



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd



স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০.১৩৫

তারিখ: ৬ পৌষ ১৪২৭
২১ ডিসেম্বর ২০২০

বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম।

জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি চালু করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বর্তমানে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ। সরকারি সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেবা প্রত্যাশী মানুষের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম জোরদারও করা প্রয়োজন।

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

- (ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ এবং হালনাগাদ তথ্যাদি (নাম, পদবী, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল এ্যাড্রেস) ওয়েবসাইটে প্রকাশপূর্বক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিতকরণ। প্রসঙ্গত, জেলা পর্যায়ের দপ্তরের ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা;
- (খ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং প্রতিমাসের ১০ তারিখের মধ্যে সংযুক্ত ছক মোতাবেক মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট (বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়ে) প্রেরণ ও ওয়েবসাইটে আপলোড;
- (গ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বর্তমান ব্যবস্থা সম্পর্কে জনগণকে অবহিত রাখার জন্য প্রয়োজনীয় প্রচারণার ব্যবস্থা গ্রহণ;
- (ঘ) নিরপেক্ষতার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- (ঙ) অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বার্ষিক পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদন প্রণয়ণ ও ওয়েবসাইটে প্রকাশের ব্যবস্থা গ্রহণ।

২১-১২-২০২০

মোঃ মখলেছুর রহমান
উপসচিব

জেলা প্রশাসক (সকল)

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০.১৩৫/১(১২)

তারিখ: ৬ পৌষ ১৪২৭
২১ ডিসেম্বর ২০২০

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) বিভাগীয় কমিশনার (সকল)
- ২) মন্ত্রিপরিষদ সচিবের একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
- ৩) সচিব সমন্বয় ও সংস্কারের একান্ত সচিব, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
- ৪) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সংস্কার অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৫) স্টাট-মুদ্রাঙ্করিক কাম কম্পিউটার অপারেটর (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা,
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ



২১-১২-২০২০

মোঃ মখলেছুর রহমান
উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট
সংস্থাপন শাখা
www.sylhetdiv.gov.bd



স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.২৭.০০১.২০.৯১০

তারিখ: ১৩ পৌষ ১৪২৭
২৮ ডিসেম্বর ২০২০

উপর্যুক্ত পত্রের মর্মানুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক মাসিক প্রতিবেদন প্রতিমাসের ১০ তারিখের মধ্যে ছক মোতাবেক এ কার্যালয়ে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।



২৮-১২-২০২০

সকিনা আক্তার
সহকারী কমিশনার

জেলাপ্রশাসক (সকল, সিলেট বিভাগ)

ফোন: ০৮২১-৮৪০৬২৫

ফ্যাক্স: ০৮২১-৮৪০০২০

ইমেইল:

divcomsylhetestablish@gmail.com

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম.....

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম.....

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

- নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) – [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]