

ফোন :  
অফিস : ৯৫৫৫১৩৩  
ফ্যাক্স : ০০৮৮-০২-৯৫৬৪৭৬৩

সচিবালয়  
ওয়াপদা ভবন, মতিঝিল বা/এ,  
ঢাকা-১০০০।

Phone :  
Office : 9555133  
Fax : 0088-02-9564763

স্মারক নং-১৩৪-পাউবো(সচি)/বোর্ড-২

তারিখঃ ১৬ জ্যৈষ্ঠ, ১৪২৫ বঙ্গাব্দ  
৩০ মে, ২০১৮ খ্রিস্টাব্দ

## দপ্তরাদেশ

বোর্ডের বিভিন্ন দপ্তরে নিয়মিত গণশুনানি আয়োজন সংক্রান্ত বিষয়ে বোর্ডের স্মারক নং-২৪৫ তারিখ ১৭-১০- ২০১৬ খ্রি: এবং বোর্ডের স্মারক নং- ১৫ পাউবো(সচি)/ বোর্ড-২ ০৬/০২/২০১৭ খ্রি: এর মাধ্যমে বোর্ডের মাঠ পর্যায়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। কিন্তু লক্ষ করা যাচ্ছে যে, মাঠ পর্যায় হতে নির্দেশনা প্রতিপালিত হচ্ছে না।

০২। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য, সেবা প্রত্যাশী মানুষের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System) বিষয়ে পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নম্বর ০৪.০০.০০০০.২২২.২৭.০৩৫.৩৫-০৫ তাং ৭/১/১৫ খ্রি: এবং পত্র নং- ৪২.০০.০০০০.০৩২.০১৬.০৩৬.১৫-৯৫৯ তাং ১৪-১২-১৫ খ্রি: এর বরাতে প্রাপ্ত পত্রে নির্ধারিত 'ছক' পূরণপূর্বক প্রতি মাসের ০৫ তারিখের মধ্যে তথ্য প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্র সংখ্যা ০৪.০০.০০০০.৫১২.৫১.০০১.১৪-১৫৬ তারিখ ১ জুন, ২০১৪ খ্রি: তারিখে জারিকৃত পত্রে বলা হয়, সচিব-সভায় মাননীয় প্রধানমন্ত্রী সেবাপ্রত্যাশী জনগণের অভাব-অভিযোগ সরাসরি শ্রবণের মাধ্যমে সেগুলির নিষ্পত্তি ও নাগরিক সেবা প্রদানের মান ও গতি বৃদ্ধির লক্ষ্যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগকে তাদের আওতাধীন বিভিন্ন দপ্তরে গণশুনানির ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেছেন।

০৩। আরও উল্লেখ্য যে, দুর্নীতি দমন কমিশনের পত্র সংখ্যা- ডি ও নং-দুদক/ কমিঃ(অনু)ঃ/২০১৭/৪১ তারিখ ২৯ আগস্ট, ২০১৭ এর মাধ্যমে সকল দপ্তরে গণশুনানি আয়োজনের বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। সরকার কর্তৃক প্রণীত সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬১ নং নির্দেশনায় এই মর্মে উল্লেখ করা হয়েছে যে, প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর, সংস্থা, ইহার নিজস্ব ও আওতাভুক্ত অফিসসমূহে নাগরিকগণের সকল মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সহিত নিষ্পত্তি করবে। এমতাবস্থায়, নিয়মিত বোর্ডের মাঠ পর্যায়ের প্রধান প্রকৌশলী দপ্তরসহ সকল দপ্তরে কর্মকর্তা/কর্মচারী ও নাগরিকবৃন্দের সাথে গণশুনানি আয়োজন করা প্রয়োজন।

০৪। এমতাবস্থায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, দুর্নীতি দমন কমিশন, সেবা প্রত্যাশী মানুষের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System) সংক্রান্ত নির্দেশনা ও সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ তে বর্ণিত নির্দেশাবলী প্রতিপালনের লক্ষ্যে নিয়মিত বোর্ডের সকল দপ্তরে গণশুনানি (পাবলিক-হেয়ারিং) আয়োজনপূর্বক সংযুক্ত 'ছক' প্রতি মাসের ০৫ তারিখের মধ্যে প্রতিবেদনের হার্ড কপি এবং সফট কপি secretary@bwdb.gov.bd ই-মেইল ঠিকানায় আবশ্যিকভাবে প্রেরণের জন্য পুনরায় অনুরোধ জানানো হলো। বিষয়টি অতীব জরুরী।

০৫। এ পত্র প্রেরণে মহাপরিচালক মহোদয়ের সম্মতি রয়েছে।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

২০১৮  
৩০ মে ২০১৮  
(আব্দুল খালেক)

সচিব বাপাউবো, ও  
জিআরএস সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা,  
বাপাউবো, ঢাকা।

তারিখঃ ১৬ জ্যৈষ্ঠ, ১৪২৫ বঙ্গাব্দ  
৩০ মে, ২০১৮ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নং-১৩৪ -পাউবো(সচি)/বোর্ড-২/

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে/প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো:

১. অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন/ অর্থ/ পশ্চিম রিজিয়ন/ পূর্ব রিজিয়ন/ পরিকল্পনা), বাপাউবো, ঢাকা।
২. প্রধান প্রকৌশলী, মনিটরিং/ প্ল্যানিং/প্রধান, প্রশিক্ষণ ও কর্মচারী উন্নয়ন/ প্রধান, পানি ব্যবস্থাপনা/নিয়ন্ত্রক (অহিনি) বাপাউবো, ঢাকা।
৩. প্রধান প্রকৌশলী, পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ (পওর), ও বোর্ডের জিআরএস সংক্রান্ত আপীল কর্মকর্তা, বাপাউবো, আনসার চেম্বার, মতিঝিল, ঢাকা।
৪. প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী/ প্রকল্প পরিচালক (সংশ্লিষ্ট সকল) -----
৫. অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী/ পরিচালক, বাপাউবো, প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, বাপাউবো, ভাগ্যকুল, মুন্সিগঞ্জ।
৬. তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ পরিচালক (সকল) বাপাউবো-----
৭. পরিচালক, প্রকৌশল একাডেমি, বাপাউবো, কাণ্ডাই, রাদ্দামাটি।
৮. অধ্যক্ষ, সেচ সম্প্রসারণ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাপাউবো, বাড়াডি, কুষ্টিয়া।
৯. নিবাহী প্রকৌশলী-----পওর বিভাগ, বাপাউবো, ----- ও সভাপতি জেলা নৈতিকতা কমিটি।
১০. সিএসও টু মহাপরিচালক বাপাউবো, ঢাকা।
১১. সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, বাপাউবো ঢাকা (বোর্ডের ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধ জানানো হলো)
১২. নিবাহী প্রকৌশলী/উপসচিব/ উপ-পরিচালক (সকল), বাপাউবো-----
১৩. অফিস কপি।

প্রোগ্রামার

সহকারী প্রোগ্রামার ১/২

নেটওয়ার্ক প্রকৌশলী

সিস্টেম এনালিস্ট

সিস্টেম এনালিস্ট- ১/২

সিস্টেম এনালিস্ট- ১/২

- তারিখঃ ২০/৫/১৮
- জরুরী
- প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা
- নথিতে পেশ করুন
- নথিতে রাখুন
- তাগিল পত্র দিন

(এস, এম, হুমায়ুন কবীর)  
উপ পরি:বোর্ড (চলতি দায়িত্ব)  
বাপাউবো, ঢাকা।

smhumayunk@gmail.com

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 শুনতে থাকেন। সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের অভাব-অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি এবং এই কার্যক্রম আরও সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্মকর্তা নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলঃ

- (১) সপ্তাহে একটি নির্দিষ্ট দিনে অফিস চলাকালে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের অভাব-অভিযোগ সম্পর্কে শুনানি গ্রহণ। নির্দিষ্ট দিবসে সরকারি ছুটি থাকলে পরবর্তী কর্মদিবসে 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 তাকে অনুরোধ জ্ঞাপন এবং সেবাপ্রত্যাশীকে সংশ্লিষ্ট অফিসে প্রেরণ;
- (৭) লিখিত বা মৌখিক উভয় প্রকার আবেদন/অভিযোগ শুনানির জন্য গ্রহণ;
- (৮) অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন/অভিযোগ বিবেচনার জন্য গ্রহণ;
- (৯) সুতিমুহুর্ত ও বাস্তবসম্মত প্রতীয়মান হলে টেলিফোনে প্রাপ্ত আবেদন/অভিযোগ বিবেচনার জন্য গ্রহণ;
- (১০) আবেদন/অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যে সকল উৎসে প্রয়োজন সেগুলি আবেদনকারী/অভিযোগকারীর সঙ্গে না থাকলে কী কী উৎসে 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 উর্ধ্বতন 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 মনদ (Citizen's Charter)-এর ভিত্তিতে জনগনকে প্রদেয় বিভিন্ন সেবার মান উন্নয়ন। অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিস-প্রধানগণ উল্লিখিত দিক-নির্দেশনা অনুযায়ী গণশুনানি গ্রহণ করবেন।

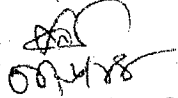
০৪। জেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ নিজেদের পরিচালিত গণশুনানি ছাড়াও তাঁদের আওতাধীন উপজেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের গণশুনানি কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করবেন। গণশুনানি কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রতিবেদন এইসঙ্গে সংযুক্ত ছকে (শিল্পিট-খ) পরবর্তী মাসের পীচ তারিখের মধ্যে উপজেলা কার্যালয় কর্তৃক জেলা কার্যালয়ে এবং দশ তারিখের 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 উপযুক্ত নির্দেশনার আলোকে গণশুনানি গ্রহণ করবে।

০৬। সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এ সম্পর্কে উপযুক্ত 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 সম্বন্ধীয় হবে।

০৭। উপযুক্ত বিষয়বস্তির 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)।

  
(মোঃ ফাকরুদ্দীন রহমান পাটওয়ারী)  
যুগ্মসচিব (জেলা ও মাঠ প্রশাসন)  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
ফোন: ৯৫৭৩৮৩৩  
e-mail: js\_dfa@cabinet.gov.bd

- ১। দিনিয়ার সচিব/সচিব  
..... মন্ত্রণালয়/বিভাগ
- ২। বিভাগীয় কমিশনার  
ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/রংপুর/রাজশাহী
- ৩। জেলা প্রশাসক  
..... (সব ল)

অনুশিপি:

মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা

## গণশুনানি-সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার

ক্রমিক নং	সেবাগ্রহীতার নাম ও ঠিকানা	সেবাহিস ক্রম নং/ই-মেইল নং	সেবাগ্রহীতার স্বাক্ষর/টিপসাহি	শুনানির তারিখ	শুনানির বিষয় (সংক্ষেপে)	সেবা প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী/শাখার নাম	গৃহীত ব্যবস্থা	নিষ্পত্তির তারিখ	মতব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

## গণশুনানি সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণের ছক

ক্রমিক নং	বিবেচ্য মাসে গোটে কতদিন শুনানি গৃহীত হয়েছে	সেবাগ্রহীতার সংখ্যা	আবান/অভিযোগের নিষ্পত্তি হয়েছে	কতজনের আবান/অভিযোগের বিষয়/ক্ষেত্র (সাধারণভাবে সেবার প্রকৃতি সংক্ষেপে উল্লেখ করতে হবে)	গৃহীত ব্যবস্থা (সংক্ষেপে)	মতব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