বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড

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

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

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

স্মারক নং- ৪২.০১.০০০০.০০৪.০৫.০০১.১৬-১৫৫

তারিখ : ২৪ আষাঢ়, ১৪২৬ বঙ্গাব্দ
৮ জুলাই, ২০১৯ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডে গত ২৯ মে, ২০১৯ তারিখ বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডে আয়োজিত গণশুনানী সভার কার্যবিবরনী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডে গত ২৯ মে, ২০১৯ খ্রিঃ তারিখ আয়োজিত গণশুনানী সভার কার্যবিবরনী ও উক্ত গণশুনানী সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসাথ প্রেরণ করা হলো।

(আব্দুল খালেক)
সচিব
বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড, ঢাকা।

স্মারক নং -৪২.০১.০০০০.০০৪.০৫.০০১.১৬-১৫৫

তারিখ:০৮/০৭/২০১৯খ্রিঃ।

সদয় অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো।

১। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন/অর্থ/পশ্চিম রিজিয়ন/পূর্ব রিজিয়ন/পরিকল্পনা), বাপাউবো, ঢাকা।
২। চীফ মনিটরিং/চীফ প্লানিং/প্রধান,প্রশিক্ষণ ও কর্মচারী উন্নয়ন/প্রধান, পানিব্যবস্থাপনা নিয়ন্ত্রক (অহিনি), বাপাউবো, ঢাকা।
৩। প্রধান প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট সকল)...।
৪। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/পরিচালক, কন্ট্রাক্ট এন্ড প্রকিরমেন্ট সেল/প্রসেসিং সেকশন/প্রশিক্ষন/জনসংযোগ/নিরাপত্তা/শৃংখলা/কর্মচারীপরিদপ্তর/কল্যান/কর্মচারীউন্নয়ন/সম্পত্তিও যানবাহন পরিদপ্তর/অর্থ/হিসাব/নিরীক্ষা/ভূমি ও রাজস্ব/ভূ-তত্ব (সকল)................................বাপাউবো, ঢাকা।
৫। পি এস ও টু মহাপরিচালক, বাপাউবো, ঢাকা।
৬। সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, চীফ মনিটরিং এর দপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা।

ডায়েরী নং ৫৩৫৫ তারিখঃ ১৮/০৭/১৯
প্রোগ্রামার
সহকারী প্রোগ্রামার
নেটওয়ার্ক প্রকৌ
অফিস সহকারী
সিস্টেম
আইসিটি সেল, বাপাউবো, ঢাকা
জরুরী
প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা
নথিতে পেশ
নথিতে রাখুন
তাগিদ পত্র
গনশুনানী

০৮/০৭/২০১৯
উপ-সচিব (বোর্ড)
বাপাউবো, ঢাকা।

গত ২৯ মে, ২০১৯ তারিখ বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডে আয়োজিত গনশুনানী সভার কার্যবিবরনীঃ

বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডের সভাকক্ষে গত ২৯ মে, ২০১৯খ্রিঃ বুধবার বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় গণশুনানী সভা অনুষ্ঠিত হয়। বোর্ডের অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন) জনাব কাজী সাখাওয়াত হোসেন সভায় সভাপতিত্ব করেন। এছাড়া বোর্ডের বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার দপ্তরের দপ্তর প্রধানগণসহ তাদের দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগন উপস্থিত ছিলেন। গণশুনানীতে উপস্থিত অংশগ্রহণকারীগনের তালিকা পরিশিষ্ট-১ এ উপস্থাপন করা হলো।

বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ডে আয়োজিত গণশুনানীতে বোর্ডের সচিব ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব আব্দুল খালেক সকলকে স্বাগত জানিয়ে দাপ্তরিক, অদাপ্তরিক ও নাগরিক সেবা নিশ্চিত করতে বোর্ডের সকল দপ্তরে নিয়মিত গণশুনানী সভা আয়োজনের ওপর গুরুত্ব আরোপ করেন এবং সকলকে নিষ্ঠা, সততা ও আন্তরিকতার সাথে নিজ নিজ দায়িত্ব পালনের জন্য আহবান জানান। তিনি বলেন, নিয়মিত গণশুনানী সভা আয়োজনের মাধ্যমে একজন কর্মকর্তা/ কর্মচারীর কাজের প্রতি দায়বদ্ধতাকে স্মরণ করিয়ে দেয়। ফলে তার সেবা প্রদানের মন-মানসিকতা তৈরী হয়। এমতাবস্থায়, বোর্ড কর্তৃক প্রণীত নাগরিক সনদ (Citizen Charter) যথা সময়ে প্রণয়ন ও উহা অনুসরণের জন্য উপস্থিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আহবান জানানো হয়।

অতঃপর তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System)-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সরকার কর্তৃক প্রনয়ণের পটভূমি, ভূমিকা ও উহার অধীনে এযাবৎ গৃহিত কার্যক্রম তুলে ধরেন।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, 'সকল সময়ে জনগনের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য'। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জন সেবা প্রদান কারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়দ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর ব্যবস্থা হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোন প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগনের নিকট সরকারী দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তি বিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরনই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূখ্য উদ্দেশ্য।

জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম থাকলে তাদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যক।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২(১)ও(২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগনের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার প্রদান ও সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্যে বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। অধিকন্তু ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোন কোন মন্ত্রনালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার চাওয়ার সুযোগ রয়েছে।

অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতিমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহন ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয় ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণের কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের ব্যবস্থাপনা বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারী করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রনালয়/বিভাগসমূহের অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

গণশুনানী চলাকালে দাপ্তরিক বিভিন্ন সমস্যা সম্পর্কে আলোচনা হলেও উপস্থিত কোন কর্মকর্তা সুনির্দিষ্ট ভাবে কোন অভিযোগ উপস্থাপন করেননি। তবে পরিচালক (হিসাব) জনাব মোঃ জাকিরুল ইসলাম, উপ-পরিচালক জনাব মোস্তফা খান, উপ-সচিব জনাব মোঃ সামিউল ইসলাম খান, নির্বাহী প্রকৌশলী জনাব মোঃ মতিউর রহমান পূর্ববর্তী সভার সূত্র ধরে উল্লেখ করেন যে, পেনশন প্রদানের বিভিন্ন জটিলতা নিরসনে গত সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নে বোর্ড উদ্যোগী হওয়ায় তারা সকলের পক্ষ হতে গণশুনানী আয়োজকসহ বোর্ড কর্তৃপক্ষকে ধন্যবাদ জানান।

পরিশেষে, সভায় উপস্থিত সকলকে বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড কর্তৃক জারিকৃত নাগরিক সনদ অনুযায়ী নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান নিশ্চিত করার বিষয়ে তৎপর থাকার জন্য আহবান জানানো হয়। অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় বোর্ডের অতিরিক্ত মহাপরিচালক(প্রশাসন) ও সভার সভাপতি জনাব কাজী সাখাওয়াত হোসেন উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে গণশুনানী সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(আব্দুল খালেক)
সচিব
বাপাউবো,ঢাকা
পরিচিতি নং-৬৩০১২০০০১
টেলিফোন নং-৯৫৫৫১৩৩
ই-মেইল-secretary@bwdb.gov.bd