

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গবেষণা ও সংস্কার সেবা
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মপবি/গসসে/সূশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬

২১ ডায় ১৪১৪
তারিখঃ -----
০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭

পরিপত্র

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

জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সূশাসন 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, পরিবীক্ষণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এ ব্যবস্থায় অভিযোগ তদারকি ও এর নিষ্পত্তির সাথে সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট এর নাম (পদবী, ফোন, ফ্যাক্স 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/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং সেবা প্রত্যাশীকে অবহিত রাখা;
- (খ) সকল অভিযোগসমূহ সঠিক, পক্ষপাতনিহীন ও স্বচ্ছতার সাথে নিষ্পত্তি করা;
- (গ) অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকল্পে মনোহতা/মীমাংসার প্রয়োজন হলে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা কর্তৃক বিদ্যমান পরিস্থিতি স্বাস্থ্য-বাহ্যিক প্রয়োজনীয় সুপারিশ করা;
- (ঘ) উত্থাপিত অভিযোগসমূহের গুরুত্ব বিবেচনায় সঠিক পদক্ষেপ নেবার উদ্দেশ্যে প্রয়োজনে মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রধান 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 যাবতীয় 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, তেজগাঁও, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গবেষণা ও সংস্কার সেল

বিষয় : মপবি/গসসে/সুশাসন(অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৫২২

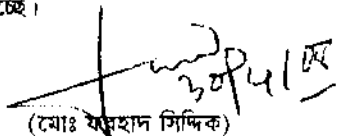
তারিখ : ১৭ বৈশাখ ১৪১৫
৩০ এপ্রিল ২০০৮

বিষয় : অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও সংস্থাস্বিত্তিক সহজসাধ্য কৌশল নিরূপণ ও ভবিষ্যত করণীয় পর্যালোচনা।

জান প্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠাকল্পে বর্তমান সরকার বিভিন্ন সংস্কার কর্মসূচি গ্রহণ করেছে। এই সংস্কার কর্মসূচির অংশ হিসাবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬; তারিখ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭ এর পরিপ্রেক্ষিতে দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কিত অভ্যন্তরীণ (Internal) ও বাহ্যিক (External) অভিযোগ কার্যকর ও দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ইতোমধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও সংস্থাস্বিত্তিক একজন ফোকাল পয়েন্ট নির্ধারণ করা হয়েছে। সেবা প্রত্যাশী মানুষের দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কিত অভিযোগ প্রতিকার ও প্রতিরোধের নিমিত্ত প্রতিটি বিভাগ/দপ্তরে একটি অভ্যন্তরীণ কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠাকল্পে নিম্নরূপ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য অনুরোধ করা যাচ্ছে :

- অভিযোগ নিষ্পত্তির বর্তমান পদ্ধতি ও ফোকাল পয়েন্ট সম্পর্কে (নাম, পদবী, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, পূর্ণ ঠিকানা) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এর ওয়েবসাইটে পূর্ণ তথ্যাদি প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
- প্রতি মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ এর সংখ্যা নির্ধারণ ও গুরুত্ব বিবেচনায় নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ বিষয়ে ডাটাবেইজ প্রস্তুতকরণঃ এ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্যাদি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করা;
- মন্ত্রণালয়/বিভাগের স্ব স্ব কর্মকাণ্ড বিষয়ে সচিবের নেতৃত্বে যে মাসিক পর্যালোচনা সভা হয়ে থাকে সে সভায় অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়টি গুরুত্ব আরোপপূর্বক ব্যবস্থাটিকে দ্রুত কার্যকর করার নিমিত্ত প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা ও সিদ্ধান্ত প্রদান করা;
- গুরুত্ব বিবেচনায় প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তিনটি শ্রেণী-বিভাজন (গুরু, মধ্যম ও লঘু) করতঃ অগ্রাধিকারভিত্তিতে সেবা প্রত্যাশীকে অভিযোগের চূড়ান্ত নিষ্পত্তি সম্পর্কে অবহিত করা;
- অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বর্তমান ব্যবস্থা সম্পর্কে জনগণকে অবহিত রাখার জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রয়োজনীয় প্রচারণার ব্যবস্থা করা।

বর্ণিত বিষয়ে উল্লিখিত দিক-নির্দেশনার আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মপবি/গসসে/সুশাসন প্রোগ্রাম/৫২/২০০৭/৩৯৬; তারিখ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭ নং স্মারক-এর পরিপ্রেক্ষিতে এ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তিকৃত কেইসের সংখ্যা উল্লেখপূর্বক এতদসংগে সংযুক্ত ছক অনুযায়ী একটি প্রতিবেদন আগামী ১২/০৫/২০০৮ তারিখের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা যাচ্ছে।


(মোঃ যুসুফ হোসেন)
সিনিয়র সহকারী প্রধান
ফোন : ৯৫৭১০৪০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। মুখ্য সচিব, প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। সচিব,..... মন্ত্রণালয়।
- ৪। সদস্য,..... পরিকল্পনা কমিশন।

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 ব্যবস্থা 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 তীর 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 তীর 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।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গবেষণা ও সংস্কার সেল

৪ শ্রাবণ ১৪১৬

নং - মপবি/গসসে/সুশাসন(অভিযোগ-ফোকাল পয়েন্ট)/৫৪/২০০৭/৮২৮

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; তারিখঃ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০০৭ (কপি সংযুক্ত);

২) মপবি/গসসে/সুশাসন(অভিযোগ- ফোকাল পয়েন্ট/৫৪/২০০৭/৫২২; তারিখঃ 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 ফরহাদ 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।