[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে প্রথম ত্রৈমাসিক (জানুয়ার-মার্চ/২০২৪) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	ক্রমপুঞ্জিভূত (পূর্বের ত্রৈমাসিক পর্যন্ত)	প্রতিবেদনাধীন ত্রৈমাসিক অর্জন (জানুয়ার-মার্চ/২৪)	ক্রমপুঞ্জিভূত ত্রৈমাসিক অর্জন	ক্রমপুঞ্জিভূত ত্রৈমাসিক অর্জন (জানুয়ার-মার্চ/২৪) (%)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	-	১	৩	৭৫%
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	-	১	৩	৭৫%
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ নিজ দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষন/সেমিনারের আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষন/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-		-	-

২৭/০৩/২০২৪
ড. জোনায়রা রশিদ
ঊর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা
বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট
চামুশানি কেন্দ্র, ময়মনসিংহ।

বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট

স্বাদুপানি কেন্দ্র, ময়মনসিংহ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দেশের মৎস্য সম্পদ উন্নয়নে জাতীয় চাহিদার ভিত্তিতে গবেষণা পরিচালনা ও কারিগরি জ্ঞান

মিশন: গবেষণালব্ধ প্রযুক্তি হস্তান্তরের মাধ্যমে মাছের উৎপাদন বৃদ্ধি ও আমিষ চাহিদা পূরণে সহায়তাকরণ।

২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	যে কর্তৃপক্ষের নিকট সেবা পাওয়া যাবে	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
০১)	উন্নত জাতের মাছের পোনা উৎপাদন ও বিতরণ	পোনাপোনা ১০ কার্য দিবস ও ব্রুডস্টক ৩০ কার্য দিবস	সরাসরি/মোবাইল যোগাযোগ	খামারী, স্থাপনা	১। ব্রিডস্টক/ব্রুডস্টক মূল্য কেজি ৬০০০/- ২। রুই, কাতলা ও কালিবাউস ৫০০০/- ৩। সিলভার কার্প, মৃগেল, ও বিগহেড কার্প ৪০০০/- ৪। তাজাপুটি ও সাদা পাঙ্গাস ৫০০০/- বেশি	ড. মোহাম্মদ জাসফ-উদ্-দৌলায় এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১১৭ ০১৭১২ ৪৬ ৫০ ১১ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০২)	উন্নত জাতের পোনা উৎপাদন ও মাছ চাষ এবং জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান	৩০ কার্যদিবস	সরাসরি/মোবাইল যোগাযোগ	সরাসরি কোয়ারান্টিন শেড, স্থাপনাকে	বিনামূল্যে	ড. মোহাম্মদ জাসফ-উদ্-দৌলায় এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১১৭ ০১৭১২ ৪৬ ৫০ ১১ [illegible] ড. মোঃ মনিরুল ইসলাম এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৯ ০১৭১৭-০১০২৬৪ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০৩)	জলজ রোগ নির্ণয় ও প্রতিকার বিষয়ে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নমুনা পরীক্ষা ও পরামর্শ সেবা প্রদান	গবেষণাগারে মাছ/পানির নমুনা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ৫ কার্যদিবস। মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের ক্ষেত্রে পরিদর্শন পরবর্তী ৭ কার্যদিবস।	সরাসরি যোগাযোগ	ডিজিজ শেড, স্থাপনাকে	বিনামূল্যে	ড. মোঃ শিহাবুল মনির এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২৩৮ ০১৭০৭০৬১৭৩৫ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০৪)	পানির গুনাগুন বিষয়ে কর্মকর্তাদের নমুনা পরীক্ষা ও পরামর্শ সেবা প্রদান	৩০কার্যদিবস	সরাসরি যোগাযোগ	ওয়াটার কোয়ালিটি শেড, স্থাপনাকে	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ নাহিদুজ্জামান এসএস, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২০১ ০১৭৪৭-১০২২৭৫ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০৫)	জলজ জাতীয় ছাগল, খামার ডিজাইন ও ব্যবস্থাপনায় কর্মকর্তা নমুনেরা প্রদান	মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের ক্ষেত্রে ৪৫ কার্যদিবস	সরাসরি যোগাযোগ	স্বাদুপানি কেন্দ্র	বিনামূল্যে	ড. মোহাম্মদ জাসফ-উদ্-দৌলায় এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১১৭ ০১৭১২ ৪৬ ৫০ ১১ [illegible] মোঃ রাজিবুল করিম সিনিয়র প্রকৌশলী কক্ষ নং- ১৪৯ ০১৭০৫ ১০ ৬২ ১২ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০৬)	মৎস্য চাষ ও ব্যবস্থাপনা বিষয়ে মৎস্যচাষীদের জন্য নির্দিষ্ট প্রশিক্ষণ পরিচালনা	৯০ কার্যদিবস	আবেদনপত্র	স্বাদুপানি কেন্দ্র	বিনামূল্যে	মোঃ শাহাবুল হোসেন এসএস, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২০৫ (ভুক্তা গবেষণাগার) ০১৭১৯ ০৯ ০২ ৭২ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	যে কর্তৃপক্ষের নিকট সেবা পাওয়া যাবে	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নং, ইমেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
০১)	মৎস্য খাদ্য ও খাদ্য উপকরণের গুণাগুণ বিশ্লেষণ	গবেষণাগারে নমুনা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১০ কার্য দিবস	সরাসরি যোগাযোগ	মৎস্য খাদ্য ও পুষ্টি গবেষণাগার, স্থাপনাকে	খামারী/উদ্যোক্তা/ছাত্রী ফি-১০০০/- এবং প্রতিষ্ঠান/খাদ্য কোম্পানী ফি-২০০০/-	সাইফুল ইসলাম সোহা এসএস, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২১৯ ০১৭৩৫ ০৯১৯০৯ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]
০২)	মাছের খাদ্য ও পুষ্টি বাবদে বিভিন্ন উদ্ভিদজাত/ প্রাণীজাতীয় উপকরণের বিশ্লেষণ।	গবেষণাগারে বিশ্লেষণ সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে ৫ কার্যদিবস ও পুস্তুরে বিশ্লেষণ সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে ৩০ কার্য দিবস	সরাসরি যোগাযোগ	ডিজিজ শেড/ ওয়েট শেড স্থাপনাকে	ফি-৬০০০/-	ড. মো: শিহাবুল মনির এসএসও, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২৩৮ ০১৭০৭০৬১৭৩৫ [illegible] জনাব মোঃ নাহিদুজ্জামান এসএস, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ২০১ ০১৭৪৭-১০২২৭৫ [illegible]	ড. অনুরাধা অধ্য বিজ্ঞানী, স্থাপনাকে কক্ষ নং- ১৪৪ ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১ [illegible]

২.৩) স্বায়ত্তশাসিত উপকেন্দ্র কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- নিরাপদ্দিষ্ট গবেষণার মাধ্যমে জলজ্জপূর্ণ খাদ্য প্রজাতির মাছ, চিংড়ি ও অন্যান্য জলজ জীবের প্রজনন, চাষ, ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি, জীবনীচক্রের সংরক্ষণ, জলজ পরিবেশ উন্নয়নে টেকসই ও পরিবেশ উপযোগী জলাশয় ও ব্যবস্থাপনা প্রযুক্তি উদ্ভাবন।
- উদ্ভাবিত প্রযুক্তির ওপর কর্মী/সংশ্লেষ কর্মী/উদ্যোক্তা পর্যায়ে প্রযুক্তি ভিত্তিক কারিগরী প্রশিক্ষণ প্রদান করা।
- প্রযুক্তি সম্প্রসারণ মূলক প্রদর্শনী খামার স্থাপন করা।
- প্রযুক্তি ভিত্তিক ম্যাগাজিন, বুকলেট, লিফলেট ইত্যাদি প্রকাশ ও বিতরণ করা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	ভুক্তা (বিভাগীয় কর্মকর্তা)	ড. অনুরাধা অধ্য, ভুক্তা বিভাগীয় কর্মকর্তা, স্বাদুপানি কেন্দ্র, ০১৭১২ ৫১ ৯৪ ৫১, [illegible]	১০ কার্যদিবস
০২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ড. মো: জুলফিকার আলী, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১১ ৭৮ ৩৪ ২২, [illegible]	১০ কার্যদিবস
০৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সমন্বয় কর্মকর্তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ড. মো: জুলফিকার আলী, মহাপরিচালক, এফআরআই, [illegible]	১০ কার্যদিবস

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	পরামর্শপূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	মৎস্য চাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুর সম্পর্কে যাবতীয় তথ্য (আয়তন, গভীরতা, পানির রং, অবস্থান, মৎস্য প্রজাতি, খাদ্য মজুদ, মৎস্য খাদ্য, মৎস্য রোগ) প্রদান
০৩	সঠিকভাবে প্রতিষ্ঠানের প্রাপ্যমূল্য পরিশোধ করা
০৪	প্রাপ্তিতে সেবার গুণগতমান সম্পর্কে মতামত/পরামর্শ জানানো
০৫	সেবাদানের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৬	অসন্তোষ যোগ্য/অভিযোগ না করা

মোঃ শাহাবুল হোসেন
বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা
বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট
স্বাদুপানি কেন্দ্র, ময়মনসিংহ