

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট, মৎস্য বিষয়ক অ্যাপস	চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই। চাষি/আগ্রহি ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন।	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	পলাশ বালা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা বাঘারপাড়া, যশোর।	ফিরোজ আহাম্মেদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা যশোর। ফোনঃ ০১৭১১-৪১৮৫১৫ ইমেইলঃ dfjojessore@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট।	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	১-৩ কার্যদিবস	ইমেইল: ufobagherpara@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন:- ০২৪৭৭৭৭১৯১৭	
৩	মৎস্যখাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট।	আবেদন ফরম সেবা প্রাপ্তির স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস		
৪	মৎস্য খামার রেজিস্ট্রেশন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ	আবেদন ফরম স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস		

৫.	চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই; সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	<p>পলাশ বালা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা বাঘারপাড়া, যশোর।</p> <p>ইমেইল: ufobagherpara@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন:- ০২৪৭৭৭১৯১৭</p> <p>ফিরোজ আহাম্মেদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা যশোর।</p> <p>ফোনঃ ০১৭১১-৪১৮৫১৫ ইমেইলঃ dfojessore@fisheries.gov.bd</p>
৬.	চিংড়ি উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে চিংড়ি চাষে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্র যোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নাই সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	
৭.	পিসিআর ল্যাব প্রতিষ্ঠা ও চিংড়ি আমদানির মাধ্যমে চাষি কর্তৃক ভাইরাসমুক্ত পিএল/পোনা মজুদ নিশ্চিতকরনে সহায়তা	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
৮.	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্য পণ্য প্রক্রিয়াকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরী সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ ইন্টারনেট।	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	
৯.	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন এবং লাইসেন্সে নবায়ন/প্রদানে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	২ কার্যদিবস	
১০.	রপ্তানীব্যতীর্ণ ও আমদানীকৃত মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের নমুনা পরীক্ষণ; RMP ও NRCP এর নমুনা এবং মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষাকরণে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত যোগাযোগ পত্রযোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনা মূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল ইন্টারনেট	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: অধঃস্তন দপ্তরের চাহিদা স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	পলাশ বালা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা বাঘারপাড়া, যশোর। ইমেইল: ufobagherpara@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন-: ০২৪৭৭৭১৯১৭	ফিরোজ আহাম্মেদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা যশোর। ফোনঃ ০১৭১১-৪১৮৫১৫ ইমেইলঃ dfjoessore@fisheries.gov.bd
২	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	জাতীয় ও স্থানীয় কর্মসূচীর আলোকে সেবা প্রদান	সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৩	অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল ইন্টারনেট	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস		
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুঙ্ট অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস		
৫	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	পত্র ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: আগত পত্র স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস		
৬	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	পত্র যোগাযোগ ই-মেইল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত প্রতিবেদন ফরম সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	বাজেট বরাদ্দ চাহিদা প্রণয়ন ও প্রেরণ	পত্র, ইমেইল	বাজেট চাহিদা ছকপত্র স্থানঃ উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	<p>পলাশ বালা উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা বাঘারপাড়া, যশোর।</p> <p>ইমেইল: ufobagherpara@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৯৫ ফোন:- ০২৪৭৭৭১৯১৭</p>	<p>ফিরোজ আহাম্মেদ জেলা মৎস্য কর্মকর্তা যশোর। ফোনঃ ০১৭১১-৪১৮৫১৫ ইমেইলঃ dfojessore@fisheries.gov.bd</p>
২	ক্রয়পরিকল্পনা প্রনয়ন ও প্রেরন	পত্র, ইমেইল	ক্রয়পরিকল্পনা স্থানঃ উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৩.	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপণ বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	ব্যক্তি যোগাযোগ, পত্র ইমেইল	স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৪.	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	আবেদনপত্র জমা প্রদান, সরাসরি/ইমেইল	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৫.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র জমা প্রদান	আবেদনপত্র, নিয়োগপত্র, ELPC, NID, জন্মসনদ, পিআরএল আদেশ, উত্তরাধিকার সনদ স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৬.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র জমা প্রদান,	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৭.	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র জমা প্রদান	আবেদনপত্র অনুমোদিত জিপিএফ স্লিপ স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৮.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা	আবেদনপত্র জমা প্রদান	কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস		
৯.	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	আবেদনপত্র জমা প্রদান	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি স্থান: উপজেলা মৎস্য অফিসারের কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস		

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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

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	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, যশোর।	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, যশোর মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৮৬, ফোন : ০৪২১৬৫৭৫২ ওয়েব: www.fisheries.jessore.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক	উপপরিচালক, মৎস্য অদিদপ্তর, খুলনা বিভাগ, খুলনা ইমেইল: ddkhulna@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৪৪৭, ফোন: ০২৪৭৭১০১৯(অ) ওয়েব: fisheries.khulnadiv.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 ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস