

# বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট

চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট-৯৩০০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

## ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দেশের চিংড়ি সম্পদ উন্নয়নে জাতীয় চাহিদার নিরিখে গবেষণা পরিচালনা ও প্রযুক্তি উদ্ভাবন।

মিশন: গবেষণালব্ধ প্রযুক্তি হস্তান্তরের মাধ্যমে চিংড়ির উৎপাদন বৃদ্ধি।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গলদা চিংড়ির পোনা বিক্রয় ও বিতরণ	কেন্দ্রের হ্যাচারীতে যোগাযোগের মাধ্যমে অথবা ফোনালাপের মাধ্যমে	গলদা চিংড়ি হ্যাচারী, চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	নির্ধারিত মূল্যে রশিদ সংগ্রহের মাধ্যমে	প্রজনন মৌসুমে হ্যাচারীতে মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির ৭-১৫ দিন	মোঃ তৌহিদুল ইসলাম, এসও ০১৭৩৮-১৭২৫০৬ touhidbau064@gmail.com
২	চিংড়ির (গলদা ও বাগদা) পোনা উৎপাদন ও চাষ বিষয়ে পরামর্শ	সরাসরি/মোবাইলে যোগাযোগের মাধ্যমে	চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. আরিফুল ইসলাম, এসএসও ০১৭৯১-২৪৫৯৫৯ arifulbau@gmail.com
৩	মৎস্য ও চিংড়ি রোগ নির্ণয় ও প্রতিকার বিষয়ে ক্ষতিগ্রস্থ চাষীদের নমুনা পরীক্ষা ও পরামর্শ সেবা প্রদান	কেন্দ্রের ডিজিস ল্যাবে মাছ/চিংড়ির নমুনা নিয়ে এসে অথবা প্রস্তাবের মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের মাধ্যমে	Shrimp Health Management Lab চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	সরকার নির্ধারিত মূল্যে	গবেষণাগারে মাছ/চিংড়ির নমুনা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ১-৭ দিন	মোঃ সোয়েবুল ইসলাম, এসও ০১৯২৩-৮২১৫৯৮ shoebulshopnil@gmail.com
৪	ঘেরের/পুকুরের পানি ও মাটির নমুনা বিশ্লেষণ	কেন্দ্রের পানি ও মাটির গুনাগুন ব্যবস্থাপনা ল্যাবে পানি ও মাটির নমুনা প্রেরণ করে	Water & Soil Quality Management Lab চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	সরকার নির্ধারিত মূল্যে	গবেষণাগারে নমুনা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১-৩ দিন	মোঃ ইকরামুল হক, এসও ০১৭২২-৩৯৪৪৫৪ iqramulhaque.fisheries@gmail.com

৫	মাছ/চিংড়ি চাষে উদ্ভূত সমস্যা নিরসনে খামার পরিদর্শন ও পরামর্শ প্রদান	পরিদর্শনের মাধ্যমে	চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক অথবা পরিদর্শন পরবর্তী ২-৫ দিন	ড. এ এস এম তানবিরুল হক, এসএসও ০১৭১৭-৪৫০৬০৮ tanbirulhaque@yahoo.com
৬	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ( বন্যা, খরা, সাইক্লোন ইত্যাদি) সময়ে উপকূলীয় চিংড়ি / মাছ সংরক্ষণে বা দুর্যোগ পরবর্তী দূষণ, মড়ক ও নতুন চাষ বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	পরিদর্শনের মাধ্যমে	চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	দুর্যোগকালীন সময়ে তাৎক্ষণিক এবং ই-মেইল যোগাযোগ এর ক্ষেত্রে ২-৩ দিন	
৭	চিংড়ি হ্যাচারী, খামার ডিজাইন ও ব্যবস্থাপনায় কারিগরি সহায়তা প্রদান	পরিদর্শনের মাধ্যমে	চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট প্রস্তাবের আলোকে পরিদর্শনের ২১-৩০ দিন	মোঃ তোহিদুল ইসলাম, এসও ০১৭৩৮-১৭২৫০৬ touhidbau064@gmail.com
৮	মাছ/ চিংড়ি চাষ বিষয়ক পুস্তিকা ও গবেষণা প্রতিবেদন, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ	আবেদনের ভিত্তিতে	গ্রন্থাগার চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মোঃ সোয়েবুল ইসলাম, এসও ০১৯২৩-৮২১৫৯৮ shoebulshopnil@gmail.com
৯	মৎস্য ও চিংড়ি চাষ এবং ব্যবস্থাপনা বিষয়ে প্রকৃত মৎস্য চাষীদের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান গবেষণালব্ধ প্রযুক্তির উপর সম্প্রসারণ কর্মীদেরকে প্রশিক্ষণ প্রদান	আবেদন ফরম সংগ্রহ অথবা ফোনলাপের মাধ্যমে	চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ সূচী অনুযায়ী	রাবিনা আক্তার লিমা, এসও ০১৯৯২-৩৪৩৮৪৪ alrabina23@gmail.com

