

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়ীত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাজিত উন্নয়ন সাধন।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন 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 পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul>	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</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 সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
৫	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল /ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য (পরিদর্শণ ও মাননিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-১৯৮৩ এবং বিধিমালা-১৯৯৭ (সংশোধিত -২০০৮ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য পদক মনোনয়ন প্রস্তাব উর্ধ্বগামীকরণ	৩০ দিন	● পত্র যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
২	মৎস্য আইন বাস্তবায়নে মোবাইল কোর্ট ও অভিযান পরিচালনায় সহায়তা প্রদান	বিধি মোতাবেক	● আগত পত্র ● মৎস্য বিষয়ক আইন, বিধিমালা	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৩	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ব্রডশিট জবাব/কার্যপত্র/কর্মপরিকল্পনা অগ্রগামীকরণ	৭ দিন	● আগত পত্র ● ই-মেইল	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৪	মৎস্য ঋণ প্রদানে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রকৃত মৎস্যখামারীর তথ্য প্রদান	পত্রের আদেশমতে	● ব্যক্তিগত যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৫	বিভিন্ন দপ্তরের চাহিদার আলোকে মৎস্য সম্পদ ও মৎস্যজীবী/মৎস্যচাষি/মৎস্য ব্যবসায়ী/উদ্যোক্তা ও অন্যান্য অংশীজনের তথ্য প্রদান	বিধি মোতাবেক	● আগত পত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীর চাকরি স্থায়ীকরণ, বদলি, বিভিন্ন ছুটি, পদোন্নতি, উচ্চতর গ্রেড প্রদান, জিপিএফ মঞ্জুরির আবেদন অগ্রগামীকরণ	৭ কর্মদিবস	● আগত পত্র / কর্তৃপক্ষের আদেশ	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		
৭	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক প্রদত্ত শিক্ষা অনুদান, চিকিৎসা অনুদানের আবেদন অগ্রগামীকরণ	৭ কর্মদিবস	● আগত পত্র / কর্তৃপক্ষের আদেশ	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্যে		

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০
২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	০১ দিন	● সরবরাহকৃত	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		

			কনটেন্ট ● ইন্টারনেট			মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	● আগত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	● আগত পত্র	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৫	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ষিত বেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্রিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যিক ফোন/ভদবির না 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, রংপুর	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোঃ সাইফুদ্দিন ইয়াহিয়া মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, নেং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস