

**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**  
**সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়**  
**ইসলামপুর, জামালপুর**

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)**

**১. ভিশন ও মিশন**

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

**২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :**

**২.১) নাগরিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল ফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল ফোন ও ই- মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্প্রসারণে প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	০১ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/মোবাইল/টেলিফোন/ই-মেইল/মৎস্য চাষ বিষয়ক মোবাইল অ্যাপস	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	কামরুল হাসান সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৮ ইমেইল: sufoislampur@fisherie s.gov.bd	এস, এম, খালেকুজ্জামান জেলা মৎস্য কর্মকর্তা  মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৫ ইমেইল: dfojampur@fisher ies.gov.bd
২	মাছচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়্যাল, বার্ষিক প্রতিবেদন বিতরণ	১-১৫ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/মোবাইল/টেলিফোন/ই-মেইল/মৎস্য চাষ বিষয়ক মোবাইল অ্যাপস				
৩	মৎস্য খাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	৩ কর্মদিবস	ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা ও সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়				
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা ২০১১ মোতাবেক নিবন্ধন প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	৩ কর্মদিবস	ওয়েবসাইট/মৎস্যচাষ ও সম্প্রসারণ শাখা/জেলা ও সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়				
৫	মাছ ও চিংড়ি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১ কর্মদিবস	সেবা প্রাপ্তির কোন নির্ধারিত ফরম নাই।				
	মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান;	১ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/মোবাইল/টেলিফোন/ই-মেইল/মৎস্য চাষ বিষয়ক মোবাইল অ্যাপস				
৭	নিরাপদ মাছ উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্য চাষ অনুশীলন সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ প্রদান ও উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান।	১ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/মোবাইল/টেলিফোন/ই-মেইল/মৎস্য চাষ বিষয়ক মোবাইল অ্যাপস				
	উন্মুক্ত জলাশয়ে দেশীয় মাছের প্রাচুর্যতা বৃদ্ধিকল্পে মৎস্যসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে পরামর্শ প্রদান ও উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রমে সহায়তা প্রদান	১ কর্মদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ/মোবাইল/টেলিফোন/ই-মেইল/মৎস্য চাষ বিষয়ক মোবাইল অ্যাপস				
৯	মৎস্য খাদ্য এর নমুনা পরীক্ষণ এ সহায়তা	১৫ কাযদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি				

## ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জাতীয় মৎস্য পুরস্কার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা	৩০ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	কামরুল হাসান সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৮ ইমেইল: <a href="mailto:sufoislampur@fisheries.gov.bd">sufoislampur@fisheries.gov.bd</a>	এস, এম, খালেকুজ্জামান জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৫ ইমেইল: <a href="mailto:dfojampur@fisheries.gov.bd">dfojampur@fisheries.gov.bd</a>
২	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন	৭ দিন	নীতিমালা, সম্প্রসারণ সামগ্রী				
৩	জলমহাল, অভয়াশ্রম, পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম	৩০ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি				
৪	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্টি অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তি করণ।	১৫ কর্মদিবস	আগত পত্র				
৫	উপজেলার আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়া করণপূর্বক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তরে প্রেরণ।	৩০ কর্মদিবস	ছকপত্র				
৬	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার আওতাধীন অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির মাসিক, ত্রৈমাসিক, ষাশ্মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	৭ কর্মদিবস	নির্ধারিত ছক প্রতিবেদন				

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ওয়েব সাইটে তথ্য হালনাগাদ করণ	১ কর্মদিবস	কনটেন্ট সরবরাহ	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	কামরুল হাসান সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৮ ইমেইল: <a href="mailto:sufoislampur@fisheries.gov.bd">sufoislampur@fisheries.gov.bd</a>	এস, এম, খালেকুজ্জামান জেলা মৎস্য কর্মকর্তা মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৫ ইমেইল: <a href="mailto:dfojampur@fisheries.gov.bd">dfojampur@fisheries.gov.bd</a>
২	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৫ কর্মদিবস	অধিদপ্তরের আদেশ প্রাপ্তি	ওয়েবসাইট/অত্র দপ্তর			
৩	পোনা অবমুক্তি প্রভাব নিরূপন বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন, পুস্তক ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি	অত্র দপ্তর			
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী, ছুটি, পদোন্নতি প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
৫	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রাফট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
৬	শৃঙ্খলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
৭	বিএফ ও জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
৮	বহিঃবাংলাদেশে গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
৯	উপজেলা দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	৩ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
১০	সকল খাতে বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি করা এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা।	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				
১১	উপজেলার অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্মসময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রদানের ব্যবস্থা	৭ কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি				

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ ও নির্ভুল আবেদনপত্র জমা প্রদান
২	মৎস্য চাষ পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৫	যে কোন বিষয়ে প্রয়োজনে সরাসরি মৎস্য অফিসারের সাথে কথা বলা

### ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা জামালপুর।	নাম: এস, এম, খালেকুজ্জামান jamalpur@fisheries.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৬৯৩৫৫ ওয়েব: <a href="http://www.fisheries.gov.bd">www.fisheries.gov.bd</a>	২০ কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ কর্মদিবস



০১/০৪/২৪

কামরুল হাসান

সিনিয়র উপজেলা মৎস্য অফিসার

ইসলামপুর, জামালপুর

মোবাইল : ০১৭৬৯৪৫৯৯৩৮

Web mail: [sufoislampur@fisheries.gov.bd](mailto:sufoislampur@fisheries.gov.bd)