

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
চিতলমারী, বাগেরহাট
fisheries.chitalmari.bagerhat.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

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

মিশনঃ মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অতীষ্ঠ জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দা-মিত্রপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, ব্লক নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ, অপ্রচলিত মাছচাষ বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্প্রসারণে প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	০১দিন	সরাসরি/মোবাইল	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে		
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, লিফলেট, বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১দিন	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	উন্মুক্ত জলাশয়ে দেশীয় মাছের প্রাচুর্যতা বৃদ্ধিকল্পে মৎস্য সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে পরামর্শ প্রদান ও উদ্ধৃদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান।	০১ দিন	আবেদন পত্র ও জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৪	নিরাপদ মাছ উৎপাদনের লক্ষে উত্তম মৎস্য চাষ অনুশীলনে প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্ধৃদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরমে আবেদন	ওয়েবসাইট	নির্ধারিত মূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইলঃ sufochitalmari@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাগেরহাট ইমেইলঃ dfobagerhat@fisheries.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৭৪ ফোনঃ ০২৪৭৭৭৫১৫২৫(অ) ওয়েবঃ Fisheries.bagerhat.gov.bd
০৫	মৎস্য সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	৩০ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর/জন্ম নিবন্ধন সনদ/ছবি	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮০ ফোন-০২৪৭৭৭৫৫৬৭৩	

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দা-য়িতপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
০৬	মৎস্যজীবীদের নিবন্ধন ও পরিচয়পত্র প্রদান	৩০দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর/খামার রেজিস্ট্রেশন নম্বর	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিন্যামূল্যে		
০৭	বিল নার্সারী স্থাপন ও উন্নত প্রযুক্তির মৎস্য প্রদর্শনী স্থাপন	৩০ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর ও সুফলভোগীদের তালিকাসহ আবেদন পত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিন্যামূল্যে		
০৮	মাছের খামার/ চিংড়ি খামার নিবন্ধন এবং মৎস্যচাষীদের স্মার্ট কার্ড প্রদান	১৫ দিন	আবেদনপত্র, জাতীয়পরিচয়পত্র, ছবি, নাগরিক সনদপত্র, চেয়াম্যানের প্রত্যয়নপত্র, জমির মালিকানা দলিল/খতিয়ান, ট্রেড লাইসেন্স	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিন্যামূল্যে		
০৯	মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী, আমদানিকারক, খুচরা ও পাইকারী বিক্রেতা এর লাইসেন্স প্রদান, নবায়ন, ও বাতিলে সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান।	১৫ দিন	আবেদনপত্র, জাতীয়পরিচয়পত্র, ছবি, নাগরিক সনদপত্র, চেয়াম্যানের প্রত্যয়নপত্র, জমির মালিকানা দলিল/খতিয়ান, ট্রেড লাইসেন্স	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	**বিন্যামূল্যে		
১০	চিংড়ি/ মাছের ডিপো, আড়, ল্যান্ডিং সেন্টার, বরফকলের লাইসেন্স প্রদান, নবায়ন ও বাতিলের সহায়তা প্রদান।	১৫ দিন	আবেদনপত্র, জাতীয়পরিচয়পত্র, ছবি, নাগরিক সনদপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, ফি জমাদানের চালান	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	**বিন্যামূল্যে		
১১	কার্প, ক্যাটফিশ, তেলাপিয়া, অ্যাকুয়ারিয়াম ফিস এর হ্যাচারীর লাইসেন্স প্রদান, নবায়ন, ও বাতিল সহায়তা করা প্রদান।	১৫ দিন	আবেদনপত্র, জাতীয়পরিচয়পত্র, ছবি, নাগরিক সনদপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, ফি জমাদানের চালান	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	**বিন্যামূল্যে		
১২	জাতীয় মৎস্য পদক মনোনয়ন প্রদান	১৫	আবেদনপত্র, জাতীয়পরিচয়পত্র, ছবি, নাগরিক সনদপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, খামার নিবন্ধন সনদ, উৎপাদন সংক্রান্ত তথ্য	ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ/ সম্প্রসারণ শাখা/ জেলা/ উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিন্যামূল্যে		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
1.	জাতীয় মৎস্য পদক সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	উর্ধ্বতন দপ্তরের চাহিদা	ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	<p>জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাগেরহাট ইমেইলঃ dfobagerhat@fisheries.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৭৪ ফোনঃ ০২৪৭৭৭৫২৫২(অ) ওয়েবঃ Fisheries.bagerhat.gov.bd</p> <p>সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইলঃ sufochitalmari@fisheries.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮০ ফোন-০২৪৭৭৭৫৫৬৭৩</p>	
2.	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৭ দিন	উর্ধ্বতন দপ্তরের নির্দেশনা মতাবেক	ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে		
3.	জলমহাল, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির কার্যক্রম	৩০ দিন	আগত পত্র	পোনা মাছ অবমুক্তি নির্দেশিকা-২০২৩ মতাবেক	বিনামূল্যে		
4.	অডিট আপত্তি ও আপত্তি নিষ্পত্তির জন্য জবাব প্রদান।	১৫দিন	আগত পত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
5.	বিভিন্ন সভা/কর্মশালা/প্রশিক্ষণে যোগদান	১ দিন	আগত পত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
6.	মৎস্য সুরক্ষা ও সংরক্ষণ আইন, ১৯৫০ বাস্তবায়ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ আইন, ২০২০ বাস্তবায়ন মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ বাস্তবায়ন মৎস্যখাদ্য ও পশুখাদ্য আইন, ২০১০ বাস্তবায়ন						

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	দপ্তরে কর্মরত সকল কর্মকর্তার কম্পিউটার ও কম্পিউটার সামগ্রির কারিগরী সহায়তা, প্রশিক্ষণ ও রক্ষাবেক্ষণ, ইন্টারনেট রক্ষাণাবেক্ষণ ও সম্প্রসারণ,	৩ দিন	চাহিদাপত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	<p>জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাগেরহাট ইমেইলঃ dfobagerhat@fisheries.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৭৪ ফোনঃ ০২৪৭৭৭৫১৫২৫(অ) ওয়েবঃ Fisheries.bagerhat.gov.bd</p> <p>সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা ইমেইলঃ sufochitalmari@fisheries.gov. bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৮০ ফোন-০২৪৭৭৭৫৫৬৭৩</p>
2.	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ, কর্মচারীদের পিডিএস হালনাগাদকরণ	১দিন	কনটেন্ট সরবরাহ	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	
3.	কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী, ছুটি, পদোন্নতি প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা, কর্মচারীদের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা, কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা, বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ দিন	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	
4.	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	৭ দিন	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	
5.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	৭দিন	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	
6.	দপ্তরের অবসরগামী কর্মচারীদের কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্র জারী	৭ দিন	আগত পত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	

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 অফিসার বাগেরহাট	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাগেরহাট ইমেইলঃ dfobagerhat@fisheries.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৭৪ ফোনঃ ০২৪৭৭৭৫১৫২৫(অ) ওয়েবঃ Fisheries.bagerhat.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগ, খুলনা	উপপরিচালক মৎস্য অধিদপ্তর, খুলনা বিভাগ, খুলনা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪৫৯৪৪৭ ফোনঃ ০২৪৭৭৭০১০১৯(অ) fisheries.khulnadiv.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	তিন মাস