গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মাঠ প্রশাসন সংযোগ শাখা
www.cabinet.gov.bd

তারিখ: ১৫ শ্রাবণ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
৩০ জুলাই ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

নম্বর: ০৪.০০.০০০০.০০০.৫১২.১৬.০০০১.১৯.২৬০

পরিপত্র

বিষয়: **সরকারি দপ্তরে গণশুনানি গ্রহণ।**

গণশুনানির উদ্দেশ্য হল জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অবস্থিত প্রতিটি সরকারি অফিসের নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)-এর ভিত্তিতে জনগণকে প্রদেয় সেবার মান উন্নয়ন। সরকারি দপ্তরে গণশুনানি নিশ্চিতকরণ বিষয়ে সংস্কার কমিশনের সুপারিশ বাস্তবায়ন বিষয়ক সভার নির্দেশনার আলোকে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের অভিযোগ/সমস্যা দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে গণশুনানি কার্যক্রমকে আরও কার্যকর করার নিমিত্ত নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো:

(১) জেলা প্রশাসক/উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে প্রতি বুধবার সকাল ১০.০০ টা হতে ১২.০০ টা পর্যন্ত নাগরিকদের অভিযোগ/সমস্যার বিষয়ে শুনানি গ্রহণ এবং বুধবার সরকারি ছুটি থাকলে পরবর্তী কার্যদিবসে শুনানি গ্রহণ;
(২) সেবাদানের সঙ্গে সম্পৃক্ত অন্যান্য দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে শুনানিকালে উপস্থিত রাখা;
(৩) নির্দিষ্ট দিনে গণশুনানিতে কর্মকর্তাদের অংশগ্রহণের জন্য মাসভিত্তিক কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করা এবং কর্মকর্তাদের তালিকাসহ কর্মপরিকল্পনা অনলাইনে বা নোটিশ বোর্ডে পূর্ব হতে প্রচার করা;
(৪) প্রতি তিনমাস অন্তর গণশুনানি থেকে প্রেরিত অভিযোগ/আবেদনগুলোর অগ্রগতি পর্যালোচনা করা;
(৫) সেবাপ্রত্যাশীদের আবেদন/অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষণ করা (পরিশিষ্ট-ক);
(৬) লিখিত বা মৌখিক উভয় প্রকার আবেদন/অভিযোগ শুনানির জন্য গ্রহণ;
(৭) সাধারণভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)-এর আলোকে গণশুনানি গ্রহণ;
(৮) গণশুনানির ব্যবস্থা সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশী জনসাধারণকে অবহিত করার স্বার্থে স্থানীয় গণমাধ্যম, জেলা তথ্য বাতায়ন এবং জেলার আওতাধীন সকল ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি)-এর মাধ্যমে প্রচার; এবং
(৯) গণশুনানি গ্রহণকারী দপ্তরের মাসিক সভায় এ কার্যক্রমের অগ্রগতি পর্যালোচনা।

২। মন্ত্রণালয়/বিভাগে গণশুনানি আয়োজন বাস্তবসম্মত নয় বিধায় আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা মাসিক ভিত্তিতে গণশুনানির আয়োজন করতে পারেন। এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার গণশুনানিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রতিনিধি অংশগ্রহণ করবেন।

৩। জেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ নিজেদের পরিচালিত গণশুনানি ছাড়াও তাঁদের আওতাধীন উপজেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের গণশুনানি-কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করবেন। গণশুনানি কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রতিবেদন এইসঙ্গে সংযুক্ত ছকে (পরিশিষ্ট-খ) পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে উপজেলা কার্যালয় কর্তৃক জেলা কার্যালয়ে এবং ১০ তারিখের মধ্যে জেলা কার্যালয় কর্তৃক প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করবেন।

৪। সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এ সম্পর্কে উপর্যুক্ত বর্ণনা অনুযায়ী তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের জন্য যথাযথ নির্দেশনা জারি করবেন।

৫। সরকারি দপ্তরে গণশুনানি গ্রহণ সংক্রান্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মাঠ প্রশাসন সংযোগ শাখা হতে ১ জুন ২০১৪ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৫১২.৫১.০০১.১৪-১৫৬ নং স্মারকে জারীকৃত পত্রটি বাতিল করা হলো।

৬। ইহা অবিলম্বে কার্যকর হইবে।

সকল সংযুক্তিসমূহ:
(১) পরিশিষ্ট-ক
(২) পরিশিষ্ট-খ

৩০-০৭-২০২৫
মু. মাহমুদ উল্লাহ মারুফ
সিনিয়র সহকারী সচিব
২২৬৬৪১০৫৭
dfal_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ :

১। সিনিয়র সচিব/সচিব(সকল)।
২। কমিশনার (সকল)।
৩। জেলা প্রশাসক (সকল)।
৪। উপজেলা নির্বাহী অফিসার (সকল)।