অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা /অংশীজনদের অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতিঃ সাহাদুল ইসলাম, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, বাঘা, রাজশাহী

সভার স্থানঃ উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার অফিসকক্ষ, বাঘা, রাজশাহী

সভার তারিখ ও সময়ঃ ১৫.১১.২০২৩ খ্রি. ও বেলা : ১১:০০ ঘটিকা

সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দের তালিকা পরিশিষ্ট ''ক'' দেখানো হলো

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। শুরুতে সভাপতি জানান জনগণের সাথে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উদ্ভূত অভিযোগের প্রকৃতি বা ধরন এবং অভিযোগ প্রতিকারের বিভিন্ন বিষয়ে নিম্নোক্ত আলোচনা করা হয়।

অভিযোগের প্রকৃতিঃ

১.নাগরিক অভিযোগ: সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

২.কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ: সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যেকোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে।

৩.দাপ্তরিক অভিযোগ: কোনো সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):
সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) দায়িত্ব পালন করবেন। জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা।

আপীল কর্মকর্তা: অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে একজন আপিল কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করবেন। আপীল কর্মকর্তার দায়িত্ব হলো আওতাধীন দপ্তরের অনিক এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বত:প্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলো পদক্ষেপ গ্রহণ, আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিত করা

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd-এর মাধ্যমে অথবা ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে (ই-মেইল, ই-ফাইল অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে (সংশ্লিষ্ট দপ্তরে উপস্থিত হয়ে অথবা ডাকযোগে) অনিক বরাবর নির্ধারিত ফরমে অভিযোগ দাখিল করতে হবে।

কে/কারা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন:
সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

দাপ্তরিক-অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কিনা, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন/গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগ চূড়ান্ত নিষ্পত্তি করা সম্ভব নাও হতে পারে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপদ্ধতিঃ

অনিক প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরুপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:

১. অভিযোগ অন্য দপ্তরের সাথে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ করবেন

২. অভিযোগটি অনিক সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করবেন

৩. অভিযোগটি মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করবেন

৪. মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করবেন

৫. অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিজাতকরণ করবেন

৬. অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মতামত প্রদানের জন্য প্রেরণ করবেন

অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা:

- সাধারনভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৪০ কার্যদিবস
- তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ২০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে
- আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা অনধিক ৬০ কার্যদিবস

অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বশেষ অবস্থা কিভাবে জানা যাবে:

ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করতে হবে। অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ওয়েবসাইটে (www.grs.gov.bd) 'অভিযোগের অবস্থা জানুন' বাটনে ক্লিক করে প্রাপ্ত ট্র্যাকিং নম্বর ব্যবহার করে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বশেষ অবস্থা জানা যাবে। এছাড়া ব্যবহারকারী হিসেবে লগইন করে অভিযোগের তালিকা থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন।

আপিল দাখিল পদ্ধতি: অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিাযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহিত ব্যবস্থায় সংক্ষুদ্ধ হলে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট অনধিক এক মাসের মধ্যে অনলাইনে (www.grs.gov.bd, ইমেইল, ই-ফাইল অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে আপিল করা যাবে।

মৎস্য অধিদপ্তর, তানোর, রাজশাহী সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করতে হবে।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজশাহী ফোন : 0721-760245 ই-মেইল: dforajshahi@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rajshahi.gov.bd	তিন মাস

২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	উপপরিচালক (প্রশাসন)	উপপরিচালক (প্রশাসন) মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১৫১১৮৮২৮ ফোন: ০২-৯৫৬৯৩৫৫ ওয়েব: www.fisheries.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

স্বা:

(সাহাদুল ইসলাম)
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
বাঘা, রাজশাহী