

বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট
ময়মনসিংহ
www.fri.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দেশের মৎস্য সম্পদ উন্নয়নে জাতীয় চাহিদার নিরিখে গবেষণা পরিচালনা ও প্রযুক্তি উদ্ভাবন।

মিশন: গবেষণালব্ধ প্রযুক্তি হস্তান্তরের মাধ্যমে মাছের উৎপাদন বৃদ্ধি ও আমিষ চাহিদা পূরণে সহায়তা করণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	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	উন্নত জাতের মাছ/চিংড়ির রেণু/পোনা উৎপাদন ও বিতরণ	ইনস্টিটিউটের হ্যাচারীতে সরাসরি অথবা ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে	বিএফআরআই হ্যাচারী	নির্ধারিত মূল্যে ব্যাংক চালানের মাধ্যমে	মাছ/চিংড়ির প্রজননকাল অনুসারে রেণুপোনা ৫- ১০ কার্য দিবস ও চারাপোনা ৩০-৪৫ কার্য দিবস।	ড. মোঃ শাহা আলী, পিএসও, স্বাপাকে ০১৭১১৭০৫২১১ drmdshaha_ali@yahoo.com
২	উন্নত জাতের মাছ, চিংড়ি ও কাঁকড়ার পোনা উৎপাদন ও চাষ এবং জলজ সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান	সরাসরি অথবা অনলাইনে/মোবাইলে যোগাযোগের মাধ্যমে	স্বাদুপানি কেন্দ্র ও লোনাপানি কেন্দ্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ড. মোঃ শাহা আলী, পিএসও, স্বাপাকে ০১৭১১৭০৫২১১ drmdshaha_ali@yahoo.com ড. মোঃ লতিফুল ইসলাম, পিএসও, লোপাকে ০১৭১৫-৬৪৫২৬০ latiful.bfri@gmail.com
৩	উন্নত জাতের মাছ চাষ বিষয়ক পুস্তিকা, গবেষণা প্রতিবেদন, বার্ষিক প্রতিবেদন ইত্যাদি বিতরণ	বিএফআরআই ওয়েবসাইট (www.fri.gov.bd) অথবা বিএফআরআই গ্রন্থাগার হতে	বিএফআরআই গ্রন্থাগার	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মাহমুদা খন্দকার উর্ধ্বতন গ্রন্থাগারিক ০১৭১৮-৫৬২৯৫৭ librarianbfri@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
৪	মৎস্য/চিংড়ি রোগ নির্ণয় ও প্রতিকার বিষয়ে ক্ষতিগ্রস্ত চাষীদের নমুনা পরীক্ষা ও পরামর্শ সেবা প্রদান।	ইনস্টিটিউটের ডিজিস ল্যাবে মাছ/পানির নমুনা নিয়ে এসে অথবা প্রস্তাবের মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের মাধ্যমে	স্বাদুপানি কেন্দ্র ও চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র	বিনামূল্যে	গবেষণাগারে মাছ/পানির নমুনা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ১-৭ কার্য দিবস। মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের ক্ষেত্রে পরিদর্শন পরবর্তী ৭ কার্য দিবস।	মো: আশিকুর রহমান, এসএসও, স্বাপাকে ০১৭১২১২৭০৭৪ sofs4@fri.gov.bd এইচ এম রাকিবুল ইসলাম, এসএসও, চিগকে ০১৭১১৪৫০৫০০ rakib.bfri@gmail.com
৫	মৎস্য/চিংড়ি হ্যাচারী, খামার ডিজাইন ও ব্যবস্থাপনায় কারিগরি সহায়তা প্রদান।	ইনস্টিটিউটের হ্যাচারীতে বা প্রকৌশল শাখায় সরাসরি এসে অথবা প্রস্তাবের আলোকে পরিদর্শনের মাধ্যমে	স্বাদুপানি কেন্দ্র	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট প্রস্তাবের আলোকে মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের ক্ষেত্রে ৯০-১০০ কার্য দিবস।	ড. মোঃ শাহা আলী, পিএসও, স্বাপাকে ০১৭১১৭০৫২১১ drmdshaha.ali@yahoo.com মোঃ রাজিবুল করিম, নির্বাহী প্রকৌশলী, ০১৭৩২১০৬২১২ razibkarim@yahoo.com
৬	মাছ চাষ ও ব্যবস্থাপনা বিষয়ে মৎস্যচাষীদের জন্য বিভিন্ন প্রশিক্ষণ পরিচালনা	ইনস্টিটিউটের ওয়েবসাইট থেকে ফরম ডাউনলোড করে অথবা প্রশিক্ষণ শাখা থেকে ফরম সংগ্রহ অথবা ফোনলাপে ইনস্টিটিউট কর্তৃক নির্ধারিত দিনে	প্রশিক্ষণ শাখা সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	১০-১৫ কার্য দিবস	ড. জুবাইদা নাসরীন আখতার পিএসও, সদর দপ্তর ০১৭১১০৪৫৮৮৯ nasreenakther0000@yahoo.com
৭	গবেষণালব্ধ প্রযুক্তির উপর সম্প্রসারণ কর্মীদেরকে প্রশিক্ষণ প্রদান					

*স্বাপাকে: স্বাদুপানি কেন্দ্র, ময়মনসিংহ; নকে: নদী কেন্দ্র, চাঁদপুর; লোপাকে: লোনাপানি কেন্দ্র, পাইকগাছা; চিগকে: চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	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	তথ্য অবমুক্তকরণ	পত্র যোগাযোগ/ ইমেইল/সরাসরি	মহাপরিচালক মহোদয়ের দপ্তর	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ে	জান্নাতুল ফেরদৌস কুমা, সহকারী পরিচালক (চ.দা), সদর দপ্তর, ০১৭৫৬৩১১৬৮০ jhuma.jannat@gmail.com
২	মৎস্য খাদ্য ও খাদ্য উপকরণের পুষ্টিমান বিশ্লেষণ।	ইনস্টিটিউটের খাদ্য ও পুষ্টি ল্যাবে খাদ্যের নমুনা প্রেরণ করে	স্বাদুপানি কেন্দ্র ও চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র	নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	গবেষণাগারে নমুনা প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৭-১০ কার্য দিবস।	ড. ডুরিন আখতার জাহান, প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা, স্বাদুপানি কেন্দ্র, ০১৭১২৬১১১৮৫ durin bfri@yahoo.com
৩	মাছের ওপর কৃষি কাজে ব্যবহৃত বিভিন্ন কীটনাশক/বালাইনাশকের বিষক্রিয়া নিরূপণ।	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তরের পিএটিসি সেল এর অনুমোদন সাপেক্ষে ল্যাব ও ফিল্ড টেস্টের মাধ্যমে	স্বাদুপানি কেন্দ্র	নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	গবেষণাগারে বিষক্রিয়া নিরূপণের ক্ষেত্রে ৫-১০ কার্য দিবস। ও পুকুরে বিষক্রিয়া নিরূপণের ক্ষেত্রে ৩০-১০০ কার্য দিবস।	ডা. এ.এস.এম তানবিরুল হক, এসএসও, চিংড়ি গবেষণা কেন্দ্র, বাগেরহাট tanbirulhaque@yahoo.com ও মো: আশিকুর রহমান, এসএসও, স্বাপাকে ০১৭১২১২৭০৭৪ sofs4@fri.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	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	ইনস্টিটিউটে কর্মরত সকল কর্মকর্তার কম্পিউটার সম্পর্কিত কারিগরি সহায়তা ও রক্ষণাবেক্ষণ	আইসিটি শাখায় যোগাযোগ/ টেলিফোনে অবহিতকরণ	আইসিটি শাখা	বিনামূল্যে	১-৩ কার্য দিবস	মোহাম্মদ শহিদ উল্লাহ সিস্টেম এনালিস্ট, সদর দপ্তর, ০১৮১৩২২৬৭৬৬ teknipan@gmail.com
২	কম্পিউটার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	প্রকল্প/রাজস্ব কার্যক্রমের আওতায়		বিধি অনুযায়ী	সিডিউল অনুযায়ী	
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগের ব্যবস্থাকরণ	আবেদনপত্র গ্রহণ	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র গ্রহণের পর ৫-৬ মাস	জান্নাতুল ফেরদৌস কুমা সহকারী পরিচালক (চ.দা)

৪	কর্মকর্তা/কর্মচারী পদোন্নতি টাইমস্কেল ও সিলেকশন গ্রেড প্রদান	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ কমিটির মাধ্যমে			নির্ধারিত সময়ে	সদর দপ্তর, ০১৭৫৬৩১১৬৮০ jhuma.jannat@gmail.com
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের চাকরি নিয়মিতকরণ ও স্থায়ীকরণের ব্যবস্থা করা	বিধি মোতাবেক			নির্ধারিত সময়ে	
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ছুটি, পদায়ন ও বদলীর ব্যবস্থা করা	প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের মাধ্যমে			নির্ধারিত সময়ে	
৭	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের অবসর প্রস্তুতি ছুটি ও গ্রাচুইটি/ পেনশন মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে			নির্ধারিত সময়ে	
৮	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরির ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে			৮-১০ কার্য দিবস	
৯	ইনস্টিটিউটের কর্মচারীদের প্রাপ্যতা মোতাবেক বাসা বরাদ্দ প্রদান	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে			৩০-৬০ কার্য দিবস	
১৪	বহিঃবাংলাদেশ গমনে পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য অনাপত্তি (NOC) প্রদানের ব্যবস্থা করা	আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা		৩ কার্য দিবস	
১৬	দাপ্তরিক কাজে গাড়ী সরবরাহের ব্যবস্থা করা।	আবেদন গ্রহণ		নিয়মানুযায়ী	নির্ধারিত সময়ে	
১৭	প্রাপ্যতা অনুযায়ী সকল ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের জুতা, ছাতা, পোষাক সরবরাহের ব্যবস্থা করা।	সরকারী নিয়মানুযায়ী	ভান্ডার শাখা	বিনামূল্যে	২ মাস	

২.৪) আওতাধীন কেন্দ্র ও উপকেন্দ্র কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- নিরবচ্ছিন্ন গবেষণার মাধ্যমে গুরুত্বপূর্ণ নানা প্রজাতির মাছ, চিংড়ি ও অন্যান্য জলজ জীবের প্রজনন, চাষ, ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি, জীববৈচিত্র্য সংরক্ষণ, জলজ পরিবেশ উন্নয়ন, প্রক্রিয়াজাতকরণ, বিপন্নন ব্যবস্থার উন্নয়নে টেকসই ও পরিবেশ উপযোগী মৎস্যচাষ ও ব্যবস্থাপনা প্রযুক্তি উদ্ভাবন।
- পুকুরে মাছ চাষ এবং হাওড়, বাওড়, খাল-বিল ও সামুদ্রিক মৎস্যসম্পদের উন্নয়নে জাতীয় পর্যায়ে প্রয়োজনীয় গবেষণা পরিচালনা করা এবং গবেষণার ক্ষেত্রে জাতীয় ও আর্ন্তজাতিক পর্যায়ে সমন্বয় সাধন করা।
- মৎস্য সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহারের লক্ষ্যে মৎস্যসম্পদ উন্নয়ন, ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণ বিষয়ে নীতি প্রণয়ন সম্পর্কিত গবেষণা পরিচালনা করা।
- মৎস্য প্রক্রিয়াজাতকরণ, গুণগতমান নির্ণয়, মৎস্য জাত পণ্য উৎপাদন ও মৎস্য বিপন্নন ব্যবস্থার উন্নয়নে প্রয়োজনীয় গবেষণা পরিচালনা করা।
- মাঠ পর্যায়ে উদ্ভূত সমস্যা নিরসনে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ৩০% গবেষণা মাঠ পর্যায়ে পরিচালনা করা।
- উদ্ভাবিত প্রযুক্তির ওপর মৎস্য অধিদপ্তরসহ অন্যান্য সরকারি ও বেসরকারি সংস্থার সম্প্রসারণ কর্মী/সংযোগ চাষী/উদ্যোক্তা পর্যায়ে প্রযুক্তিভিত্তিক কারিগরী প্রশিক্ষণ প্রদান করা।
- টেকনিশিয়ান ও গবেষক পর্যায়ে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ জনশক্তি তৈরী করা।
- প্রযুক্তি সম্প্রসারণমূলক প্রদর্শনী খামার স্থাপন করা।
- প্রযুক্তিভিত্তিক ম্যানুয়েল, বুকলেট, লিফলেট ইত্যাদি প্রকাশ ও বিতরণ করা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ 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) বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট ওয়েব: www.fri.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা (অনিক, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়)	এস এম ফেরদৌস আলম যুগ্ম সচিব (প্রাণিসম্পদ-১) ফোন: ০২৯৫৭৪৪৯৫, মোবাইল: ০১৭৩১৭৪৯৯৯৯ email : js_livestock@mofl.gov.bd web: www.mofl.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা email : grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	মৎস্যচাষের পরামর্শ প্রদানকালে পুকুর সম্পর্কে যাবতীয় তথ্য (আয়তন, গভীরতা, পানির রং, আগাছা, মৎস্য প্রজাতি, মজুদ ঘনত্ব, মৎস্য খাদ্য, মৎস্য রোগ) প্রদান
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৪	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নিরদের্শনা অনুসরণ করা
৫	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬	অनावশ্যক ফোন/তদবীর না করা