গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

বিএডিসি ভবন, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

**www.flid.gov.bd**

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)**

#  নভিশ . ১ ও মিশনঃ

**ভিশন:** আধুনিক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্যসেবা সহজীকরণ।

**মিশন:** গণমাধ্যমের সহায়তায়মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য ও প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট উপকারভোগীদের কাছে সহজলভ্যকরণ এবং টেকসB মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ উন্নয়নে জনসচেতনতা সৃষ্টি।

#  প্রতিশ্রুত . ২সেবাসমূহঃ

# ২.১) নাগরিক সেবা

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র****এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং** **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা****(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | cÖvwYm¤ú` welqK ‡cv÷vi, wjd‡jU, †dvìvi, eyK‡jU BZ¨vw` weZiY | * e¨w³MZ †hvMv‡hvM
* B-‡gBj
* ‡dmeyK †cR
 | প্রাণিসম্পদ সম্পর্কিত মুদ্রিত প্রকাশনা সামগ্রীতথ্য, প্ল্যানিং, গবেষণা ও প্রশিক্ষণ শাখা,  মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর। |  বিনামূল্যে | gRy` \_vKv mv‡c‡ÿ Pvwn`v cÖvwßi ci 01 কর্মদিবস |  জনাব ডাঃ মোঃ এনামুল কবীরতথ্য কর্মকর্তা (প্রাণিসম্পদ)Awdm Kÿ bs: মোবা. ০১৭১২-৫৬১৩৮৩B-‡gBj: tituanamul@gmail.com ‡dvb: 02-55012807 |
| ২ | grm¨ welqK ‡cv÷vi, wjd‡jU, †dvìvi, eyK‡jU BZ¨vw` weZiY | * e¨w³MZ †hvMv‡hvM
* B-‡gBj
* ‡dmeyK †cR
 | মৎস্যসম্পদ সম্পর্কিত মুদ্রিত প্রকাশনা সামগ্রীতথ্য, প্ল্যানিং, গবেষণা ও প্রশিক্ষণ শাখা, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর। | বিনামূল্যে | gRy` \_vKv mv‡c‡ÿ Pvwn`v cÖvwßi ci 01 কর্মদিবস | জনাব সাজ্জাদ হোসেনতথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য)Awdm Kÿ bs:মোবা. ০১৭১৫-১৯৪৯৯৮B-‡gBj: sazzad\_2k4@yahoo.com‡dvb: 02-55012805 |

