

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের 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 মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাজিত উন্নয়ন সাধন।

### ২. 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
১	উন্নত পর্যায়ে 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	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
২	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		
৩	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		
৪	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		
৫	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		
৬	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 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
১	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	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
২	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৩	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষাণ্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ	৭ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> <li>ই-মেইল</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	পত্রের আদেশমতে	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তিগত যোগাযোগ</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৩০ দিন	সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মিনারা হাফিজা ফেরদৌস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর সদর, রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২২ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৩৭৯ ইমেইল- suforangpur@fisheries.gov.bd	মোঃ বদরুজ্জামান মানিক জেলা মৎস্য কর্মকর্তা রংপুর। কোড:৫৪০০ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd
২	ওয়েবপোর্টালে তথ্য হালনাগাদকরণ	০১ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরবরাহকৃত কনটেন্ট</li> <li>ইন্টারনেট</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		
৪	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন	৩০ দিন	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগত পত্র</li> </ul>	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে		








৫	কর্মচারীগণের চাকুরী নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের সহায়তা করা	৩০ দিন	অবেদনপত্র	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক
৬	দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	১০ দিন	অবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক
৭	দপ্তরের কর্মচারীদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরীর ব্যবস্থা সহায়তা করা	১০ দিন	অবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক
৮	মৎস্য অধিদপ্তরের PRL ও অবসরগামী কর্মকর্তাগণের কর্মকালীন দপ্তর হতে প্রাপ্ত ১৭ কলাম হুকে নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি একিভূত করে সার সংক্ষেপ প্রতিবেদন (৭কলাম হুকে) প্রস্তুত	১০ দিন	অবেদনপত্র/ কর্তৃপক্ষের আদেশ	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক

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

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষত 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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর	যোগাযোগের ঠিকানা মোঃ বদরুজ্জামান মানিক মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল- dforangpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক পরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রংপুর বিভাগ, রংপুর	মোঃ সাইফুদ্দিন ইয়াহিয়া মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭৩৬ ইমেইল- ddrangpur@fisheries.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস