

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
পবা, রাজশাহী।
fisheries.paba.rajshahi.gov.bd

স্মারক নং-৩৩.০২.৮১৭২.৫০১.৩৬.০১৭.২০.৪২

তারিখ: ১ ফাল্গুন ১৪৩০
১৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার নোটিশ

সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পবা, রাজশাহী মহোদয়ের সভাপতিত্বে ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা আগামী ২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রি. সকাল ১০:০০ ঘটিকায় মৎস্য অধিদপ্তর, পবা, রাজশাহীতে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় উপস্থিত থাকার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো।


(মোঃ আসাদুজ্জামান)

সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পবা, রাজশাহী।

ফোন: ০২৫৮৮৮-৭৯১৮০
sufopaba@fisheries.gov.bd

স্মারক নং-৩৩.০২.৮১৭২.৫০১.৩৬.০১৭.২০.৪২/১(১৫)

তারিখ: ১ ফাল্গুন ১৪৩০
১৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৪

সদয় অবগতি/ অবগতি ও কাযার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

১। উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।

২। জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজশাহী।

৩। জনাব.....

৪। সংশ্লিষ্ট নথি।


সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পবা, রাজশাহী।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের ওয় অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতিঃ মো: আসাদুজ্জামান, সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পবা, রাজশাহী।

সভার স্থানঃ মৎস্য অধিদপ্তর, পবা, রাজশাহী।

সভার তারিখ ও সময়ঃ ২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রি. ও বেলা : ১০:০০ 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 সেবা পদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

২. 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। জেলা পর্যায়ের দপ্তরের অনিক আওতাধীন ইউনিয়ন ও উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অনিক হিসেবে গণ্য হবেন। সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য অনিক এর নিকট অভিযোগ করতে হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি:

১. অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে সেগুলো চিহ্নিতকরণ
২. প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে তা প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ
৩. অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করা
৪. অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ
৫. অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন

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 স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ, আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিত করা।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠিত হবে। কোনো অভিযোগ মন্ত্রণালয়/বিভাগের সচিব অথবা আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়ক:

জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিভাগীয় কমিশনার অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে সমন্বয়ক হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। সমন্বয়কগণ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও নির্দেশনা প্রদান, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোনো জটিলতা সৃষ্টি হলে তা নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে অথবা ইলেকট্রনিক 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।

তবে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-

- কোনো আদালতে বিচারার্থী/তদন্তার্থী
- তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত
- আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

কে/কারা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন:

সংস্কৃত 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 প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ 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 নথিভুক্তকরণ করবেন
৬. অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মতামত প্রদানের জন্য প্রেরণ করবেন

উক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী নিম্নরূপে মতামত প্রদান করবেন

- অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য অবহিত করবেন
- সেবাটি প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্য অবহিত করবেন
- সেবা প্রদানের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলো উপযুক্ত কারণ জানাবেন
- অধীনস্থ কর্মকর্তা/কর্মচারী দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে /পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করবেন
- কেন সেবা প্রদান করা হয়নি তার যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করবেন

অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা:

- সাধারণভাবে 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।

কালো তালিকা:

কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক-এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে

পারবেন। এরূপ কোনো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন।

আপিল দাখিল পদ্ধতি: অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ 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।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপীল দাখিল পদ্ধতি:

যেকোনো দপ্তরের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুদ্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল করা যাবে।

আপীল নিষ্পত্তিতে প্রতিক্রিয়া কিভাবে জানাবেন:

অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ওয়েবসাইটে (www.grs.gov.bd) 'অভিযোগ নিষ্পত্তিতে প্রতিক্রিয়া' বাটনে ক্লিক করে প্রতিক্রিয়া জানা যাবে। এছাড়া ব্যবহারকারী হিসেবে লগইন করে অভিযোগের তালিকা থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন।

মৎস্য অধিদপ্তর, রাজশাহী জেলার 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	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা	সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, পবা, রাজশাহী। ফোন : ০২৫৮৮৮-৭৯১৮০ ই-মেইল: sufopaba@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.paba.rajshahi.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা, রাজশাহী ফোন : ০৭২১-৭৬০২৪৫ ই-মেইল: dforajshahi@fisheries.gov.bd ওয়েব: www.fisheries.rajshahi.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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারী দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ এবং প্রতিকার করে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে। প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের চেয়ে অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কারের মাধ্যমে সেবা প্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব আরোপ করতে হবে এবং জানুয়ারি হতে এপ্রিল ২০২৪ খ্রি. তারিখের মধ্যে অত্র দপ্তরের কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি।

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



(মো: আসাদুজ্জামান)
সিনিয়র উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
পবা, রাজশাহী।

