গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

[**www.mofl.gov.bd**](http://www.mofl.gov.bd)

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

**১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):** সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিতকরণ।

**ভিশন (Vision):** সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণিজ আমিষ নিশ্চিতকরণ।

**মিশন (Missiobn):** মৎস্য ও প্রাণিজ পণ্যের উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ।

**২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ**

**২.১) নাগরিক সেবা**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের**  **সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**২.২) দাপ্তরিক/প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের**  **সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের**  **সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**৩. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক**

**৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

|  |  |
| --- | --- |
| ক্রমিক | **প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়** |
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪ | প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ দারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা |

**৫. 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 (অনিক) | নাম ও পদবি: এস এম ফেরদৌস আলম, যুগ্মসচিব (প্রাস-১)  ফোন:  ই-মেইল:  ওয়েব: [www.mofl.gov.bd](http://www.mofl.gov.bd) | ৩0 কর্মদিবস |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | নাম ও পদবি: সুবোল বোস মনি, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)  ফোন: ৯৫৪৫৫৬৩  ইমেইল: addlsec\_admin@mofl.gov.bd  ওয়েব: [www.mofl.gov.bd](http://www.mofl.gov.bd) | ২0 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 |