

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vision): মৎস্য, মৎস্যপণ্য, মৎস্যখাদ্য ও উহার উপকরণ পরীক্ষা করে খাদ্য নিরাপদতা নিশ্চিতকরার মাধ্যমে দেশী ও বিদেশী ভোক্তাদের নিকট নিরাপদ ও মানসম্মত পণ্য সরবরাহে সহায়তা করা এবং রপ্তানি আয় বৃদ্ধির ধারাবাহিকতা বজায় রাখা।

মিশন (Mission): মৎস্য ও মৎস্যপণ্যের খাদ্য নিরাপদতা পরীক্ষা, মৎস্যখাদ্য ও উহার উপকরণের আদর্শমাত্রা/পুষ্টিমান নির্ণয়সহ উহাতে ক্ষতিকর রাসায়নিক দ্রব্যের অবশেষ নির্ণয়ের মাধ্যমে মৎস্য ও মৎস্যপণ্য রপ্তানিকারক, মৎস্যখাদ্য উৎপাদনকারী/আমদানিকারক/বিক্রয়কারী/মৎস্যচাষি এবং সর্বোপরি ভোক্তাদের প্রয়োজনীয়তা ও প্রত্যাশা পূরণ করা।

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 উল্লেখিত তথ্যাদিসহ পত্র ও যথাযথভাবে নমুনা প্রাপ্তি সাপেক্ষে পরীক্ষা সম্পন্ন করে টেস্ট রিপোর্ট প্রেরণ	- সংশ্লিষ্ট উপপরিচালকের পত্র বা প্রক্সিজাতকারী প্রতিষ্ঠানের আবেদন পত্র বা জেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার পত্র বা মৎস্যখাদ্য প্রস্তুতকারক/মৎস্যচাষীর আবেদনপত্র - প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, যথাযথভাবে পূরণকৃত টেস্ট রিকুয়েস্ট ফরম - প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ফি প্রদানের প্রমাণপত্র - প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ভ্যাট চালানের কপি প্রাপ্তিস্থান: স্যাম্পল রিসেপশন ইউনিট, ল্যাবরেটরি ওয়েবপোর্টাল	বিধি মোতাবেক - মৎস্য ও মৎস্যপণ্য (পরিদর্শন ও মাননিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা, ১৯৯৭	১০ কার্যদিবস	মোঃ বরকতুল আলম সহকারী পরিচালক (সংযুক্ত) মোবাইল: ০১৭১৭-৪১০৫৩৮ ফোন: ০২২২৪৪৪২৩৫৭ ইমেইল: barkatbau@gmail.com
২.	FRCP নমুনা পরীক্ষা					
৩.	মৎস্যখাদ্য ও মৎস্যখাদ্য উপকরণের নমুনা পরীক্ষা					

৩. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

৪. 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 কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ম্যানেজার	জনাব শিল্পী দে কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ম্যানেজার ফোন: ০২২২৪৪৪২৩৫৫ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯২৮৫ ইমেইল: qamdhaka@fisheries.gov.bd	১০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (FIQC)	প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা (FIQC) ফোন: ০২-৯৫৬ ৯৯৪৩ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯০০৫ ইমেইল: psofi qc dof@fisheries.gov.bd	১৫ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তা মহাপরিচালক	জনাব খঃ মাহবুবুল হক মহাপরিচালক ফোন: ০২-৯৫৬ ২৮৬১ মোবাইল: ০১৭৬৯-৪৫৯০০০ ইমেইল: dg@fisheries.gov.bd	১৫ কার্যদিবস