মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার কেন প্রয়োজন

জনগণের নিকট জনসেবা প্রদানকারী সরকারি দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠা করে মানসম্মত সেবা, সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে। সরকারি দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সম্পর্কিত জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)" প্রণয়ন করেছে এবং ২০১৫ সাল হতে অনলাইনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। বর্ণিত নির্দেশিকা অনুসারে মৎস্য অধিদপ্তরে চার স্তর বিশিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।

মৎস্য অধিদপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

জেলা পর্যায়

জেলা পর্যায়ে জেলা মৎস্য কর্মকর্তা অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করার জন্য কাজ করবেন। জেলা পর্যায় অনিক -এর প্রধান প্রধান কার্যক্রম নিম্নরূপ:

- প্রাপ্ত অভিযোগ বিবেচনায় নিয়ে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ;
- প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোন সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

জেলা পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হলে আবেদনকারী পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরে (বিভাগীয় উপ-পরিচালকের দপ্তর) আপীল করতে পারবেন।

বিভাগ পর্যায়

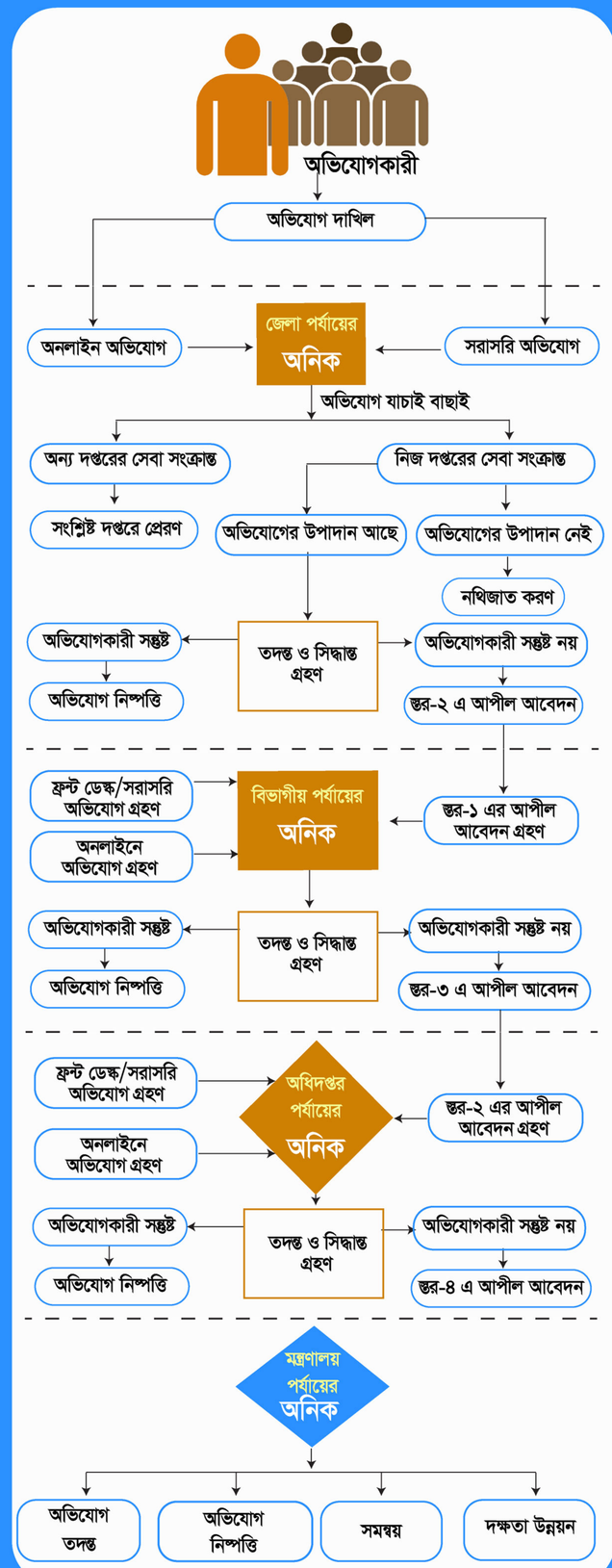
বিভাগীয় উপপরিচালক অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা বিভাগীয় পর্যায়ে অনিক হিসেবে কাজ করবেন। তিনি অনলাইনে এবং ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণসহ প্রথম স্তরে বর্ণিত অনিকের সকল দায়িত্ব বিভাগীয় পর্যায়ে পালন করবেন। অধিকন্তু, তিনি প্রথম স্তরের অভিযোগ-সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন।

মৎস্য অধিদপ্তর পর্যায়

মৎস্য অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের উপপরিচালক (প্রশাসন) অনিক হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। তিনি অনলাইনে এবং ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণসহ বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ-সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন।

মন্ত্রণালয় পর্যায়

মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির লক্ষ্যে যুগ্মসচিব পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করবেন।



অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

উপজেলা, জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তরসমূহের এবং অধিদপ্তরের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সেই দপ্তরের অনিক বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করা যাবে। মৎস্য অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে (www.fisheries.gov.bd) অভিযোগ ও প্রতিকার সেবা বক্সে 'অভিযোগ ও পরামর্শ' শিরোনামে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা রয়েছে।

এছাড়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/ দপ্তর/ অঞ্চলিক অফিস/বিভাগ ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অনিক বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করতে হবে। সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা

- সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস;
- তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে;
- আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস।

অসত্য বা হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয়

কোন অভিযোগকারী অভ্যাসগত ভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোন অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক-এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবেন। এরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভুক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না।

সাসটেইনেবল কোস্টাল এণ্ড মেরিন ফিশারিজ প্রজেক্ট, মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
মৎস ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০, ফোন: +৮৮-০২-৯৫৫০৮২২, ই-মেইল: pdscmfp@fisheries.gov.bd, ওয়েবসাইট: www.scmfp.fisheries.gov.bd