



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
খামার ব্যবস্থাপকের কার্যালয়
মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার
শঠিবাড়ী, রংপুর

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ 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 কাজক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভিন্ন প্রজাতির মাছের গুণগত মানসম্পন্ন রেণু, পোনা ও ব্লুড উৎপাদন এবং সরবরাহ।	বহরব্যাপী	<ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগটেলিফোন/মোবাইলইন্টারনেটমৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	সরকার নির্ধারিত মূল্য চালানোর মাধ্যমে	মোঃ মোস্তফা কামাল খামার ব্যবস্থাপক ০১৭৬৯৪৫৯৮৩১ fmshatibari@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর মোবাইল নং- ০১৭৬৯-৪৫৯৮২০ টেলিফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ dforangpur@fisheries.gov.bd
২	গলদা চিংড়ির মানসম্পন্ন পি.এল. (পোস্ট লার্ভা) ও জুভেনাইল উৎপাদন এবং সরবরাহ।	বহরব্যাপী	<ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগটেলিফোন/মোবাইলইন্টারনেটমৎস্য চাষ বিষয়ক অ্যাপস	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	সরকার নির্ধারিত মূল্য চালানোর মাধ্যমে		

৩	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	তাৎক্ষণিক	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে	
৪	মৎস্যচাষ বিষয়ক লিফলেট, পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়াল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ	তাৎক্ষণিক	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে	
৫	সংযোগ চাষিকে উদ্বুদ্ধকরণ ও উন্নত চাষিতে পরিণতকরণ	বহুরব্যাপী	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিধি মোতাবেক	
৬	মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান	বহুরব্যাপী	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিধি মোতাবেক	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	প্রশিক্ষণ প্রদান	নির্ধারিত সময়	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট মৎস্যচাষ বিষয়ক অ্যাপস 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তফা কামাল খামার ব্যবস্থাপক ০১৭৬৯৪৫৯৮৩১ fmshatibari@@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর মোবাইল নং- ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ টেলিফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ dforangpur@fisheries.gov.bd
২	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	--	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট 	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে		
৩	মৎস্য পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন সহায়তা	নির্ধারিত সময়	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তিগত যোগাযোগ টেলিফোন/মোবাইল ইন্টারনেট 	--	বিনামূল্যে		
৪	মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়নে সহায়তা	নির্ধারিত সময়	<ul style="list-style-type: none"> পত্র ইন্টারনেট 	--	বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	সরকার ককর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	<ul style="list-style-type: none"> নীতিমালা বিতরণ অনুষ্ঠানসূচী প্রেরণ বিভিন্ন কমিটি গঠন, সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তফা কামাল খামার ব্যবস্থাপক ০১৭৬৯৪৫৯৮৩১ fmshatibari@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর মোবাইল নং- ০১৭৬৯-৪৫৯৮২০ টেলিফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ dforangpur@fisheries.gov.bd
২	সরকারি মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	১মাস	<ul style="list-style-type: none"> ব্যক্তি যোগাযোগ মোবাইল ইন্টারনেট 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন ও জিপিএফ গ্রহণে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন সাপেক্ষে 	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিনামূল্যে		

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

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা

8) 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
1	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রংপুর মোবাইল নং- ০১৭৬৯৪৫৯৮২০ টেলিফোন: ০২৫৮৯৯৬২১৩৩ ইমেইল: dforangpur@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rangpur.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
2	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	বিভাগীয় উপপরিচালক	বিভাগীয় উপপরিচালক মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৭৪০ ফোন: 0258996২৭৩৬ ইমেইল: ddrangpur@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rangpurdiv.gov.bd	২০ কর্মদিবস
3	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: 9513601 ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস