



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপপরিচালকের কার্যালয়  
**মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ**  
(Regional Competent Authority)  
**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**  
(Citizen's Charter)



## ১. ভিশন ও মিশনঃ

**১.১. ভিশনঃ** নিরাপদ ও মানসম্মত মৎস্য ও মৎস্যখাদ্য উৎপাদন নিশ্চিতকরণে স্টেকহোল্ডারদের উপর অফিসিয়াল নিয়ন্ত্রণ আরোপ করা, যাতে পণ্যের সুনাম বজায় রেখে ক্রেতা ও ভোক্তার আস্থা অর্জনের মাধ্যমে রপ্তানি আয় বৃদ্ধি করা যায়।

## ২ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

### ২.১। নাগরিক সেবাঃ

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদা নের সর্বো চ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজ নীয় কাগজ পত্র/আ বেদন ফর্ম প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নং, অফিসিয়া ল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০ ১	প্রচলিত মৎস্য হ্যান্ডেলিং, প্রসেসিং ও বাজারজাতকরণ পদ্ধতির মান উন্নয়নের লক্ষ্যে এবং মৎস্যজাত পণ্যের গুণগতমান রক্ষার্থে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।	০১ দিন	১. ব্যক্তিগত যোগাযোগ ২. মোবাইল ৩. ই-মেইল	নাই	বিনামূল্য	মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ কর্মকর্তা, মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ, খুলনা। টেলিফোনঃ- +৮৮ ০৪১- +৮৮ ০৪১-	উপপরিচা লক, মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ , খুলনা। ফোনঃ +৮৮ ০৪১- ই-মেইল: ddficckhl@ gmail.com
০ ২	মৎস্য প্রক্রিয়াকরণ কারখানা, মৎস্য রপ্তানীকারক, ডিপো, আড়ত, অবতরণ কেন্দ্র, সার্ভিস সেন্টার, চিল ফিশ প্যাকিং ও এক্সপোর্টার, বায়িং এজেন্ট, বরফকল এর লাইসেন্স নবায়ন ও ইস্যু করা।	০২ দিন	১. আবেদনপত্র ২. ইআরসি ৩. ট্রেড লাইসেন্স ৪. এনআইডি কপি ৫. চুক্তিপত্রের কপি	উপপরি চালিকে র কার্যালয় , মৎস্য পরিদর্শ ন ও মাননিয় ন্ত্রণ, খুলনা এবং ওয়েব পোর্টাল	মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ১৯৯৭, সংশোধিত ২০০৮, ২০১৪ ও ২০১৭ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি পরিশোধ। বিনামূল্য		
০ ৩	স্বাস্থ্যসম্মত মৎস্য ও মৎস্য পণ্য উৎপাদনের নিমিত্ত হ্যাসাপ (HACCP)	০১ দিন	HACCP ম্যানুয়েলের কপি				

বাস্তবায়নে কারিগরি সহায়তা প্রদান।				
০৪	ভ্যালু চেইনের বিভিন্ন পর্যায়ে মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের মান উন্নয়নের জন্য বিভিন্ন পরামর্শ প্রদান ও ট্রেসিবিলিটি বাস্তবায়ন।	০১ দিন	পণ্যের উৎস সংক্রান্ত তথ্যাদি	বিনামূল্য
০৫	মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের গুণগতমান ও পরীক্ষাগার থেকে প্রাপ্ত ফলাফল পরীক্ষা এবং ভ্যালু চেইনে মান নিয়ন্ত্রণ পূর্বক বিদেশে রপ্তানীকৃত পণ্যের স্বাস্থ্যকরত্ব সনদ প্রদানে বিধিগত ও প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করা।	১০ দিন	১. আবেদনপত্র ২. কমাশিয়াল ইনভয়েস ৩. প্যাকিং লিস্ট ৪. কন্ট্রাক্ট ৫. ট্রেসিবিলিটি ডকুমেন্টস ৬. হ্যা সাপ ডকুমেন্টস	মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ১৯৯৭, সংশোধিত ২০০৮, ২০১৪ ও ২০১৭ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি পরিশোধ।
০৬	মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কারখানা, মৎস্য সরবরাহকারী, মৎস্য পণ্য রপ্তানীকারক ইত্যাদি স্থাপনার মাননিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম ও উন্নয়ন অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে আইন ও বিধি বাস্তবায়ন করা।	০২ দিন	মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) আইন ও বিধিমালা অনুসারে	বিনামূল্য
০৭	মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ পরীক্ষাগার এবং অন্যান্য পরীক্ষাগারে নমুনা পরীক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ।	০২ দিন	আবেদনপত্র	মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ১৯৯৭, সংশোধিত ২০০৮, ২০১৪ ও ২০১৭ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি পরিশোধ।
০৮	গুড একুয়াকালচার প্র্যাকটিস এর উন্নয়ন এবং মৎস্য	০১ দিন	১. মাঠ পরিদর্শন ২. সভা আহবান ৩. প্রশিক্ষণ	বিনামূল্য

আহরণ পরবর্তী  
ক্ষতির পরিমাণ  
কমানোর লক্ষ্যে  
প্রয়োজনীয় পরামর্শ  
প্রদান

০	রপ্তানীকারক ও	০১	১. সভা আহবান	বিনামূল্য
৯	বিভিন্ন	দিন	২. প্রশিক্ষণ	
	স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে কাজের সমন্বয় সাধন করা।			
১				
০				

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
০২	আবেদনকৃত সেবার অনুকূলে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহে রাখা।
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৪	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা(যদি থাকে)।

### ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা সেবা সংক্রান্ত কোন জিজ্ঞাসা থাকলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর 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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ, খুলনা।	উপপরিচালক মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ, খুলনা। ফোনঃ +৮৮ ০৪১-৭৬০৪৯৫ ই-মেইল: ddfiqckhl@gmail.com	০১ (এক) সপ্তাহ
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা মৎস্য পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ কক্ষ নং-৬০৩, মৎস্য অধিদপ্তর, ফোনঃ ০২-৯৯৫৬৯৯৪৩ ই-মেইল: psolfiqcdof@gmail.com	০২ (দুই) সপ্তাহ

০৩.

আপিল কর্মকর্তা  
নির্দিষ্ট সময়ে  
সমাধান দিতে না  
পারলে

আপিল কর্মকর্তার  
উর্দ্ধতন কর্মকর্তা

মহাপরিচালক  
মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন,  
রমনা, ঢাকা।  
ফোনঃ ০২-৯৫৬২৮৬১  
ই-মেইল: dg@fisheries.gov.bd

০১ (এক)  
সপ্তাহ