অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি: জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ

স্থান: জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ এর সম্মেলন কক্ষ

তারিখ: ১৮/১২/২০২৩খ্রি.

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 সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। সভায় নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

১. অভিযোগের প্রকৃতিঃ

ক) 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।

খ) 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 অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে।

গ) 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 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।

অভিযোগ দাখিলের সময়সীমা এবং যারা অভিযোগ দাখিল করতে পারবে;

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট 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।
- সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবে। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান অথবা মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা- মা,স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;
- অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত স্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে।

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	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (জেলা মৎস্য কর্মকর্তা)	জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ মোবা: ০১৭৬৯ ৪৫৯৬৫১ ফোনঃ ০২৫৮৮৮৯৩৪৮২ ই-মেইল : dfonawabgonj@fisheries.gov.bd ওয়েবসাই : www.fisheries.chapainawabganj.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আব্দুল ওয়াহেদ মন্ডল উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী	২০ কার্যদিবস

	সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	(উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর,রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী)	মোবা: ০১৭৬৯-৪৫৯৬৩৫ টেলিফোন: ০২৫৮৮৮৬৩১৮৪ ওয়েবসাইট:www.ddrajshahi@fisheries.gov.bd	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট:www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

সভাপতি সভাকে অবহিত করেন যে, চলতি অর্থবছরের বিগত ৬ মাসে (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২৩) সেবা গ্রহীতাদের নিকট হতে GRS অনলাইনে বা ডাকযোগে বা লিখিত বা মৌখিকভাবে কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নাই। তিনি সন্তোষ প্রকাশ করে সবাইকে আগামিতে আরো সততা, নিষ্ঠা ও আন্তরিকতার সাথে সেবা প্রদানের অনুরোধ করেন।

১. প্রাপ্ত অভিযোগ সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকলকে বিশেষ করে অভিযোগকারীকে সঠিক তথ্য সরবরাহ করে আপীল কর্মকর্তাকে সার্বিকভাবে সহযোগিতা করবেন।
২. অভিযোগকারী সেবা সংক্রান্তবিষয়ে কোন দপ্তরে অভিযোগ করে নির্ধারত সময়ের মধ্যে প্রতিকার না পেলে অথবা সন্তুষ্ট না হলে সংশ্লিষ্ট আপীল কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করবে;
৩. প্রতিটি দপ্তরকে অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে;
৪. প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ এবং প্রতিকার করে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে।

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.	জনাব মোঃ মাসুদ রানা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ও খামার ব্যবস্থাপক, (অঃদাঃ) মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার, আমনুরা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
২.	জনাব ড. মোঃ আবু বক্কর ছিদ্দিক	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ ও ফিসারিজ কোয়ারেন্টাইন অফিসার (অঃদাঃ) সোনা মসজিদ স্থলবন্দর, শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৩.	জনাব মোঃ ইমরুল কায়েস	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৪	জনাব মোছাঃ সুমিতা খাতুন	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৫	জনাব মুঃ ওয়ালিউল ইসলাম	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, ভোলাহাট, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৬	জনাব মোঃ আব্দুর রহিম	খামার ব্যবস্থাপক, মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার, নাচেল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৭	জনাব মোঃ নাইমুল হক	সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৮	জনাব মোঃ আমিনুর রহমান	সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
৯	জনাব মোঃ মোনজের আলম	বরেন্দ্র কৃষি উদ্যোক্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১০	জনাব মোঃ কামাল উদ্দিন	আইপিআরএস, বুলনপুর, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	
১১	জনাব মোঃ মকছেদ আলী খোকন	পপুলার ফিড মিল, নয়ানগর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১২	জনাব মোঃ সাহাব আলী	মৎস্যচাষি, মহাডাংগা, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১৩	মোঃ সহিদুল ইসলাম	হ্যাচারি মালিক, নিমগাছি, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১৪	মোঃ জসিমুদ্দিন	মৎস্য আড়তদার, মডার্ন মার্কেট মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত

ক্রঃ নং	কর্মকর্তাগণের নাম	পদবী ও কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১৫	মোঃ জারজেস	মৎস্য আড়তদার, মডার্ন মার্কেট মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১৬	মোঃ হারুন অর রশিদ	মৎস্য আড়তদার, মডার্ন মার্কেট মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১৭	মোঃ সাইদুর রহমান ইয়াদুল	মৎস্য আড়তদার, মডার্ন মার্কেট মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত
১৮	মোঃ শান্ত হালদার	মৎস্যজীবি, হরিপুর	স্বাক্ষরিত
১৯	মোঃ ইকবাল হোসেন	মৎস্য আড়তদার, মডার্ন মার্কেট মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	স্বাক্ষরিত

