অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System) প্রতিবেদন ছক:

দপ্তর/সংস্থার নামঃ বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ জানুয়ারী/২০২৬খ্রিঃ

মন্ত্রণালয়/দপ্তর/ সংস্থার নাম	পূর্ব মাসের অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ		মোট অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	তিন মাসের উর্ধ্বে অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	ছয় মাসের উর্ধ্বে অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
		অনলাইন	অফলাইন						
বিআইডব্লিউটিএ	৫টি	নাই	নাই	৫টি	৫টি	নাই	নাই	নাই	-

২৬/০১/২০২৬
[illegible]

২৬/০১/২০২৬
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

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

২৬/০১/২০২৬
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬/১/২৬
নামঃ মোঃ সাইফুল ইসলাম
পদবীঃ পরিচালক(প্রশাসন ও মানবসম্পদ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)
ফোন-০২২২৩৩৮৪৬৩৪
ই-মেইল dadmin@biwta.gov.bd
বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন-১৬১১৩।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System) মাসিক প্রতিবেদন ছক:

দপ্তর/সংস্থার নামঃ বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ জানুয়ারী/২০২৬খ্রিঃ

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাই	নাই	নাই	৫টি	পূর্ব মাসের প্রাপ্ত নিষ্পত্তিকৃত ৫টি অভিযোগের বিবরণঃ ১। ট্রাকিং নম্বর-১৭২৩৩১৮৫৩৩০০০১ তারিখঃ ২৫/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব শরিফ হোসাইন (মোবাইল নং-০১৭২৩৩১৮৫৩৩) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, বালাসী দেওয়ানগঞ্জ ঘাটে যাতায়াতের অতিরিক্ত ভাড়া ও সিন্ডিকেটের কার্যক্রম বন্ধের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, জনাব পুতুল চন্দ্র রায়, সহকারী বন্দর ও পরিবহন কর্মকর্তা, চিলমারী নদী বন্দর, বিআইডব্লিউটিএ, কুড়িগ্রাম সরজমিনে পরিদর্শন করেন। প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়, বালাসী-বাহাদুরাবাদ নৌ-রুটে বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক নৌ-যানসমূহের যাত্রী ভাড়া নির্ধারণ করা হয় না। ঘাটের ইজারাদার ও নৌকা মালিক সমিতি সম্মিলিতভাবে নৌকা পরিচালনাসহ উক্ত নৌ-রুটের ভাড়া নির্ধারণ করে থাকেন। এই তথ্য বিশ্লেষন করে উক্ত অভিযোগে অতিরিক্ত ভাড়া আদায়ের বিষয়টি দুরত্ব, নৌকা পরিচালনা খরচ ও যাত্রী সংখ্যা বিবেচনায় অতিরিক্ত ভাড়া হিসেবে প্রতীয়মান হয় না। নির্ধারিত ৩০০/- (তিনশত) টাকা ভাড়া ২০২২ সাল হতে বর্তমান অবধি চলমান রয়েছে। ইতোপূর্বে নির্ধারিত ৩০০/- (তিনশত) টাকা ভাড়া আদায়ের বিষয়টি সম্পর্কে অভিযোগ পাওয়া যায়নি। বিআইডব্লিউটিএ'র টেন্ডার বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরে বালাসী লঞ্চঘাট ১,১৯,২০,০০০/- টাকায় ও বাহাদুরাবাদ লঞ্চঘাট ১,২১,০০,০০০/- টাকায় এবং ২০২৫-২০২৬ অর্থ বছরে বালাসী লঞ্চঘাট ১,২৬,০০,০০০/- টাকায় ও বাহাদুরাবাদ লঞ্চঘাট ১,১৯,০০,০০০/- টাকায় ইজারা প্রদান করা হয়। এক্ষেত্রে উক্ত নৌ-পথে যাত্রী ভাড়া কমানো হলে ইজারাদার ও নৌকা মালিকগণ আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হতে পারে। এতে বিআইডব্লিউটিএ'র সম্পূর্ণ রাজস্ব আদায়ে জটিলতা সৃষ্টি হওয়ার আশঙ্কা রয়েছে। উল্লেখ্য যে, সারা বাংলাদেশের অন্যান্য নদী বন্দরসমূহে বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক স্পীডবোটে যাত্রী ভাড়া নির্ধারণ করা আছে। এক্ষেত্রে আগামী অর্থ বছর শুরুর আগে বালাসী-বাহাদুরাবাদ নৌ-রুটে যাত্রী ভাড়া নির্ধারণ করে ইজারা কার্যক্রম সম্পুর্ন করা যেতে পারে। এতে করে আগামী ২০২৬-২০২৭ অর্থবছরে ইজারা রাজস্ব আদায়ে জটিলতা তৈরীর সম্ভবনা থাকবে না।		

এমতাবস্থায়, আগামী অর্থবছর থেকে অন্যান্য নদী বন্দরের ন্যায় বালাসী-বাহাদুরাবাদ নৌ-রুটে বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক নৌ-যানসমূহের যাত্রী ভাড়া নির্ধারণের বিষয়ে পরবর্তী প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে। সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০১/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়।

২। ট্র্যাকিং নম্বর-১৯২৮৭১১৭৭৩০০০১; তারিখঃ ০৪/১২/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ রায়হান খান (মোবাইল নং-০১৯২৮৭১১৭৭৩) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে "রোড পাশ" লেখা সংক্রান্ত ১টি ছবি দেয়া হয়। উক্ত ছবিটি ৫০(পঞ্চাশ) টাকা আদায়ের একটি রসিদ, এতে বিআইডব্লিউটিএ, পোর্ট রোড, বরিশাল এর নাম উল্লেখ রয়েছে। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, বন্দর ও পরিবহন বিভাগ হতে স্লিপ/রশিদ পর্যবেক্ষণ করে দেখা যায় উক্ত স্লিপ/রশিদ বরিশাল নদী বন্দরের নিয়ন্ত্রণাধীন পদ্মাবতী হাট খোলা ঘাট লেবার হ্যান্ডলিং পয়েন্ট এবং রোড চার্জ শুল্ক আদায় কেন্দ্রের ইজারাদার কর্তৃক রোড চার্জ শুল্ক আদায়ের ক্ষেত্রে সরবরাহ করেন। নৌ বাণিজ্যের সম্প্রসারণের জন্য কর্তৃপক্ষের অধিগ্রহণকৃত জমিতে কর্তৃপক্ষের নিজস্ব অর্থায়নে পোর্ট রোড নির্মাণ করা হয় এবং কর্তৃপক্ষের অর্থায়নে পোর্ট রোড মেরামত করা হয়। ২০২৫-২০২৬ অর্থ বছরে উক্ত পোর্ট রোড থেকে বিধি (শুল্ক হার ২০১৯) মোতাবেক শুল্ক (পোর্ট রোডে চলাচলকৃত যানবাহন থেকে) আদায়ের লক্ষ্যে অত্র দপ্তর হতে আয়কর ও ভ্যাটসহ সর্বমোট ৩,৮১,৩৩,৭৫০/- (তিন কোটি একাশি লক্ষ তেত্রিশ হাজার সাতশত পঞ্চাশ) টাকায় ইজারা প্রদান করা হয়েছে। যেহেতু রোড চার্জ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং ২০২৫-২০২৬ অর্থবছরে উক্ত পয়েন্টটি কর্তৃপক্ষ থেকে ইজারা প্রদান করা হয়েছে সেহেতু ইজারাদার কর্তৃক পোর্ট রোড থেকে রোড চার্জ আদায় আইন সম্মত। ইজারাদার কর্তৃক সরবরাহকৃত স্লিপের শিরোনাম "পোর্ট রোড ব্যবহারকারী যানবাহনের রোড চার্জ" না লিখে "রোড পাস" লেখায় জনমনে বিভ্রান্তি সৃষ্টি হয়েছে। পোর্ট রোডের ইজারাদারকে স্লিপ/রশিদ সংশোধনের জন্য ইতোমধ্যে পত্র প্রদান করা হয়েছে। তাছাড়া বিষয়টি নিয়ে বরিশাল নদী বন্দরের বন্দর নিয়ন্ত্রণ কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদনকারীর সাথে কথা বলে জানানো হয়েছে যে, উক্ত পয়েন্টটি কর্তৃপক্ষ হতে ইজারা প্রদান করা হয়েছে তাই ইজারাদার কর্তৃক রোড চার্জ আদায় করা হচ্ছে। পরবর্তীতে তিনি জানান বিষয়টি তার জানা ছিলনা তাই অভিযোগটি দায়ের করা হয়েছিলো এবং শুল্কের বিষয়টি তাকে পরিষ্কার করায় তিনি বন্দর কর্মকর্তা-কে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেছেন। সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০১/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়।

৩। ট্র্যাকিং নম্বর-১৭৬৫৮৫২৪০৬৪৬৭; তারিখঃ ১৬/১২/২০২৫ এর মাধ্যমে নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, বিআইডব্লিউটিএ'র কর্মকর্তাদের সাথে যোগসাজসে কতিপয় দুষ্কৃতিকারী ব্রাহ্মণবাড়ীয়া জেলার বাঞ্ছারামপুর থানাধীন ১৩ নং মানিকপুর ইউনিয়নের ঢোল ভাঙ্গা নদী অর্থাৎ ছোট নদীতে ১৮০০ এম্পিয়ার

ড্রেজারের মাধ্যমে অবৈধভাবে বালু উত্তোলন করছে। এতে গ্রাম ও কৃষি জমি ভাঙ্গনের সম্মুখীন হচ্ছে। ড্রেজিং কার্যক্রম বন্ধ করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, উক্ত স্থানে বিআইডব্লিউটিএ এর নিজস্ব ড্রেজার প্রতিস্থান করা হলেও ড্রেজিং কাজ শুরু করা হয়নি। তাই অবৈধভাবে বালু উত্তোলনের বিষয়টি ভিত্তিহীন ও সঠিক নয়। উক্ত স্থানে যেহেতু ড্রেজিং কাজ শুরু করা হয়নি তাই উল্লিখিত গ্রাম ও কৃষিজমি ভাঙ্গনের সম্মুখীন হওয়ার বিষয়টি মিথ্যা ও উদ্দেশ্য প্রণোদিত। সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০১/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়।

৪। ট্রাকিং নম্বর-১৭৬৬২০২৪৭১৭৬৩; তারিখঃ ২০/১২/২০২৫ এর মাধ্যমে নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, গত ১৯/১২/২০২৫ তারিখ আনুমানিক বিকাল ৪.৩০ ঘটিকায় ভোলার ভেদুরিয়া ঘাট হতে পরিবার সহ বরিশালের উদ্দেশ্যে স্পিড বোট যোগে বরিশালের উদ্দেশ্যে যাত্রা করেন। স্পিড বোটে ওঠার পর থেকেই চালক আজে বাজে কথা বলতে থাকেন। বাচ্চাদের ভাড়া এবং ব্যাগের ভাড়া দিতে হবে মর্মে উল্লেখ করেন। বরিশাল ঘাটে আসলে ভাড়া বাবদ তিনি ১০০০/- টাকার নোট দিলে ড্রাইভার তাঁকে অবশিষ্ট ১০০/- টাকা ফেরৎ না দিয়ে নানাভাবে হয়রানি করেন। বিষয়টি ঘাটের লোকজন-কে জানালে তারাও উল্টো হয়রানি করেন। একই সময়ে অন্য একটি স্পিড বোটের যাত্রীর সাথেও এধরনের হয়রানি মূলক আচরণ করেন। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, বরিশালস্থ নৌ-নিরাপত্তা ও ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা বিভাগের পরিবহন পরিদর্শক কর্তৃক মুঠোফোনে স্পীডবোট ঘাটের ২০২৫-২০২৬ অর্থ বছরের ইজারাদার, বরিশাল স্পীডবোট মালিক সমিতির সভাপতি, সাধারন সম্পাদক এবং ভোলাস্থ স্পীডবোট মালিক সমিতির সভাপতি, সাধারন সম্পাদক ও চালক সমিতির সভাপতি, সাধারন সম্পাদক এর সাথে কথা বলে জানা যায় যে, স্পীডবোটের নাম ও চালকের নাম অভিযোগ পত্রে উল্লেখ না থাকায় কোন চালক খারাপ ব্যবহার করেছে তা সনাক্ত করা যায়নি। নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়ের টিএ শাখা, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা এর স্মারক নং ১৮.০০.০০০০.০১৯.১৮.০১১.১৭.১৫২, তারিখ: ০৯/০৪/২০২৫খ্রিঃ মোতাবেক প্রজ্ঞাপন এবং বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন (নৌ রুটে, পারমিট, সময়সূচী ও ভাড়া নির্ধারণ) বিধিমালা, ২০১৯ এর বিধি মোতাবেক স্পিডবোটে যাত্রী পরিবহনের জন্য কিলোমিটার প্রতি এবং নৌরুট ভিত্তিক যাত্রীভাড়া নির্ধারণ করা হয়। সে আলোকে বরিশাল-ভেদুরিয়া যাত্রী প্রতি/জনপ্রতি সিট ভাড়া সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ৩০০.০০ (তিনশত) টাকা । যেহেতু অভিযোগকারী দোষী চালকের সঠিক পরিচয় নিশ্চিত করেনি তথাপি বিআইডব্লিউটিএ, বরিশাল নদী বন্দরের নৌনিট্রা বিভাগ হতে যাত্রী হয়রানি বন্ধে স্পিডবোট মালিক, স্পিডবোট মালিক সমিতি ও চালক সমিতির সভাপতি, সাধারন সম্পাদক-কে পত্র প্রদান করা হয়েছে। উক্ত পত্রে উল্লেখ করা হয়, ভবিষ্যতে এরূপ ঘটনার পুনরাবৃত্তি ঘটলে স্পীডবোটের রুট পারমিট, সময়সূচী বাতিলসহ আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

				সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০১/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়। ৫। ট্র্যাকিং নম্বর-১৭৬৬৪০৫২৬০৯৩১; তারিখঃ ২২/১১/২০২৫ এর মাধ্যমে নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, শীতলক্ষ্যা নদীতে ডেমরা সুলতানা কামাল ব্রীজ থেকে ১ কিলোমিটার উত্তরে রূপসী কাজীপাড়া এলাকায় আকিজ গ্রুপ, নাবিল গ্রুপ, এসিআই সহ বড় বড় কোম্পানী কর্তৃক বাঁশ দিয়ে অবৈধভাবে কাঠের জেটি বানিয়ে কোটি কোটি টাকার গম, ভুট্টা ইত্যাদি লোড-আনলোড করা হয়। এতে কোনরূপ অনুমতি বা বার্দিং ল্যান্ডিং চার্জ না দেয়ার কারণে সরকার রাজস্ব হারাচ্ছে। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, অভিযোগকারীর ব্যক্তির মোবাইল নম্বর না থাকায় কর্তৃপক্ষের প্রতিনিধি কর্তৃক যোগাযোগের চেষ্টা করা হলেও উল্লিখিত বিষয়ে কোন তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়নি। তথাপিও নারায়ণগঞ্জ নদী বন্দরে কর্মরত সহকারী পরিচালক (বওপ) জনাব খাজা সাদিকুর রহমান ও সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা জনাব রমিজ উদ্দিন (বওপ)-কে আনিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে ডেমরা সুলতানা কামাল ব্রীজ হতে প্রায় ০১ কিলোমিটার এলাকা সরেজমিন পরিদর্শনের জন্য প্রেরণ করা হলে, পরিদর্শন শেষে জানানো হয় যে, আকিজ গ্রুপ, নাবিল গ্রুপ, এসিআইসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ হতে লাইসেন্স গ্রহণ করে মালামাল লোড-আনলোড করা হয় । তবে অভিযোগকারীর মোবাইল নম্বরসহ সঠিক তথ্য প্রদান করা হলে অভিযোগের বিষয়ে যথাযথ আইনী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০১/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়।		

২৬/০১/২৬

নামঃ মোঃ সাইফুল ইসলাম
পদবীঃ পরিচালক(প্রশাসন ও মানবসম্পদ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)
ফোন-০২২২৩৩৮৪৬৩৪
ই-মেইল dadmin@biwta.gov.bd
বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন-১৬১১৩।

২৫/০১/২০২৬
মোঃ আহসান [illegible]
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিআইডব্লিউটিএ [illegible] সেল

২৬/০১/২০২৬
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬.০১.২০২৬
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬/০১/২০২৬
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।