



স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
মুদ্রাসচিব (প্রশাসন অধিশাখা)

ডায়েরী নং: ২৩
তারিখ: ০৫/০১/২১

মুদ্রাসচিব (.....)
উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৩/৪)
সিঃ সহঃ সচিব (প্রশা-১/২/৩/৪)
সিঃ এনালিস্ট/সিঃ ইন্সপেক্টর/সিঃ কন্ট্রোল
অফিসার/সিঃ সিস্টেম এনালিস্ট

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd



স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.৯৫.২০.১৪২

তারিখ: ১৪ পৌষ ১৪২৭

২৯ ডিসেম্বর ২০২০

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য ও লোগো (logo) ওয়েবসাইটে নির্দিষ্ট ক্রম অনুযায়ী উপস্থাপন।

সূত্র: অত্র বিভাগের স্মারক নম্বর ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.৯৫; তারিখ: ২৯.০৯.২০২০

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবাসমূহ জনগণের কাছে সহজভাবে পৌঁছানো বা প্রদানের লক্ষ্যে জবাবদিহিমূলক উপকরণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে সরকারিভাবে প্রজ্ঞাপন/নির্দেশিকা/পরিপত্র ইত্যাদি প্রণয়ন ও জারি করা হয়েছে। এ সকল তথ্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে উপস্থাপন করা বাধ্যতামূলক।

০২। পর্যালোচনায় লক্ষ্য করা যাচ্ছে যে, বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে অভিযোগ প্রতিকারের তথ্য উপস্থাপনের ক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট ক্রম অনুসরণ করা হচ্ছে না এবং সহজ ও সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হচ্ছে না। ফলে সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা সম্ভব হচ্ছে না। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য ও সংশ্লিষ্ট লোগো প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের ওয়েবসাইটে নির্দিষ্ট ক্রম অনুসারে একইভাবে উপস্থাপন করা হলে বিষয়টি সম্পর্কে জনগণের ধারণা নেওয়া সহজ হবে। ওয়েবসাইট পর্যালোচনায় দেখা যায়, অদ্যাবধি তঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে বর্ণিত স্মারকের নির্দেশনা অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য সঠিকক্রমে উপস্থাপন করা হয়নি।

A.O
২৯/১২/২০২০
০৫/০১/২০২১

	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
	<ul style="list-style-type: none"> • অনিক ও আপিল কর্মকর্তা • মাসিক/ত্রৈমাসিক/বার্ষিক পরিবীক্ষণ/মূল্যায়ন প্রতিবেদন • অভিযোগ দাখিল (অনলাইন আবেদন) • আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র/নির্দেশিকা/প্রজ্ঞাপন

০৩। এমতাবস্থায়, তঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য সেবা বক্সে উল্লিখিত ক্রম অনুসরণে উপস্থাপনের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
মুদ্রাসচিব (প্রশাসন অধিশাখা)

ডায়েরী নং: ২৩
তারিখ: ০৫/০১/২১

মুদ্রাসচিব (.....)
উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৩/৪)
সিঃ সহঃ সচিব (প্রশা-১/২/৩/৪)
সিঃ এনালিস্ট/সিঃ ইন্সপেক্টর/সিঃ কন্ট্রোল
অফিসার/সিঃ সিস্টেম এনালিস্ট

২৯-১২-২০২০

মোঃ মখলেছুর রহমান

উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
প্রশাসন-১ অধিশাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.hsd.gov.bd

নং-৪৫.০০.০০০০.১৪০.৯৯.০০৭.১৯-৪৭

তারিখ: ২৩ পৌষ, ১৪২৭ বঙ্গাব্দ
০৭ জানুয়ারি, ২০২১ খ্রিষ্টাব্দ

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হল:

- ১। মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তর/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর/স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট, ঢাকা।
- ২। প্রধান প্রকৌশলী, স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, মতিঝিল, ঢাকা।
- ৩। চীফ টেকনিক্যাল ম্যানেজার, নিমিউ এন্ড টিসি, মহাখালী, ঢাকা।
- ৪। সিস্টেম এনালিস্ট, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।
- ৫। ওয়ার্কশপ ম্যানেজার, টেমো, মহাখালী, ঢাকা।

(জাকিয়া পারভীন)

উপসচিব

ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫

admin1@hsd.gov.bd