

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর-২০২০)

১. ভিশন ও মিশন

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

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং 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	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট - মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জ্ঞানার নির্ধারিত ফরম নাই। চার্জ/আগ্রহি ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণে পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা সৈয়দপুর, নীলফামারী। মোব: ০১৭৬৯৪৫৯৭৭৭ ইমেইল: sufosaidpur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য অফিসার, নীলফামারী কোড- ৫৩০০, ফোন-০৫৫১৬১৫০৭ ইমেইল: dfonilphamari@fisheries.gov.bd
২.	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	ই	ই

১৮

৩.	মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয় সেবা প্রাপ্তির স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৪.	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয় সেবা প্রাপ্তির স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৫.	মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৬.	নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তা করা।	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - টেলিফোন/মোবাইল - ইন্টারনেট।	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	হ্র	হ্র

৭. শূটকি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্র যোগাযোগ - ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই; সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৮. চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	- ব্যক্তিগত যোগাযোগ - পত্রযোগাযোগ - ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	হ্র	হ্র

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল - ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা সৈয়দপুর, নীলফামারী। মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯৭৭৭ ইমেইল: sufosaidpur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য অফিসার, নীলফামারী কোড- ৫৩০০, ফোন-০৫৫২৬২৫০৭ ইমেইল: dfonilphamar@fisheries.gov.bd

১৫

২.	বাণিজ্যিক অডিট, বিভিন্ন অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুঙ্খ অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উল্লিখিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ।	- পত্র যোগাযোগ - ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	হ	হ
৩.	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	- পত্র - ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র সেবা প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	হ	হ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবায় প্রাপ্ত পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, বৃত্ত নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বৃত্ত নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন নং ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	- ব্যক্তি যোগাযোগ - মোবাইল - ইন্টারনেট	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: কন্টেন্ট সরবরাহ প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা সৈয়দপুর, নীলফামারী। মোবা: ০১৭৬৯৪৫৯৭৭৭ ইমেইল: sufosaidpur@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য অফিসার, নীলফামারী কোড- ৫৩০০, ফোন-০৫৫১৬২৫০৭ ইমেইল: dtonilphamar@fisheries.gov.bd

১৫৫

২.	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান, - সরাসরি ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৩.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি প্রাপ্তি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৪.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৫.	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৬.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) পেতে সহায়তা করা	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি ইমেইল	কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র

৭.	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	- আবেদনপত্র জমা প্রদান - সরাসরি - ই-মেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৮.	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।	- ইন্টারনেট - পত্র যোগাযোগ	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র
৯.	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলম হকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী	- পত্র - ই-মেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাযালয়, সৈয়দপুর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	হ্র	হ্র

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজকর্ত 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

১৮

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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা নীলফামারী।	জেলা মৎস্য অফিসার, নীলফামারী কোড- ৫৩০০, ফোন-০৫৫২৬১৫০৭ ইমেইল dfonilphamari@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর টেলিফোন: ০২-৫৮৯৯৬২৭৩৬ Email:- ddrangpur@fisheries.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 টেলিফোন: ৯৫১৩৬০১ ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

১৮/০২/২৬
২৬/১২/২৬
মোহাম্মদ মোস্তাফিজা আফরোজ
কিনয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
রংপুর, নীলফামারী।