



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়  
উখিয়া, কক্সবাজার  
fisheries.ukhiya.coxsbazar.gov.bd



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানী আয় বৃদ্ধি।

**মিশন:** মৎস্য ও চিংড়ির অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়ীত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানী আয় বৃদ্ধি এবং অভীষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশ গ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্র: নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                       | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান        | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল           | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল               |
|---------|--|----------------------------|--|---|--|---|---|
| ০১      | ০২   | ০৩                         | ০৪   | ০৫  | ০৬                                     | ০৭  | ০৮  |
| ০১      | উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান                     | তাৎক্ষণিক                  | চাষ সংক্রান্ত তথ্য জানার নির্ধারিত ফরম নাই | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার।<br>ফোন : ০৩৪২৭-৫৬১২০<br>ই-মেইল: ufoukhia@fisheries.gov.bd | জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কাষ কক্সবাজার<br>ফোন: ০৩৪১-৬৩২৬৮<br>ই-মেইল: dfocoxsbazar@fisheries.gov.bd |
| ০২      | মৎস্য চাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ         | তাৎক্ষণিক                  | সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নেই             | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |   |
| ০৩      | মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ মোতাবেক লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান   | ০১ মাস                     | নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে              | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | বিধি মোতাবেক                           |   |   |
| ০৪      | মৎস্য হ্যাচারী আইন ২০১০ ও মৎস্য মৎস্য হ্যাচারী বিধিমালা, ২০১১ বাস্তবায়ন   | ০১ মাস                     | নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে              | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | বিধি মোতাবেক                           |   |   |
| ০৫      | উপজেলা পরিষদ কর্তৃক বিভিন্ন দায়িত্ব পালন ও বিভিন্ন অফিসের সাথে সমন্বয় সাধন ও উপজেলা পরিষদের অর্থায়নে মৎস্য বিষয়ক কর্মকান্ড সম্পাদন | সারা বছর                   | নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে              | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | বিধি মোতাবেক                           |   |   |

২.২) দাপ্তরিক সেবা:

| ক্র: নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়         | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান        | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল           | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল          |
|---------|--|------------------------------------|----------------------|---|--|---|--|
| ০১      | ০২   | ০৩                                 | ০৪                   | ০৫  | ০৬                                     | ০৭  | ০৮   |
| ১       | বিভিন্ন দপ্তরে মৎস্য বিষয়ক তথ্যাদি বিনিময়        | নির্ধারিত সময়                     | নির্ধারিত ফরম নেই।   | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার।<br>ফোন : ০৩৪২৭-৫৬১২০<br>ই-মেইল: ufoukhia@fisheries.gov.bd | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কক্সবাজার<br>ফোন: ০৩৪১-৬৩২৬৮<br>ই-মেইল: dfocoxsbazar@fisheries.gov.bd |
| ২       | পুরস্কার প্রদানে মনোনয়ন দান ও কমিটির সভায় যোগদান | নির্ধারিত সময়                     | ঐ                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |
| ৩       | মোবাইল কোর্ট বাস্তবায়ন                            | নির্ধারিত সময়                     | ঐ                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |
| ৪       | প্রশিক্ষণ  | নির্ধারিত সময়                     | আবেদন পত্র           | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |
| ৫       | ঋন প্রাপ্তিতে সহায়তা                              | ঋন প্রদানকারী সংস্থার বিধি মোতাবেক | আবেদন পত্র           | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্র: নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়              | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান        | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল           | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল          |
|---------|---|---|-----------------------|---|--|---|--|
| ০১      | ০২  | ০৩                                      | ০৪                    | ০৫  | ০৬                                     | ০৭  | ০৮   |
| ১       | জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ উদযাপন  | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে | নির্ধারিত কোন ফরম নেই | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার।<br>ফোন : ০৩৪২৭-৫৬১২০<br>ই-মেইল: ufoukhia@fisheries.gov.bd | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কক্সবাজার<br>ফোন: ০৩৪১-৬৩২৬৮<br>ই-মেইল: dfocoxsbazar@fisheries.gov.bd |
| ২       | উপজেলা বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন বিভিন্ন প্রজাতির গুণগত মানসম্পন্ন পোনা ও ব্রুড মাছ উৎপাদন ও সরবরাহ | জুলাই হতে জুন                           | নির্ধারিত ফরম         | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |
| ৩       | ছুটির প্রস্তাব, ক্ষেত্র বিশেষ অনুমোদন, জিপিএফ, বরাদ্দ প্রদান ইত্যাদি                                    | বিধি মোতাবেক                            | নির্ধারিত ফরম         | উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, উখিয়া, কক্সবাজার। | নেই                                    |   |  |

