

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসারের কাযালয়
শার্শা, যশোর

<http://fisheries.sharsha.iessore.gov.bd>

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য
৩য় ত্রৈমাসিক
জানুয়ারি/২০২৫

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 অতীষ্ঠ 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

ক্র	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	আপীল কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(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	সরাসরি/মোবাইল/ইমেইল/অ্যাপস	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষি/আগ্রহী ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	পলাশ বালা সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার শার্শা, যশোর। ufosharsha@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন-: ০২৪৭৭৬৭৫৪৪	সরকার মুহাম্মদ রফিকুল আলম জেলা মৎস্য অফিসার, যশোর ০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬ dfjoessore@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	সরাসরি/মোবাইল/ইমেইল	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস		
৩	মৎস্য খাদ্য বা উপকরণ আমদানী ও বিক্রয়ের জন্য মৎস্যখাদ্য ও পশুখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তি ও নবায়নে সহায়তা প্রদান	সরাসরি/মোবাইল/ইমেইল	কাগজপত্রঃ আবেদন ফর্ম, ট্রেড লাইসেন্স, টিন সার্টিফিকেট, ভ্যাট সার্টিফিকেট, আমদানী সংক্রান্ত কাগজপত্র (আমদানীকারকের ক্ষেত্রে), গুদামের লে-আউট, এনআইডি কার্ড প্রাপ্তির স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়, শার্শা, যশোর।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	সরাসরি/মোবাইল/ইমেইল	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/উপজেলা মৎস্য অফিসারের কাযালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস		

৫.	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই;	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	<p>পলাশ বালা সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার শার্শা, যশোর।</p> <p>ইমেইল: ufosharsha@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন-: ০২৪৭৭৬৭৫৪৪</p>	<p>সরকার মুহাম্মদ রফিকুল আলম জেলা মৎস্য অফিসার, যশোর</p> <p>০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬ dfojessore@fisheries.gov.bd</p>
৬.	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস		
৭.	পিসিআর ল্যাব প্রতিষ্ঠা ও চিংড়ি আমদানির মাধ্যমে চাষি কর্তৃক ভাইরাসমুক্ত পিএল/পোনা মজুদ নিশ্চিতকরনে সহায়তা	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৮.	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্য পণ্য প্রক্রিয়াকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস		
৯.	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কাযক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্সে নবায়ন/প্রদানে সহায়তা	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	কাগজপত্রঃ আবেদন ফর্ম, ট্রেড লাইসেন্স, টিন সার্টিফিকেট, এনআইডি কার্ড	বিনামূল্যে	২ কার্যদিবস		
১০.	রপ্তানী ও আমদানীকৃত মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের নমুনা পরীক্ষণ; RMP ও NRCP এর নমুনা এবং মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষাকরণে সহায়তা প্রদান	সরাসরি/মোবাইল/ ইমেইল	আবেদনপত্র, আমদানী ও রপ্তানি সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	আপীল কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	পত্র/ইমেইল	উর্ধ্বতন দপ্তরের চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	<p>পলাশ বালা সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার শার্শা, যশোর। ইমেইল: ufosharsha@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন-: ০২৪৭৭৭৬৭৫৪৪</p>	<p>সরকার মুহাম্মদ রফিকুল আলম জেলা মৎস্য অফিসার, যশোর ফোনঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬ dfojessore@fisheries.gov.bd</p>
২	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	জাতীয় ও স্থানীয় কর্মসূচীর আলোকে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	পত্র/ইমেইল	আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস		
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ।	পত্র/ইমেইল	আগত পত্র	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস		
৫	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	পত্র/ইমেইল	আগত পত্র	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস		
৬	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র/ইমেইল	নির্ধারিত প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	আপীলকারী কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	ইন্টারনেট	কনটেন্ট সরবরাহ	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	<p>পলাশ বালা সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার শার্শা, যশোর।</p> <p>ইমেইল: ufosharsha@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন:- ০২৪৭৭৭৬৭৫৪৪</p>	<p>সরকার মুহাম্মদ রফিকুল আলম জেলা মৎস্য অফিসার, যশোর</p> <p>ফোনঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬ dfojessore@fisheries.gov.bd</p>
২.	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	প্রকল্প/রাজস্ব কার্যক্রম	অধিদপ্তরের আদেশ প্রাপ্তি	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস		
৩.	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৫.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	সরাসরি	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৬.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৭.	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৮.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৯.	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস		
১০.	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিতকরণ	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
১১.	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী	সরাসরি / পত্র / ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		

২.৪) সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, শার্শা, যশোর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- ❖ উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত তথ্য প্রদান;
- ❖ মৎস্য চাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরূপণ এবং চাহিদা ভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন;
- ❖ মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন করা এবং আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং মৎস্যখাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ❖ মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্য হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন নিশ্চিত করা করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ❖ মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক প্রযুক্তি সফলভাবে হস্তান্তরের লক্ষ্যে উদ্বুদ্ধকরণ, চাষি প্রশিক্ষণ প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ;
- ❖ মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান;
- ❖ অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নসহ বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মানসম্পন্ন পোনা ও ব্রুড মাছ উৎপাদন ও সরবরাহ;
- ❖ মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান;
- ❖ প্রযুক্তি হস্তান্তর, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পদনের লক্ষ্যে সকল প্রকার মুদ্রিত এবং অডিও-ভিস্যুয়াল সম্প্রসারণ সামগ্রি অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর মধ্যে বিতরণ;
- ❖ অভ্যন্তরীণ মৎস্য সম্পদ জরীপ পরিচালনা করা;
- ❖ প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে জেলায় প্রেরণের ব্যবস্থা করা;
- ❖ কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের নিয়োগ, নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা, পদোন্নতি, সদর দপ্তরের কর্মচারীদের টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রাপ্তিতে সহায়তা করা
- ❖ কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলী, বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরি, ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা/সহায়তা করা
- ❖ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা
- ❖ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা
- ❖ স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণের নিমিত্ত HACCP বাস্তবায়নের কারিগরী সহায়তা প্রদান।
- ❖ মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কারখানা, মৎস্য সরবরাহকারী, ডিপো, মৎস্য অবতরণকেন্দ্র, বরফকল, মৎস্যপণ্য রপ্তানীকারক প্রভৃতি লাইসেন্স প্রদান/নবায়ন করনে সহায়তা প্রদান করা।
- ❖ নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তা করা।
- ❖ মৎস্য চাষের মাধ্যমে নিরাপদ মাছ ও চিংড়ি উৎপাদিত হচ্ছে কিনা তা যাচাইয়ের লক্ষ্যে NRCP বাস্তবায়ন করা।
- ❖ মাছ ও চিংড়িতে অপদ্রব্য পুশ রোধকল্পে অভিযান পরিচালনা করা।
- ❖ মৎস্য ও মৎস্যপণ্য রপ্তানিতে ভূমিকা রাখার কারণে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহের পুরস্কার প্রদানের মনোনয়নের জন্য সহায়তা করা।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিফত 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 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	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	সরকার মুহাম্মদ রফিকুল আলম জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, যশোর।	জেলা মৎস্য অফিস, যশোর ফোনঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬ dfojessore@fisheries.gov.bd	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মোঃ জাহাঙ্গীর আলম উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগ, খুলনা	উপপরিচালক মোবাইল নং: ০১৭৬৯৪৫৯৪৪৭ ddkhulna@fisheries.gov.bd	এক মাস
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	তিন মাস