

সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা / **Grievance Redress System**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

fisheries.hossainpur.kishoreganj.gov.bd

পত্র নম্বর ৩৩.০২.৪৮২৭.৫০১.৩৬.০৬৯.২২.৭৮

তারিখ : ২৮/০৯/২০২৩ খ্রি.

সভার নোটিশ

আদিষ্ট হয়ে জানানো যাচ্ছে যে, উপজেলা মৎস্য দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ২০২৩-২৪ এর ১.১ অনুচ্ছেদ বাস্তবায়নকল্পে আগামী ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রি. তারিখ সকাল ১১:০০ ঘটিকায় উপজেলা মৎস্য দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ এর অফিস কক্ষে উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ মহোদয়ের উপস্থিতিতে **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাত করণ সংক্রান্ত একটি সভা** অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার অনুরোধ করা হলো।

জেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
কিশোরগঞ্জ।

সাক্ষরিত

২৮/০৯/২০২৩

সারোয়ার হোসেন

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

ই-মেইল : [ufohossainpur@fisheries.gov.bd](mailto:ufohossainpur@fisheries.gov.bd)

পত্র নম্বর ৩৩.০২.৪৮২৭.৫০১.৩৬.০৬৯.২২.৭৮

তারিখ : ২৮/০৯/২০২৩ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো :

১. মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
২. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, উত্তরা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
৩. জনাব. .... ।
৪. অফিস কপি।

সাক্ষরিত

২৮/০৯/২০২৩

সারোয়ার হোসেন

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাত করণ সংক্রান্ত সভা'র কার্যবিবরণী**

সভাপতি : সারোয়ার হোসেন, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।  
 স্থান : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।  
 তারিখ : ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রি. সময় : বেলা ১১.০০ ঘটিকা।

সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। সকল সরকারি দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা বা পণ্যের মান সম্পর্কে জনগণের অসন্তোষ, মতামত বা পরামর্শ থাকতে পারে। কর্মকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যেকোন সেবার বিপরীতে অভিযোগ জানাতে পারে। অভিযোগকারী নাগরিককে তাঁর অভিযোগের বিষয়ে যে কোন ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং যে কোন বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করা জিআরএস (Grievance Redress System) এর অন্যতম উদ্দেশ্য। সকল সরকারি/বেসরকারি কর্মকর্তাকে জনগণের অভিযোগ ও পরামর্শ শুনে সে বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সকলকে অনুরোধ জানানো হয়। অতপর এ বিষয়ে আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্রম	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা হালনাগাদ করণ	১। ইতোমধ্যে হালনাগাদ করা হয়েছে। তা প্রতিনিয়ত মনিটরিং এ রাখতে হবে। ২। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত রেজিস্টার ও এ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন তৈরী করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ অব্যাহত রাখতে হবে।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
২	বিভিন্ন প্রশিক্ষণে GRS এর অন্তর্ভুক্তকরণ বিষয়ে আলোচনা হয়।	সরকারি কার্যালয়সমূহ কর্তৃক আয়োজিত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে GRS অন্তর্ভুক্তকরণ বিষয়ে নিশ্চিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
৩	সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে অংশীজনের সভায় নাগরিকদের সুবিধামত স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপনের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	দ্রুত অভিযোগ বক্স স্থাপনের নির্দেশ দেওয়া হয় এবং তা প্রতি মাসের শেষ কর্মদিবসে খুলতে হবে। এবং তার তথ্য রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে।	উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

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

সাক্ষরিত

২৯/০৯/২০২৩

( সারোয়ার হোসেন )

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

ও

সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে  
হালনাগাত করণ সংক্রান্ত কমিটি, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

পত্র নম্বর ৩৩.০২.৪৮২৭.৫০১.৩৬.০৬৯.২২.৮০/১(৬)

তারিখ : ২৯/০৯/২০২৩ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো :

১. মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
২. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, উত্তরা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
৪. জনাব .....।
৫. অফিস কপি।

২৯/০৯/২০২৩

( সারোয়ার হোসেন )

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

ও

সভাপতি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে  
হালনাগাত করণ সংক্রান্ত কমিটি, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

দপ্তরের নাম : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

প্রতিবেদন মাসের নাম : জুলাই/২০২৩ খ্রি.

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	-

সাক্ষরিত  
২৯/০৭/২০২৩  
( সারোয়ার হোসেন )  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

দপ্তরের নাম : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ

প্রতিবেদন মাসের নাম : আগস্ট/২০২৩ খ্রি .

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	-

সাক্ষরিত

৩০/০৮/২০২৩

( সারোয়ার হোসেন )

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন

দপ্তরের নাম : উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, কিশোরগঞ্জ

প্রতিবেদন মাসের নাম : সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রি.

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	০০	-

সাক্ষরিত  
৩০/০৯/২০২৩  
( সারোয়ার হোসেন )  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।  
fisheries.hossainpur.kishoreganj.gov.bd

পত্র নম্বর ৩৩.০২.৪৮২৭.৫০১.৩৬.০৬৯.২২.৮৩

তারিখ : ০২/১০/২০২৩ খ্রি.

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত : বর্ণনা মোতাবেক।

জেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
কিশোরগঞ্জ।

সাক্ষরিত  
০২/১০/২০২৩  
( সারোয়ার হোসেন )  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।  
ই-মেইল : [ufohossainpur@fisheries.gov.bd](mailto:ufohossainpur@fisheries.gov.bd)

পত্র নম্বর ৩৩.০২.৪৮২৭.৫০১.৩৬.০৬৯.২২.৮৩

তারিখ : ০২/১০/২০২৩ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

১. মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
২. উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর, ঢাকা বিভাগ, উত্তরা, ঢাকা (সদয় অবগতির জন্য)।
৩. অফিস কপি।

সাক্ষরিত  
০২/১০/২০২৩  
( সারোয়ার হোসেন )  
উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা  
হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী জেলা মৎস্য দপ্তর, কিশোরগঞ্জ এর ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন**

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পরিবীক্ষণ	পরিবীক্ষণের আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্ত
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার দপ্তর, কিশোরগঞ্জ এর ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত সেবাবক্সে আপলোডকৃত অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য যাচাই করা হয়। যাচাইয়ে দেখা যায় যে, গত ৩০ জুন ২০২২ তারিখে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করা হয়েছে।	অনিক ও আপিল কর্মকর্তা অন্যত্র বদলী না হওয়ায় ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) পর্যন্ত অপরিবর্তিত থাকবে। বিষয়টি পত্রের মাধ্যমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ পাওয়া যায়নি।	জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তির বিষয়টি যাচাই করা হয়। যাচাইয়ে দেখা যায় যে, ১ম ত্রৈমাসিকে কোন অভিযোগ জমা পড়েনি।	যেহেতু অভিযোগ পাওয়া যায়নি। তাই এ বিষয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম যাচাইয়ে দেখা যায় যে, জুলাই/২০২২ ও আগস্ট /২০২২ মাসের প্রতিবেদন প্রণয়ন ও উর্ধ্বতন অফিসে ও ওয়েবসাইটের নোটিশ এ আপলোড করা হয়েছে। সেপ্টেম্বর/২০২২ মাসের প্রতিবেদন পরবর্তী মাসের ১ম সপ্তাহে প্রেরণ করা হবে।	সেপ্টেম্বর/২০২৩ মাসের প্রতিবেদন অক্টোবর/২০২৩ মাসের ১ম সপ্তাহে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
[২.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিকভিত্তিতে পরিবীক্ষণের অংশ হিসেবে ১ম ত্রৈমাসিকে গত ২৭/০৯/২০২২ তারিখ জিআরএস কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ করা হয়।	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা হয়।	প্রশিক্ষণ লক্ষ্যমাত্রা ২টি হওয়ায় প্রাথমিকভাবে ২য় ত্রৈমাসিকে ও ৪র্থ ত্রৈমাসিকে ১টি করে আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা হয়।	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার লক্ষ্যমাত্রা ২টি হওয়ায় প্রাথমিকভাবে ২য় ত্রৈমাসিকে ও ৪র্থ ত্রৈমাসিকে ১টি করে আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সাক্ষরিত

০২/১০/২০২৩

( সারোয়ার হোসেন)

উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা

হোসেনপুর, কিশোরগঞ্জ।