

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. ডিশন ও মিশন

ডিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রানিজ পুষ্টির চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি

মিশন: সুষ্ঠু 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 কাজিত উন্নয়ন সাধন

### প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল/ ইন্টারনেট</li> <li>মৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস</li> </ul>	নিজ উদ্যোগ	বিনামূল্যে	দীপা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচড়া, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২৬ ফোন: ০২৫৮৯৯৭৮৬০৩ ইমেইল: Sufogangachhara@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল-dforangpur@fisheries.gov.bd
০২	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৩	মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন-২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা-২০১১ বাস্তবায়নে ও নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান।	৭ দিন	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ ইন্টারনেট।	অত্র দপ্তর/ ওয়েবসাইট	বিধি মোতাবেক		
০৫	মৎস্য ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল /ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
০৬	মৎস্য ও মৎস্য পণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) অধ্যাদেশ-১৯৮৩ এবং বিধিমালা-১৯৯৭ (সংশোধিত -২০০৮ এবং ২০১৪) বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।	১ মাস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরম নাই</li> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> <li>টেলিফোন/ মোবাইল ইন্টারনেট।</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রে আবেদন করণ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষেবা পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>পত্র যোগাযোগ</li> <li>ই-মেইল</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	<p>দীপা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচকা, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬২৪৪৫২৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৭৮৬০০ ইমেইল- sufogangachhara@fisheries.gov.bd</p>	<p>মোঃ বদরুজ্জামান হান্নিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। ফোন: ৫৪৮৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬২৪৪৫২৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৬২১০০ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd</p>
০২	উপজেলার আওতাধীন সমার ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রতপীঠি ছাবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>অপত্ত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন জুড়িট জুড়িটি ও মিল্পতির আদিক, ত্রৈমাসিক, ষাণ্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>অপত্ত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আবেদনমতে	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৫	অল প্রাপ্তিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.৩ ) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রে আবেদন করণ প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিষেবা পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রদায় সাহায্য বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	<p>দীপা রানী বিশ্বাস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা গংগাচকা, রংপুর। মোবাইল: ০১৭৬২৪৪৫২৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৭৮৬০০ ইমেইল- Sufogangachhara@fisheries.gov.bd</p>	<p>মোঃ বদরুজ্জামান হান্নিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। ফোন: ৫৪৮৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬২৪৪৫২৯২৬ ফোন: ০২৫৮২২৬২১০০ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd</p>
০২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য ছাটনামাভরণ	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত কনটেন্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৩	জলময়াল, অভয়াশ্রম, পোনা অববুজি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>অপত্ত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
০৪	পোনা অববুজি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>অপত্ত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		

০৫	কর্মচারীদের চাকরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা।	৩০ দিন	আবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৭	দপ্তরের কর্মচারীদের লায়মগ্রাউ ও পেনশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
০৮	অংশা অবসরগতের PRL ও অন্তঃসংগী কর্মকর্তাদের কর্মকালীন দপ্তর হতে প্রায় ১৭ কলাম ছকে নিরীক্ষা সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি একত্রিত করে সার সংক্ষেপ প্রতিবেদন (৭ কলাম ছকে) প্রস্তুত	১০ দিন	আবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজসমূহ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	সমসংস্পর্গ আবেদন জমা প্রদান
২.	সহায়ক প্রতিবার প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্বেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য বার্ষিক নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/স্মার্টফোন না করা

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা গ্রহীতে অসমুঠ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আর 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
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা অংশা কর্মকর্তা, রংপুর	মোঃ কবুলুজ্জামান হানিক মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৯৩০ ফোন: ০২৪৮৯৯৩২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, অংশা অবসরগত, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোঃ সাইফুদ্দিন ইয়াহিয়া মোবাইল: ০১৭৬২৪৪২৭৪০ ফোন: ০২৪৮৯৯৩২৭৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
০৩	অন্য কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, এনং পোর্ট, বাংলাদেশ পরিচালনা, ঢাকা ফোন: ৯৫১০৬০১ ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস