অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম-বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ মে/২০২৫

পূর্ব মাসের অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ		মোট অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	মন্তব্য
	পত্রযোগে	অনলাইনে					
৪টি	নাই	৬টি	১০টি	৮টি	২টি	<u>পূর্ব মাসের ৪টি এবং বর্তমান মাসের ৪টি সহ সর্বমোট=৮টি নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ</u> ১। ট্রাকিং নম্বর-১৬০২৬৮২৩২৭০০০১ তারিখঃ ২৬/০৩/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব রাসেল (মোবাইল নং-০১৬০২৬৮২৩২৭) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, যাতায়াতের সুবিধার্থে চাঁদপুরের বেশির ভাগ মানুষ বেশিরভাগ মানুষ ঢাকা টু চাঁদপুর লঞ্চে আসা-যাওয়া করে। সদরঘাটের কুলিদের দ্বারা যাত্রী সাধারণ হয়রানির স্বীকার হন। কিছু দিন পূর্বে লাগেজ নিয়ে যাওয়ার সময় সদরঘাটের কুলিগণ তার নিকট ৬,০০০/- টাকা দাবি করেন। পরবর্তীতে অনেক কথা কাটা-কাটি এক পর্যায়ে বাধ্য হয়ে তিনি কুলিদের ২,৫০০/- টাকা দিয়ে দফা-রফা করেন। এ সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, অভিযোগকারী জনাব রাসেল এর সাথে টেলিফোনে যোগাযোগ করা হলে তাঁর স্ত্রী টেলিফোন রিসিভ করেন। জনাব রাসেল প্রবাসে আছেন এবং সদরঘাটে কুলি হয়রানীর বিষয়ে তাঁর স্ত্রী-কে জিজ্ঞাসা করা হলে, তিনি এ বিষয়ে অবগত নন মর্মে জানান। পরবর্তীতে সদরঘাটের কুলি সর্দার ও ঘাট ইজারাদারের সাথে সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তা কর্তৃক যোগাযোগ করা হলে, ইজারাদার জানান কেবলমাত্র বাণিজ্যিক মালামালের বিপরীতে সরকারের নির্ধারিত চার্জ আদায় করা হয়। যাত্রীদের লাগেজ-ব্যাগেজ থেকে কোন চার্জ/শুল্ক আদায় করা হয় না। অভিযোগকারী জনাব রাসেল প্রবাসে থাকায় "সদরঘাটের কুলি সিন্ডিকেট" মর্মে লিখিত অভিযোগের বিষয়ে কোন সত্যতা পাওয়া যায়নি বা প্রমাণ করা যায়নি। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ১৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়।	নাই

						২। ট্রাকিং নম্বর-১৯৩১০৩০০২৯০০০১ তারিখঃ ১০/০৪/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ নাহিদ হাসান (মোবাইল নং-০১৯৩১০৩০০২৯) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, খুলনা রুপসা ঘাটে টোল হার ১ টাকা হতে বৃদ্ধি করে ২ টাকা নির্ধারণ করা হয়েছে। এতে সাধারণ জনগণের উপর অযাচিত আর্থিক চাপ দেখা দিয়েছে। এছাড়া, সাম্প্রতিক সময়ে রুপসা ঘাটে একাধিক অনৈতিক ঘটনা ঘটেছে। এ প্রেক্ষিতে স্থানীয় জনতার মধ্যে ভীতি ও অস্থিরতার সৃষ্টি হয়েছে। একজন সাংবাদিক এসব অনিয়মের বিষয়ে ফেইসবুক লাইভে সম্প্রচার করলে ইজারাদার তাকে প্রকাশ্যে হুমকি প্রদান করেন। এ সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন । অভিযোগের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট বন্দর ও পরিবহন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরীত মতামত এই যে, রুপসা ফেরীঘাট(খেয়াঘাট) সহ কর্তৃপক্ষের সকল নদী বন্দরের সকল খেয়াঘাটের জন্য কর্তৃপক্ষের পূর্ব নির্ধারিত টোল হার জন প্রতি ২ টাকা। নতুন করে টোল হার বৃদ্ধি করা হয়নি। তবে ইতোপূর্বে কর্তৃপক্ষের নিযুক্ত ইজারাদার কর্তৃক জন প্রতি ১ টাকা হারে টোল আদায় করা হতো। বর্তমানে ইজারাদার কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত রেইট চার্ট অনুযায়ী জন প্রতি ২ টাকা হারে টোল আদায় করছেন। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ১৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়। ৩। ট্রাকিং নম্বর-১৮৭৭৬৪২০১৫০০০১ তারিখঃ ০৫/০৪/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব ইমন হাসান মেহেদী (মোবাইল নং-০১৮৭৭৬৪২০১৫) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, রফ রফ-২ লঞ্চে অতিরিক্ত ভাড়া আদায় ৩৫০ টাকার টিকিট ৫০০ থেকে ৭০০ টাকা ব্লাকে বিক্রি করছে এবং টিকিটে ৪০০ টাকা মূল্য লিখে কিছু মানুষের কাছে বিক্রি করছে কিন্তু সাধারণ মানুষ কাউন্টারে গেলে টিকিট দিচ্ছে না, বলা হচ্ছে টিকিট শেষ, অথচ তারা টিকিট কেটে ব্লাকে টিকেট গুলো অতিরিক্ত ভাড়ায় বিক্রি করছে। এ সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন ।অভিযোগের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তা কর্তৃক এম ভি রফ রফ-২ লঞ্চের মালিক পক্ষ-কে গত ০৬/০৫/২০২৫ কৈফিয়ত তলব করা হয়।কৈফিয়ত তলবের জবাবে এম ভি রফ রফ-২ লঞ্চের মালিক পক্ষ উল্লেখ করেন যে, অভিযোগটি মিথ্যা, বানোয়াট ও ভিত্তিহীন। তাদের কোম্পানীর সুনাম ক্ষুন্ন করার প্রয়াশে অভিযোগকারী উক্ত অভিযোগটি দাখিল করেন। অভিযোগকারী অভিযোগপত্রে যে টিকিটের ফটোকপি সংযুক্ত করেছে তাতে কেয়ার শ্রেণীর ভাড়া ৪০০/- টাকা উল্লেখরয়েছে। অভিযোগকারীর নিকট হতে কোন অতিরিক্ত ভাড়া	

						আদায় করা হয়নি। এছাড়া, অভিযোগের সত্যতা যাচাইয়ের জন্য অভিযোগকারী-কে চাঁদপুরস্থ সংশ্লিষ্ট শাখায় আসার জন্য ৩/৪ দিন মোবাইল ফোনে যোগাযোগ করা হয়েছে। জরুরী কাজে ব্যস্ততার কথা জানিয়েঅভিযোগকারী চাঁদপুরস্থ সংশ্লিষ্ট শাখায় আসতে অপারগতা প্রকাশ করেন। তবে মোবাইল ফোনেবলেন, এম ভি রফ রফ-২ লঞ্চের মালিক পক্ষ-কে সর্তক করে পত্র দেয়া হলে তিনি সন্তোষ্ট। তার কথাঅনুযায়ী লঞ্চ কোম্পানীকে ভবিষ্যতে যাত্রীদের নিকট হতে অতিরিক্ত ভাড়া আদায় না করার জন্য সর্তক পত্র দেয়া হয়। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ১৫/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়। ৪। ট্রাকিং নম্বর-১৯৪৯২৯৭৭৭০০০১ তারিখঃ ১১/০৩/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মাজাহারুল ইসলাম (মোবাইল নং-০১৯১৪৯২৯৭৭৭) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, ২০২০ সন হতে অদ্যাবধি ডরমেটরি/স্টাফ কোয়াটারে ৩৬ টি পরিবার স্ত্রী সন্তান নিয়ে বসবাস করে আসছে। কর্তৃপক্ষের পাগলা ডরমেটরি//স্টাফ কোয়াটার ও পাগলা ভিআইপি জেটির সামনে অবৈধ বাউল সমিতির অফিস, চায়ের দোকান, অটোরিক্সা গ্যারেজ ও বিভিন্ন সমিতির অফিস থাকায় ৩৬টি পরিবার স্ত্রী-সন্তান নিয়ে চরম নিরাপত্তাহীনতার বসবাস করছে। উল্লেখ্য যে, কর্তৃপক্ষের পাগলা ডরমেটরি/স্টাফ কোয়াটার ও পাগলা ভিআইপি জেটির সামনে অবৈধ বাউল সমিতির শিল্পীগণ বাদ্যযন্ত্রসহ উচ্চ শব্দে গান বাজনা করার কারণে স্ত্রী-সন্তান নিয়ে রাতে ঘুমাতে পারেনা। বাউল শিল্পীগণ প্রতিদিন রাত ১০ টার পর হতে মহিলা ও পুরুষ মিলে বাদ্যযন্ত্রসহ উচ্চ শব্দে গান বাজনা শুরু করে ভোর ৩টা পর্যন্ত চলতে থাকে। তাদেরকে একাধিকবার বলার পরও তারা অদ্যাবধি বন্ধ করে নাই। ডরমেটরি/স্টাফ কোয়ার্টারের সামনে অবৈধ স্থাপনা থাকার কারণে রাতদিন সবসময় বহিরাগত লোকজন ডরমেটরি/স্টাফ কোয়াটারে আসা যাওয়া করে। অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তা কর্তৃক স্থানীয় পর্যায়ে যোগাযোগের মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা পান। তৎপ্রেক্ষিতে উল্লিখিত এলাকায় বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক নিয়মিত ডরমেটরী/স্টাফ কোয়ার্টারে বসাবাসরত ৩৬টি পরিবারের নিরাপত্তার স্বার্থে পাগলা ভিআইপি জেটি ও ডরমেটরী/স্টাফ কোয়ার্টারের সামনে অবৈধভাবে গড়ে ওঠা বাউল সমিতির অফিস, চায়ের টং দোকান, অটো রিক্সা গ্যারেজসহ বিভিন্ন স্থাপনার কার্যক্রম সম্পূর্নরুপে বন্ধকরণসহ নিয়মিত টহল প্রদান এবং অপরাধীদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য গত ১৭/০৫/২০২৫ তারিখে অফিসার ইনচার্জ, ফতুল্লা থানা, নারায়নগঞ্জ-কে পত্র দেওয়া হয়। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ১৯/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়।	

						৫। ট্রাকিং নম্বর-১৬৭২১৩৩২৯৯০০০১ তারিখঃ ১৮/০৫/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব আলাউল ইসলাম (মোবাইল নং-০১৬৭২১৩৩২৯৯) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, বিআইডব্লিউটিএ'র হিসাব বিভাগ, ঢাকায় তিনি "রেকর্ড কিপার" পদে দায়িত্ব পালন করেন। বিআইডব্লিউটিএ'র উক্ত পদটি ১৭ তম গ্রেডভুক্ত। উল্লেখ্য, সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, অধিদপ্তর, পরিদপ্তর ও স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে "রেকর্ড কিপার" পদটি ইতোমধ্যে ১৬তম গ্রেডে উন্নীত হয়েছে । সুতরাং বিআইডব্লিউটিএ'র রেকর্ড পত্রটি ১৭তম গ্রেড হতে ১৬তম গ্রেডে উন্নতি করণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, "বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষ এর কর্মচারী চাকুরী প্রবিধানমালা-১৯৯০" অনুযায়ী এবং জাতীয় বেতনস্কেল, ১৯৭৭" অনুসরণে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে। জাতীয় বেতনস্কেল, ১৯৭৭ এ রেকর্ড কিপার ১৭তম গ্রেডভুক্ত পদ এবং বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষ এর কর্মচারী চাকুরী প্রবিধানমালা-১৯৯০ অনুযায়ী রেকর্ড কিপার এর পরবর্তী পদোন্নতি নিম্নমান সহকারী কাম মুদ্রাক্ষরিক/তৎসম পদনামে ১৬তম গ্রেডভুক্ত পদ। সে প্রেক্ষিতে রেকর্ড কিপার পদটি ১৭তম গ্রেড থেকে ১৬তম গ্রেডে উন্নীতকরণের সুযোগ পরিলক্ষিত হচ্ছে না। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ২৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়। ৬। ট্রাকিং নম্বর-১৫৩৩৪৫০৬৩৭০০০১ তারিখঃ ০৯/০৫/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব তারিম সানি (মোবাইল নং-০১৫৩৩৪৫০৬৩৭) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, রুপসা, খুলনা খেয়াঘাটের টোলের পরিমাণ ১ টাকা থেকে ২ টাকায় উন্নীত করা হয়েছে এবং সর্ব প্রকার চার্জ বৃদ্ধি করা হয়েছে । প্রদেয় সার্ভিসের তুলনায় এই বৃদ্ধিকৃত ভাড়া অযৌক্তিক। অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, প্রকৃত পক্ষে রূপসা ফেরীঘাট (খেয়াঘাট) সহ কর্তৃপক্ষের সকল নদী বন্দরের সকল খেয়াঘাটের জন্য কর্তৃপক্ষের পূর্ব নির্ধারিত টোল হার জন প্রতি ২টাকা। নতুন করে টোল হার বৃদ্ধি করা হয়নি। তবে ইতিপূর্বে অত্র কর্তৃপক্ষের নিযুক্ত ইজারাদার কর্তৃক জন প্রতি ১টাকা হারে টোল আদায় করা হতো। বর্তমানে ইজারাদার কর্তৃক কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত রেইট চার্ট অনুযায়ী জন প্রতি ২ টাকা হারে এবং অন্যান্য সকল প্রকার টোল রেইট চার্ট অনুযায়ী আদায় করা হচ্ছে। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ২৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়।	

						৭। ট্রাকিং নম্বর-১৫৭৬৯০৮৪৩৩০০০১ তারিখঃ ১৬/০৫/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব শাহিন হোসেন খান (মোবাইল নং-০১৫৭৬৯০৮৪৩৩) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, পাঁচ টাকা করে গেজেট প্রকাশ করা হলেও একটি চক্র জনগণকে জিম্মি করে জোর করে লঞ্চ ঘাটের টিকিট দশ টাকা নিচ্ছে । অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, প্রকৃত পক্ষে কর্তৃপক্ষের সকল নদী বন্দরের সকল খেয়াঘাটের জন্য কর্তৃপক্ষের পূর্ব নির্ধারিত টোল হার জন প্রতি ২টাকা। নতুন করে টোল হার বৃদ্ধি করা হয়নি। তবে ইতিপূর্বে অত্র কর্তৃপক্ষের নিযুক্ত ইজারাদার কর্তৃক জন প্রতি ১টাকা হারে টোল আদায় করা হতো। বর্তমানে ইজারাদার কর্তৃক কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত রেইট চার্ট অনুযায়ী জন প্রতি ২ টাকা হারে এবং অন্যান্য সকল প্রকার টোল রেইট চার্ট অনুযায়ী আদায় করা হচ্ছে। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ২৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়। ৮। ট্রাকিং নম্বর-১৫৭৬৯০৮৪৩৩০০০২ তারিখঃ ১৬/০৫/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব শাহিন হোসেন খান (মোবাইল নং-০১৫৭৬৯০৮৪৩৩) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, মেহেন্দিগঞ্জ উপজেলাধীন কালিগঞ্জ লঞ্চ ঘাটের টিকিট অবৈধভাবে ১০ টাকা রাখা হচ্ছে। অভিযোগের প্রেক্ষিতে মতামত এই যে, বরিশাল নদী বন্দরের নিয়ন্ত্রণাধীন কালীগঞ্জ (মেহেন্দীগঞ্জ) লঞ্চঘাটের ইজারাদারের বিপরীতে দাখিলকৃত অভিযোগের বিষয়ে কালীগঞ্জ (মেহেন্দীগঞ্জ) লঞ্চঘাটের ইজারদার-কে সর্তকপত্র দেয়া হয়। তাছাড়া কালীগঞ্জ (মেহেন্দীগঞ্জ)লঞ্চঘাটের ইজারাদারের সাথে সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তা এ বিষয়ে কথা বললে ইজারাদার অভিযোগটি অস্বীকার করেন এবং বিধি মোতাবেক শুল্ক হার আদায় করা হচ্ছে মর্মে জানান। এমতাবস্থায়, অভিযোগটি গত ২৪/০৫/২০২৫ তারিখ নথিজাত করে নিষ্পত্তি করা হয়।	

২৬/০৫/২০২৫
নামঃ কাজী ওয়াকিল নওয়াজ
পদবীঃ পরিচালক(প্রশাসন ও মানবসম্পদ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)
ফোন-০২২২৩৩৮৪৬৩৪
ই-মেইল dadmin@biwta.gov.bd
বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন-১৬১১৩

২৬/০৫/২০২৫
মোঃ আহসান হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিভাগীয় মামলা সেল

২৫/৫/২০২৫
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬.০৫.২০২৫
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬/০৫/২০২৫
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।