

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

**ভিশন (Vision):** মৎস্য ও মৎস্যপণ্য, মৎস্যখাদ্যের উপকরণ পরীক্ষার মাধ্যমে খাদ্য নিরাপদতা নিশ্চিতকরণ এবং দেশী ও বিদেশী ভোক্তাদের নিকট নিরাপদ ও মানসম্মত পণ্য সরবরাহে সহায়তা করে রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

**মিশন (Mission):** মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের খাদ্য নিরাপদতা পরীক্ষা, মৎস্যখাদ্যের উপকরণের পুষ্টিমান নির্ণয় এবং উহাতে ক্ষতিকর রাসায়নিক দ্রব্যের অবশেষ নির্ণয়ের মাধ্যমে মৎস্য ও মৎস্যপণ্য রপ্তানিকারক, মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী, আমদানিকারক, বিক্রয়কারী, মৎস্যচাষির প্রয়োজন ও প্রত্যাশা পূরণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

| ক্র. 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.      | রপ্তানিযোগ্য মৎস্য ও মৎস্য পণ্য এবং NRCP নমুনা পরীক্ষা | কলাম ৪ এ উল্লিখিত তথ্যাদিসহ পত্র ও যথাযথভাবে নমুনা প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরীক্ষা সম্পন্ন করে টেস্ট রিপোর্ট প্রেরণ | <ul style="list-style-type: none"><li>সংশ্লিষ্ট উপপরিচালকের পত্র বা প্রক্রিয়াজাতকারী প্রতিষ্ঠানের আবেদন পত্র বা জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার পত্র বা মৎস্যখাদ্য প্রস্তুতকারক/মৎস্যচাষীর আবেদনপত্র</li><li>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথভাবে পূরণকৃত টেস্ট রিকুয়েস্ট ফরম</li><li>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ফিস প্রদানের প্রমাণপত্র</li><li>প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভ্যাট চালানোর কপি</li></ul> প্রাপ্তিস্থান: স্যাম্পল রিসেপশন ইউনিট, ল্যাবরেটরি ওয়েবপোর্টাল | বিধি মোতাবেক - মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা, ১৯৯৭ | ১০ কার্যদিবস           | মোঃ ফরহাদ হোসাইন<br>ফিশারিজ কোয়ার্টার্টাইন অফিসার<br>কোয়ালিটি কন্ট্রোল ল্যাবরেটরি (সংযুক্ত)<br>মোবাইল: ০১৭২০-৩৯৯৪৭৬<br>ফোন: ০২২২৪৪৪২৩৫৭<br>ইমেইল: mfhossain@gmail.com |
| ২.      | FRCP নমুনা পরীক্ষা                                     |   |  |  | ৩০ দিবস                |   |
| ৩.      | মৎস্যখাদ্য ও মৎস্যখাদ্য উপকরণের নমুনা পরীক্ষা          |   |  |  |                        |   |

### ৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়                                   |
|--------|--|
| ১.     | স্বয়ংসম্পূর্ণ পত্র/আবেদনপত্র এবং যথাযথভাবে পূরণকৃত টেস্ট রিকুয়েস্ট ফরম প্রেরণ; |
| ২.     | যথাযথভাবে ও প্রয়োজনীয় পরিমাণ নমুনা প্রেরণ করা;                                 |
| ৩.     | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;                                   |
| ৪.     | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল কল/মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;                 |

|    |                            |
|----|----------------------------|
| ৫. | অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা |
|----|----------------------------|

### ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন   | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                                       | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|---|--|---------------------|
| ১.     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা<br>কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ম্যানেজার | জনাব শিল্পী দে<br>কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ম্যানেজার<br>ফোন: ০২২২৪৪৪২৩৫৫<br>মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৮৫<br>ইমেইল: qamdhaka@fisheries.gov.bd        | ৩০ কার্যদিবস        |
| ২.     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা<br>প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (FIQC)           | ড. মোঃ আবদুর রউফ<br>প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (FIQC)<br>ফোন: ০২-২২৩৩৮৯৩৫৫<br>মোবাইল: ০১৭১১ ১১৮৮৫১<br>ইমেইল: psofiqcdof@fisheries.gov.bd | ২০ কার্যদিবস        |
| ৩.     | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | আপিল কর্মকর্তার উপরতন কর্মকর্তা<br>মহাপরিচালক                 | জনাব খঃ মাহবুবুল হক<br>মহাপরিচালক<br>ফোন: ০২-৯৫৬ ২৮৬১<br>মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯০০০<br>ইমেইল: dg@fisheries.gov.bd                              | ৬০ কার্যদিবস        |