



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
বিএফডিসি ভবন, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫

www.flid.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আধুনিক লাগসই তথ্য সেবা সহজিকরণ।

মিশন: গণমাধ্যম ও বিভিন্ন মুদ্রণ সামগ্রীর সহায়তায় মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক তথ্য ও প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট উপকারভোগীদের কাছে সহজলভ্যকরণ এবং টেকসই মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ উন্নয়নে জনসচেতনতা সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১। নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়নে লাগসই প্রযুক্তি সম্প্রসারণে ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে উদ্বুদ্ধকরণ।	- সরাসরি যোগাযোগ - ফোন - ই-মেইল - সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম নিউজ পোর্টাল - ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়া - মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য ভান্ডার (অ্যাপ)	তথ্য প্ল্যানিং, গবেষণা ও প্রশিক্ষণ শাখা/সংশ্লিষ্ট বিভাগ মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	প্রতিদিন অফিস কার্যদিবসে	ডা. মনিরুজ্জামান তরফদার তথ্য কর্মকর্তা (প্রাণিসম্পদ) মোবাইল: ০১৭১৭৬০৮৬২২ ফোন: ৫৫০১২৮০৭ ই-মেইল: iol@flid.gov.bd ও জনাব মাহবুবা খানম তথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য) মোবাইল: ০১৭১২-৪৪২১৭৭ ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫ ই-মেইল: mk.hiya91@gmail.com
২	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়নকল্পে প্রযুক্তি নির্ভর বিভিন্ন সম্প্রসারণ ও প্রকাশনা সামগ্রী মুদ্রণ ও সরবরাহকরণ।	- অনলাইন মাধ্যম - ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম - সরাসরি - সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম	প্রশাসন ও প্রকাশনা শাখা মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রতিদিন অফিস কার্যদিবসে	

২.২। দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বাংলাদেশ বেতারে মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আলোচনা অনুষ্ঠান আয়োজনে সহযোগিতা প্রদান	• পত্র-যোগাযোগ • ই-মেইল • সরাসরি • ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম • মোবাইল ফোন	চাহিদাপত্র মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	ডা. মনিরুজ্জামান তরফদার তথ্য কর্মকর্তা (প্রাণিসম্পদ) মোবাইল: ০১৭১৭৬০৮৬২২ ফোন: ৫৫০১২৮০৭ ই-মেইল: iol@flid.gov.bd ও
২	বাংলাদেশ টেলিভিশনে মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আলোচনা অনুষ্ঠান আয়োজনে সহযোগিতা প্রদান	• পত্র-যোগাযোগ • ই-মেইল • সরাসরি • ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম • মোবাইল ফোন	চাহিদাপত্র মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	জনাব মাহবুবা খানম তথ্য কর্মকর্তা (মত্স্য) মোবাইল: ০১৭১২-৪৪২১৭৭ ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫ ই-মেইল: mk.hiya91@gmail.com ও
৩	মত্স্য চাষ ও পশু-পাখি পালন বিষয়ে ব্যাপক জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে টিভি ফিলার, টিভিসি, জিঙ্গেল, প্রামাণ্যচিত্র ইত্যাদি নির্মাণ এবং বাংলাদেশ টেলিভিশনে ও বেসরকারি টিভি চ্যানেলে ও এলইডি স্ক্রিন, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রচারকরণ।	ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া ও বেতার।	চাহিদাপত্র মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	জনাব ইয়াসমিন আক্তার অনুবাদক মোবাইল: ০১৫৩৭১৫২৫০৩ ফোন: ০২-৫৫০১২৮১১ ই-মেইল: flidyvesmin@gmail.com ও
৪	মত্স্য চাষ ও পশু-পাখি পালন বিষয়ে ব্যাপক জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে বহুল প্রচারিত পত্র পত্রিকায় ও বিভিন্ন সরকারি-বেসরকারি টিভি চ্যানেলে নিউজ স্ক্রল ও বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়া।	চাহিদাপত্র মত্স্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চিকিৎসা সাহায্য	- আবেদনপত্র প্রাপ্তি - মঞ্জুরিপত্র জারি	- আবেদনপত্র (সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের আবেদন ফরম) - জাতীয় পরিচয়পত্র - ব্যাংক শাখার রাউটিং নাম্বার - ছবি এক কপি - ব্যবস্থাপত্রের কাগজ - চিকিৎসার ব্যয় বিবরণী	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	জনাব উম্মে হাবিবা উপপরিচালক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর ফোন: ৫৫০১২৮০৬ মোবা. ফোন: ০১৭৩২-৬০৯৮৪৬ ই-মেইল: dd@flid.gov.bd ও ডা. মনিরুজ্জামান তরফদার তথ্য কর্মকর্তা (প্রাণিসম্পদ) মোবাইল: ০১৭১৭৬০৮৬২২ ফোন: ৫৫০১২৮০৭ ই-মেইল: iol@flid.gov.bd ও জনাব মাহবুবা খানম তথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য) মোবাইল: ০১৭১২-৪৪২১৭৭ ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫ ই-মেইল: mk.hiya91@gmail.com
২	জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য ঋণ	- আবেদনপত্র প্রাপ্তি - মঞ্জুরিপত্র জারি	- একাউন্টস স্লিপসহ আবেদন (ভবিষ্য তহবিল হইতে অগ্রিম গ্রহণের জন্য আবেদন ফরম) - জমির দলিলসহ আবেদন - ইন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প মুচলেকাসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	
৩	পদোন্নতি	প্রজ্ঞাপন জারি	- বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন - সার্ভিসবহি - শ্রেণিডেশন তালিকা - বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র - জ্যেষ্ঠতার প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	

৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	- আবেদনপত্র প্রাপ্তি - পত্র জারি	ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন (ছুটি প্রাপ্যতার ফরম)	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব উম্মে হাবিবা উপপরিচালক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর ফোন: ৫৫০১২৮০৬ মোবা. ফোন: ০১৭৩২-৬০৯৮৪৬ ই-মেইল: dd@flid.gov.bd ও জনাব মাহবুবা খানম তথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য) মোবাইল: ০১৭১২-৪৪২১৭৭ ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫ ই-মেইল: mk.hiya91@gmail.com ও জনাব মো. আক্বাহ মাহমুদ উচ্চমান সহকারী মোবাইল: ০১৭৪৭-১৬৩৬১৫ ফোন: ৫৫০১২৮১১ ই-মেইল: akkasmahmud68@gmail.com
৫	পিআরএল মঞ্জুর ও ছুটি নগদায়ন	- পিআরএল কমপক্ষে ৩ (তিন) মাস পূর্বে আবেদন - আদেশ জারি	- নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিসবুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী-১ কপি। - ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব-১ কপি - পিআরএল মঞ্জুরের জন্য ১২ মাস ছুটি পাওনা থাকা আবশ্যিক - অবসরোত্তর ছুটির অতিরিক্ত ছুটি পাওনা থাকলে সর্বাধিক ১৮ মাসের ছুটি নগদায়ন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬	পেনশন সংক্রান্ত	- পেনশন সময়ের ১ (এক) মাস পূর্বে আবেদন - আদেশ জারি	- নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিসবুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী-১ কপি - পিআরএল মঞ্জুরির আদেশ-১ কপি - প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ-১ কপি - নির্ধারিত পেনশন আবেদন ফরম (পেনশন ফরম) ২.১ (সংযোজনী-৪)-১ কপি - পাসপোর্ট সাইজ সত্যায়িত ছবি-৪ কপি - প্রাপ্য পেনশনের উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র (সংযোজনী-২)-৩ কপি - নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬)-৩ কপি - না-দাবী সনদপত্র (সংযোজনী-৮)-১ কপি - পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-১ কপি - সত্যায়িত এসএসসি সনদপত্র-১ কপি - দায়িত্ব হস্তান্তরের আনুগত্য সনদপত্র-১ কপি - সরকারি বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র - নাগরিকত্ব সনদপত্র-১ কপি - অঙ্গীকারনামা-১ কপি - অডিট প্রত্যয়ন পত্র-১ কপি	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব উম্মে হাবিবা উপপরিচালক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর ফোন: ৫৫০১২৮০৬ মোবা. ফোন: ০১৭৩২-৬০৯৮৪৬ ই-মেইল: dd@flid.gov.bd ও জনাব মাহবুবা খানম তথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য) মোবাইল: ০১৭১২-৪৪২১৭৭ ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫ ই-মেইল: mk.hiya91@gmail.com ও জনাব মো. আক্বাহ মাহমুদ উচ্চমান সহকারী মোবাইল: ০১৭৪৭-১৬৩৬১৫ ফোন: ৫৫০১২৮১১ ই-মেইল: akkasmahmud68@gmail.com
৭	কর্মচারীদের পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি পত্র প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রম পত্র জারি এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ	- আবেদন (পাসপোর্টের অনাপত্তি ফরম) - পূরণকৃত নির্ধারিত NOC ফরম - প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	

২.৪। আওতাধীন আঞ্চলিক দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:

১	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি বিষয়ে সম্প্রসারণ কর্মী, সংযোগ খামারি ও উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান।
২	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি বিষয়ে পুস্তক, প্রশিক্ষণ ম্যানুয়েল এবং ডিজিটাল তথ্য সামগ্রী তৈরি এবং বুকলেট, লিফলেট, ফোল্ডার, ব্রসিয়ার ইত্যাদি বিতরণ।
৩	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক কর্মশালা, উঠান বৈঠক প্রযুক্তি মেলায় ও আলোচনা সভায় অংশগ্রহণ।
৪	প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় এবং পরবর্তীকালে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি সহায়তা প্রদান।
৫	গুরুত্বপূর্ণ ও জরুরি প্রয়োজনে সরকারি নির্দেশে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও করণীয় নির্ধারণে খামারি ও উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান।

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবার জন্য কোন রকম অর্থ ব্যয় না করা
৫	উত্তম ব্যবহার এবং সেবা প্রদানের জন্য অপেক্ষা করার মানসিকতা থাকা

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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব উম্মে হাবিবা উপপরিচালক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর বিএফডিসি ভবন, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫। ফোন: ৫৫০১২৮০৬ মোবা. ফোন: ০১৭৩২-৬০৯৮৪৬ ই-মেইল: dd@flid.gov.bd ওয়েবসাইট: www.flid.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব শাহীনা ফেরদৌসী যুগ্মসচিব (মৎস্য-৫) ফোন: ০২-৫৫১০১২২৪ মোবাইল: ০১৭৯৭-৪৯৯৭৩০ ই-মেইল: fisheries-5@mofl.gov.bd ওয়েবসাইট: www.mofl.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: ৯৫১৩৬০১ ই-মেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস

উপপরিচালক: মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়, ফোন: ৫৫০১২৮০৬, ই-মেইল: flidmofl@gmail.com