

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
সুশাসন ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা শাখা
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর- ০৪.০০.০০০০.২২২.২৭.০৩৫.৩৫.০৫

তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪২১
০৭ জানুয়ারি ২০১৫

বিষয়ঃ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম।

সূত্রঃ ক) মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬; তারিখ: ৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭।

খ) মপবি/গসসে/সুশাসন (অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৮২৮; তারিখ: ১৯ জুলাই ২০০৯।

গ) ০৪.২২২.০১৪.০১.০৬.০২৬.২০১০-৩২৬; তারিখ: ২৩ সেপ্টেম্বর ২০১২।

সেবাপ্রত্যাশী মানুষের অভিযোগ গ্রহণ এবং তা নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহকে অনুরোধ করা হয়েছিল। কিন্তু কোন কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ থেকে এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে পাওয়া যাচ্ছে না। জনপ্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ এবং সরকারি সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (GRS)-এর কার্যক্রম জোরদার করা প্রয়োজন।

২। এমতাবস্থায়, এ বিষয়ে নিম্নোক্ত কার্যক্রম গ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল:

- ক) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে সংযুক্ত ছক মোতাবেক তথ্য প্রেরণ ;
- খ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম-সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট (GRS Focal Point) কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্যাদি (নাম, পদবি, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল অ্যাড্রেস) তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে আগামী ১৫ জানুয়ারি ২০১৫ তারিখের মধ্যে প্রকাশপূর্বক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিতকরণ;
- গ) ২০১৪ সালের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির পূর্ণাঙ্গ তথ্যাদি তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে ১৫ জানুয়ারি ২০১৫ তারিখের মধ্যে প্রকাশপূর্বক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিতকরণ;
- ঘ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের মাসিক সমন্বয় সভায় GRS-এর বিষয়টি প্রয়োজনীয়ভাবে উল্লেখ করা হবে; এবং
- ঙ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণকে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে কার্যকর ভূমিকার জন্য যথাযথ প্রণোদনা প্রদান।

৩। সূত্রস্থ পত্রাদির অনুলিপি এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

(মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৯৫১৩৬০১
ই-মেইল: im_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ:

১। মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।

২। সিনিয়র সচিব/সচিব/ভারপ্রাপ্ত সচিব, মন্ত্রণালয়/বিভাগ।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি:

মন্ত্রিপরিষদ সচিবের একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গবেষণা ও সংস্কার সেবা
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬

২১ ভাদ্র ১৪১৪

তারিখঃ -----

০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭

পত্রিপত্র

বিষয়ঃ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও সংস্থাজিষ্ঠিক ফোকাল পয়েন্ট নির্ধারণ।

জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবানদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠাকল্পে বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করা হচ্ছে। এরই ধারাবাহিকতায় বিভিন্ন অভিযোগসমূহ কার্যকরভাবে নিষ্পত্তির জন্য এবং জনপ্রশাসনের সেবার মান উন্নীতকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগের সচিব অথবা সচিব কর্তৃক মনোনীত একজন কর্মকর্তা ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা হিসাবে নিয়োজিত হবেন। উক্ত ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিজ নিজ মন্ত্রণালয়/বিভাগে অভিযোগ গ্রহণ, পরিকল্পনা ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এ ব্যবস্থায় অভিযোগ তদারকি ও এর নিষ্পত্তির সাথে সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট এর নাম (পদবী, বোনাম, ক্যাড ও ই-মেইল ঠিকানাসহ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

০২। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার উপর অর্পিত দায়িত্বাবলীঃ

- (ক) অভিযোগ নিষ্পত্তির বর্তমান পদ্ধতি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং সেবা প্রত্যাশীকে অবহিত রাখা;
- (খ) সকল অভিযোগসমূহ সঠিক, পক্ষপাতবিহীন ও স্বচ্ছতার সাথে নিষ্পত্তি করা;
- (গ) অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকল্পে মনোহতা/সীমানতার প্রয়োজন হলে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা কর্তৃক বিদ্যমান পরিস্থিতি হাতছাড়া-বাতাইশূন্যক। প্রয়োজনীয় সুপারিশ করা;
- (ঘ) উত্থাপিত অভিযোগসমূহের গুরুত্ব বিবেচনায় সঠিক পদক্ষেপ নেবার উদ্দেশ্যে প্রয়োজনে মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঞ্চালক কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগসমূহ উপস্থাপন করা;
- (ঙ) অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনা করে অভিযোগকারীকে অভিযোগ প্রাপ্তি, নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ও অভিযোগের বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত রাখা;
- (চ) অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তি সম্পর্কিত যাকতীয় তথ্যাদির পূর্ণ রেকর্ড সংরক্ষণের ব্যবস্থা রাখা।

০৩। উল্লেখ্য, এছাড়া সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ তার অধীনস্থ সংস্থায় ফোকাল পয়েন্ট নির্বাচনপূর্বক অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে একই ধরনের কার্যক্রম গ্রহণের জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো।