## ২.২) দাপ্তরিক সেবাঃ

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র****এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং** **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা****(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাংলাদেশ বেতারে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আলোচনা অনুষ্ঠান আয়োজনে সহযোগীতা প্রদান | পত্র যোগাযোগ/ইমেইল | গণমাধ্যম শাখামৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর। | বিনামূল্যে | নির্ধারিত সময়ে | জনাব মেহেদী হাসানপ্রকাশনা কর্মকর্তামোবা. ০১৯৩৩-৫৭৪০৪৩B-‡gBj: dumehedi011@gmail.com ওজনাব মোঃ সামছুল আলমগণযোগাযোগ কর্মকর্তামোবা. ০১৭৪৬-৭৪৯০২০B-‡gBj: alam4162@gmail.com  |
| ২ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে বাংলাদেশ টেলিভিশনে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আলোচনা অনুষ্ঠান আয়োজনে সহযোগীতা প্রদান  | পত্র যোগাযোগ/ইমেইল | গণমাধ্যম শাখামৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর। | বিনামূল্যে | নির্ধারিত সময়ে  |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| **ক্রমিক** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র****এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবামূল্য এবং** **পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা****(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | চিকিৎসা সাহায্য | -আবেদনপত্র প্রাপ্তি- মঞ্জরিপত্র জারি | আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রপ্রশাসন শাখা,মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর। | বিনামূল্যে | ৩ দিন | জনাব ডাঃ মোঃ এনামুল কবীরতথ্য কর্মকর্তা(প্রাণিসম্পদ)মোবা. ০১৭১২-৫৬১৩৮৩B-‡gBj: tituanamul@gmail.com‡dvb: 02-55012807ওজনাব আক্কাস মাহমুদউচ্চমান সহকারীমোবা. ০১৭৪৭-১৬৩৬১৫B-‡gBj: akkasmahmud68@gmail.com |
| ২  | জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য Fণ | -আবেদনপত্র প্রাপ্তি- মঞ্জরিপত্র জারি | - একাউন্টস স্লিপসহ আবেদন ([ভবিষ্য-তহবিল-হইতে-অগ্রিম-গ্রহণের-জন্য-আবেদনের-ফরম)](https://mofl.gov.bd/site/forms/14323a59-da7d-40c1-8c66-bd2f05ffa69c/%E0%A6%AD%E0%A6%AC%E0%A6%BF%E0%A6%B7%E0%A7%8D%E0%A6%AF-%E0%A6%A4%E0%A6%B9%E0%A6%AC%E0%A6%BF%E0%A6%B2-%E0%A6%B9%E0%A6%87%E0%A6%A4%E0%A7%87-%E0%A6%85%E0%A6%97%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%BF%E0%A6%AE-%E0%A6%97%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%B9%E0%A6%A3%E0%A7%87%E0%A6%B0-%E0%A6%9C%E0%A6%A8%E0%A7%8D%E0%A6%AF-%E0%A6%86%E0%A6%AC%E0%A7%87%E0%A6%A6%E0%A6%A8%E0%A7%87%E0%A6%B0-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE) - জমির দলিরসহ আবেদন- ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে মুচলেকাসহ আবেদন,প্রশাসন শাখা,মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।  | বিনামূল্যে  | ৩ দিন |
| ৩ | পদোন্নতি | -প্রজ্ঞাপন জারী | -বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন-সার্ভিস বহি-গ্রেডেশন তালিকা-বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র-জ্যেষ্ঠত্বের প্রত্যয়নপত্র | বিনামূল্যে | ডিপিসি মিটিং এর সিদ্ধান্তের পর হতে ৭দিন |
| ৪ | অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি | -আবেদনপত্র প্রাপ্তি-পত্র জারী | ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন ([ছুটি-প্রাপ্যতার-ফরম](https://mofl.gov.bd/site/forms/ec987a4a-f09b-4f6b-982c-65edf7799b6d/%E0%A6%9B%E0%A7%81%E0%A6%9F%E0%A6%BF-%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%B0%E0%A6%BE%E0%A6%AA%E0%A7%8D%E0%A6%AF%E0%A6%A4%E0%A6%BE%E0%A6%B0-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE) )( এজি অফিস ও প্রশাসন শাখা) | বিনামূল্যে | ৫ দিন | জনাব সাজ্জাদ হোসেনতথ্য কর্মকর্তা(মৎস্য)মোবা. ০১৭১৫-১৯৪৯৯৮B-‡gBj: sazzad\_2k4@yahoo.com‡dvb: 02-55012805ওজনাব আক্কাস মাহমুদউচ্চমান সহকারীমোবা. ০১৭৪৭-১৬৩৬১৫B-‡gBj: akkasmahmud68@gmail.com |
| ৫ | পিআরএল মঞ্জুর ও ছুটি নগদায়ন | -পিআরএল এর কমপক্ষে ৩ মাস পূর্বে আবেদন-আদেশ জারী | -নন-গেজেটেড কর্মচারিদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারিদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি-ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব-১ কপি-পিআরএল মঞ্জুরের জন্য ১২ মাস ছুটি পাওনা থাকা আবশ্যক-অবসর-উত্তর-ছুটির অতিরিক্ত ছুটি পাওনা থাকলে সর্বাধিক ১৮ মাসের ছুটি নগদায়ন | বিনামূল্যে | ১০ দিন |
| ৭ | পেনশন সংক্রান্ত | -পেনশন সময়ের ১ মাস পূর্বে আবেদন-আদেশ জারী | -নন-গেজেটেড কর্মচারিদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারিদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি -পিআরএল মঞ্জুরির আদেশ-১ কপি-প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ-১ কপি-নির্ধারিত পেনশন আবেদন ফরম ([পেনশন-ফরম)](https://mofl.gov.bd/site/forms/23ec4ec3-6204-406e-8fc3-494645e6be6a/%E0%A6%AA%E0%A7%87%E0%A6%A8%E0%A6%B6%E0%A6%A8-%E0%A6%AB%E0%A6%B0%E0%A6%AE)২.১(সংযোজনী- ৪)- ১ কপি-পাসপোর্ট সাইজ সত্যায়িত ছবি -৪ কপি-প্রাপ্য পেনশনের উত্তরাধিকারী ঘোষনাপত্র(সংযোজনী-২)-৩ কপি-নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ(সংযোজনী-৬)-৩ কপি-না-দাবী সনদপত্র(সংযোজনী-৮)- ১ কপি-পেনশন মঞ্জুরি আদেশ-১ কপি-সত্যায়িত এস এস সি সনদপত্র-১ কপি-দায়িত্ব হস্তান্তরের কপি-১ কপিআনুগত্য সনদপত্র-১ কপি-সরকারী বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র-নাগরিকত্ব সনদপত্র-১ কপি-অঙ্গীকারনামা-১ কপি-অডিট প্রত্যয়ন পত্র-১ কপি | বিনামূল্যে | ১০ দিন |

## ২.৪) আওতাধীন আঞ্চলিক দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা :

* **মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি বিষয়ে সম্প্রসারণকর্মী, সংযোগ খামারী ও উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান।**
* **মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি পুস্তিকা, প্রশিক্ষণ ম্যানুয়েল এবং ডিজিটাল তথ্য সামগ্রী তৈরী এবং বুকলেট/লিফলেট বিতরণ**
* **মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক কর্মশালা, প্রযুক্তি মেলায় ও আলোচনা সভায় অংশগ্রহণ।**
* **প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় এবং পরবর্তী কালে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক প্রযুক্তি সহায়তা প্রদান।**
* **জনগুরুত্ব ও জরুরী প্রয়োজনে সরকারি নির্দেশে মৎস্য ও প্রাণিস্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও করণীয় নির্ধারণে খামারী ও উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান।**

**৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| ক্রমিক | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ | সেবার জন্য কোন রকম অর্থ ব্যয় না করা  |
| ৫ | উত্তম ব্যবহার এবং সেবা প্রদানের জন্য অপেক্ষা করার মানসিকতা থাকা  |

**৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন । তার কাছে 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 | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা |  জনাব মৃনাল কান্তি দে উপপরিচালক(উপসচিব), এফএলআBডি , বিএফডিসি ভবন , ২৩-২৪, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫। ফোনঃ ০২-৫৫০১২৮০৬ মোবা: ০১৭১৬-৬৫৮৯৯৭ B-মেBলঃ ds\_law@mofl.gov.bd ওয়েব: [www.flid.gov.bd](http://www.flid.gov.bd) | ৩০ কর্মদিবস |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা |  জনাব শ্যামল চন্দ্র কর্মকার অতিরিক্ত-সচিব (প্রশাসন) মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ওয়েব: [www.mofl.gov.bd](http://www.mofl.gov.bd)  | ২০ কর্মদিবস |
| ৩. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকাওয়েব: [www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)  | ৬০ কর্মদিবস  |