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
fisheries.chapainawabganj.gov.bd

পত্র নং: ৩৩.০২.৭০০০.৪০০.৫৫.০০৪.২১-৬৮৭

তারিখ : ০৩ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৮ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে /জ্ঞাতার্থে ও কার্যর্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

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

(মোঃ মাহবুবুর রহমান)
জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
ফোন: ০২৫৮৮৮৯৩৪৮২
ই-dfonawabgonj@fisheries.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভা

সভাপতি: জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ

সভার স্থান: জেলা মৎস্য কর্মকর্তার সম্মেলন কক্ষ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ

তারিখ: ১৮/১২/২০২৩ খ্রিঃ সময়: ১০.০০ ঘটিকা

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল/ ঠিকানা	স্বাক্ষর
১	জনাব মোঃ মাসুদ রানা সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর সদর, চাঁপাইনবাবদগঞ্জও খামার ব্যবস্থাপক, মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার আমনুরা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	
২	জনাব মোঃ আবু বক্কর ছিদ্দিক সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ ও ফিসারিজ কোয়ারেন্টাই অফিসার, সোনা মসজিদ স্থলবন্দর, শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
৩	জনাব মোঃ ইমরুল কায়েস সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর নাচোল, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
৪	জনাব মোছাঃ সুমিতা খাতুন উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	Sumith
৫	জনাব মুঃ ওয়ালিউল ইসলাম উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা (চঃদাঃ)	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর ভোলাহাট, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
৬	জনাব মোঃ আব্দুর রহিম খামার ব্যবস্থাপক	মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	
৭	জনাব মোঃ নাসির উদ্দিন মৎস্য সম্প্রসারণ কর্মকর্তা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর গোমস্তাপুর, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
৮	জনাব মোঃ নাইমুল হক সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর সদর, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
৯	জনাব মোঃ আমিনুর রহমান সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর নাচোল, চাঁপাইনবাবদগঞ্জ	
১০	মোঃ মুনজের আলম	প্রধান নির্বাহী, বরেন্দ্র কৃষি উদ্যোগ	
১১	মোঃ মোমাজ উদ্দীন	[illegible]/ চৌডালা [illegible]	
১২	মো: [illegible] আলী খোকন	পাকুলার চিত মিল নয়ানগর, চাঁপাই নবাবগঞ্জ	
১৩	মো: আহসান আলী মৎস্যচাষি	[illegible] চাঁপাই নবাবগঞ্জ	

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল/ ঠিকানা	স্বাক্ষর
১৪	মোঃ সাহিদুল ইসলাম [illegible] মালিক	[illegible]	সাহিদুল
১৫	মো: মোমিনুদ্দীন সদস্য আড়তদার	[illegible] সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।	মোঃ মোমিনুদ্দীন
১৬	মোঃ [illegible] সদস্য আড়তদার	মডার্ন মার্কেট, মাছ বাজার, সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	[illegible]
১৭	মো: [illegible] সদস্য আড়তদার	ঐ	[illegible]
১৮	মো: [illegible] ইসলাম সদস্য আড়তদার	ঐ	[illegible] ৩/৭/২০২৪
১৯	[illegible] ইসলাম মৎস্যজীবি	হরিপুর বালুপাড়া	[illegible]
২০	মো: [illegible] হোসেন সদস্য আড়তদার	মডার্ন মার্কেট. মাছ বাজার. সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ।	[illegible]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
fisheries.chapainawabganj.gov.bd

পত্র নং-৩৩.০২.৭০০০.৪০০.৫৫.০০২.২১.৬৮৫

তারিখ: ০২ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৭ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

নোটিশ

আগামি ১৮/১২/২০২৩খ্রি.তারিখ রোজ সোমবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ মহোদয়ের সভাপতিত্বে তাঁর সম্মেলন কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত তারিখে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো।

(মোঃ মাহবুবুর রহমান)
জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
চাঁপাইনবাবগঞ্জ।
ফোন: ০২৫৮৮৮৯৩৪৮২
dfonawabgonj@fisheries.gov.bd

১. সিনিয়র উপজেলা/ উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, সদর, নাচোল, শিবগঞ্জ, গোমস্তাপুর ও ভোলাহাট, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
২. ফিসারিজ কোয়ারেন্টাইন অফিসার, সোনামসজিদ স্থলবন্দর, শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
৩. খামার ব্যবস্থাপক, মৎস্যবীজ উৎপাদন খামার, আমনুরা ও নাচোল, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
৪. জনাব...।

সদয় অবগতি/ অবগতির অনুলিপি প্রেরণ করা হ'ল।

১. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী
২. জেলা প্রশাসক, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
৩. দপ্তর নথি।