

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
গবেষণা ও সংস্কার সেবা  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

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

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

পত্রিপত্র

**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 মনোযোগ/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।