

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:
সভাপতি: জনাব মো: আবুল কালাম আজাদ, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পাবনা।

সভার স্থান: সম্মেলন কক্ষ, জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়, পাবনা।

সভার তারিখ: ২৮/১২/২০২৩ খ্রি.

সময়: সকাল ০৩:০০ ঘটিকা

সভায় অংশগ্রহণকারীগণের উপস্থিতির বিবরণী: পরিশিষ্ট-ক

সভার আলোচ্য বিষয়:

০১. অভিযোগের সঞ্জা, অভিযোগ সৃষ্টির পটভূমি
০২. অভিযোগকারীর প্রকারভেদ ও অভিযোগের ধরণ
০৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি ও আপিল পদ্ধতি
০৪. বিবিধ

সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত অংশগ্রহণকারীকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন এবং সদস্য সচিব সিনিয়র সহকারী পরিচালকে আলোচ্য বিষয় উপস্থাপনের নির্দেশ প্রদান করেন। সিনিয়র সহকারী পরিচালক সভাকে জানান যে সরকার সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত সকল অফিসকে অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বাধ্যবাধকতা প্রদান করেছে। তারই আলোকে অদ্যকার সভা অনুষ্ঠিত হবে। এরপর তিনি ধারাবাহিকভাবে আলোচ্য বিষয়সমূহ উপস্থাপন অংশগ্রহণকারীগণের মতামত গ্রহণের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন।

আলোচনা-০১: অভিযোগ কি? কেন অভিযোগ সৃষ্টি হয়?

আলোচনা-০১: জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারী দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা এবং পন্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি যা সংক্ষুদ্ধতা থেকে অভিযোগ তৈরি হতে পারে। সভায় অংশগ্রহণকারী উপজেলা দপ্তরের প্রধানগণ ও মৎস্যবীজ উৎপাদন খামারের ব্যবস্থাপকগণ জানান চলতি ২০২৩-২৪ সালের ১ম বা ২য় ত্রৈমাসে তাদের দপ্তরে কোন অভিযোগ উপস্থাপিত হয় নাই।

সিদ্ধান্ত-১: সকল দপ্তরের কর্মীগণকে স্বচ্ছতা, নিরপেক্ষতা ও দায়বদ্ধতার মাধ্যমে নিজ নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

আলোচনা-০২: অভিযোগকারীর প্রকারভেদ ও অভিযোগের ধরণ অংশগ্রহণকারীগণের অবগতির জন্য সিনিয়র সহকারী পরিচালক জানান যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ মোতাবেক অভিযোগ তিন ধরণের যথা:

ক) নাগরিক অভিযোগ: সরকারী দপ্তরে প্রতিশ্রুত সেবা বা পন্য এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

খ) কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ: সরকারী দপ্তরে কর্মরত বা অবসর প্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তার প্রাপ্য যে কোন সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুদ্ধ হয়ে যে আবেদন দাখিল

গ) দাপ্তরিক অভিযোগ: কোন সরকারী দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা প্রতিনিধিত্ব পূর্ণ অথবা পন্য অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা অফিস সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন।

সিদ্ধান্ত-২: সকাল দপ্তর যথাযথভাবে সেবা প্রদান করবে। যাহাতে কোন প্রকার অভিযোগ উৎপত্তি না হয়।

আলোচনা-০৩: অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি ও আপিলকরণ:

অফিসের সোব সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি ও কর্মকর্তা(অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কের সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'ক'-১) বরাবর করতে হবে। দপ্তরের ফ্রন্টডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদান করতে হবে।

আপত্তি দাখিল পদ্ধতি: অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংস্কৃত হলে অথবা উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে অভিযোগ দাখিলের প্রতিকার পেতো ব্যর্থ হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট এক মাসের মধ্যে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী ১ক'-২) আপিল দাখিল করতে পারবে।

সিদ্ধান্ত-০৩: সেবা গ্রহীতা সংস্কৃত হয়ে অভিযোগ দাখিল ও আপিল দাখিলের সহায়তা করতে হবে

বিবিধ: সকলের মতামত ও বক্তব্য গ্রহণের মাধ্যমে আলোচনা সমাপ্ত হয়। সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভা সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্মারক নং ৩৩.০২.৭৬০০.৪০০.১৭.০০৩.২২.৬০৭/১(২)

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে প্রেরিত হলো।

০১. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।

০২. দপ্তর নথি।

মো: আবুল কালাম আজাদ

জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পাবনা।

তারিখ: ২৮/১২/২০২৩ খ্রি.

জেলা মৎস্য কর্মকর্তা

পাবনা।