



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

উপপরিচালকের কার্যালয়

মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র

রায়পুর, লক্ষ্মীপুর।

www.fitc.raipur.lakshmipur.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ পুষ্টির 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 ও দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থসামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

### ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদানের পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র             | সেবা মূল্য ও এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)  |
|---------|--|----------------------------|--|----------------------------------|---|--|--|
| ১       | ২  | ৩                          | ৪  | ৫                                | ৬   | ৭  | ৮  |
| ১.      | বিভিন্ন প্রজাতির মাছের গুণাগুণ সম্পন্ন রেণু, পোনা ও ব্রুড উৎপাদন এবং সরবরাহ।   | বছরব্যাপী                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul> | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | সরকার নির্ধারিত মূল্য চালানোর মাধ্যমে     | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com             | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |
| ৩.      | বিভিন্ন পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান           | তাৎক্ষণিক                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul> | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com             | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |
| ৪.      | মৎস্য চাষ বিষয়ক লিফলেট, পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ | তাৎক্ষণিক                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                 | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com             | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |
| ৫.      | সংযোগ চাষীকে উদ্বুদ্ধকরণ ও উন্নত চাষীতে পরিণতকরণ   | বছরব্যাপী                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul> | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিধি মোতাবেক                              | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com             | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |
| ৬.      | মৎস্য হ্যাচারী আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান  | বছরব্যাপী                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                 | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিধি মোতাবেক                              | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com             | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম                              | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | সেবা প্রদানের পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র             | সেবা মূল্য ও এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)  |  |
|---------|--|----------------------------|--|----------------------------------|---|--|--|--|
| ১       | ২                                      | ৩                          | ৪  | ৫                                | ৬   | ৭  | ৮  |  |
| ১.      | প্রশিক্ষণ প্রদান                       | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul> | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | সরকার নির্ধারিত মূল্য চালানের মাধ্যমে     | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com | মহাপরিচালক<br>মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন,<br>রমনা, ঢাকা<br>মোবা: ০১৭১২-৫৭০৬৬২<br>ফোন: ০২-২২৩৩৮২৮৬১<br>dg@fisheries.gov.bd |
| ২.      | ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান           | ---                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                 | আবেদনপত্র                        | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |  |
| ৩.      | মৎস্য পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন সহায়তা | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>                                 | আবেদনপত্র                        | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |  |
| ৪.      | মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়নে সহায়তা       | নির্ধারিত সময়             | <ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>  | আবেদনপত্র                        | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |  |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রঃ নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়                    | সেবা প্রদানের পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র             | সেবা মূল্য ও এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল) | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)  |  |
|---------|--|---|---|----------------------------------|---|--|--|--|
| ১       | ২  | ৩   | ৪   | ৫                                | ৬   | ৭  | ৮  |  |
| ১.      | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উৎযাপন                                     | সরকার কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে | <ul style="list-style-type: none"> <li>নীতিমালা বিতরণ</li> <li>অনুষ্ঠান সূচি প্রেরণ</li> <li>বিভিন্ন কমিটি গঠন</li> <li>সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ</li> </ul> | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com | মহাপরিচালক<br>মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন,<br>রমনা, ঢাকা<br>মোবা: ০১৭১২-৫৭০৬৬২<br>ফোন: ০২-২২৩৩৮২৮৬১<br>dg@fisheries.gov.bd |
| ২.      | সরকারী মৎস্য বীজ উৎপাদন খামার কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন            | ০১ (এক) মাস                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>  | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৪৪৬<br>ফোন: ০২৩৩৪-৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com |  |
| ৩.      | ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন ও জিপিএফ গ্রহণে সহায়তা | বিধি মোতাবেক                                  | আবেদন সাপেক্ষে  | মৎস্য প্রজনন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র | বিনামূল্যে                                | উপপরিচালক<br>০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ssoraipurfh@gmail.com            | প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>মোবা: ০১৭১৬-১৭২৮৮০<br>ফোন: ০২৩৩৪৪৪২৪৩৯<br>farukmaya66@gmail.com           |  |

### ৩. আপনার (সেবা গৃহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                |
|-----------|--|
| ১.        | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান                                |
| ২.        | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা                       |
| ৩.        | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা       |
| ৪.        | সাক্ষাৎ এর জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫.        | অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা   |

### ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন?  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন?                    | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---|---|--|---------------------|
| ১.        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                  | উপপরিচালক                                   | উপপরিচালক<br>মোবা: ০২৩৩৪৪৪২২৩৭<br>ফোন: ০১৭৬৯৪৫৯৪৪৬<br>ssoraipurfh@gmail.com  | ৩০ কর্মদিবস         |
| ২.        | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মহাপরিচালক                                  | মহাপরিচালক<br>মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন<br>রমনা, ঢাকা<br>মোবা: ০১৭১২-৫৭০৬৬২<br>ফোন: ০২-২২৩৩৮২৮৬১<br>dg@fisheries.gov.bd                  | ২০ কর্মদিবস         |
| ৩.        | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>টেলিফোন: ৯৫১৩৬০১<br>ই-মেইল: grs_acc@cabinet.gov.bd<br>ওয়েব: www.rgs.gov.bd | ৬০ কর্মদিবস         |