(মোঃ মশিউর রহমান)
মুখ্য সচিব
ফোনঃ ৭১৬৪৪৪১

বিতরণঃ

১. মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. মুখ্য সচিব, প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়, ঢাকা।
৩. সচিব/ভারপ্রাপ্ত সচিব(সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ), অধীনস্থ সকল সংস্থা/অধিদপ্তর/দপ্তরকে অবহিত ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য।
৪. উপদেষ্টার একান্ত সচিব,
মন্ত্রণালয়।

অনুলিপিঃ

মাননীয় প্রধান উপদেষ্টার একান্ত সচিব, প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়, চেম্বার্স/৩, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গবেষণা ও সংস্কার সেল

নং - মপবি/গসসে/সুশাসন(অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৮১৮

৪ শ্রাবণ ১৪১৬
তারিখ : -----
১৯ জুলাই, ২০০৯

বিষয় : অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ ও হালনাগাদ তথ্যাদি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ প্রসঙ্গে।

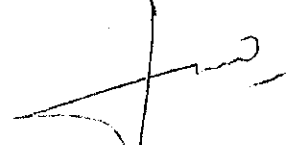
সূত্র : ১) মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬; তারিখ: ০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭ (কপি সংযুক্ত);

২) মপবি/গসসে/সুশাসন(অভিযোগ- ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৫২২; তারিখ: ৩০ এপ্রিল ২০০৮ (কপি সংযুক্ত)

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রের আলোকে (কপি সংযুক্ত) জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠাকল্পে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহে যথাযথভাবে কার্যক্রম গ্রহণ এবং প্রতি মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিষয়ে ডাটাবেইজ প্রস্তুতকরতঃ এ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্যাদি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে নিয়মিত প্রেরণের আবশ্যিকতা রয়েছে। উল্লেখ্য, কোন কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্যাদি নিয়মিতভাবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে না।

৩। এমতাবস্থায়, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রদ্বয়ের আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে সংযুক্ত ছক মোতাবেক প্রয়োজনীয় তথ্যাদি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আবশ্যিকভাবে অবহিত করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

৪। বিষয়টি জরুরি ও গুরুত্বপূর্ণ।


(মোঃ ফারহাদ সিদ্দিক)
সিনিয়র সহকারী প্রধান
ফোনঃ ৯৫৭১০৪০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২। মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।

৩। সচিব, মন্ত্রণালয়/বিভাগ

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি :

১। যুগ্ম সচিব (কমিটি ও উন্নয়ন) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাস্তবায়ন ও মনিটরিং শাখা
www.cabinet.gov.bd

নং-০৪.২২২.০১৪.০১.০৬.০২৬.২০১০-৩২৬


তারিখঃ ০৮ আশ্বিন ১৪১৯
২৩ সেপ্টেম্বর ২০১২

বিষয়ঃ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ।

- সূত্রঃ ১) মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬; তারিখঃ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭।
২) মপবি/গসসে/সুশাসন (অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৫২২; তারিখঃ ৩০ এপ্রিল ২০০৮।
৩) মপবি/গসসে/সুশাসন (অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৮২৮; তারিখঃ ১৯ জুলাই ২০০৯।

সূত্রোক্ত স্মারকত্রয়ের বরাতে দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশী মানুষের অভিযোগ গ্রহণ এবং এর নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থাদি গ্রহণপূর্বক ৩০ সেপ্টেম্বর ২০১২ তারিখের মধ্যে এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলঃ

- ক) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম-সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি (নাম, পদবি, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল অ্যাড্রেস) এবং কর্মকর্তার দায়িত্বের বিবরণ তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে আগামী ৩০ সেপ্টেম্বর ২০১২ তারিখের মধ্যে প্রকাশ;
 - খ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিতকরণ;
 - গ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের মাসিক সমন্বয় সভায় অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি বিষয়টি এজেন্ডাভুক্তকরণ;
 - ঘ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণকে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে পারদর্শিতার জন্য পুরস্কৃত করার ব্যবস্থা গ্রহণ;
 - ঙ) সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বর্তমান ব্যবস্থা সম্পর্কে ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় প্রচারমূলক কার্যক্রম গ্রহণ; এবং
 - চ) ২০১১ ও ২০১২ সালের (আগস্ট মাস পর্যন্ত) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বছরওয়ারি পূর্ণাঙ্গ তথ্যাদি তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০১২ তারিখের মধ্যে প্রকাশের ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ২। সূত্রোক্ত পত্রাদির অনুলিপি এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।


(তাহমিনা ইয়াসমিন)

সিনিয়র সহকারী সচিব

ফোনঃ ৯৫১৩৬০১

ইমেইলঃ im_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।
- ২। সিনিয়র সচিব/সচিব/ভারপ্রাপ্ত সচিব, -----, মন্ত্রণালয়/বিভাগ।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপিঃ

- ১। মন্ত্রিপরিষদ সচিবের একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
- ২। অতিরিক্ত সচিব (প্রসওবা) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

মহাগান্ধ্য/বিভাগের নাম.....

মাসের নাম:.....

মহাগান্ধ্য/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য

নাম.....

পদবি.....

ফোন.....

ই-মেইল.....