

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়  
শাল্লা, সুনামগঞ্জ।

[www.fisheries.shalla.sunamganj.gov.bd](http://www.fisheries.shalla.sunamganj.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

## ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন :** মৎস্য ও মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের পুষ্টি চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য হ্রাস ও রপ্তানি আয়বৃদ্ধি।

**মিশন:** সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মৎস্য ও চিংড়ি সহ অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে গুণগতমানের পুষ্টিচাহিদা পূরণ এবং রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি, তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক ক্ষেত্রে কাজক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান/ সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	উৎপাদন বৃদ্ধির নিমিত্ত বৈজ্ঞানিক পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	০১ কর্মদিবস	❖ ব্যক্তিগত যোগাযোগ ❖ টেলিফোন/মোবাইল ফোন ❖ ইমেইল	মৎস্যচাষি অথবা আগ্রহী ব্যক্তি সেবা প্রদান পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক সেবা গ্রহণ করবেন। <b>প্রাপ্তি স্থান:</b> উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার	বিনামূল্যে	মোঃ মাসুদ জামান খান উপজেলা মৎস্য অফিসার মোবাইল: ০১৭১৫-১৭২২৪২ ufoshalla@fisheries.gov.bd	মোঃ শামশুল করিম জেলা মৎস্য অফিসার সুনামগঞ্জ। ফোন : ০২-৯৯৬৬০১২১ ইমেইল: dfosunamganj@fisheries.gov.bd
২	মাছচাষ বিষয়ক পুস্তক,খামার পরিচালনার জন্য প্রশিক্ষণ সামগ্রী,ম্যানুয়াল, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রণয়নে সহায়তা প্রদান ও বিতরণ	০১ কর্মদিবস	❖ ব্যক্তিগত যোগাযোগ ❖ টেলিফোন/মোবাইল ফোন ❖ ইমেইল	সেবা গ্রহণের নির্ধারিত ফরম নাই <b>প্রাপ্তি স্থান:</b> ওয়েব সাইট/উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা ২০১১ বাস্তবায়নে ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	০৭ কর্মদিবস	❖ ব্যক্তিগত যোগাযোগ ❖ টেলিফোন/মোবাইল ফোন ❖ ইমেইল	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েব সাইট/সম্প্রসারণ শাখা (মৎস্য অধিদপ্তর)/জেলা/উপজেলা মৎস্য দপ্তর <b>সেবা প্রাপ্তি স্থান:</b> জেলা/উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিধি মোতাবেক চালান/পে অর্ডার		

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য  
এপ্রিল-জুন ২০২৪ (৪র্থ ত্রৈমাসিক)

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান/ সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
৪	মৎস্য হ্যাচারি আইন ২০১০ ও মৎস্য বিধিমালা ২০১১ বাস্তবায়ন ও লাইসেন্স প্রাপ্তিতে সহায়তা প্রদান	০৭ কর্মদিবস	❖ ব্যক্তিগত যোগাযোগ ❖ টেলিফোন/মোবাইল ফোন ইমেইল	আবেদন ফরম প্রাপ্তি: ওয়েব সাইট/সম্প্রসারণ শাখা (মৎস্য)	বিধি মোতাবেক চালান/পে অর্ডার		
৫	মাছ, চিংড়ি ও অন্যান্য জলজ প্রাণি (কৌঁকড়া, কুচিয়া ইত্যাদি) সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	০১ কর্মদিবস		প্রশিক্ষণ নকশা সেবা প্রাপ্তি: উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	মৎস্য খাদ্য নমুনা পরীক্ষা	১৫ কার্যদিবস	ব্যক্তিগত যোগাযোগ	সেবা প্রাপ্তি স্থান: জেলা/ উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিধি মোতাবেক চালান/ পে অর্ডার		

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	বিল নার্সারী, অভয়াশ্রম ও পোনা অবমুক্তি কার্যক্রম বাস্তবায়ন নিশ্চিত করন ও বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্দ্ধতন অফিসে প্রেরণ	৩০ কর্ম দিবস	আগতপত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	<p>মোঃ মাসদুদ জামান খান উপজেলা মৎস্য অফিসার মোবাইল: ০১৭১৫-১৭২২৪২ ufoshalla@fisheries.gov.bd</p>	<p>মোঃ শামশুল করিম জেলা মৎস্য অফিসার সুনামগঞ্জ। ফোন : ০২-৯৯৬৬০০১১ ইমেইল: dfosunanganj@fisheries.gov.bd</p>
৩	কর্মকর্তা/ কর্মচারী বদল, ছুটি, পদোন্নতি, টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদানের ব্যবস্থা/ সুপারিশ করা	০৭ কর্ম দিবস	আবেদনপত্র, নিয়োগপত্র, সার্ভিসবুক, নিয়মিতকরণ/স্থানীয় করণ আদেশ	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	ক্রমপুঞ্জিত অনিষ্পন্ন সাধারণ, অগ্রিম (SFI) ও খসড়া (ডিপি) অনুচ্ছেদের অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্বি/ত্রিপক্ষীয় সভার কার্যপত্র সংগ্রহ পূর্ব কার্যক্রম গ্রহণ	৩০ কর্মদিবস	আগত/অডিটসংক্রান্ত আপত্তিপত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমনং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানেরস বোর্ডসময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদিথাকে)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল ফোন ও ইমেইল
১	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণে প্রশিক্ষণ প্রদান, আইসিটি সংক্রান্ত কারিগরি সহায়তা প্রদান	০৩ কর্মদিবস	চাহিদাপত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে	মোঃ মাসুদ জামান খান উপজেলা মৎস্য অফিসার মোবাইল: ০১৭৫১৭২২৪২ ufoshalla@fisheries.gov.bd	মোঃ শামশুল করিম জেলা মৎস্য অফিসার সুনামগঞ্জ। ফোন : ০২-৯৯৬৬০০১২১ ইমেইল: dfosunamganj@fisheries.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরল্যাম্পগ্যান্টওপ েনশনমঞ্জুরিরব্যবস্থাকরা	০৭কর্মদিবস	আবেদনপত্র, ইএলপিসি, নাদাবীপ্রত্যয়ন,	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৩	শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা	০৭ কর্ম দিবস	অভিযোগপত্র	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৪	বিএফও জিপিএফ অগ্রিম মনজুরির ব্যবস্থা করা।	০৭ কর্ম দিবস	আবেদন পত্র, জিপিএফ স্ট্যাট মেন্ট/ জাতীয় পরিচয়পত্র(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৫	বহিঃ বাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC)	০৭ কর্মদিবস	আবেদনপত্র, অন্যান্য	উপজেলা মৎস্য দপ্তর	বিনামূল্যে		
৬	উপজেলাদপ্তরের অবসরগামী কর্মকর্তাগণের বিভিন্ন কর্মস্থলের কর্ম সময়ের অডিট আপত্তি ও নিষ্পত্তির সংক্রান্ত তথ্যাদি ১৭ কলাম ছকে প্রাপ্তির নিমিত্ত পত্রজারি।	০৭ কর্মদিবস	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট তথ্য সেবা প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা মৎস্য দপ্তর		বিনামূল্যে		

- উন্নত পদ্ধতিতে মাছ ও চিংড়ি চাষ এবং অন্যান্য জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক লাগসই প্রযুক্তি সম্পর্কিত নীতি কৌশল ও কর্মসূচি প্রণয়ন;
- মৎস্য চাষির প্রযুক্তি চাহিদা নিরূপণ এবং চাহিদা ভিত্তিক লাগসই প্রযুক্তির উপর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন;
- মৎস্য খাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ পরিদর্শন করা এবং আইন অমান্যকারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং মৎস্য খাদ্য নমুনা সংগ্রহ ও তা পরীক্ষা করে মৎস্যখাদ্য আইন ২০১০ ও মৎস্যখাদ্য বিধিমালা ২০১১ প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- মৎস্য হ্যাচারি আইন ২০১০ ও মৎস্য হ্যাচারি বিধিমালা, ২০১১ এর আওতায় জেলা মৎস্য দপ্তরের সমন্বয়ে মৎস্য হ্যাচারি সমূহের নিবন্ধন করা এবং আইন প্রতিপালনে ব্যর্থ প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধিতে ব্যাপক গণসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে জাতীয় মৎস্য সপ্তাহ পালন, মৎস্য পুরস্কার প্রদান ও মনোয়ানে সহায়তা প্রদান;
- প্রযুক্তি হস্তান্তর, সম্প্রসারণ ও সংরক্ষণ কার্যাদি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের লক্ষ্যে সকল প্রকার মুদ্রিত এবং অডিও-ভিসুয়াল সম্প্রসারণ সামগ্রী প্রণয়ন এবং অতীষ্ট জনগোষ্ঠীর মধ্যে বিতরণ;
- মৎস্য উৎপাদন বৃদ্ধি এবং মৎস্য সম্পদ সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় নীতি ও কৌশল প্রণয়নে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষকে সহায়তা প্রদান ;
- অভ্যন্তরীণ মৎস্য সম্পদ জরিপ পরিচালনা করণ;
- প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন সময় সার্বজনিক মনিটরিং রুম খুলে মাঠ পর্যায় থেকে ক্ষয়ক্ষতির তথ্য সংগ্রহ করা ও তা একিভূত করে অধিদপ্তর ও বিভাগে প্রেরণের ব্যবস্থা করা;
- কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃংখলাজনিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন;
- স্বাস্থ্যসন্মত ও মানসম্পন্ন মৎস্য ও মৎস্যজাতপণ্য প্রক্রিয়াজাতকরণে HACCP বাস্তবায়নে কারিগরি সহায়তা প্রদান;
- নিরাপদ মৎস্য উৎপাদনের লক্ষ্যে উত্তম মৎস্যচাষ পদ্ধতি বাস্তবায়নে সহায়তাকরণ;

৩) আপনার (সেবাগ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রম	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যকরণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না 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	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জনাব মোঃ শামশুল করিম জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, সুনামগঞ্জ। ফোন: ০২-৯৯৬৬০০১২১ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮৫৬ মেইল: <a href="mailto:dfosunamganj@fisheries.gov.bd">dfosunamganj@fisheries.gov.bd</a>	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	বিভাগীয় উপপরিচালক	মো: আনোয়ার হোসেন বিভাগীয় উপপরিচালক ফোন : ০২৯৯৬৬৩৬১৫৭ মোবাইল: ০১৭৬৯৪৫৯৮৩৬ ইমেল : <a href="mailto:ddsylhetdiv@fisheries.gov.bd">ddsylhetdiv@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

মোঃ মাসুদ জামান খান  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (চ.দা.)  
শাল্লা, সুনামগঞ্জ।  
মুঠোফোন: ০১৭১৫-১৭২২৪২