



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র বিমোচন ও রক্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন : মৎস্য ও চিহ্নিত অপর্যায় জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রক্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অতীত জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্নুক্ত জলাশয়ে সূচু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্রে হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কার্যকর উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রকল্প (৪)	সেবাদায়না এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিহ্নিত মাছ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক দাপনই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তি যোগাযোগ, মোবাইল ও ই-টারনেট	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	নেই	তৎক্ষণিক	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ৫৮০০২১৪৪০১৪৪ ই-মেইল: ufoshibpur_n @fisheries.gov.bd
২	মৎস্য বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ	ব্যক্তি যোগাযোগ, মোবাইল ও ই-টারনেট	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	নেই	তৎক্ষণিক	
৩	মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ বাস্তবায়ন	ব্যক্তি যোগাযোগ, মোবাইল ও ই-টারনেট	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	বিধি মোতাবেক	১ মাস	
৪	মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা ২০১১ বাস্তবায়ন	ব্যক্তি যোগাযোগ, মোবাইল ও ই-টারনেট	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	বিধি মোতাবেক	১ মাস	

২.২) দায়িত্ব সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রকল্প (৪)	সেবাদায়না এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)
১	বিভিন্ন দপ্তর মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	• পর ও ই-টারনেট	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	নেই	নির্ধারিত সময়	
২	পুরস্কার প্রদানের মনোনয়ন দান ও কর্মসূচির সচায় যোগান	• পর ও ই-টারনেট		নেই	নির্ধারিত সময়	
৩	মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন	• পর ও ই-টারনেট		নেই	নির্ধারিত সময়	
৪	প্রশিক্ষণ	• ব্যক্তি যোগাযোগ • মোবাইল ও ই-টারনেট	আবেদন পর	নেই	নির্ধারিত সময়	
৫	ক্ষম প্রাপ্তিতে সহায়তা	• ব্যক্তি যোগাযোগ • মোবাইল ও ই-টারনেট	আবেদন পর	নেই	ক্ষম প্রদানকারী সচায় বিধি মোতাবেক	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রকল্প (৪)	সেবাদায়না এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)
১	জাতীয় মৎস্য সন্মত উদযাপন	• মীতিমালা বিতরণ • অনুষ্ঠানসূচী প্রেরণ • বিভিন্ন কমিটি গঠন • সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	নেই	সরকার কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ফোন: ৫৮০০২১৪৪০১৪৪ ই-মেইল: ufoshibpur_n @fisheries.gov.bd
২	উপজেলা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন বিভিন্ন প্রকল্পের গণগত মানসম্পন্ন পোনা ও ক্রম মাছ উৎপাদন ও সরবরাহ	• ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ও ই-টারনেট	মৎস্য অধিদপ্তর/ উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর	নেই	জুলাই হতে জুন	
৩	৬টি প্রকল্প, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি	আবেদন সাপেক্ষে	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার নকর/ই-টারনেট	নেই	বিধি মোতাবেক	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- উপজেলায় বিদ্যমান জলাশয়ের সূচু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান;
- ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান করা;
- উপজেলা মৎস্য বিষয়ক সার্বিক তথ্যাদি সমগ্র সংরক্ষণ ও সরবরাহ করা;
- উপজেলা মৎস্য দপ্তরে প্রণীত মৎস্য বিষয়ক উন্নয়ন প্রকল্পের কারিগরি সম্বন্ধিতা যাচাই পূর্বক বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা;
- মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ এর আওতায় মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী/আমদানীকারী/বিপণনকারী প্রতিষ্ঠানকে লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন, পরিদর্শন এবং মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষার আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা ২০১১ এর মৎস্য হ্যাচারীসমূহের নিবন্ধন প্রদান ও নবায়ন নিশ্চিত করা এবং আইন প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ।
- মাছ ও চিহ্নিত ফরমালিনসহ বিভিন্ন ঘোষিত অসুন্দর ব্যবহারেরাধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহ সহযোগিতা প্রদান।
- অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন বামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নসহ বিভিন্ন প্রকল্পের গণগত মানসম্পন্ন পোনা ও ক্রম মাছ উৎপাদন ও সরবরাহ।
- মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গবেষণা সূত্রের লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সন্মত পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদান, অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান এবং বিভিন্ন মেলা ও নিবন্ধ অংশগ্রহণ
- উপজেলা পর্যায়ে বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কর্মকর্তা তদারকি, পর্যালোচনা ও এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা;
- মৎস্য মাননিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা কার্যকর করার লক্ষ্যে মাছ ও চিহ্নিত আহরণের পরিচর্যা, মৎস্য বাজারজাতকরণ স্থাপনা হাইজিন-সেমিটেশন নিশ্চিতকরণ ও এনআরসিপি কার্যক্রম বাস্তবায়নে তদারকি করা;
- উপজেলা মৎস্য বিষয়ক ও প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধানকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- অধিদপ্তর/বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প দপ্তরে বর্ণিত দায়িত্ব পালন করা
- প্রাকৃতিক সুর্যোগকালীন সময় সার্বজনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়- ক্ষতির তথ্য ও তা একীভূত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা;

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মাছচাষের 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 কাছে 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	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, নরসিংদী। ফোন-০২-৯৪২৪১০ ই-মেইল- dfonarsingdi@fisheries.gov.bd	এক মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	বিভাগীয় উপ পরিচালক	উপ পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, মৎস্য ভবন, ঢাকা ফোন-০২-৯৫৫০৮২২ ই-মেইল- dddhaka@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 www.gov.bd	তিন মাস