

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ  
মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা।  
www.fisheries.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

## ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিক্র আঁমিষের 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 অতীত জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের অর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাংক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রজাতির মাছের গুনগতমান সম্পন্ন রেণু, পোনা ও ব্রুড উৎপাদন এবং সরবরাহ।	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>শোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	<ul style="list-style-type: none"> <li>সরকার নির্ধারিত মূল্য</li> <li>চালানের মাধ্যমে</li> </ul>	বছরব্যাপী	
২	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>শোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	নেই	তাৎক্ষণিক	নাম: পদবী: খামার ব্যবস্থাপক ইমেইল: ফোন:-
৩	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>শোবাইল ও</li> <li>ইন্টারনেট।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	নেই	তাৎক্ষণিক	

৩	সংযোগ চাষী কে উদ্বুদ্ধকরণ ও উন্নত চাষীতে পরিণতকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>• মোবাইল ও</li> <li>• ইন্টারনেট।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিমি মোতাবেক	বহরব্যাপী	
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা' ২০১১ বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>• মোবাইল</li> <li>• ইন্টারনেট।।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	বিমি মোতাবেক	বহরব্যাপী	

## ২.২) দাণ্ডারিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষণ প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>• মোবাইল ও</li> <li>• ইন্টারনেট।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	নেই	নির্ধারিত সময়	
২	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>• মোবাইল ও</li> <li>• ইন্টারনেট।</li> </ul>	আবেদন পত্র	নেই		নাম: পদবী: খামার ব্যবস্থাপক ইমেইল: ফোন:-
৩	মৎস্য পুরস্কার প্রদানে মনোনয়নদানে সহায়তা	<ul style="list-style-type: none"> <li>• পত্র ও</li> <li>• ইন্টারনেট।</li> </ul>		নেই	নির্ধারিত সময়	
৪	মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়নে সহায়তা	<ul style="list-style-type: none"> <li>• পত্র ও</li> <li>• ইন্টারনেট।</li> </ul>		নেই	নির্ধারিত সময়	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবাসূচ্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	জাতীয় মৎস্য সঞ্জ্ঞাহ উদযাপন	<ul style="list-style-type: none"> <li>নীতিমালা বিতরণ</li> <li>অনুষ্ঠানসূচী প্রেরণ</li> <li>বিভিন্ন কর্মিটি গঠন,</li> <li>সম্প্রসারণ সামগ্রী বিতরণ</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	নেই	সরকার কর্তৃক ঘোষিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	নাম: পদবী: খামার ব্যবস্থাপক ইমেইল: ফোন:-
২.	সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	<ul style="list-style-type: none"> <li>ব্যক্তি যোগাযোগ,</li> <li>মোবাইল</li> <li>ইন্টারনেট।।</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর	নেই	১মাস	
৩	ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষে অনুমোদন ও জিপিএফ গ্রহণে সহায়তা	<ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদন সাপেক্ষে</li> </ul>	খামার ব্যবস্থাপকের দপ্তর		বিমি মোতাবেক	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

মৎস্য বীজ উৎপাদন খামার

### কার্যবলী

- ❖ উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত নীতি কৌশল ও কর্মসূচি প্রণয়নে সহায়তা
- ❖ মৎস্য চাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরূপণ এবং চাহিদা ভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন;
- ❖ মৎস্যখাদ্য আইন' ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা' ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরকে সহায়তা প্রদান।
- ❖ মৎস্য হ্যাচারী আইন' ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা' ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য হ্যাচারী সমূহের নিবন্ধন নিশ্চিত করতে সহায়তা প্রদান।
- ❖ মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিন সহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান।
- ❖ মাছ ও চিংড়ি চাষ বিষয়ক প্রযুক্তি সফলভাবে হস্তান্তরের লক্ষ্যে উদ্বুদ্ধকরণ, চাষি প্রশিক্ষণ প্রদর্শনী খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ;
- ❖ অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন সহ বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মানসম্পন্ন পোনা ও ব্রুড মাছ উৎপাদন ও সরবরাহ।
- ❖ মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান।
- ❖ প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বজনিক খামারীদের মহায়তা প্রদান।

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মৎস্যচাষের 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

### 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	উপ-পরিচালক (মৎস্যচাষ)	সংশ্লিষ্ট জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ওয়েব: <a href="http://www.fisheries.gov.bd">www.fisheries.gov.bd</a>	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় উপপরিচালক ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	তিন মাস

বি.দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।