষ্ট সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে দ্রুত ও কার্যকর সেবা প্রদান সহজতর হয়। প্রতিষ্ঠানিক উন্নয়নের একটি অন্যতম পূর্ব শর্ত সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি। তাঁদের মূল্যবান মতামত/সুপারিশের ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া যুগোপযোগীকরণ সহজতর হয়। দেশের জনগণের অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যে বিভাগীয় মৎস্য অধিদপ্তর যাবতীয় কার্যক্রম তথা (Client) গ্রাহক সেবার মান আরো উন্নত করার মাধ্যমে সিটিজেন চার্টার ইতিবাচক ও কার্যকর ভূমিকা রাখবে বলে আশা করা যায়।

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য 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 উৎকৃষ্ট জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্রে হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - মৎস্য চাষ বিষয়ক জ্যাপস	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	মো: খালেদ মোশাররফ সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও ইমেইল: sufopirganj@fisheries.gov.bd
২.	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	ফোন: ০২৫৮-৯৯৩৩১৯৬ সেল ফোন: ০১৭৬৯-৪৫৯৭৮৭

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৪.	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৫.	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্র যোগাযোগ - ইন্টারনেট।	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	
৬.	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ - ইন্টারনেট	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	
৭.	চিংড়ি বাজারজাত/রফতানির পূর্বে প্রাথমিক পরিচর্যার নিমিত্ত চিংড়ি অবতরণ কেন্দ্র ও সার্ভিস সেতার ব্যবহারে সহায়তা	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
৮.	পিসিআর লাব প্রতিষ্ঠা ও চিংড়ি আমদানির মাধ্যমে চাষি কর্তৃক ভাইরাসমুক্ত পিএল/পোনা মজুদ নিশ্চিতকরনে সহায়তা	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	

4

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোমা অবমুক্তির কার্যক্রম	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল - ইন্টারনেট	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
৫.	বাগিজিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তিকরণ।	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
৬.	জেলা মৎস্য দপ্তরের আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প এবং সকল পর্যায়ের দপ্তর এর রত্নশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক অধিদপ্তরে প্রেরণ।	- পত্র - ই-মেইল	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	
৭.	জেলা মৎস্য দপ্তরের আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন অধিদপ্তরে প্রেরণ	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৮.	ক্রমপুঞ্জিভূত অনিষ্পন্ন সাধারণ, অগ্রিম (SFI) ও খসড়া (ডিপি) অনুচ্ছেদের অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্বি/ত্রিপক্ষীয় সভার কার্যপত্র সংগ্রহ পূর্বক কার্যক্রম গ্রহণ।	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬.	কর্মচারী বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান, - সরাসরি - ইমেইল	সিনিয়র উপজেলা মহাস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
৭.	কর্মকর্তাগণের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান, - সরাসরি - ইমেইল	সিনিয়র উপজেলা মহাস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
৮.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি - ইমেইল	সিনিয়র উপজেলা মহাস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
৯.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান, - সরাসরি - ইমেইল	সিনিয়র উপজেলা মহাস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
১০.	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি - ইমেইল	সিনিয়র উপজেলা মহাস্য কর্মকর্তার দপ্তর পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	

৩) ঠাকুরগাঁও জেলার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক

ক্র. নং	দপ্তর	সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক
১	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর	http://fisheries.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd/site/page/170e0480-1955-11e7-83d4-286ed488c766/
২	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, পীরগঞ্জ	http://fisheries.pirganj.thakurgaon.gov.bd/site/page/1b4d2e87-1947-11e7-83d4-286ed488c766/
৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, বালিয়াডাঙ্গী	http://fisheries.baliadangi.thakurgaon.gov.bd/site/page/b1aa294d-6153-4df9-9584-c764c94d72f5/
৪	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, রাণীশংকৈল	http://fisheries.ranisankail.thakurgaon.gov.bd/site/page/5542bd2b-7584-4071-b77c-90074f2d8e47/
৫	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, হরিরপুর	http://fisheries.haripur.thakurgaon.gov.bd/site/page/cc585758-195c-11e7-83d4-286ed488c766/

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৫) 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	মো: খালিদুজ্জামান জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ঠাকুরগাঁও মোবাইল : ০১৭৬৯-৪৫৯৭৮৪ ফোন : ০৫৬১-৫৩৪৬৩ ইমেইল: dfothakurgaon@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.thakurgaon.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক	মো: মনিরুল ইসলাম উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: ০৫২১-১৬৪৭৭০ 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 ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস


২২.০৩.২২
(মোঃ রাশেদ আলম মোশাররফ)
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও