

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপপরিচালকের দপ্তর
মৎস্য অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগ, কুমিল্লা।
www.fisheries.chittagongdiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন: মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ পুষ্টির চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন: সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ সামাজিক ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none">সুনির্দিষ্ট কোন আবেদনের প্রয়োজন নেইব্যক্তিগত যোগাযোগ/ টেলিফোন/মোবাইল/ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	উম্মুল ফারা বেগম তাজকিরা সহকারী পরিচালক ইমেইল: nazleefara33@gmail.com মোবাইল নং: ০১৮৭৫৯০৫৩৩৩ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	মোঃ বেলাল হোসেন উপপরিচালক (অঃদাঃ) ইমেইল: ddchittagong@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯২৯১ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬১২৭
২.	মৎস্যচাষ বিষয়ক পুস্তক, পুস্তিকা, খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রি, ম্যানুয়েল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়ন ও বিতরণ;	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none">সুনির্দিষ্ট কোন আবেদনের প্রয়োজন নেইব্যক্তিগত যোগাযোগ/ টেলিফোন/মোবাইল/ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩.	নিরাপদ মাছ ও চিংড়ি উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্যচাষ অনুশীলন ও এর প্রসারে সার্বিক সহায়তা প্রদান	০৩ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none">সুনির্দিষ্ট কোন আবেদনের প্রয়োজন নেইব্যক্তিগত যোগাযোগ/ টেলিফোন/মোবাইল/ইন্টারনেট	অত্র দপ্তর			



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৪.	বিভাগীয় মৎস্য সম্পদ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান	০১ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> সুনির্দিষ্ট কোন আবেদনের প্রয়োজন নেই ব্যক্তিগত যোগাযোগ/ টেলিফোন/মোবাইল/ইন্টারনেট 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	নীলাবতী সিংহ চৌধুরী মৎস্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তাইমেইল: lilabati2001@gmail.com মোবাইল নং: ০১৭২৫৫০১৫৭৫ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	
৫.	মৎস্য ও মৎস্যজাত দ্রব্য আমদানি সংক্রান্ত লাইসেন্স গ্রহণে সহায়তা প্রদান	২০ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র রপ্তানিকারক দেশের প্রোফর্মা ইনভয়েস টেক্সট রিপোর্ট পণ্যের লিটারেচার হেলথ সার্টিফিকেট রেডিয়েশন সার্টিফিকেট ইত্যাদি 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	সরকারী মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার ও মিনি হ্যাচারিসমূহের বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা প্রনয়নে সহায়তা প্রদান	২০ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের নির্ধারিত ফরমেট 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	উম্মুল ফারা বেগম তাজকিরা সহকারী পরিচালক ইমেইল: nazleefara33@gmail.com মোবাইল নং: ০১৮৭৫৯০৫৩৩৩ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	
২.	বিল নার্সারি, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তির এবং সার্বিক জলমহাল ব্যবস্থাপনায় সমন্বয়	৩০ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র অন্যান্য তথ্য উপাত্ত 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩.	বাণিজ্যিক অডিট, সিভিল অডিট ও বৈদেশিক সাহায্যপুষ্টি অডিট অধিদপ্তর হতে বিভিন্ন সময়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদনে উত্থাপিত অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির হিসাবভুক্তিকরণ	১৫ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আগত পত্র সংশ্লিষ্ট নথি 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ ওমর ফারুক সহকারী পরিচালক ইমেইল: addofctgdiv@gmail.com মোবাইল নং: ০১৭৬৯৪৫৯২৯৩ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	
৪.	বিভাগীয় উপপরিচালকের আওতাধীন সমাপ্ত ও চলমান প্রকল্প এবং সকল পর্যায়ের দপ্তর এর ব্রডশীট জবাব প্রক্রিয়াকরণপূর্বক অধিদপ্তরে প্রেরণ	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আগত পত্র সংশ্লিষ্ট নথি 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৫.	ক্রমপুঞ্জিত অনিষ্পন্ন সাধারণ. অগ্রিম (SFI) ও খসড়া (ডিপি) অনুচ্ছেদের অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্বি /ত্রিপক্ষীয় সভার কার্যপত্র সংগ্রহ পূর্বক কার্যক্রম গ্রহন	১৫ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> প্রমাণক ব্রডশিট জবাব 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬.	সকল খাতের বরাদ্দ প্রস্তাব তৈরি ও প্রেরণ	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আগত পত্র সংশ্লিষ্ট নথি 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	লীলাবতী সিংহ চৌধুরী মৎস্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তা ইমেইল: lilabati2001@gmail.com মোবাইল নং: ০১৭২৫৫০১৫৭৫ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী, ছুটি, পদোন্নতি প্রদানের ব্যবস্থা/সুপারিশ করা	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র নিয়োগ পত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশপত্র 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	<p>মোঃ ওমর ফারুক সহকারী পরিচালক ইমেইল: addofctgdiv@gmail.com মোবাইল নং: ০১৭৬৯৪৫৯২৯৩ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১</p>	<p>মোঃ বেলাল হোসেন উপপরিচালক (অঃদাঃ) ইমেইল: ddchittagong@fisheries.gov.bd মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯২৯১ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬১২৭</p>
২.	কর্মকর্তাগণের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র বিভাগীয় পরীক্ষায় উত্তীর্ণের আদেশ নিয়োগ পত্র প্রশিক্ষণ সম্পন্নের প্রমানক 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩.	কর্মকর্তাদের ল্যামগ্রান্ট ও পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র ইএলপিসি ও না-দাবি জন্ম সনদ/এসএসসি সনদ পিআরএল আদেশ পেনশন ফরম যথাযথ পূরণ উত্তরাধিকার সনদ 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৪.	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	০৭ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র অনুমোদিত জিপিএফ স্লিপ 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		
৫.	উপপরিচালকের দপ্তরের কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন প্রদান	০৩ কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> আবেদন পত্র নিয়োগ পত্র এসিআর সার্ভিস বুক নিয়মিতকরণ/স্থায়ীকরণ আদেশ 	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৬.	বার্ষিক ক্রয়পরিবহন অনুমোদন	০৭ কর্মদিবস	• নির্ধারিত ফরমেট	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	উন্মুল ফারা বেগম তাজকিরা সহকারী পরিচালক ইমেইল: nazleefara33@gmail.com মোবাইল নং: ০১৮৭৫৯০৫৩৩৩ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬৫১১	
৭.	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	০৭ কর্মদিবস	• আবেদন পত্র • এনআইডি/জন্ম সনদ	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে		

৩) আওতাধীন দপ্তরসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক

ক্র. নং	দপ্তর	সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক
১.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, কুমিল্লা	http://fisheries.comilla.gov.bd/
২.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ব্রাহ্মণবাড়িয়া	http://fisheries.brahmanbaria.gov.bd/
৩.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, চাঁদপুর	http://fisheries.chandpur.gov.bd/
৪.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, নোয়াখালী	http://fisheries.noakhali.gov.bd/
৫.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, লক্ষ্মীপুর	http://fisheries.lakshmipur.gov.bd/
৬.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, ফেনী	http://fisheries.feni.gov.bd/
৭.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, চট্টগ্রাম	http://fisheries.chittagong.gov.bd/
৮.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, কক্সবাজার	http://fisheries.coxsazar.gov.bd/
৯.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, খাগড়াছড়ি	http://fisheries.khagrachhari.gov.bd/
১০.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, বান্দরবন	http://fisheries.rangamati.gov.bd/
১১.	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, রাঙামাটি	http://fisheries.bandarban.gov.bd/

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্রিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫.	অনাবশ্যিক ফোন/তদবিবর না করা

৫) 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 ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা উপপরিচালক	মোঃ বেলাল হোসেন উপপরিচালক (অঃদাঃ) মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯২৯১ ফোন: ০২৩৩৪৪০৬১২৭ ইমেইল: ddchittagong@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.chittagongdiv.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা উপপরিচালক (প্রশাসন)	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, মৎস্য ভবন, ঢাকা মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৯৯৯ ফোন: ০২-৯৫৬৯৩৫৫ ইমেইল: ddadmin@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৯৫১৩৬০১ ইমেইল: grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস


২০.৩.২৪

উপপরিচালক
মৎস্য অধিদপ্তর
চট্টগ্রাম বিভাগ, ফুলিয়া।