

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
বিএফডিসি ভবন, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।
www.flid.gov.bd

সেবা প্রদান প্রদান প্রতিশ্রুতি(Citizen's Charter)

ভিশন: আধুনিক মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্যসেবা সহজীকরণ।

মিশন: গণমাধ্যমের সহায়তায় মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য ও প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট উপকারভোগীদের কাছে সহজলভ্যকরণ এবং টেকসই মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ উন্নয়নে জনসচেতনতা সৃষ্টি।

২প্রতিশ্রুত . সেবাসমূহঃ

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	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক পোস্টার, লিফলেট, ফোল্ডার, বুকলেট ইত্যাদি বিতরণ	<ul style="list-style-type: none">ব্যক্তিগত যোগাযোগই-মেইলফেসবুক পেজ	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ সম্পর্কিত মুদ্রিত প্রকাশনা সামগ্রী তথ্য, প্ল্যানিং, গবেষণা ও প্রশিক্ষণ শাখা, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদা প্রাপ্তির পর ০১ কর্মদিবস	জনাব ডাঃ মোঃ এনামুল কবীর তথ্য কর্মকর্তা (প্রাণিসম্পদ) অফিস কক্ষ নং: মোবা. ০১৭১২-৫৬১৩৮৩ ই-মেইল: tituanamul@gmail.com ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৭ ও জনাব সাজ্জাদ হোসেন তথ্য কর্মকর্তা (মৎস্য) অফিস কক্ষ নং: মোবা. ০১৭১৫-১৯৪৯৯৮

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
						ই-মেইল: sazzad_2k4@yahoo.com ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫

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 টেলিভিশন ও বেতারে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ বিষয়ক আলোচনা অনুষ্ঠান আয়োজনে সহযোগিতা প্রদান	পত্র যোগাযোগ/ইমেইল	গণমাধ্যম শাখা মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মেহেদী হাসান প্রকাশনা কর্মকর্তা মোবা. ০১৯৩৩-৫৭৪০৪৩ ই-মেইল: dumehedi011@gmail.com ও জনাব মোঃ সামছুল আলম গণযোগাযোগ কর্মকর্তা মোবা. ০১৭৪৬-৭৪৯০২০ ই-মেইল: alam4162@gmail.com

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 - মঞ্জুরিপত্র জারি	আবেদনপত্র ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব ডাঃ মোঃ এনামুল কবীর তথ্য কর্মকর্তা(প্রাণিসম্পদ) মোবা. ০১৭১২-৫৬১৩৮৩ ই-মেইল: tituanamul@gmail.com ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৭
২	জিপিএফ, গৃহ নির্মাণ, গাড়ি ও অন্যান্য ঋণ	-আবেদনপত্র প্রাপ্তি - মঞ্জুরিপত্র জারি	- একাউন্টস স্লিপসহ আবেদন (<u>ভবিষ্য- তহবিল-হইতে-অগ্রিম- গ্রহণের-জন্য- আবেদনের-ফরম</u>) - জমির দলিরসহ আবেদন - ননজুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে মুচলেকাসহ আবেদন, প্রশাসন শাখা, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	ও জনাব সাজ্জাদ হোসেন তথ্য কর্মকর্তা(মৎস্য) মোবা. ০১৭১৫-১৯৪৯৯৮ ই-মেইল: sazzad_2k4@yahoo.com ফোন: ০২-৫৫০১২৮০৫
৩	পদোন্নতি	-প্রজ্ঞাপন জারী	-বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন -সার্ভিস বহি -গ্রেডেশন তালিকা -বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	ডিপিসি মিটিং এর সিদ্ধান্তের পর হতে ৭ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
			-জ্যেষ্ঠত্বের প্রত্যয়নপত্র			
৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	-আবেদনপত্র প্রাপ্তি -পত্র জারী	ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদন (<u>ছুটি-প্রাপ্যতার- ফরম</u>) (এজি অফিস ও প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	
৫	পিআরএল মঞ্জুর ও ছুটি নগদায়ন	-পিআরএল এর কমপক্ষে ৩ মাস পূর্বে আবেদন -আদেশ জারী	-নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি -ছুটির প্রাপ্যতার হিসাব- ১ কপি -পিআরএল মঞ্জুরের জন্য ১২ মাস ছুটি পাওনা থাকা আবশ্যিক -অবসর-উত্তর-ছুটির অতিরিক্ত ছুটি পাওনা থাকলে সর্বাধিক ১৮ মাসের ছুটি নগদায়ন	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৭	পেনশন সংক্রান্ত	-পেনশন সময়ের ১ মাস পূর্বে আবেদন -আদেশ জারী	-নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী- ১ কপি	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
			<p>-পিআরএল মঞ্জুরির আদেশ-১ কপি -প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ-১ কপি -নির্ধারিত পেনশন আবেদন ফরম <u>(পেনশন- ফরম)২.১(সংযোজনী- ৪)- ১ কপি</u> -পাসপোর্ট সাইজ সত্যায়িত ছবি -৪ কপি -প্রাপ্য পেনশনের উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র(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-</p>			

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 কপি আনুগত্য সনদপত্র-১ কপি -সরকারী বাসায় বসবাস না করার প্রত্যয়নপত্র -নাগরিকত্ব সনদপত্র-১ কপি -অজ্ঞীকারনামা-১ কপি -অডিট প্রত্যয়ন পত্র-১ কপি			

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	সাক্ষাৎের 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	মো. শেফাউল করিম উপপরিচালক (যুগ্ম সচিব), এফএলআইডি, বিএফডিসি ভবন, ২৩-২৪, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫। ফোনঃ ০২-৫৫০১২৮০৬ মোবা: ০১৭২৭৫৪২২৫৭ ই-মেইলঃ skarim_moa@yahoo.com ওয়েব: www.flid.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব শাহীনা ফেরদৌসী যুগ্ম-সচিব ফোন: ০২-৫৫১০০৮১৮ ই-মেইল: livestock-1@mofl.gov.bd মোবাইল: ০১৭৯৭৪৯৯৭৩০ ওয়েব: www.mofl.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস