গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা মৎস্য অধিদপ্তর
কলারোয়া, সাতক্ষীরা।
www.fisheries.kalaroa.satkhira.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.ভিশন ও মিশন

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

মিশনঃ সুষ্ঠ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ, অপ্রচলিত মাছচাষ বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্প্রসারণে প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, লিফলেট, বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	উন্মুক্ত জলাশয়ে দেশীয় মাছের প্রাচুর্যতা বৃদ্ধিকল্পে মৎস্যসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে পরামর্শ প্রদান ও উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	নিরাপদ মাছ উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ অনুশীলনে প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৫	মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১১ এর আলোকে লাইসেন্স প্রাপ্তিতে পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৬	মৎস্য খাদ্য ও পশুখাদ্য আইন ২০১১ এর আলোকে নিবন্ধন প্রাপ্তিতে পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৭	চিংড়ি ডিপো/মৎস্য আড়ৎ/বরফ কল এর লাইসেন্স সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৮	বিভাগের মৎস্য সম্পদ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য সরবরাহ।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর আবেদন ফর্ম	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	স্বাস্থ্যসম্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে বেসরকারী প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন, মূল্যায়ন ও কারিগরি সহায়তা প্রদান।	০১ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd
২	যুব উন্নয়ন, আনসার ভিডিপি সদস্য, আশ্রয়ণ প্রকল্পসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সদস্যদের মাছচাষ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	০৭ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	গুণগত মানসম্পন্ন মাছের পোনা উৎপাদন ও মাছের খাদ্য তৈরীতে বেসরকারী মৎস্য হ্যাচারী ও মৎস্য খাদ্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন, মূল্যায়ন ও পরামর্শ প্রদান।	০৭ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্য পুষ্ট অডিট অধিদপ্তর হতে নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তি করণ, ব্রডশিট জবাব প্রেরণ ও দ্বিপাক্ষিক/ত্রিপাক্ষিক সভার আয়োজন।	০৭ দিন	নির্ধারিত কোন আবেদন ফরম নাই	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৫	SDG বাস্তবায়নে বিভাগীয় কমিশনার এর দপ্তরসহ বিভাগের অন্যান্য দপ্তরের সাথে সমন্বয় সাধন।	—	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তাদের ই-নথি, জিআরএস, অফিস ব্যবস্থাপনা ও দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণ প্রদান।	০৩ দিন	কোন আবেদন ফর্ম নাই।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার কলারোয়া, সাতক্ষীরা মোবাইল- [illegible] ফোন- [illegible] sufokalaroa@fisheries.gov.bd
২	সরকারী মৎস্য বীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন পরামর্শ প্রদান, উৎপাদন কার্যক্রম তদারকী ও পরামর্শ প্রদান।	০৭ দিন	নির্ধারিত ছকপত্র	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৩	অধীন দপ্তরসমূহের বাজেট বরাদ্দ চাহিদা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তাকরণ ও মনিটরিং।	০৩ দিন	ব্যক্তিগত যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৪	অধীন দপ্তরসমূহের ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন।	০১ দিন	নির্ধারিত ছকপত্র	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৫	অধীন দপ্তরসমূহের পূর্তকাজ বাস্তবায়নে স্কীম প্রণয়ন, প্রেরণ ও বাস্তবায়ন মনিটরিং।	০৩ দিন	নির্ধারিত ছকপত্র	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৬	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।	০১ দিন	অভিযোগ ও প্রমাণক	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৭	কর্মকর্তা/ কর্মচারী নিয়োগ, বদলী, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/ সুপারিশ করা, চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা, ল্যাম্পগ্র্যান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা।	০৭ দিন	নির্ধারিত ছকপত্র	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ
৮	বহির্বাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনাপত্তি (এনওসি) প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ (সংস্থা প্রধান ব্যতীত)।	০১ দিন	নির্ধারিত ছকপত্র	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	ঐ	ঐ

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্র নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না 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	নিস্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য অফিসার সাতক্ষীরা ইমেইল dfosatkhira@yahoo.com	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর	উপপরিচালক (প্রশাসন) [illegible] www.fisheries.gov.bd	২০ দিন
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 দিন