গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
বাউফল, পটুয়াখালী।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens Charter)

১. **ভিশন ও মিশনঃ**

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

মিশনঃ মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পাদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অভিষ্ঠ জনগোষ্ঠীর অংশ গ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠ্ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্রে হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষী তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্খিত উন্নয়ন সাধন।

২. **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ**

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয় লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	তাৎক্ষণিক	নেই	নেই	নেই	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাউফল, ফোন- ০১৭৬৯৪৫৯৬১৮ ইমেইল- sufobauphal@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পটুয়াখালী, ফোন-০৪৪১৬২৫০১ ইমেইল- dfopatuakhali@fisheries.gov.bd
২	মৎস্যচাষ বিষয়ক লিফলেট, পুস্তিকা, প্রশিক্ষণ সামগ্রী বিতরণ।	তাৎক্ষণিক	নেই	নেই	নেই		
৩	মৎস্য খাদ্য আইন ও বিধিমালা বাস্তবায়ন	১ মাস	বিধি মোতাবেক	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন ও বিধিমালা বাস্তবায়ন	১ মাস	বিধি মোতাবেক	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক এবং চালানের মাধ্যমে		

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়	নির্ধারিত সময়	নেই	নেই	নেই	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাউফল, ফোন- ০১৭৬৯৪৫৯৬১৮ ইমেইল- sufobauphal@fisheries.gov.bd	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পটুয়াখালী, ফোন-০৪৪১৬২৫০১ ইমেইল- dfopatuakhali@fisheries.gov.bd
২	পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান	ঐ	নেই	নেই	নেই		
৩	মোবাইল কোর্ট/অভিযান পরিচালনা বাস্তবায়ন।	ঐ	নেই	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		

৪	প্রশিক্ষণ প্রদান	ঐ	নেই	অত্র দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৫	ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা	বিধি মোতাবেক	বিধি মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিধি মোতাবেক		
৬	জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদ্‌যাপন	নির্ধারিত সময়	নেই	নেই	নেই		
৭	উপজেলার বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন, বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মানসম্পন্ন পোনা উৎপাদন ও সরবরাহে সহায়তা	ঐ	নেই	নেই	নেই		

২.৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

[redacted]

* উপজেলায় বিদ্যমান জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান।
* ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান।
* উপজেলা মৎস্য বিষয়ক সার্বিক তথ্যাদি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহ করা।
* মৎস্য খাদ্য আইন-২০১০ ও বিধিমালা-২০১১ এর আওতায় উৎপাদনকারী/আমদানিকারক/বিপণনকারীকে লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন করা।
* মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষাসহ আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ।
* মৎস্য হ্যাচারি আইন-২০১০ ও বিধিমালা-২০১১ এর মাধ্যমে হ্যাচারিসমূহের নিবন্ধন প্রদান ও নবায়ন নিশ্চিত করা এবং আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ।
* মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহার রোধ ও নিরাপদ মৎস্য খাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান ।
* অধিক উৎপাদন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মানসম্পন্ন পোনা উৎপাদন ও সরবরাহে সহায়তা প্রদান করা।
* মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদ্‌যাপন ও পুরস্কার প্রদানের মনোনয়নে সহায়তা প্রদান।
* বিভিন্ন উন্নয়ন মেলা ও দিবসে সক্রিয় অংশগ্রহণ।
* উপজেলা পর্যায়ে বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কর্মকান্ড পরিদর্শন, তদারকি, পর্যালোচনা ও এতদ্বিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।
* মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) আইন ও বিধিমালা বাস্তবায়ন ও তদারকি করা।
* উপজেলা মৎস্য বিষয়ক ও প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধানকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
* অধিদপ্তরীয় বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের নির্দেশাবলী অনুযায়ী দায়িত্ব পালন করা।
* প্রাকৃতিক দুর্যোগকালিন সময় সার্বক্ষনিক কন্ট্রোল রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের ব্যবস্থা করা।
* মৎস্য রক্ষা ও সংরক্ষন আইন বাস্তবায়ন, প্রাকৃতিক উৎসের চিংড়ি রেণু আহরণ ও পরিবহন প্রতিরোধ, ইলিশের প্রধান প্রজনন মৌসুমে ইলিশ সংরক্ষণ অভিযান পরিচালনা, জাটকা নিধন প্রতিরোধ কার্যক্রম বাস্তবায়ন ।
* বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) অনুযায়ী নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা।
* মৎস্য খাতে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান কার্যক্রম বাস্তবায়ন।
* প্রতিমাসের ২য় সোমবার “পরামর্শ দিবস”এ মৎস্যচাষি/ উদ্যোক্তাকে মৎস্যচাষ বিষয়ক পরামর্শ প্রদান করা হয়।

৩) সেবা গ্রহণকারীর কাছে প্রত্যাশা

* প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

১। স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
২। মৎস্যচাষের পরামর্শ গ্রহণকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান।
৩। সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
৪। যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রজোয্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফি পরিশোধ করা।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে 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, পটুয়াখালী	জেলা মৎস্য দপ্তর, পটুয়াখালী , ফোন- ০৪৪১৬২৫০১	১ মাস
২	আভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল।	উপপরিচালকের কার্যালয়, মৎস্য অধিদপ্তর, বরিশাল বিভাগ, মৎস্য ভবন, বরিশাল। ফোন- ০৪৩১৬৪৬২৭ ইমেইল- ddbarishal@fisheries.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে ।	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র , ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৩ মাস

মো: মাহবুব আলম তালুকদার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (অ:দা:)
বাউফল, পটুয়াখালী