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

দপ্তরের কার্যাবলী :

- উপজেলার বিদ্যমান জলাশয়ে সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার লক্ষ্যে কারিগরি পরামর্শ প্রদান করা। ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানকে মৎস্য বিষয়ক প্রকল্প প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান করা। উপজেলা মৎস্য বিষয়ক সার্বিক তথ্যাদি সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও সরবরাহ করা।
- মৎস্য আইন, ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী/ আমদানীকারক/ বিপণনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন করে লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন নিশ্চিত করা, পরিদর্শন এবং মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তার পরীক্ষাসহ আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- মৎস্য হ্যাচারি আইন, ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন নিশ্চিত করা করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- মাছ ও চিংড়িতে ফরমালিনসহ নিষিদ্ধ ঘোষিত অপদ্রব্য ব্যবহাররোধ এবং নিরাপদ মৎস্যখাদ্য সরবরাহে সহযোগিতা প্রদান।
- মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদানসহ অন্যান্য বিভাগের পুরস্কার প্রদান ও মনোনয়নে সহায়তা প্রদান এবং বিভিন্ন মেলা ও দিবসে অংশ গ্রহণ।
- উপজেলা পর্যায়ে বাস্তবায়িত মৎস্য বিষয়ক সকল কর্মকান্ড তদারকি, পর্যালোচনা ও এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা।
- মৎস্য মান নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা কার্যকর করার লক্ষ্যে মাছ, চিংড়ি ও কাঁকড়া চাষে অননুমোদিত দ্রব্যের ব্যবহার বন্ধে চাষিদের উদ্বুদ্ধকরণ এবং সংক্রমণের উৎস সনাক্তকরণ, জিএপি, হ্যাঙ্গাপ, মাছ ও চিংড়ির আহরনোত্তর পরিচর্যা, মৎস্য বাজারজাতকরণ ব্যবস্থাপনার হাইজিন-সেনিটেশন নিশ্চিতকরণ ও এনআরপিসি কার্যক্রম বাস্তবায়নে তদারকি করা। মৎস্য সংরক্ষণ আইন ও সামুদ্রিক মৎস্য আইন বাস্তবায়ন। উপজেলা মৎস্য বিষয়ক ও প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধানকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ করা। অধিদপ্তরের বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প দলিলে বর্ণিত দায়িত্ব পালন করা।
- প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বক্ষণিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

| ক্র: নং | প্রতিশ্রুত / কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                                    |
|---------|--|
| ০১      | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান  |
| ০২      | মৎস্য চাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুরের আয়তন, গভীরতা ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান |
| ০৩      | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা                                   |
| ০৪      | 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                  | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, কক্সবাজার।                      | জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, কক্সবাজার।<br>e-mail: dfocoxsbazar@fisheries.gov.bd  | এক মাস              |
| ২      | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা। | উপপরিচালক,<br>মৎস্য অধিদপ্তর, চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা।<br>ফোন: +৮৮-০৮১-৭৬১২৭<br>e-mail : ddchittagong@fisheries.gov.bd | এক মাস              |
| ৩      | আপিল কৃত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে         | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ সেল                       | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র:<br>০৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।<br>ওয়েব: www.grs.gov.bd                                   | তিন মাস             |