১

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মৎস্য ও চিংড়ি খাদ্য এবং খাদ্য উপকরণের পুষ্টিমান বিশ্লেষণ	খাদ্যের নমুনা প্রেরণের মাধ্যমে	Shrimp Feed & Nutrition Lab চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট	নির্ধারিত হারে	গবেষণাগারে নমুনা প্রাপ্তির ২০-৩০ দিন	ড. তায়েফা আহমেদ, এসএসও ০১৭১২-২৯০৯৫০ tayfa.bfri@gmail.com
২	অডিটরিয়া/সেমিনার কক্ষ ব্যবহার (খালি থাকা সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র প্রেরণের মাধ্যমে	-	সরকার নির্ধারিত হারে (নগদ)	১-৫ দিন	শামসুন নাহার, উপ-পরিচালক ০১৭১৭-৭৫৩২০০ snahar.bfri@gmail.com
৩	প্রশিক্ষণ ভবন ব্যবহার (খালি থাকা সাপেক্ষে)	আবেদনের ভিত্তিতে অথবা ফোনালিপের মাধ্যমে	-	সরকার নির্ধারিত হারে	১-৫ দিন	মোঃ তোহিদুল ইসলাম, এসও ০১৭৩৮-১৭২৫০৬ touhidbau064@gmail.com

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি মঞ্জুর	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরম/প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	শামসুন নাহার, উপ-পরিচালক চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট ০১৭১৭-৭৫৩২০০ snahar.bfri@gmail.com
২	কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রাপ্যতা মোতাবেক বাসা বরাদ্দ	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরম/প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	
৩	বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন/ হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	

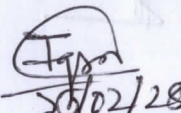
### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

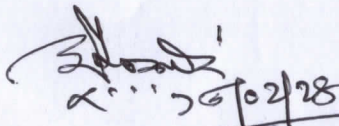
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	ড. মোঃ হারুনুর রশিদ মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (চ.দা.) চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট ০১৭১১-০০৩৩৬৮ harunor_rashid21@yahoo.com	২৫ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ড. মোহসেনা বেগম তনু পরিচালক (গবেষণা ও পরিকল্পনা) বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট ০১৭১১-১১৫৩৩৩ tanubfri@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (আনিক)	ড. মো. জুলফিকার আলী মহাপরিচালক বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট ০১৭১১-৭৮০৪২২ zulfikar_bfri@yahoo.com	৬০ কার্যদিবস

### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিক্রিয়া/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	চিংড়ি/মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুর সম্পর্কে যাবতীয় তথ্য (আয়তন, গভীরতা, পানির রং, আগাছা, চিংড়ি / মৎস্য প্রজাতি, মজুদ ঘনত্ব, চিংড়ি / মৎস্য খাদ্য, চিংড়ি/মৎস্য রোগ) প্রদান
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৪	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬	অनावশ্যিক ফোন/তদবীর না করা

  
 ১৬/০২/২৪  
 মোঃ ইকরামুল হক  
 বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা  
 বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট  
 চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট।

  
 ১৬/০২/২৪  
 (ড. মোঃ হারুনুর রশিদ)  
 মুখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (চ. দা.)  
 বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট  
 চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট।