অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম-বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ অক্টোবর/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					
৩টি	নাই	৭টি	১০টি	৩টি	৭টি	নিষ্পত্তিকৃত ৩টি অভিযোগের বিবরণঃ ১। ট্রাকিং নম্বর-১৭২১৩৯৭৪৭৮০১২৯ তারিখঃ ০৯/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ ফয়সাল (মোবাইল নং-০১৭২১৩৯৭৪৭৮) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, পথরঘাটা উপজেলা শহর থেকে বরগুনা যাতায়াতের নিকটতম ও সহজতর পথ নিশানবাড়িয়া-পাথরঘাটা বাজার প্রান্ত । এ রুটে একটি সেতু দরকার। তবে সেতু না থাকায় একটি ফেরির ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, আবেদন পত্রে উল্লিখিত ফেরি সার্ভিস সংক্রান্ত বিষয়টি বিআইডব্লিউটিএ সংশ্লিষ্ট নয়। এতদসংক্রান্ত বিষয়ে বিআইডব্লিউটিসি-তে আবেদন করার জন্য অনুরোধ করা হলো। এমতাবস্থায় গত ২৬/১০/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়। ২। ট্রাকিং নম্বর-১৯৫৪৮৬৭৪৯১০০০১ তারিখঃ ১২/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব সাগর মিয়া (মোবাইল নং-০১৯৫৪৮৬৭৪৯১) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, আবেদন পত্রের কাজ শেষ করে টাকা জমা দেয়ার জন্য টেলিটক নম্বরে এসএমএস পাঠাই কিন্তু কোন রিপ্লাই না আসায় টাকার জমা দেয়া যাচ্ছে না। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, আবেদন পত্রের প্রেক্ষিতে অভিযোগকারী জনাব সাগর মিয়ার সাথে বিআইডব্লিউটিএ'র পক্ষে উপ-পরিচালক(মানব সম্পদ) কর্তৃক মোবাইল ফোনে যোগাযোগ করা হলে, তিনি জানান আবেদন পত্র এবং টাকা সঠিকভাবে জমা দিতে পেরেছেন। উল্লেখ যে, জমা দেয়ার ০৩(তিন) দিন পর তিনি এ সংক্রান্ত বিষয়ে এসএমএস এর রিপ্লাই পেয়েছেন। এমতাবস্থায় গত ২৬/১০/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়।	নাই

						৩। ট্রাকিং নম্বর-১৬৩৫৮৪৬৯৯০০০০২ তারিখঃ ০৬/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোছাঃ মমতা খাতুন, পিতাঃ আলী হাসান, উল্লাপাড়া, সিরাজগঞ্জ (মোবাইল নং-০১৬৩৫৮৪৬৯৯০) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, তাঁর মরহুম বাবার পেনশন ও অন্যান্য আর্থিক সুবিধাদি প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, অভিযোগকারী জনাব মোছা মমতা খাতুন, পিতাঃ আলী হাসান, উল্লাপাড়া, সিরাজগঞ্জ এর সাথে মোবাইল ফোনে কয়েকবার রিং দেয়া হয় কিন্তু ফোন রিসিভ না করায় কথা বলা সম্ভব হয়নি। আবেদন পত্রে বিস্তারিত তথ্য না থাকায় এতদসংক্রান্ত বিষয়ে এ মুহূর্তে করণীয় কিছু নেই। তবে বিস্তারিত তথ্য সহ আবেদন করার জন্য অনুরোধ করা হলো। এমতাবস্থায় অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো। এমতাবস্থায় গত ২৬/১০/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়।	

২৭/১০/২০২৫
মোঃ আহসান হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিভাগীয় মামলা সেল

২৭/১০/২০২৫
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৭.১০.২০২৫
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৭/১০/২০২৫
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৭/১০/২০২৫
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।