অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম-বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ নভেম্বর/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					
৭টি	নাই	১টি	৮টি	৭টি	১টি	নিষ্পত্তিকৃত ৭টি অভিযোগের বিবরণঃ ১। ট্রাকিং নম্বর-১৫১৮৬৫২৪২৪০০০১ তারিখঃ ০৫/০৮/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব খন্দকার সাজেদুর রহমান (মোবাইল নং-০১৫১৮৬৫২৪২৪) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, দৌলতদিয়া-পাটুরিয়া ফেরী ঘাটে অযৌক্তিকভাবে জোর পূর্বক পার্কিং চার্জ আদায় করা হয়। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, ঘাট নির্মানের জন্য বিআইডব্লিউটিএ'র বিপুল অংকের টাকা ব্যয় করতে হয়। এছাড়া নদীতে ফেরী এবং অন্যান্য নৌ-যান চলাচলের জন্য ড্রেজিং কার্যক্রম পরিচালনা করতে হয়। এসব কাজের জন্য বিপুল অংকের টাকা বিআইডব্লিউটিএ-কে বহন করতে হয়। এ বিপুল ব্যয়ের খুব সামান্য অংশ (অর্থ) বিআইডব্লিউটিএ'র ঘাটের টোল হতে আদায় করে সরকারী কোষাগারে জমা করা হয়ে থাকে। তাই অভিযোগকারী তার যানবাহন রাস্তায় না রেখে পার্কিং চার্জের টিকেট কেটে গাড়ি পার্কিং এ রেখে ফেরীতে পারাপার হওয়ার জন্য অনুরোধ করা হলো। সুতরাং অভিযোগটি গত ১৬/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়। ২। ট্রাকিং নম্বর-১৯১৮১৭৩৭৮৮০০০১ তারিখঃ ২১/০৮/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব আবুল বাশার (মোবাইল নং-০১৯১৮১৭৩৭৮৮) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, ডাঙ্গা-কালিগঞ্জ গুদারা ঘাটে অতিরিক্ত চাঁদাবাজীর বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, ঘোড়াশাল নদী বন্দরের নিয়ন্ত্রণাধীন শীতলক্ষ্যা নদীর নরসিংদী জেলার পলাশ উপজেলার কাজৈর মৌজায় ডাঙ্গা-কালীগঞ্জ গুদারা ঘাটটি অবস্থিত। উক্ত গুদারা ঘাটটি বিআইডব্লিউটিএ ঘোড়াশাল নদী বন্দর হতে ইজারা প্রদান করা হয়নি। গুদারা ঘাটটি বিভাগীয় কমিশনার, ঢাকা দপ্তর হতে ইজারা প্রদান করা হয়। সুতরাং	নাই

						অতিরিক্ত চাঁদাবাজীর বিষয়ে বিভাগীয় কমিশনার, ঢাকা দপ্তরের সাথে যোগাযোগের জন্য অনুরোধ করা হলো। এমতাবস্থায় গত ১৬/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়। ৩। ট্রাকিং নম্বর-১৯১১১১০১৬০০০৪ তারিখঃ ২৮/০৮/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ রাইসুল ইসলাম (মোবাইল নং-০১৯১১১১১০১৬) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, ঢাকা জেলার কেরানীগঞ্জ মডেল থানাধীন কালিন্দী ইউনিয়নের ৬নং ওয়ার্ডের মাদারীপুর এলাকার মাদারীপুর রোড-২ ও বুড়িগঙ্গা নদীর তীরবর্তী অন্যান্য স্থানে সড়ক সংকীর্ণতা ও জননিরাপত্তা সংকট নিরসনের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, অভিযোগকারী জনাব মোঃ রাইসুল ইসলাম এর সাথে বিআইডব্লিউটিএ'র ঢাকা নদী বন্দরের একজন দায়িত্বশীল কর্মকর্তা কর্তৃক মুঠোফোনে যোগাযোগ করা হয় এবং তাকে জানানো হয় ঢাকা নদী বন্দরের আওতাধীন সীমানা পিলারের অভ্যন্তরে গড়ে উঠা অবৈধ স্থাপনাদির তালিকা তৈরির কাজ চলমান রয়েছে। অভিযোগকৃত স্থাপনা খুব শীঘ্রই উচ্ছেদের তালিকায় অন্তর্ভুক্ত করে উচ্ছেদ কার্যক্রম পরিচালনা করা হবে। উল্লেখ্য গত ২০/০৮/২০২৫খ্রিঃ ও ২১/০৮/২০২৫খ্রিঃ তারিখ কেরানীগঞ্জের কাটুরাইল মৌজায় বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক উচ্ছেদ অভিযান পরিচালনা করা হয়। এমতাবস্থায় গত ১৬/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়। ৪। ট্রাকিং নম্বর-১৯৫৬৪৫০৬২৭০০০৭ তারিখঃ ০১/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ সুমন মোল্লা (মোবাইল নং-০১৯৫৬৪৫০৬২৭) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, পূর্ব রূপসা ঘাটের নদী রক্ষা বাঁধের উপর স্থাপিত অবৈধ মাহিন্দ্র স্ট্যান্ড উচ্ছেদের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে সাধারণ জনগণের চলাচলে স্বস্তি ও পরিবেশের নিরাপত্তা নিশ্চিত করার অনুরোধ করেন । অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, বর্নিত মাহিন্দ্র স্ট্যান্ডটিসহ আশা-পাশের বাজার এলাকা স্থানীয় উপজেলা পরিষদ কর্তৃক ইজারা প্রদান করা হয়ে থাকে। এছাড়া উক্ত জায়গাটি বিআইডব্লিউটিএ'র ফোরশোর ভূমি নয়। এটি রেলের জায়গা। শুধুমাত্র রূপসা ফেরী ঘাটটি বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক ইজারা প্রদান করা হয়ে থাকে। উপজেলা পরিষদ এবং জেলা পরিষদ কর্তৃক উচ্ছেদ অভিযান পরিচালনা করার মাধ্যমে অবৈধ মাহিন্দ্র স্ট্যান্ডটি বন্ধ করা যেতে পারে। এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট উপজেলা পরিষদ এবং জেলা পরিষদের সাথে যোগাযোগের অনুরোধ করা যাচ্ছে। এমতাবস্থায় গত ১৬/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়।	

						৫। ট্রাকিং নম্বর-১৯০২৪৪৪৮০৭০০০১ তারিখঃ ০৬/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব তোফাজ্জাল হোসেন (মোবাইল নং-০১৯২০৪৪৪৮০৭) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষের হটলাইন নম্বর ১৩১১৩-তে ফোন করলে কেউ কথা বলে না, খুট-খাট শব্দ ছাড়া কিছুই শুনতে পাওয়া যায় না। সদরঘাটে দিন দিন কুলিদের অত্যাচার ও চাঁদাবাজি বেড়েই চলছে অথচ প্রশাসন এ ব্যপারে নিরব। অতচ হটলাইন নম্বরে অভিযোগ করার জন্য কাউকে পাওয়া যাচ্ছে না। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিনি অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন নম্বর হচ্ছে ১৬১১৩। অভিযোগকারী ভুল নম্বরে ডায়াল করেছে। সঠিক নম্বরে ফোন দেয়ার জন্য অনুরোধ করা যাচ্ছে। এমতাবস্থায় গত ১৭/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়। ৬। ট্রাকিং নম্বর-১৫৭৫০২৩৩৯৫০০০১ তারিখঃ ২০/১০/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব সাখাওয়াত হোসেন (মোবাইল নং-০১৫৭৫০২৩৩৯৫) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, চাঁদপুর হতে চট্টগ্রাম পর্যন্ত চ্যানেলে মার্কা বয়া-বাতি স্থাপন এবং নৌ-রুটে চাদাবাজি বন্ধের জন্য তিনি অনুরোধ করেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের মতামত এই যে, বিআইডব্লিউটিএ'র চাঁদপুর শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন নৌ-পথের মোট দূরত্ব ৪৫২ কিঃ মিঃ। উক্ত নৌ-পথে এইডস টু নেভিগেশন স্থাপিত রয়েছে অর্থাৎ স্টীল লাইটেড বয়া-১৪টি, মুরিং বয়া-৬টি, স্ক্যারিক্যাল বয়া-৭টি। এছাড়া বিকন-৬৪টি এইচ মার্কা-৬৮টি, ও মার্কা-১০৪টি, ডায়মন্ড মার্কা-১৩টি, পিসিপোল-৬৮টি এবং বাঁশের মার্কা-৩৫৩টি স্থাপিত রয়েছে। বিআইডব্লিউটিএ'র চট্টগ্রাম শাখার নিয়ন্ত্রণাধীন নৌ-পথের মোট দূরত্ব ১০২৪ কিঃ মিঃ। তার মধ্যে চট্টগ্রাম হতে জনতা বাজার (চরগজারিয়া) নৌ-পথে দূরত্ব প্রায় ১১৪ কিঃ মিঃ। উক্ত নৌ-পথে এইডস টু নেভিগেশন স্থাপিত রয়েছে অর্থাৎ স্টীল লাইটেড বয়া-৯টি এবং ১১টি টাওয়ার বিকন। চাঁদপুর এবং চট্টগ্রাম শাখার নৌ-পথে বর্তমানে কোন নাব্যতার সংকট নেই। তবে বিনা পাইলট/মাস্টার পাইলটবিহীন জাহাজ চলাচলের কারনে সঠিক নেভিগেশনাল চ্যানেল চিহ্নিত করতে না পারা, কুয়াশার প্রভাব, সর্বোচ্চ জোয়ারের সুবিধা পাওয়ার জন্য সংকীর্ণ চ্যানেলে প্রতিযোগীতামূলক মনোভাব, নদীতে সংঘবদ্ধ জেলে কর্তৃক পাতানো জাল এড়িয়ে চ্যানেলের বাহিরে দিয়ে চলতে বাধ্য করা জনিত কারণ, ৩ নং ঝড়ের সংকেত সহ খারাপ আবহাওয়ায় উত্তাল সাগর উপকূলীয় এলাকা অতিক্রমের মনোভাব ইত্যাদি কারণে বিক্ষিপ্তভাবে মাঝে মাঝে কিছু জাহাজ চরাবদ্ধ হচ্ছে। এমতাবস্থায় গত ১৭/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিষ্পত্তি করে নথিজাত করা হয়।	

						৭। ট্রাকিং নম্বর-১৬০২২৩৯৯৬৪০০০১ তারিখঃ ১৪/০৯/২০২৫ এর মাধ্যমে জনাব শরিফ হোসাইন (মোবাইল নং-০১৬০২২৩৯৯৬৪) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, বাজে সার্ভিসের জন্য লালমোহন লাইন থেকে মানিক-১১ লঞ্চ সরিয়ে নেয়ার বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। বিআইডব্লিউটিএ'র সংশ্লিষ্ট বন্দর ও পরিবহন বিভাগের কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে এমভি মানিক-১১ (এম-০১-২৩২৩) পরিদর্শনকালে লঞ্চটির কেবিন, ডেক ও ওয়াশ রুমে কিছু ত্রুটি পরিলক্ষিত হয়। বিষয়টি তাৎক্ষনিক লঞ্চের মালিক-কে অবহিত করা হলে উন্নত যাত্রী সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে গত ১০/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ লঞ্চটি মেরামত করার জন্য "বিসমিল্লাহ ডকইয়ার্ড", হাসনাবাদ, কেরাণীগঞ্জ, ঢাকায় উঠানো হয়। বিসমিল্লাহ ডকইয়ার্ড হতে লঞ্চটির প্রয়োজনীয় মেরামত শেষে নিয়মিত সার্ভিসের জন্য উক্ত লঞ্চটি চলাচল করবে মর্মে মালিক পক্ষ থেকে জানা যায়। এমতাবস্থায় গত ২৬/১১/২০২৫খ্রিঃ তারিখ অভিযোগটি নিস্পত্তি করে নথিজাত করা হয়।	

২৬/১১/২০২৫

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

২৫/১১/২০২৫
মোঃ আহসান হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিভাগীয় মামলা সেল

২৫/১১/২০২৫
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬.১১.২০২৫
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।

২৬/১১/২০২৫
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক
প্রশাসন ও মানব সম্পদ বিভাগ
বিআইডব্লিউটিএ, ঢাকা।