

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 এক্ষেত্রে হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
|--------|--|----------------------------|---|---|--|--|--|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
| ১ | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান | ১ দিন | <ul style="list-style-type: none">ব্যক্তি যোগাযোগমোবাইল ওইন্টারনেটমৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | নাম: মোঃ সারোয়ার হোসাইন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০৯৫৩২৫৬১২৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২৯ ইমেইল: ufopurbadhala@fisheries.gov.bd | নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd |
| ২ | মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন | ১ দিন | <ul style="list-style-type: none">ব্যক্তি যোগাযোগমোবাইল ওইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
|--------|---|----------------------------|--|---|--|--|--|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
| | ইত্যাদি বিতরণ; | | | | | | |
| ৩ | মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান | ৩০ দিন | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান | নাম: মোঃ সারোয়ার হোসাইন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০৯৫৩২৫৬১২৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২৯ ইমেইল: ufopurbadhala@fisheries.gov.bd | নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd |
| ৪ | মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান | ৩০ দিন | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | আইন ও বিধি মোতাবেক আবেদন ফরম ও চালান | | |

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
|--------|--|----------------------------|---|---|--|--|--|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
| ১ | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন | ৭ দিন | <ul style="list-style-type: none"> নীতিমালা ও সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ অনুষ্ঠানসূচী প্রেরণ বিভিন্ন কমিটি গঠন | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | নাম: মোঃ সারোয়ার হোসাইন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০৯৫৩২৫৬১২৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২৯ ইমেইল: ufopurbadhala@fisheries.gov.bd | নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd |
| ২ | বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময় | নির্ধারিত সময় | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৩ | পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান | নির্ধারিত সময় | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
|--------|---|--|---|--|---|---|---|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
| ৪ | মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন | নির্ধারিত সময় | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | <p>নাম: মোঃ সারোয়ার হোসাইন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০৯৫৩২৫৬১২৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২৯ ইমেইল: ufopurbadhala@fisheries.gov.bd</p> | <p>নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd</p> |
| ৫ | প্রশিক্ষণ | নির্ধারিত সময় | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিযোগাযোগ মোবাইল ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৬ | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা | ঋণ প্রদানকারী সংস্থার বিধি মোতাবেক | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিযোগাযোগ মোবাইল ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৭ | জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরের আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | ৭ দিন | <ul style="list-style-type: none"> আগতপত্র ও অডিট সংক্রান্ত আপত্তি পত্র | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
|--------|--|----------------------------|--|---|--|---|---|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল) |
| ১. | ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ | ১ দিন | <ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি/পত্রযোগাযোগ মোবাইল ও ইন্টারনেট কনটেন্ট সরবরাহ | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | <p>নাম: মোঃ সারোয়ার হোসাইন পদবী: উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮০৯৫৩২৫৬১২৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২৯ ইমেইল: ufopurbadhala@fisheries.gov.bd</p> | <p>নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd</p> |
| ২. | শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা | ৭ দিন | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র জমা প্রদান সরাসরি ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৩. | কর্মচারীদের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা | ৭ দিন | <ul style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র জমা প্রদান সরাসরি ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৪. | উপজেলায় কর্মরত সকল কর্মকর্তার কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রির কারিগরী সহায়তা, প্রশিক্ষণ ও রক্ষাবেক্ষণ | ৩ দিন | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |
| ৫. | সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা। | ৭ দিন | <ul style="list-style-type: none"> পত্র ও ইন্টারনেট | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর | বিনামূল্যে | | |

২.৪) উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- ❖ উপজেলার বিদ্যমান জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান করা।
- ❖ ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান করা।
- ❖ উপজেলার মৎস্য বিষয়ক সার্বিক তথ্যাদি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহ করা।
- ❖ উপজেলা মৎস্য দপ্তর প্রণীত মৎস্য বিষয়ক উন্নয়ন প্রকল্পের কারিগরি সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা।
- ❖ মৎস্যখাদ্য আইন’ ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা’ ২০১১ এর আওতায় মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী/ আমদানী কারক/ বিপণনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহকে লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন, পরিদর্শন এবং মৎস্যখাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষাসহ আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ❖ মৎস্য হ্যাচারী আইন’ ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা’ ২০১১ এর আওতায় মৎস্য হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন প্রদান ও নবায়ন নিশ্চিত করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ❖ মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অবদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান।
- ❖ অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নসহ বিভিন্ন প্রজাতির গুনগত মানসম্পন্ন পোনা ও ব্রুডমাছ উৎপাদন ও সরবরাহ।
- ❖ মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদান, অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান এবং বিভিন্ন মেলা ও দিবসে অংশগ্রহণ।
- ❖ উপজেলা পর্যায়ে বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কর্মকান্ড তদারকি, পর্যালোচনা ও এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।
- ❖ মৎস্য মাননিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা কার্যকর করার লক্ষ্যে মাছ ও চিংড়ি চাষে অননুমোদিত দ্রব্যের ব্যবহার বন্ধে চাষিদের উদ্বুদ্ধকরণ এবং সংক্রমণের উৎস সনাক্তকরণ, পিএপি, হ্যাসাপ, মাছ ও চিংড়ির আহরণভোর পরিচর্যা, মৎস্য বাজারজাতকরণ স্থাপনার হাইজিন- সেনিটেশন নিশ্চিতকরণ ও এনআরসিপি কার্যক্রম বাস্তবায়নে তদারকি করা।
- ❖ উপজেলা মৎস্য বিষয়ক ও প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধানকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ❖ অধিদপ্তরীয় বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প দলিলে বর্ণিত দায়িত্ব পালন করা।
- ❖ প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময়ে সার্বক্ষণিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা।
- ❖ মৎস্য রক্ষা ও সংরক্ষণ আইন, ১৯৫০ (সংশোধিত ১৯৮২) ও বিধিমালা ১৯৮৫ এর আওতায় বিধিমালা সমূহ বাস্তবায়ন ও আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণসংক্রান্ত কার্যক্রম।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজীকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------|---|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি 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 | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|--|---|---------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা | নাম: মোহাম্মদ শাহজাহান কবীর পদবী: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৯৯৬৬৫১৩৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯২১ ইমেইল: dfonetrokona@fisheries.gov.bd | ৩০ দিন |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ | নাম: মোঃ জাহাঙ্গির আলম পদবী: উপপরিচালক ফোন: ০৯১-৫২২৭২ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮৯৬ ইমেইল: ddmymensinghdiv@fisheries.gov.bd | ৩০ দিন |
| 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 | ৬০ দিন |

স্বাক্ষরিত
মোঃ সারোয়ার হোসাইন
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পূর্বধলা, নেত্রকোণা।
ufopurbadhala@fisheries.gov.bd