

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি: মোঃ মাহবুবুর রহমান, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ

স্থান: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ এর সম্মেলন কক্ষ

তারিখ: ১৪/০৯/২০২২খ্রি.

সময়: সকাল ১০.০০ ঘটিকা

সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দের তালিকা পরিশিষ্ট “ক” তে দেখানো হ’ল

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি জানান জনগণের সাথে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃত থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উল্লিখিত অভিযোগের প্রকৃতি বা ধরণ এবং অভিযোগ প্রতিকারের বিভিন্ন বিষয়ে নিম্নোক্ত আলোচনা করা হয়।

অভিযোগের প্রকৃতিঃ

১. নাগরিক অভিযোগ: সরকারী দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং সেবা পদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

২. কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ: সরকারী দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যেকোন সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃত হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে।

৩. দাপ্তরিক অভিযোগ: কোনো সরকারী দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য বা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার সংক্রান্ত বিষয়ে কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) : সকল সরকারী দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) দায়িত্ব পালন করবেন। জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর /সংস্থা/অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। জেলা পর্যায়ের অনিক আওতাধীন ইউনিয়ন ও উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অনিক হিসেবে গণ্য হবেন। সকল সরকারী দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য অনিক এর নিকট অভিযোগ করতে হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি:

১. অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে সেগুলো চিহ্নিতকরণ
২. প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে তা প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ
৩. অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করা
৪. অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ
৫. অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন

আপিল কর্মকর্তা: অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারী দপ্তরে একজন আপিল কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করবেন। আপিল কর্মকর্তার দায়িত্ব হলো আওতাধীন দপ্তরের অনিক এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ, আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিত করা।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠিত হবে। কোনো অভিযোগ মন্ত্রণালয়/ বিভাগের সচিব অথবা আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়ক:

জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিভাগীয় কমিশনার অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে সমন্বয়ক হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। সমন্বয়কগণ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও নির্দেশনা প্রদান, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোনো জটিলতা সৃষ্টি হলে তা নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইটে (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে অথবা ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে (ই-মেইল, ই-ফাইল অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে (সংশ্লিষ্ট দপ্তরে উপস্থিত হয়ে অথবা ডাকযোগে) অনিক বরাবরে নির্ধারিত ফরমে অভিযোগ দাখিল করতে হবে।

তবে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না

- কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন
- তথ্য-অধিকার সংক্রান্ত
- আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না।

তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

কে/কারা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন:

সংস্কৃত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনিত প্রতিনিধি অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রদান কর্তৃক মনোনিত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা, মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

দাপ্তরিক – অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কিনা সে বিষয়ে অভিযোগের ধরণ/গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগ চূড়ান্ত নিষ্পত্তি করা সম্ভব নাও হতে পারে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপদ্ধতি

অনিক প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:

১. অভিযোগ অন্য দপ্তরের সাথে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট
২. অভিযোগটি অনিক সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করবেন
৩. অভিযোগটি মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করবেন
৪. মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতিত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করবেন
৫. অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিভুক্ত করবেন
৬. অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মতামত প্রদানের জন্য প্রেরণ করবেন।

উক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নিম্নরূপ মতামত প্রদান করবেন:

- অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য অবহিত করবেন
- সেবাটি প্রদান করা না হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্য অবহিত করবেন


মৎস্য অধিদপ্তর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ জেলার সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করতে হবে।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান না দিতে পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ফোন: ০২৫৮৮৮৯৩৪৮২ ই-মেইল: dfonawabgonj@fisheries.gov.bd ওয়েব সাইট: www.fisheries.chapainawabganj.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক (প্রশাসন)	উপপরিচালক, (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন, বাংলাদেশ, ঢাকা মোবাইল: ০১৭৩২৫০৮৮৫৮ ওয়েব সাইট: www.fisheries.gov.bd	এক মাস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব সাইট: www.grs.gov.bd	তিন মাস

সভাপতি সভাকে অবহিত করেন যে, চলতি অর্থবছরের বিগত ৩ মাসে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সেবা গ্রহিতাদের নিকট হতে ২টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং তা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। তিনি সন্তোষ প্রকাশ করে সবাইকে আগামিতে আরো সততা, নিষ্ঠা ও আন্তরিকতার সাথে সেবা প্রদানের অনুরোধ করেন।

উপস্থিত জেলা ও উপজেলা মৎস্য দপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ ও স্টেকহোল্ডারদের আলোচনা ও পরামর্শ মোতাবেক সভাপতি কর্তৃক সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

- ১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারী দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করতে হবে;
 - ২। প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ এবং প্রতিকার করে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে।
 - ৩। প্রতিটি দপ্তরকে অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে;
 - ৪। অভিযোগকারী সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে কোন দপ্তরে অভিযোগ করে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রতিকার না পেলে অথবা সন্তুষ্ট না হলে সংশ্লিষ্ট আপীল কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করবে;
 - ৫। প্রাপ্ত অভিযোগ সূত্রে নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকলকে বিশেষ করে অভিযোগকারীকে সঠিক তথ্য সরবরাহ করে আপীল কর্মকর্তাকে সার্বিকভাবে সহযোগিতা করবেন।
- আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


 (মোঃ মাহবুবুর রহমান)
 জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
 চাঁপাইনবাবগঞ্জ।

পরিশিষ্ট 'ক' (উপস্থিতি ও হাজিরা)

ক্রঃ নং	কর্মকর্তাগণের নাম	পদবী ও কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১.	মোঃ আবুল কালাম আজাদ	সিনিয়র সহকারী পরিচালক জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
২.	মোঃ মাসুদ রানা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৩.	ড. মোঃ আবু বক্কর ছিদ্দিক	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৪	মোঃ আলী হোসেন শামীম	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৫	মোঃ আলী হোসেন শামীম	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, (অঃদাঃ) গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৬	মুঃ ওয়ালিউল ইসলাম	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ভোলাহাট, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৭	মোঃ আব্দুর রহিম	খামার ব্যবস্থাপক, মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার, নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৮	মোঃ আমানুল্লাহ খান	খামার ব্যবস্থাপক, মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার, আমনুরা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৯	মোঃ নাসির উদ্দিন	মৎস্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তা, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১০	মোঃ নাইমুল হক	সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১১	মোঃ রাকিবুল ইসলাম বাবু	মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী ও বিক্রেতা	স্বাক্ষরিত
১২	মোঃ মুনজের আলম	বরেন্দ্র কৃষি উদ্যোক্তা	স্বাক্ষরিত
১৩	শ্রী ধর্ম হালদার	মৎস্যজীবী	স্বাক্ষরিত
১৪	মোঃ রাকিব হাসান	মৎস্য চাষে ব্যবহৃত ঔষধ বিক্রেতা	স্বাক্ষরিত
১৫	মোসাঃ জিন্নাতুন	খাঁচায় মাছচাষি	স্বাক্ষরিত
১৬	মোঃ বায়েজীদ	বাহারি মাছের হ্যাচারী মালিক	স্বাক্ষরিত
১৭	মোঃ সহিদুল ইসলাম	হ্যাচারী মালিক	স্বাক্ষরিত
১৮	মোঃ মোখলেসুর রহমান	সভাপতি, বেনিপুর মৎস্যজীবী সমবায় সমিতি, নাচোল	স্বাক্ষরিত

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।

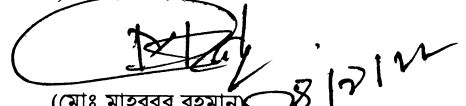
fisheries.chapainawabganj.gov.bd

পত্র নং: ৩৩.০২.৭০০০.৪০০.৫৫.০০৪.২১-৫১১

তারিখ : ৩০ ভাদ্র ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
১৪ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে /জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

১. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী
২. জেলা প্রশাসক, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
৩. সিনিয়র উপজেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, সদর, নাচোল, শিবগঞ্জ, গোমস্তাপুর ও ভোলাহাট, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
৪. সংশ্লিষ্ট নথি


(মোঃ মাহবুবুর রহমান)
জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।

ফোন: ০২৫৮৮৮৯৩৪৮২

ই-dfonawabgonj@fisheries.gov.bd