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

নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৫১২.৫১.০০১.১৪-১৫৬

তারিখ: ১৮ জ্যৈষ্ঠ ১৪২১ / ০১ জুন ২০১৪

বিষয়: সরকারি দপ্তরে গণশুনানি গ্রহণ।

গত ০৭.০৪.১৪ তারিখে অনুষ্ঠিত সচিব-সভায় মাননীয় প্রধানমন্ত্রী সেবাপ্রত্যাশী জনগণের অভাব-অভিযোগ সরাসরি শ্রবণের মাধ্যমে সেগুলির নিষ্পত্তি এবং নাগরিক সেবা প্রদানের মান ও গতি বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগকে তাদের আওতাধীন বিভিন্ন দপ্তরে গণশুনানির ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেছেন।

০২। বর্তমানে জেলা প্রশাসকগণ সাধারণভাবে সকল কর্মদিবসে এবং বিশেষভাবে প্রতি বুধবার স্থানীয় জনগণের বক্তব্য শুনে থাকেন। সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের অভাব-অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি এবং এই কার্যক্রম আরও সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলঃ

(১) সপ্তাহের একটি নির্দিষ্ট দিনে অফিস চলাকালে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের অভাব-অভিযোগ সম্পর্কে শুনানি গ্রহণ। নির্দিষ্ট দিবসে সরকারি ছুটি থাকলে পরবর্তী কার্যদিবসে শুনানি গ্রহণ;

(২) গণশুনানির দিনে অন্য কোন সভা, অনুষ্ঠান, পরিদর্শন বা দর্শনের কর্মসূচি না রাখা;

(৩) সেবাদানের সঙ্গে সম্পৃক্ত অন্যান্য কর্মকর্তা/কর্মচারীকে শুনানিকালে উপস্থিত রাখা;

(৪) সেবাপ্রত্যাশীদের আবেদন/অভিযোগ সংক্রান্ত রেজিস্টার সংরক্ষণ (নমুনা **পরিশিষ্ট-ক**);

(৫) আবেদন/অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত প্রদান; সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ এবং ফলাফল সেবাপ্রত্যাশীকে অবহিতকরণ:

(৬) আবেদন/অভিযোগের বিষয়টি শুনানি গ্রহণকারী অফিস সংক্রান্ত না হলে সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধানের সঙ্গে দ্রুত যোগাযোগ করে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তাঁকে অনুরোধ জ্ঞাপন এবং সেবাপ্রার্থীকে সংশ্লিষ্ট অফিসে প্রেরণ;

(৭) লিখিত বা মৌখিক উভয় প্রকার আবেদন/অভিযোগ শুনানির জন্য গ্রহণ;

(৮) অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন/অভিযোগ বিবেচনার জন্য গ্রহণ;

(৯) যুক্তিযুক্ত ও বাস্তবসম্মত প্রতীয়মান হলে টেলিফোনে প্রাপ্ত আবেদন/অভিযোগ বিবেচনার জন্য গ্রহণ;

(১০) আবেদন/অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যে সকল তথ্যের প্রয়োজন সেগুলি আবেদনকারী/অভিযোগকারীর সঙ্গে না থাকলে কী কী তথ্য প্রয়োজন, সে সম্পর্কে সেবাপ্রদানকারীকে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিতকরণ;

(১১) শুনানি গ্রহণকারী কর্মকর্তার নিজ অফিস সংক্রান্ত আবেদন/অভিযোগ/সমস্যা সম্পর্কে যথাসম্ভব তাৎক্ষণিকভাবে ব্যবস্থা গ্রহণ;

(১২) বিষয়টি শুনানি গ্রহণকারী কর্মকর্তার আওতাধীন কোন অফিস সংক্রান্ত হলে টেলিফোনে সংশ্লিষ্ট অফিসকে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান এবং এর প্রতিপালন পরিবীক্ষণ;

(১৩) নীতি নির্ধারণী বিষয় হলে আবেদনটি সংশ্লিষ্ট ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ এবং সেবাপ্রত্যাশীকে সে সম্পর্কে অবহিতকরণ;

(১৪) সাধারণভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)-এর আলোকে গণশুনানি গ্রহণ;

(১৫) গণশুনানির ব্যবস্থা সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশী জনসাধারণকে অবহিত করার স্বার্থে স্থানীয় গণমাধ্যম, জেলা তথ্য বাতায়ন এবং জেলার আওতাধীন সকল ইউনিয়ন তথ্য ও সেবা কেন্দ্র (ইউআইএসসি)-এর সাহায্যে ব্যাপক প্রচার; এবং

(১৬) গণশুনানি গ্রহণকারী দপ্তরের মাসিক সভায় এ কার্যক্রমের অগ্রগতি পর্যালোচনা।

০৩। গণশুনানির মূল উদ্দেশ্য হল প্রধানত জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অবস্থিত প্রতিটি সরকারি অফিসের নাগরিক সনদ (Citizen's Charter)-এর ভিত্তিতে জনগনকে প্রদেয় বিভিন্ন সেবার মান উন্নয়ন। অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিস-প্রধানগণ উল্লিখিত দিক্-নির্দেশনা অনুযায়ী গণশুনানি গ্রহণ করবেন।

০৪। 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 পাঁচ তারিখের মধ্যে উপজেলা কার্যালয় কর্তৃক জেলা কার্যালয়ে এবং দশ তারিখের মধ্যে জেলা কার্যালয় কর্তৃক প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভাগীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

০৫। জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিস ছাড়াও অন্য যে সকল দপ্তর নাগরিক সেবা প্রদানের কাজে প্রত্যক্ষভাবে সংশ্লিষ্ট, তারাও উপর্যুক্ত নির্দেশনার আলোকে গণশুনানি গ্রহণ করবে।

০৬। সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এ সম্পর্কে উপর্যুক্ত বর্ণনা অনুযায়ী তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের জন্য যথাযথ নির্দেশনা জারি করবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অধিদপ্তর/সংস্থার কাজের প্রকৃতি বিবেচনায় নিয়ে এ নির্দেশনা নির্ধারণ সমীচীন হবে।

০৭। উপর্যুক্ত বিষয়াবলির আলোকে তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তরসমূহে গণশুনানি গ্রহণের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান এবং গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হল।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে (এক ফর্দ)।

০৭/৮/১৪

(মোঃ মাকছুদুর রহমান পাটওয়ারী)
যুগ্মসচিব (জেলা ও মাঠ প্রশাসন)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
ফোন: ৯৫৭৩৮৩৩
e-mail: js_dfa@cabinet.gov.bd

১। সিনিয়র সচিব/সচিব

....মন্ত্রণালয়/বিভাগ

২। বিভাগীয় কমিশনার
ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/রংপুর/রাজশাহী

৩। জেলা প্রশাসক

.... (সকল)

অনুলিপি:

মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা

পরিশিষ্ট-ক

গণশুনানি-সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	সেবাপ্রার্থীর নাম ও ঠিকানা	মোবাইল ফোন নম্বর/ই-মেইল নম্বর	সেবাপ্রার্থীর স্বাক্ষর/টিপসহি	শুনানির তারিখ	শুনানির বিষয় (সংক্ষেপে)	সেবা প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী/শাখার নাম	গৃহীত ব্যবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

পরিশিষ্ট-খ

গণশুনানি সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণের ছক

ক্রমিক নম্বর	বিবেচ্য মাসে মোট কতদিন শুনানি গৃহীত হয়েছে	সেবাপ্রত্যাশীর সংখ্যা	কতজনের আবেদন/অভিযোগের নিষ্পত্তি হয়েছে	আবেদন/অভিযোগ/সেবার বিষয়/ক্ষেত্র (সাধারণভাবে সেবার প্রকৃতি সংক্ষেপে উল্লেখ করতে হবে)	গৃহীত ব্যবস্থা (সংক্ষেপে)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