

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

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

**মিশন:** সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল 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<br>নং | সেবার নাম   | সেবা<br>প্রদানের<br>সর্বোচ্চ<br>সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র/<br>আবেদনপত্র<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে)                            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম,পদবী ফোন ও ইমেইল)   | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল<br>নম্বর  |
|--------------|---|--------------------------------------|--|--|---|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)                                  | (৪)  | (৫)  | (৬)   | (৭)   | (৮)   |
| ১            | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি<br>চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ<br>ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই<br>প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।      | ১ দিন                                | প্রয়োজন নাই   | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে  | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>তারাগঞ্জ, রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮০৫১<br>মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৮<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:ufotaraganj@fisheries.gov.bd">ufotaraganj@fisheries.gov.bd</a> | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> |
| ২            | মৎস্যচাষ বিষয়ক<br>পুস্তক,পুস্তিকা, খামার<br>পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ<br>সামগ্রী ,ম্যানুয়াল, বার্ষিক<br>প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ। | ১ দিন                                | প্রয়োজন নাই   | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে  | <a href="mailto:ufotaraganj@fisheries.gov.bd">ufotaraganj@fisheries.gov.bd</a><br><u>bd</u>   |   |
| ৩            | মৎস্যখাদ্য আইন'২০১০ ও<br>মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১<br>মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে<br>সহায়তা প্রদান।                               | ৩০ দিন                               | -আবেদনপত্র<br>-হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স<br>-টাকা জমাদানের চালান | ওয়েবসাইট/<br>জেলা/উপজেলা<br>মৎস্য কর্মকর্তার<br>দপ্তর | পাইকরী-১০০০/-<br>খুচরা-৫০০/-<br>ট্রেজারি চালান<br>কোড:<br>১৪৪৩১০০০০১৮৫৪ |   |   |

|   |   |        |   |  |  |   |   |
|---|---|--------|---|--|--|---|---|
| ৪ | মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান। | ৩০ দিন | -আবেদনপত্র<br>-হালনাগাদ ড্রেড লাইসেন্স<br>-টাকা জমাদানের চালান<br>-টিআইএন সার্টিফিকেট | ওয়েবসাইট/<br>জেলা/উপজেলা<br>মৎস্য কর্মকর্তার<br>দপ্তর | কার্প-২০০০/-<br>দেশীয় প্রজাতি-<br>১০০০/-<br>ড্রেজারি চালান<br>কোড:<br>১৪৪৩১০০০০১৮৫৪ | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>তারাগঞ্জ, রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮০৫১<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২৮<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:ufotaragani@fisheries.gov.bd">ufotaragani@fisheries.gov.bd</a> | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> |
| ৫ | চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান  | ১ দিন  | প্রয়োজন নাই  | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে   |   |   |

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম   | সেবা<br>প্রদানের<br>সর্বোচ্চ<br>সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>/<br>আবেদন পত্র<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম,পদবী ফোন ও ইমেইল)   | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল<br>নম্বর  |
|--------------|---|--------------------------------------|----------------------|--|--|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)                                  | (৪)                  | (৫)  | (৬)  | (৭)   | (৮)   |
| ১            | বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক<br>তথ্যাদি বিনিময়        | ৩ কর্ম<br>দিবস                       | দাপ্তরিক পত্র        | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>তারাগঞ্জ, রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮০৫১<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২৮<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:ufotaragani@fisheries.gov.bd">ufotaragani@fisheries.gov.bd</a> | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> |
| ২            | পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও<br>কমিটির সভায় যোগদান | ১ দিন                                | দাপ্তরিক পত্র        | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৩            | মোবাইল কোর্ট/অভিযান<br>পরিচালনা বাস্তবায়ন।           | ১ দিন                                | দাপ্তরিক পত্র        | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৪            | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা                                 | ৭ কর্ম<br>দিবস                       | দাপ্তরিক পত্র        | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   |   |   |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা<br>প্রদানের<br>সর্বোচ্চ<br>সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>/<br>আবেদন পত্র<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি<br>(যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী ফোন ও ইমেইল)  | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, টেলিফোন ও ইমেইল<br>নম্বর  |
|--------------|--|--------------------------------------|-----------------------|--|--|---|---|
| (১)          | (২)  | (৩)                                  | (৪)                   | (৫)  | (৬)  | (৭)   | (৮)   |
| ১            | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন   | ৭ দিন                                | দাপ্তরিক পত্র         | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>তারাগঞ্জ, রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮০৫১<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২৮<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:ufotaragani@fisheries.gov.bd">ufotaragani@fisheries.gov.bd</a> | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> |
| ২            | জলমহাল, অভয়াশ্রম ব্যবস্থাপনা, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা।   | নির্ধারিত সময়                       | দাপ্তরিক পত্র         | প্রয়োজন নাই   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৩            | কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা।  | ৭ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৪            | কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর প্রস্তাব প্রেরণ।   | ৭ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৫            | কর্মচারীগণের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।   | ৭ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৬            | উপজেলার দপ্তরসমূহের প্রশাসনিক ও অফিস ব্যবস্থাপনায় এবং আর্থিক ব্যয়ের ওপর অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়নের লক্ষ্যে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। | ৭ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৭            | কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা   | ৭ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |
| ৮            | উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান প্রসঙ্গে।  | ৩ কর্মদিবস                           | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর   | বিনামূল্যে                                   |   |   |

|   |   |               |                       |            |            |   |   |
|---|---|---------------|-----------------------|------------|------------|---|---|
| ৯ | উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী | ৭<br>কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি | অত্র দপ্তর | বিনামূল্যে | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>তারাগঞ্জ, রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৮৮৭৮০৫১<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২৮<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:ufotaragani@fisheries.gov.bd">ufotaragani@fisheries.gov.bd</a> | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল:<br><a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> |
|---|---|---------------|-----------------------|------------|------------|---|---|

৩) সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

| ক্রমিক<br>নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                                       |
|--------------|--|
| ১            | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান  |
| ২            | মৎস্য চাষের 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<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                           | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির<br>সময়সীমা |
|--------------|--|---|--|------------------------|
| ১            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান<br>দিতে না পারলে                  | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর                       | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা<br>রংপুর।<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩<br>মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০<br>ইমেইল: <a href="mailto:dforangpur@fisheries.gov.bd">dforangpur@fisheries.gov.bd</a> | ৩০ কর্মদিবস            |
| ২            | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে না পারলে | উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর,<br>রংপুর বিভাগ, রংপুর। | মোঃ সাইফুদ্দিন ইয়াহিয়া<br>ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬<br>মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০<br>ইমেইল: <a href="mailto:ddrangpur@fisheries.gov.bd">ddrangpur@fisheries.gov.bd</a>         | ২০ কর্মদিবস            |
| ৩            | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের<br>অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল    | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>   | ৬০ কর্মদিবস            |