গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর
সরকারী কার্যভবন-১
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম।
www.fisheries.gov.bd

সিটিজেন চার্টার (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ সামুদ্রিক মৎস্য সম্পদের সংরক্ষণ, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা ও স্থায়িত্বশীল আহরণ অব্যাহত রাখা।

মিশনঃ সামুদ্রিক মৎস্য সম্পদের সংরক্ষণ, সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা ও স্থায়িত্বশীল আহরণ অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে সামুদ্রিক মৎস্য অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ও তদাধীনে প্রণীত বিধিমালাসমূহ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সরকার কর্তৃক অনুমোদিত এবং নৌবাণিজ্য অধিদপ্তর হতে রেজিস্ট্রেশন ও ফিটনেস সনদ প্রাপ্ত ট্রলারের অনুকূলে ফিশিং লাইসেন্স ইস্যু/নবায়ন	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	১৫ দিন	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.b
২	নৌবাণিজ্য অধিদপ্তর হতে রেজিস্ট্রেশন ও ফিটনেস সনদ প্রাপ্ত যান্ত্রিক মৎস্য নৌযানের অনুকূলে ফিশিং লাইসেন্স ইস্যু/নবায়ন	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	১৫ দিন	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.b
৩	বঙ্গোপসাগরে মৎস্য আহরণের অনুমতিপ্রাপ্ত ট্রলারসমূহের সমুদ্রে যাত্রার অনুমতি (সেইলিং পারমিট) জারীকরণ	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	২ দিন	উপপরিচালক, সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২৯৮০০ ই-মেইল ঃ abdur282rouf@gmail.com
৪	সরকার কর্তৃক অনুমোদিত বাণিজ্যিক ট্রলারের মালিকানা ও নাম পরিবর্তন	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	৭ দিন	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.b
৫	নৌবাণিজ্য অধিদপ্তর ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমন্বয়ে যৌথক্যাম্প পরিচালনার মাধ্যমে যান্ত্রিক মৎস্য নৌযানের লাইসেন্সিং কার্যক্রম বাস্তবায়ন	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	One stop service	১। সহকারী পরিচালক-২, ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯১ ই-মেইল ঃ ireendof34@gmail.com

ড. মোঃ শরীফ উদ্দিন
পরিচালক (সামুদ্রিক) (চ.দা.)
সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৬	আমদানি নীতিমালা অনুযায়ী ট্রলিং শিল্পে ট্রলার পরিচালনায় প্রয়োজনীয় জাল ও খুচরা যন্ত্রাংশ আমদানিতে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	৭ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। সংশ্লিষ্ট পরিদর্শক, কক্ষ নং-১৭৮
৭	মৎস্যজীবীদের আর্থসামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ও সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন প্রকার সচেতনতা সভা, প্রশিক্ষণ ও অন্যান্য কল্যাণকর কার্যক্রম গ্রহণ	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	বাস্তবতার নিরিখে	১। সামুদ্রিক উৎপাদন কর্মকর্তা ফোন : ০২-৪১৩৭০৫২৩ ই-মেইল ঃ sheikharshad91@gmail.com ২। পরিসংখ্যান কর্মকর্তা ফোন : ০২-৪১০৭০৫২২ ই-মেইল ঃ 01711163506z@gmail.com
৮	ইউরোপীয় ইউনিয়নভুক্ত দেশসমূহ সামুদ্রিক উৎসজাত মৎস্যপণ্য রপ্তানির জন্য প্রয়োজনীয় আইইউইউ ক্যাচ সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	৭ দিন	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.bd
৯	বাণিজ্যিক ট্রলারে কর্মরত স্কিপার, ইঞ্জিনিয়ার, ক্যাডেট, কর্মকর্তা, নাবিকবৃন্দের আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিচয়পত্র প্রদান/নবায়ন	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	সরকার নির্ধারিত ফি সংশ্লিষ্ট কোডে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিশোধ	২১ দিন	উপপরিচালক, সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২৯৮০০ ই-মেইল ঃ abdur282rouf@gmail.com
১০	সামুদ্রিক জলোচ্ছাস ও ঘূর্ণিঝড় বা প্রাকৃতিক দূর্যোগে জেলেদের সতর্কীকরণে এবং ক্ষতিগ্রস্থদের সহায়তা প্রদানে যথাযথ ব্যবস্থা করা	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	বাস্তবতার নিরিখে	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.bd
১১	নতুন লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়নের পূর্বে গঠিত কমিটি কর্তৃক ট্রলার পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	১০ দিন	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.bd
১২	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ মোতাবেক সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর, চট্টগ্রাম এর সার্বিক তথ্য জনগণের চাহিদার প্রেক্ষিতে দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রদান	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	২ দিন	পরিসংখ্যান কর্মকর্তা ফোন : ০২-৪১০৭০৫২২ ই-মেইল ঃ 01711163506z@gmail.com
১৩	সামুদ্রিক মৎস্য আহরণে নিয়োজিত ট্রলার/সংস্থা/ নৌযান মালিক / নাবিক / জেলে / মৎস্যজীবীদের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের প্রেক্ষিতে সমস্য নিরসনে ব্যবস্থা গ্রহণ	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ।	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	১৫ দিন	উপপরিচালক, সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২৯৮০০ ই-মেইল ঃ abdur282rouf@gmail.com
১৪	ট্রলার কর্তৃক সংগঠিত নন-কমপ্লায়েন্স সমূহের অনুসন্ধান /পরিদর্শন পূর্বক নিষ্পত্তি করা	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	১০ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com
১৫	রপ্তানির উদ্দেশ্যে ট্রলার কর্তৃক আহরিত মৎস্য/চিংড়ির Catch Verification প্রদান	ব্যক্তিগত ও দাপ্তরিক যোগাযোগ	অত্র দপ্তর	প্রযোজ্য নহে	৭ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com

ড. মোঃ শরীফ উদ্দিন
পরিচালক (সামুদ্রিক) (চ.দা.)
সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	সামুদ্রিক মৎস্য ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বিভিন্ন খসড়া নীতিমালার উপর মতামত প্রদান	* পত্র যোগাযোগ * ই-মেইল	আগত পত্র/চিঠি	বিনামূল্যে	৭ দিন	উপপরিচালক, সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০২-৩৩৩৩২৯৮০০ ইমেইল : abdur282rouf@gmail.com
২.	বঙ্গোপসাগরে সামুদ্রিক মৎস্য সম্পদ ব্যবস্থাপনা সংশ্লিষ্ট সকল দেশী ও বিদেশী প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয় সাধন	* পত্র যোগাযোগ * ই-মেইল	আগত পত্র/চিঠি	বিনামূল্যে	১০ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। সহকারী পরিচালক-২ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯১ ই-মেইল ঃ ireendof34@gmail.com
৩.	সামুদ্রিক মৎস্য ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক সংস্থার সমূহের সাথে সমন্বয় সাধন	* পত্র যোগাযোগ * ই-মেইল	আগত পত্র/চিঠি	বিনামূল্যে	১০ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। সহকারী পরিচালক-২ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯১ ই-মেইল ঃ ireendof34@gmail.com
৪.	এমসিএস (MCS) সুষ্ঠুভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্তে বিভিন্ন সংস্থার সাথে যোগাযোগ ও সমন্বয় সাধন	* পত্র যোগাযোগ * ই-মেইল	আগত পত্র/চিঠি	বিনামূল্যে	৭ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। সহকারী পরিচালক-২ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯১ ই-মেইল ঃ ireendof34@gmail.com

২০/১/২০২২
ড. মোঃ শরীফ উদ্দিন
পরিচালক (সামুদ্রিক) (চ.দা.)
সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম

৩. আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি	ব্যক্তিগত আবেদন	সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর	--	আবেদন অনুযায়ী	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০২-৩৩৩৩২৬৭৮৪ ই-মেইল ঃ jamaluddinkhan684@gmail.com
২.	বেতন/ভাতাদি	প্রচলিত নিয়মে	সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর	সরকারী চেক/ইএফটি মাধ্যমে	প্রতি মাসের ১ম সপ্তাহ	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০২-৩৩৩৩২৬৭৮৪ ই-মেইল ঃ jamaluddinkhan684@gmail.com
৩.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ব্যক্তিগত আবেদন	সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর	--	আবেদন অনুযায়ী	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০২-৩৩৩৩২৬৭৮৪ ই-মেইল ঃ jamaluddinkhan684@gmail.com
৪.	ভবিষ্যৎ তহবিল অগ্রিম	ব্যক্তিগত আবেদন	সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর	--	১৫ দিন	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০২-৩৩৩৩২৬৭৮৪ ই-মেইল ঃ jamaluddinkhan684@gmail.com
৫.	পেনশন	ব্যক্তিগত আবেদন	সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ও বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক দপ্তর	সরকারী চেক/ইএফটি মাধ্যমে	২ মাস	১। সহকারী পরিচালক-১ ফোন : ০২-৩৩৩৩১৭৩৯০ ই-মেইল ঃ nazim.ict94@yahoo.com ২। প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন : ০২-৩৩৩৩২৬৭৮৪ ই-মেইল ঃ jamaluddinkhan684@gmail.com

ড. মোঃ শরীফ উদ্দিন
পরিচালক (সামুদ্রিক মৎস্য)
সামুদ্রিক মৎস্য অধিদপ্তর

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত/সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	মন্তব্য
১.	অত্যাবশ্যকীয় সকল কাগজপত্রসহ/বিধিবিধান প্রতিপালন সাপেক্ষে, স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান	
২.	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে বাস্তব অবস্থা যাচাই/পরিদর্শন করতঃ ব্যবস্থা গ্রহণ	
৩.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি ও ভ্যাটসমূহ পরিশোধ করা	
৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা	
৫.	সরকার কর্তৃক বিভিন্ন সময়ে জারীকৃত বিধি বিধান ও পরিপত্র যথাযথভাবে প্রতিপালন করা	
৬.	সরকারি সম্পদ সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনায় সার্বিক সহযোগিতা প্রদান 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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (সামুদ্রিক)	পরিচালক (সামুদ্রিক), সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর ফোন: ০৩১-৭২১৭৩১ ই-মেইল ঃ directormarine@fisheries.gov.bd	১০ দিন
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর	মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা ফোন: ০২-৯৫৬২৮৬১ ই-মেইল: dg@fisheries.gov.bd	১৫ দিন
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	এক মাস

ড. মোঃ শরীফ উদ্দিন
পরিচালক (সামুদ্রিক) (চ.দা.)
সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম