



সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

মেয়াদ: ০২ (দুই) দিন

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহযোগিতায়: প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ
PLATFORMS FOR DIALOGUE (P4D)

This Publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of Platforms for Dialogue and do not necessarily reflect the views of the European Union.

PLATFORMS FOR DIALOGUE
British Council | House 13/B, Road 75, Gulshan 2 | Dhaka 1212 | Bangladesh
www.p4dbd.org



Funded by
the European Union





সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

প্রশিক্ষণের মেয়াদ: ০২ (দুই) দিন

সহযোগিতায়: প্ল্যাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্প
PLATFORMS FOR DIALOGUE (P4D)





সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

প্রধান পৃষ্ঠপোষক: জনাব মোহাম্মদ শফিউল আলম, মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সার্বিক তত্ত্বাবধানে: শেখ মুজিবুর রহমান এনডিসি, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

রচনা

ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান, যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোঃ মামুনের রশীদ ভূঞা, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

খন্দকার সাদিয়া আরাফিন, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অ্যাডভোকেট মোঃ সাইদুর রহমান, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

সম্পাদনা পর্যদ

সোলতান আহমদ, অতিরিক্ত সচিব ও প্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্প (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

কাজী জেবুন্নেছা বেগম, অতিরিক্ত সচিব, On-lien-গভর্নমেন্ট এনগেজমেন্ট এন্ড সাস্টেনেবিলিটি লিড,

প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D), প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

এইচ, এম, নূরুল ইসলাম, উপসচিব ও উপ প্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

অর্থায়নে: ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন

প্রকাশকাল: এপ্রিল, ২০১৯

প্রকাশক ও স্বত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল



বাণী

মোহাম্মদ শফিউল আলম
মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও ইউরোপিয়ান ইউনিয়নের (EU) যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে Platforms for Dialogue-Strengthening inclusion and participation in decision making and accountability mechanisms in Bangladesh (P4D) প্রকল্পটি বৃটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হচ্ছে। প্রকল্পটির মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে বিভিন্ন পর্যায়ে গণতান্ত্রিক প্রক্রিয়া ও জবাবদিহিমূলক কার্যক্রম শক্তিশালী (Strengthening) করা। বর্তমান সরকারের রূপকল্প ২০২১-এর উদ্দেশ্যসমূহ এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা বাস্তবায়নে এ প্রকল্পটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত জবাবদিহিমূলক বিষয়সমূহে সরকারের বিভিন্ন পর্যায়ে উদ্বুদ্ধ করা। সেই লক্ষ্যে সরকারি কর্মকর্তাদের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি এর ওপর প্রশিক্ষণ প্রদানের নিমিত্ত এ সংক্ষিপ্ত ম্যানুয়ালটি প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুসরণে সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলে তাঁরা তাঁদের সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে জবাবদিহি নিশ্চিত করতে দায়িত্বশীল হবেন মর্মে আশা করা যায়।

এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল তৈরির সাথে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট- এর প্রতিনিধিদের অভিনন্দন জানাচ্ছি। তাছাড়া এ ম্যানুয়ালটির প্রকাশনায় কারিগরি সহায়তার জন্য বৃটিশ কাউন্সিলকে এবং অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়নকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি।


মোহাম্মদ শফিউল আলম





শেখ মুজিবুর রহমান এনডিসি
সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখবন্ধ

বাংলাদেশ সরকার ও ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন এর যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে বৃটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে Platforms for Dialogue (P4D) প্রকল্পটি বাস্তবায়িত হচ্ছে। এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জবাবদিহিমূলক বিষয়সমূহ যথা জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার), অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়সমূহের ওপর প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা।

পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের কোনো বিকল্প নেই। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো বাস্তবায়ন এবং চর্চাকরণের লক্ষ্যে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ একটি মৌলিক অবদান রাখতে পারবে। তাই এ প্রকল্পে সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাও রাখা হয়েছে। এ প্রশিক্ষণকে সুষ্ঠু ও গঠনমূলকভাবে পরিচালনা করার জন্য উক্ত বিষয়গুলোর সমন্বয়ে একটি প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল তৈরী করা হয়েছে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট-এর প্রতিনিধি এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে কর্মশালার মাধ্যমে এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি Validate করা হয়। এতে উক্ত ম্যানুয়ালটি সমৃদ্ধ হয়েছে বলে আমি মনে করি।

এ ম্যানুয়ালের মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলে তাঁরা এ সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে সংবেদনশীল ও দায়িত্বশীল হবেন। আমি আশা করি সরকারি সকল কর্মকর্তাগণ এ ম্যানুয়ালের বিষয়বস্তুর ওপর প্রশিক্ষণ লাভ করে প্রশিক্ষণ লব্ধ জ্ঞান চর্চায় এনে নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানকে একটি জবাবদিহিমূলক স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তুলতে সক্ষম হবেন।

এ ম্যানুয়াল তৈরী ও প্রকাশনার সঙ্গে সম্পৃক্ত সকলকে অভিনন্দন জানাচ্ছি। এ প্রকল্পে অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও কারিগরি সহায়তার জন্য বৃটিশ কাউন্সিলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।



সূচিপত্র

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি	১
প্রশিক্ষণ কোর্স আউটলাইন	৬
মডিউল-১: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল	১০
রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য	১১
পরিচয় পর্ব	১২
প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি	১৩
প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য	১৪
প্রকল্প পরিচিতি	১৫
প্রি-টেস্ট	১৭
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি	২২
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা	২২
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য	২৩
জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ	২৫
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি	২৫
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য	২৬
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান	২৭
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান	৩৪
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ	৩৮
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	৩৮
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়	৪৫
মডিউল-২: তথ্য অধিকার	৪৬
তথ্য অধিকার কী	৪৭
তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯- এর উদ্দেশ্য	৪৮
তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু	৪৮
তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি	৪৮
যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়	৪৯
স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট	৫০
জনগণ কিভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন	৫১
আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়	৫২
যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না	৫৪
তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা	৫৫
তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়	৫৭
আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি	৫৮
তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো	৬০
কেস স্টাডি	৬৩

বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
মডিউল-৩: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)	৬৪
সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি	৬৬
সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য	৬৮
সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা	৬৯
সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ	৭১
প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)	৭১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো	৭২
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ	৭৩
সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা	৭৮
সিটিজেনস চার্টারের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি	৭৯
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়	৮৩
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন	৮৪
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কৌশল	৮৪
মডিউল-৪: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)	৮৫
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা	৮৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা	৮৯
বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)	৯০
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান ধাপসমূহ	৯১
অভিযোগের প্রকৃতি ও অভিযোগ দাখিল	৯২
অভিযোগ যাচাই-বাছাই ও অভিযোগ তদন্ত	৯৩
অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা	৯৮
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ	৯৯
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি	৯৯
আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি	৯৯
অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা	১০০
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি	১০১
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি	১০১
ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	১০২
অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়	১০২
তদারকি ও পরিবীক্ষণ	১০৩
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব	১০৪
কোর্স রিভিউ	১০৫
প্রশিক্ষণোত্তর শিখন মূল্যায়ন	১০৫
কোর্স মূল্যায়ন	১০৬
সমাপনী অনুষ্ঠান	১০৬

প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি

প্রশিক্ষণের মেয়াদ

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক এ প্রশিক্ষণ কোর্সের মেয়াদ ২ (দুই) দিন। অর্থাৎ সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ কোর্সটি সফলভাবে সম্পন্ন করতে কমপক্ষে ২ দিন সময় লাগবে। সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রে অংশগ্রহণকারীদের যথাসময়ে উপস্থিতি এবং প্রশিক্ষণে সার্বক্ষণিক উপস্থিতি নিশ্চিত করা, প্রশিক্ষণে তাদের মনোযোগ ধরে রাখা এবং আলোচনায় তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

যাদের জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি প্রণয়ন করা হয়েছে। তাছাড়া সরকারি কর্মকর্তাদের সক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে রাষ্ট্রের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট যেমন বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট এর কারিকুলামে এ ম্যানুয়ালের কোনো একটি নির্দিষ্ট মডিউল বা পুরো ম্যানুয়ালটি ব্যবহার করে সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা যাবে।

প্রশিক্ষণের সামগ্রিক উদ্দেশ্য

সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের জ্ঞান, দক্ষতা ও সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি করে জনগণের অধিকতর কার্যকর অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে সরকারি দপ্তরে সুশাসন নিশ্চিত করা।

প্রশিক্ষণের সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ

এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থী সরকারি কর্মকর্তাগণ-

- ক) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়গুলোর অন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ ও ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- খ) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়গুলো স্বীয় কর্মস্থলে কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করে সংশ্লিষ্ট সেবাসমূহ দ্রুততার সাথে প্রদান করতে পারবেন।
- গ) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়গুলোর বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় অংশীজনের কার্যকর অংশগ্রহণের মাধ্যমে জনসেবায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

মডিউল ভিত্তিক আলোচ্যসূচি

প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটিকে ৪টি মডিউলে ভাগ করা হয়েছে। প্রত্যেক মডিউলে নির্দিষ্ট আলোচ্যসূচি ও অধিবেশন পরিচালনার নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে। প্রশিক্ষণ ফলপ্রসূ করার জন্য কী কী পদ্ধতি ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা যেতে পারে, কী কী উপকরণ ব্যবহার করা যেতে পারে, কোন অধিবেশনের জন্য কত সময় লাগবে, কিভাবে অধিবেশন শুরু করতে হবে, কিভাবে শেষ করতে হবে তা উদাহরণসহ বর্ণনা করা হয়েছে।

তারপরও প্রশিক্ষক ভিন্ন ভিন্ন প্রশিক্ষণ পরিবেশ ও প্রশিক্ষণার্থীদের প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত পদ্ধতি ও প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারবেন। এ ম্যানুয়ালের প্রতিটি অধিবেশন ও মডিউলকে এককভাবে তৈরি করা হয়েছে যাতে যেকোনো প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট প্রয়োজন অনুযায়ী যেকোনো অধিবেশন বা যে কোনো একটি নির্দিষ্ট মডিউল ব্যবহার করতে পারে।

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি

অভিজ্ঞতা ভিত্তিক শিখন চক্র ব্যবহার করে পুরো প্রশিক্ষণ কোর্সটি পরিচালনা করা বাঞ্ছনীয়। ম্যানুয়াল লেখার সময় বয়স্ক শিক্ষার নীতিমালা বিশেষ করে পাওলো ফেইরীর জীবনভিত্তিক শিখন তত্ত্ব অনুসরণ করা হয়েছে।

প্রশিক্ষণ ফলপ্রস ও আকর্ষণীয় করার জন্য প্রশিক্ষণ পরিচালনায় উপস্থাপন আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, গ্রুপ ডিসকাসন, প্রশ্নোত্তর, লার্নিং জার্নাল, প্রদর্শন, সিমুলেশন, প্লেনারি, মোবাইল প্লেনারি প্রভৃতি পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

প্রশিক্ষণকে অধিকতর কার্যকর ও ফলপ্রসূ করার জন্য প্রশিক্ষক প্রয়োজন অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ও প্রক্রিয়ার খুঁটিনাটি সংযোজন বা বিয়োজন বা পরিবর্তন করতে পারবেন। বিষয়বস্তু অবিকল রেখে প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনায় তাঁর নিজের সৃজনশীলতা ব্যবহার করতে পারবেন। এর ফলে প্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রতিনিয়ত যে সকল পরিবর্তন সাধিত হচ্ছে তা সংযোজন করার মাধ্যমে প্রশিক্ষণ আরো সমৃদ্ধ হতে পারে।

প্রশিক্ষণ উপকরণ

প্রশিক্ষণ প্রাণবন্ত ও আকর্ষণীয় করতে প্রশিক্ষণ উপকরণ নিঃসন্দেহে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে। তাই সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণে নিম্নে উল্লিখিত উপকরণগুলো লাগবে।

ক) ফ্লিপচার্ট

খ) স্লাইড

গ) প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়ন প্রশ্নমালা

ঘ) সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট (মন্ত্রণালয়ের জন্য প্রযোজ্য একটি এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রযোজ্য একটি)

এছাড়াও প্রশিক্ষক ইচ্ছে করলে আরো উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার করে প্রশিক্ষণকে সমৃদ্ধ করতে পারবেন

ঙ) প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন ফরম

প্রশিক্ষক

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ শুধুমাত্র কোনো একটি সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ নয়; বরং এটি একটি দক্ষতাভিত্তিক এবং সুনির্দিষ্ট ডকুমেন্টভিত্তিক প্রশিক্ষণ। অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে এ প্রশিক্ষণ পরিচালিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে, তবুও এ কোর্সের প্রশিক্ষকদেরকেও সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরিচালনায় যথেষ্ট মাত্রায় দক্ষ হতে হবে। এছাড়া, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়গুলোর অন্তর্নিহিত তাৎপর্য সম্পর্কে প্রশিক্ষকের পর্যাপ্ত জ্ঞান থাকতে হবে; অন্যথায় প্রশিক্ষণ হবে দায়সারা। তাই এ বিষয়ে প্রশিক্ষক-প্রশিক্ষণ ছাড়া এ প্রশিক্ষণ পরিচালনা না করাই ভালো।

একজন ভাল প্রশিক্ষকের গুণাবলী ও দক্ষতা

ক) প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা একটি দক্ষতা নির্ভর কাজ; এটি বিশ্বাস করা এবং অনুসরণ করা

খ) অন্যকে বোঝানোর ক্ষমতা থাকা

গ) অধ্যাবসায়ী, আত্মবিশ্বাসী হওয়া

ঘ) প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে ভালো ধারণা থাকা

ঙ) সহজেই সকলের সাথে মিশে যাওয়ার ক্ষমতা থাকা

চ) বিষয় সম্পর্কে যথেষ্ট জ্ঞান ও ধারণা থাকা

ছ) আত্ম-মূল্যায়নের মানসিকতা থাকা

জ) বয়স্কদের শিখন কৌশল সম্পর্কে ধারণা থাকা

ঝ) উপস্থিত বুদ্ধিসম্পন্ন হওয়া

ঞ) পরিমিত জ্ঞান থাকা

- ট) পরিবেশ ও পরিস্থিতির সাথে নিজেকে মানিয়ে নেয়ার দক্ষতা থাকা
- ঠ) সহজ, সরল ও বোধগম্য ভাষায় কথা বলার দক্ষতা থাকা
- ড) অন্যের মতামতের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়ার গুণ থাকা
- ঢ) ভাল শ্রোতা হওয়ার দক্ষতা থাকা
- ণ) প্রশিক্ষণ সামগ্রী ব্যবহারের দক্ষতা থাকা
- ত) নিজে কম কথা বলে অংশগ্রহণমূলক প্রক্রিয়ায় সকলকে অভিজ্ঞতা বিনিময়ে আগ্রহী করার দক্ষতা থাকা
- থ) শিখন প্রক্রিয়াকে আনন্দঘন করার দক্ষতা থাকা
- দ) রসবোধ থাকা এবং প্রশিক্ষণে রসবোধের ব্যবহার করার মানসিকতা থাকা
- ধ) অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারে দক্ষতা থাকা
- ন) প্রশ্ন করার দক্ষতা থাকা

প্রশিক্ষণ ভেন্যু

একটি সফল প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হলে একটি ভালো ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হতে হবে; ২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী ভালোভাবে বসতে পারে এমন একটি ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। আরাম করে বসতে না পারলে ভালো ম্যানুয়াল, ভালো প্রশিক্ষক, ভালো উপকরণ কাজ করে না। প্রশিক্ষণ ভেন্যুর জন্য যা যা অত্যাবশ্যিক:

- ক) ২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী স্বচ্ছন্দে বসতে পারে এমন একটি কক্ষ যাতে সহজে আলো বাতাস চলাচল করে
- খ) ছোট দলে আলোচনা করার জন্য পর্যাপ্ত জায়গা।
- গ) সার্বক্ষণিক বিদ্যুতের ব্যবস্থা।
- ঘ) আবাসিক প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে ভালো থাকার ব্যবস্থা, প্রশিক্ষণার্থীরা ভালো করে ঘুমাতে না পারলে প্রশিক্ষণে তাদের মনোযোগ আকর্ষণ করা যাবে না। ডরমিটরিতে খবরের কাগজ, টিভি ইত্যাদি নিশ্চিত করতে হবে।
- ঙ) প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য স্বাস্থ্যসম্মত ও নিরাপদ খাবার নিশ্চিত করতে হবে। কথায় আছে: 'ভালো খাবার-ভালো ট্রেনিং, সুতরাং খাবারে কোনো আপস করা যাবে না।
- চ) ভেন্যুতে সার্বক্ষণিক পানির সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে।
- ছ) কমপক্ষে দু'টো টয়লেট (পুরুষ ও নারীদের জন্য আলাদা আলাদা টয়লেট) থাকতে হবে। টয়লেটে সাবান, টিস্যু পেপার, বুড়ি, বালতি, মগ, বদনা এগুলো নিশ্চিত করতে হবে।
- জ) সর্বক্ষেত্রে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে; সার্বক্ষণিক তদারকির মাধ্যমে আবাসস্থল, প্রশিক্ষণ কক্ষ, টয়লেট, ডাইনিংসহ সার্বিক পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে।
- ঝ) প্রাথমিক চিকিৎসার ব্যবস্থা থাকতে হবে, এজন্য প্রয়োজনীয় ওষুধ সামগ্রী সংগ্রহে রাখা বাঞ্ছনীয়।
- ঞ) প্রার্থনার ব্যবস্থা থাকাও আবশ্যিক।

প্রশিক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় স্টেশনারী

- বিভিন্ন রঙের পর্যাপ্ত আর্টলাইন মার্কার পেন
- হোয়াইট বোর্ড, হোয়াইট বোর্ড মার্কার পেন ফ্লিপশিট, বিভিন্ন রঙের ভিপি কার্ড
- মাসকিং টেপ, বোর্ড পিন
- নেম কার্ড
- বিভিন্ন রঙের পোস্টার পেপার
- পর্যাপ্ত ব্রাউন পেপার
- প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য খাতা ও কলম

প্রশিক্ষণ সামগ্রী

প্রশিক্ষণ কক্ষে যে সকল প্রশিক্ষণ সামগ্রী থাকা বাঞ্ছনীয়-

- মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর
- মাল্টিমিডিয়া স্ক্রিন
- ল্যাপটপ/কম্পিউটার
- হোয়াইট বোর্ড, ফ্লিপচার্ট বোর্ড
- ভিপি বোর্ড
- পর্যাপ্ত সংখ্যক বাক্সেট

একজন প্রশিক্ষণার্থী প্রশিক্ষণকালীন কী কী উপকরণ পাবেন

- সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালের একটি কপি
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত লিফলেট।

কোর্স আউটলাইন
সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ
মেয়াদ: ২ দিন

প্রথম দিবস

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
০১. প্রারম্ভিক আলোচনা	৯.০০- ১০.০০	<ul style="list-style-type: none"> রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য পরিচয় পর্ব প্রত্যাশা যাচাই প্রশিক্ষণ নিয়মনীতি প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য প্রকল্প পরিচিতি প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন (প্রিটেস্ট) 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর	প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, বোর্ড/ফ্লিপশিট, ভিপি কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন প্রশ্নমালা	

মডিউল-১: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল

০২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা	১০.০০ -১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি জাতীয় শুদ্ধাচারের ধারণা জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্য প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি জাতীয় শুদ্ধাচারের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য 	বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলো চনা প্রশ্নোত্তর স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট	মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল এর কপি ও লিফলেট	
--------------------------------------	-----------------	---	--	--	--

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

০৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান	১১.৩০ -১২.১৫	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও ৬টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন- আলোচনা বড় দলে আলোচনা	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
০৪. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	১২.১৫ -১.০০	<ul style="list-style-type: none"> জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন- আলোচনা	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	

১.০০-২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

মডিউল-২: তথ্য অধিকার

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
০৫. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর উদ্দেশ্য এবং তথ্য সরবরাহ	২.০০ -৩.০০	<ul style="list-style-type: none"> • তথ্য অধিকার কী • তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯- এর উদ্দেশ্য • তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু • তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি • যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয় • স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট • জনগণ কিভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন • তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে • আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয় • যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না 	ব্রেইনস্টর্মিং, বড় দলে আলোচনা, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, তথ্য অধিকার আইনের কপি ও লিফলেট	

৩.০০-৩.৩০ চা বিরতি

০৬. তথ্য পাওয়ার জন্য আপিল দায়ের ও অভিযোগ	৩.৩০ -৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> • তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা • তথ্য কমিশনের গঠন • তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী • তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় • আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি • তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া • তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো • মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা • তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০ • তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় 	উপস্থাপনা-আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া,	
--	---------------	---	---	---	--

দ্বিতীয় দিবস

মডিউল-৩: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
০৭. দ্বিতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা	৯.০০ -৯.৩০	<ul style="list-style-type: none"> উজ্জীবিতকরণ প্রথম দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল 	লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনার	ভিপি কার্ড, স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, মাসকিং টেপ, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার	
০৮. সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি	৯.৩০ -১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা	স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট, মার্কার, সিটিজেনস চার্টারের কপি ও লিফলেট	

১১.০০-১১.৩০ চা বিরতি

০৯. সিটিজেনস চার্টার ও জনগণের অংশগ্রহণ	১১.৩০ -১.০০	<ul style="list-style-type: none"> সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কৌশল 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, বাজ গ্রুপ বড় দলে আলোচনা	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, মার্কার, ফ্লিপশিট/বোর্ড, মাল্টিমিডিয়া সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট (মন্ত্রণালয়ের জন্য প্রযোজ্য একটি এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রযোজ্য একটি)	
--	----------------	--	--	--	--

১.০০-২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

মডিউল-৪: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
১০. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও পটভূমি	২.০০ -৩.০০	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রধান ধাপসমূহ অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাণ্ডরিক) অভিযোগ দাখিল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি অভিযোগ যাচাই বাছাই অভিযোগ তদন্ত 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ গ্রুপ	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, মার্কার, ফ্লিপশিট/বোর্ড, মান্টিমিডিয়া	

৩.০০-৩.৩০ চা বিরতি

১১. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	৩.৩০ -৪.১৫	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কতিপয় কমিটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় তদারকি ও পরিবীক্ষণ মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব 	ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ গ্রুপ	স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, মার্কার, ফ্লিপশিট/বোর্ড, মান্টিমিডিয়া	
১২. কোর্স রিভিউ, প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষন মূল্যায়ন, কোর্স মূল্যায়ন ও সমাপনী	৪.১৫ -৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> কোর্স রিভিউ/প্রত্যাশা রিভিউ প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষন মূল্যায়ন কোর্স মূল্যায়ন সমাপনী 	ফিস বোল অনুশীলন, বড় দলে আলোচনা	প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা, কোর্স মূল্যায়ন ফরম	

মডিউল ১

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (National Integrity Strategy-NIS)

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের পটভূমি ও ধারণা
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
রাষ্ট্র ও সমাজে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে প্রণীত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি
শুদ্ধাচার ব্যবস্থা
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও পর্যালোচনা
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল চর্চায় সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের তাৎপর্য, উদ্দেশ্য ও কার্যক্রমসমূহ ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা প্রণয়ন, সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় শুদ্ধাচার কৌশলের নীতি ও আদর্শ অনুসরণের মাধ্যমে জনসেবা প্রদানে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করবেন।

প্রথম দিবস

অধিবেশন-১: প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে-

- একে অপরের সাথে পরিচিত হবেন এবং অংশগ্রহণমূলক আলোচনায় প্রশিক্ষণার্থীগণ জড়িতামুক্ত হবেন।
- প্রশিক্ষণের নাম, ধরন, সময়, খাবার, বাসস্থান এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি সম্পর্কে জানতে পারবেন।
- প্রশিক্ষণে অবশ্য পালনীয় নিয়মনীতিগুলো নির্ধারণ করতে পারবেন এবং মেনে চলতে অঙ্গীকারাবদ্ধ হবেন।
- এ প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

আলোচ্য বিষয়

- রেজিস্ট্রেশন
- উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য
- পরিচয় পর্ব
- প্রত্যাশা যাচাই
- প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য
- প্রকল্প পরিচিতি
- প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন (প্রিটেস্ট)

সময়: ৯.০০-১০.০০ (১ ঘন্টা)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, ফ্লিপশিট/ বোর্ড, ভিপি কার্ড, মার্কার, স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য

- রেজিস্ট্রেশন ফরম পূরণ করতে আহ্বান জানান। ফরমটি একটি ক্লিপবোর্ডে করে সকলের কাছে যাওয়া ও তা পূরণ করা নিশ্চিত করুন।
- কুশলাদি জিজ্ঞেস করুন। বলুন, সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক ৩ দিনের এ প্রশিক্ষণে আপনাদের স্বাগত জানাচ্ছি, আপনাদের সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা করছি। সকলের স্বতঃস্ফূর্ত অংশগ্রহণে সরকারি কর্মকর্তাদের সরকার প্রতিষ্ঠানের সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক এ প্রশিক্ষণটি আনন্দদায়ক হবে, মজার হবে, পুরো সময়টুকু আমাদের সকলের কাছে উপভোগ্য হবে এ আশাবাদ ব্যক্ত করছি।
- উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে স্বাগত জানান। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি গুরুত্বপূর্ণ তাই সুন্দরভাবে এ অনুষ্ঠানটি হতে সহায়তা করুন। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি যাতে আকর্ষণীয় হয় সে ব্যাপারে আয়োজকদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করুন। এ ব্যাপারে আপনার কোনো ভালো ধারণা থাকলে আয়োজকদের সাথে শেয়ার করুন।

ধাপ ২. পরিচয় পর্ব

ক) বলুন, এখন আমরা একে অপরের সাথে পরিচিত হব; তার জন্য যাকে সব থেকে কম চিনি তাকে বন্ধু হিসেবে বেছে নেব, ৫ মিনিটে একে অপরের পরিচয় জানব এবং বড় দলে এসে একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দেব। বলুন, এ ৫ মিনিট আমরা কক্ষের বাইরেও যেতে পারি তবে ৫ মিনিটের বেশি সময় যাতে না নেই তা খেয়াল রাখতে হবে।

পরিচয় করিয়ে দেওয়ার সময় নিম্নের বিষয়গুলো বলতে হবে:

- বন্ধুর নাম
- ঠিকানা
- পারিবারিক বিষয়াদি
- পেশা
- পছন্দ
- অপছন্দ

খ) বলুন, পরিচয় করিয়ে দেওয়ার সময় নির্ভুলভাবে বলতে পারা বাঞ্ছনীয়; কেউ ভুল করলে তাকে এজন্য সামান্য মাশুল দিতে হবে। কী মাশুল দিতে হতে পারে তা সবাই মিলে ঠিক করুন (হতে পারে নাচ, গান বা অন্যান্য বিনোদনের বিষয়বস্তু)। ৫ মিনিট শেষে সবাইকে বড় দলে আসতে বলুন, জোড়ায় জোড়ায় বসতে বলুন এবং বড় দলে জোড়াভিত্তিক একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দিতে বলুন, হাত তালি দিয়ে প্রত্যেক জোড়াকে উৎসাহিত করুন।

- এরপর নিম্নের বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-
- থাকার ব্যবস্থা (আবাসিক প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে)
- খাবার (চা বিরতিসহ)
- টয়লেট সুবিধাদি
- হোমওয়ার্ক
- চলাফেরা
- অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি নিয়ে কথা বলুন।

গ) ধৈর্য ধরে কথা শুনুন- নিজে কম উত্তর দিন, অপরকে উত্তর দেওয়ার সুযোগ দিন, প্রয়োজনীয় সব বিষয় বলা হয়েছে কি না যাচাই করুন। আলোচিত বিষয়গুলো নিয়ে কারো কোনো অভিযোগ থাকলে প্রশিক্ষণ শেষে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সাথে কথা বলে সমাধান করুন। বলুন, এ প্রশিক্ষণ কোর্সটিতে আপনাদের প্রত্যেকের সক্রিয় অংশগ্রহণ প্রত্যাশা করছি। কারণ, কোর্সটির ধরনই এমন যে, আপনাদের সকলের অংশগ্রহণ ছাড়া এটি সফলভাবে সম্পন্ন করা যাবে না।

ধাপ ৩. প্রত্যাশা যাচাই

(ক) বলুন, এটি সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ কোর্স। আগামী দুই দিন ধরে আমরা সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক সংক্রান্ত ৪টি বিষয়, যথা- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নিয়ে আলোচনা করব। এ কোর্সটি কিভাবে এগুবে সে বিষয়ে আমাদের একটি ছোট-খাটো পরিকল্পনা রয়েছে। কিন্তু এ প্রশিক্ষণে আপনাদের মতামত গুরুত্বপূর্ণ। প্রশিক্ষণ থেকে আপনাদের প্রত্যাশা কী সেটি জানাও খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

(খ) প্রশ্ন করুন- “এই ট্রেনিং কোর্স থেকে আমরা কি জানতে চাই”? প্রশ্নটি বোর্ডে বা ফ্লিপশীটে লিখুন। তাদেরকে বলার সুযোগ দিন, বলতে উৎসাহিত করুন।

(গ) এ বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামতগুলো হুবহু বোর্ডে বা ফ্লিপশীটে লিখুন। সকলে অংশগ্রহণ করছে কিনা খেয়াল রাখুন।

(ঘ) মতামতগুলো লেখা শেষে সকলের সাথে আলোচনা করে ‘প্রশিক্ষণ প্রত্যাশা’ শীর্ষক একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। কাউকে তালিকাটি পড়তে উৎসাহিত করুন। তালিকাটি প্রশিক্ষণ কক্ষের কোনো দৃশ্যমান স্থানে লাগিয়ে রাখুন।

ধাপ ৪. প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি

(ক) বলুন, এ প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ করতে হলে, আনন্দদায়ক করতে হলে, সকলকে সব সময় প্রাণবন্ত রাখতে হলে প্রশিক্ষণকালীন সময়ে আমাদের কিছু নিয়মনীতি তৈরি করতে হবে এবং মেনে চলতে হবে। জিজ্ঞাসা করুন- কী কী নিয়মনীতি তৈরি করলে ও মানলে আমরা একটি উপভোগ্য প্রশিক্ষণ কোর্স নিশ্চিত করতে পারবো?

(খ) জিজ্ঞাসা করুন- প্রশিক্ষণের নিয়মনীতিগুলো কী কী হওয়া উচিত? প্রশিক্ষণার্থীদের প্রতিটি আইডিয়া কোনো সংশোধন ছাড়া বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লিখুন এবং লেখা শেষে সকলের মতামত নিয়ে নিয়মনীতির একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। তালিকাটি কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন।

(গ) এরপর প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট দেখিয়ে আলোচনা করুন। প্রশিক্ষণার্থীদের বের করা নিয়মনীতির সাথে স্লাইড বা ফ্লিপ চার্টে বর্ণিত নিয়মনীতির মিল অমিলগুলো বিশ্লেষণে সহায়তা করুন। সকলের মতামত নিয়ে একটি সাধারণ তালিকা তৈরি করুন এবং প্রশিক্ষণ কক্ষের দেয়ালে সকলে দেখতে পায় এমন একটি স্থানে ঝুলিয়ে রাখুন। বলুন, এ প্রশিক্ষণে সকলে অংশগ্রহণ করবেন, খোলামনে কথা বলবেন, দায়িত্বশীল হবেন, সংবেদনশীলতার পরিচয় দেবেন তা আমরা সকলেই সকলের কাছ থেকে আশা করি। অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ দিন।

প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি



প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি

ধাপ ৫. প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য

১) জিজ্ঞাসা করুন- এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কী উদ্দেশ্য আমরা অর্জন করতে চাই? আলোচনার মাধ্যমে এ প্রসঙ্গে সকলের মতামত বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে এক এক করে লিখুন। লেখা শেষে একজনকে পড়তে উৎসাহিত করুন। বলুন, প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য অর্জনে আমরা সবাই যত্নবান হব, দায়িত্বশীল হব এ প্রত্যাশা আমাদের সবার। এবার প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট বের করুন; কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন এবং তাদের দেওয়া মতামতের সাথে তুলনামূলক আলোচনা করুন, এবং প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য সবাই বুঝেছে কিনা তা নিশ্চিত হোন।

প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য

সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের জ্ঞান, দক্ষতা, সক্ষমতা ও সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি করে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সিটিজেন্স চার্টার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নীতিগুলো বাস্তবায়নের মাধ্যমে জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানের জবাবদিহি নিশ্চিত করা এবং সরকারি কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট এলাকার জনগণের অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করাই হচ্ছে এ প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য।

প্রশিক্ষণের সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ

এ প্রশিক্ষণ শেষে-

- সরকারি কর্মকর্তাদের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন।
- সরকারি কর্মকর্তাগণ দক্ষতা ও সংবেদনশীলতার সাথে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার আইন ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করতে পারবেন

২) বলুন, সুশাসনের নীতিগুলো সফলভাবে বাস্তবায়ন করা প্রত্যেক সরকারি কর্মকর্তার আইনী দায়িত্ব। এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আমরা সুশাসনের নীতিগুলো সম্পর্কে ভালোভাবে জানব এবং ফলপ্রসূভাবে এ নীতি ও কৌশলগুলো কাজে লাগাব এটিই এ প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য এবং এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে আমরা সকলেই অবদান রাখব এটিই প্রত্যাশা।

ধাপ ৬. প্রকল্প পরিচিতি

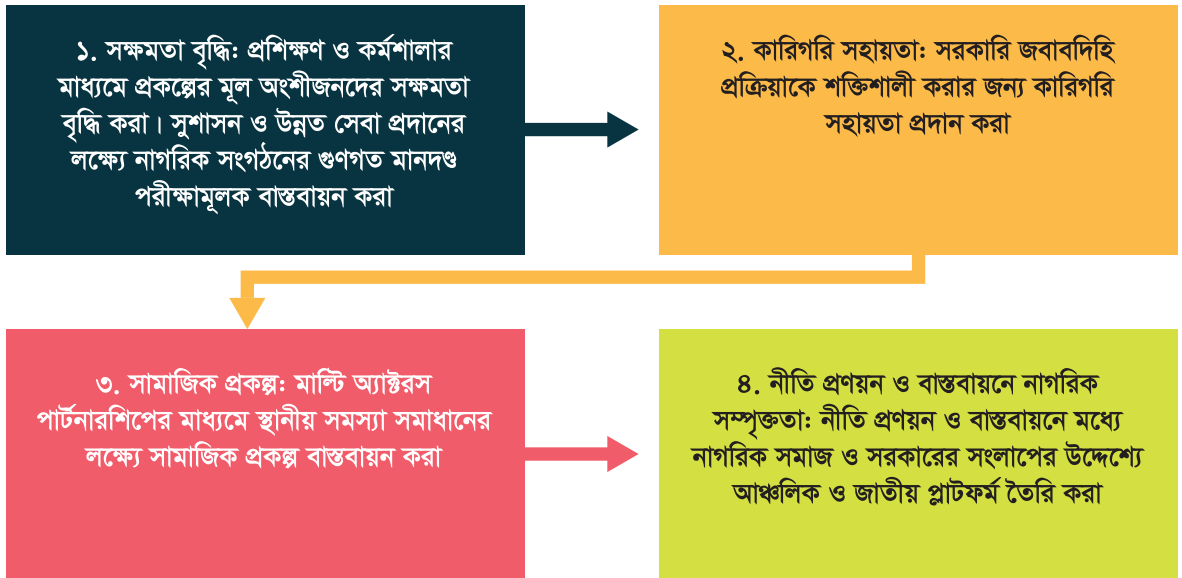
(ক) প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্পের কাজ সম্পর্কে প্রশিক্ষণার্থীরা কতটুকু জানে তা প্রশ্ন-উত্তরের মাধ্যমে যাচাই করণ। জিজ্ঞাসা করণ- আমাদের কারো কোনো ধারণা আছে কি না প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্পে কী কাজ হয়? দু'একজন জানতেও পারে বা শুনে থাকতেও পারে। আগে থেকে ধরে নেবেন না যে তাঁরা এ প্রকল্প বিষয়ে কিছু জানে না। এমনও হতে পারে যে তাঁরা সত্যিই জানে না। তারপরও জিজ্ঞাসা করে দেখতে হবে। তাঁরা যদি এ বিষয়ে কিছু বলতে পারে, তাহলে তাদের প্রশংসা করণ।

এরপর প্রকল্প পরিচিতি শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট দেখিয়ে প্রকল্পের মৌলিক বিষয়গুলোর ওপর একটি ধারণা দিন। প্রকল্পটি সম্পর্কে মোটামুটি একটি ধারণা যদি তাঁরা পায় তবে তাঁরা তাদের কাজের গুরুত্ব অনুধাবন করতে পারবে এবং এ প্রকল্পের গুরুত্বও তাঁরা অনুধাবন করতে পারবে।

(খ) বলুন, ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও বাংলাদেশ সরকারের অর্থায়নে ও অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে বৃটিশ কাউন্সিল প্ল্যাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্পটি বাংলাদেশের ২১টি জেলায় বাস্তবায়ন করছে।

(গ) বলুন, এ প্রকল্পের রূপকল্প হচ্ছে-“স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক শাসন প্রক্রিয়া বাস্তবায়নে বাংলাদেশ সরকার ও নাগরিক সমাজকে সহায়তা করা”।

(ঘ) বলুন, পিফরডি'র উদ্দেশ্য হলো, সরকারি সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও জবাবদিহি প্রক্রিয়ায় নাগরিক ও নাগরিক সমাজের অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির জন্য সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি করা। বাংলাদেশে ইউরোপিয়ান ইউনিয়নের কৌশলগত ফ্রেমওয়ার্কের উদ্দেশ্য হলো, ‘গণতান্ত্রিক শাসন প্রক্রিয়া শক্তিশালী করা’, যা ইউরোপিয়ান ইউনিয়নের ২০১৪-২০২০ সালের মাল্টি-অ্যানুয়াল ইনডিকেটিভ প্রোগ্রামের অন্তর্ভুক্ত। এ প্রকল্পটি বাংলাদেশের রূপকল্প ২০২১, সপ্তম পঞ্চ বার্ষিক পরিকল্পনা এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্য (এসডিজি) ১৬: (সর্বস্তরে কার্যকরী জবাবদিহি ও অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রতিষ্ঠান বিনির্মাণ করা) বাস্তবায়নে সহায়তা করছে। এ প্রকল্পের উপাদানগুলো নিম্নে দেওয়া হলো: (স্লাইড দেখান)



১. সরকারি নীতি প্রণয়নে নাগরিক স্বার্থ যথাযথভাবে তুলে ধরার লক্ষ্যে নাগরিক সংগঠনের(সিএসও) এর সক্ষমতা বৃদ্ধি করা

২. সক্ষমতা উন্নয়নের মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তাদের জবাবদিহি ও সেবার মান উন্নত করা

৩. সরকার ও নাগরিক সমাজের মধ্যে কার্যকর সংলাপের জন্য নতুন পদ্ধতি ও প্রাটফর্ম তৈরি ও চর্চা করা

(ঙ) বলুন, এ প্রকল্পের মাধ্যমে ৩টি ফলাফল অর্জিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে যা নিম্নরূপ: (স্লাইড দেখান)

ধাপ ৭. প্রশিক্ষণপূর্ব শিখন মূল্যায়ন

- বলুন, এখন আমরা একটি ছোট প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়নে অংশগ্রহণ করব। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থীকে প্রশিক্ষণপূর্ব শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা প্রদান করুন। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থী তাদের নিজ নিজ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অনুযায়ী প্রশ্নমালা পূরণ করবে। বলুন, এর জন্য সময় রয়েছে ১৫ মিনিট। ১৫ মিনিটের মধ্যে আমাদের শেষ করতে হবে।
- বলুন, প্রশ্নমালায় মোট ১৫টি প্রশ্ন আছে। প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৪টি করে উত্তর দেয়া রয়েছে। প্রথমে ভালো করে প্রশ্নটি পড়তে হবে, তারপর উত্তরগুলো পড়তে হবে এবং তারপর সঠিক উত্তরটি বাছাই করে নম্বরটির ওপর টিক চিহ্ন দিতে হবে। একটি প্রশ্নকে উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন এবং বুঝেছে কি না নিশ্চিত করুন।
- প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন ফরম পূরণের পর তা সংগ্রহ করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে প্রথম অধিবেশন শেষ করুন।

প্রশিক্ষণের নাম: সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণ ভেন্যু:.....

তারিখ:

প্রশিক্ষণার্থীর নাম: পদবী:

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বলতে কী বোঝায়?	(১)	রাষ্ট্র ও সমাজে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ চর্চার জন্য প্রণীত দলিলই হচ্ছে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল
	(২)	যে কৌশলে জাতীয় শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠিত হয় তাকেই জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বলে
	(৩)	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল হচ্ছে রাষ্ট্রীয় পর্যায়ে ন্যায় বিচার প্রতিষ্ঠার দলিল
	(৪)	জানি না
২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সাথে মোট কয়টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও কয়টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান অন্তর্ভুক্ত?	(১)	৫টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ১টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান এতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(২)	১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান এতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৩)	সবগুলো রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং সবগুলো অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান এতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৪)	জানি না
৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের উদ্দেশ্য কী?	(১)	সরকারি সকল প্রতিষ্ঠানকে জবাবদিহির আওতায় আনা
	(২)	সমাজের সকলকে দায়িত্বশীল করা
	(৩)	রাষ্ট্র ও সমাজে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা
	(৪)	জানি না
৪. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় কী?	(১)	নৈতিকতা কমিটি গঠন করে জবাবদিহি, স্বচ্ছতা ও সততার নিরন্তর চর্চা করা
	(২)	সরকারি প্রতিষ্ঠানকে জনগণ থেকে যতটুকু সম্ভব আলাদা করে রাখা
	(৩)	জনগণের সব অভিযোগের প্রতি গুরুত্ব না দেওয়া
	(৪)	জানি না
৫. তথ্য বলতে কী বোঝায়?	(১)	তথ্য হচ্ছে কোনো খবর
	(২)	পত্রপত্রিকায় যেসব সংবাদ প্রকাশিত হয় তাই তথ্য
	(৩)	“তথ্য অর্থ কোনো কর্তৃপক্ষের গঠন, কাঠামো ও দাপ্তরিক কর্মকাণ্ড সংক্রান্ত যে কোনো স্মারক, বই, নকশা, মানচিত্র, চুক্তি, তথ্য-উপাত্ত, লগ বই, আদেশ বিজ্ঞপ্তি, দলিল, নমুনাপত্র, প্রতিবেদন ইত্যাদিকে বোঝায়
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
৬. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য কী	(১)	চাহিবামাত্র সকল তথ্য দিয়ে দেওয়া
	(২)	সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাকে তথ্য প্রদানের বাধ্য করা
	(৩)	তথ্য দেওয়ার ক্ষেত্রে সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা
	(৪)	জানি না
৭. তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো কী?	(১)	তথ্য অধিকার কমিটি গঠন করা
	(২)	তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপিল কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করা এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করা
	(৩)	তথ্য চেয়ে আবেদন জমা দেওয়ার জন্য একটি তথ্য বক্স স্থাপন করা
	(৪)	জানি না
৮. তথ্য প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় কী	(১)	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম, তথ্য সরবরাহের অপারগতার নোটিশ এবং আপিল আবেদন ফরম নিশ্চিত করা ও চাহিদামত তথ্য প্রদানে যত্নবান হওয়া
	(২)	তথ্য দিতে যতটুকু সম্ভব গড়িমসি করা কারণ তথ্য দিতে গেলে শুধু এই কাজই করতে হবে
	(৩)	তথ্য দেওয়ার ক্ষেত্রে আবেদনকারী দলীয় লোক কি না তা বিবেচনায় নিয়ে তথ্য দেওয়া
	(৪)	জানি না
৯. সিটিজেনস চার্টার বলতে কী বোঝায়?	(১)	সিটিজেনস চার্টার হচ্ছে নাগরিকদের দাবীনামা
	(২)	সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো কী কী কাজ করে তার বিবরণই হচ্ছে সিটিজেনস চার্টার
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি, যেখানে নাগরিকের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১০. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য কী?	(১)	সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে
	(২)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য বাড়তি ঝামেলা সৃষ্টি করা
	(৩)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি কর্মকর্তাদের কাজ বৃদ্ধি করা
	(৪)	জানি না
১১. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল কী কী	(১)	সময়মতো সেবা পাওয়া, কোন কাজে কী কী কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
	(২)	কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
	(৩)	সেবা পাওয়ার জন্য করণীয়গুলো কী কী তা জানা
	(৪)	উপরের সবগুলোই
১২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায়?	(১)	সেবা প্রাপ্তি সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে যে অভিযোগের উৎপত্তি হয় তার প্রতিকার দেওয়ার জন্য যে ব্যবস্থা তাই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(২)	সরকারি সেবা পাওয়ার পদ্ধতিই হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(৩)	সরকারি কর্মকর্তাদের সামর্থ্য কম, সেবা দিয়ে সবাইকে সন্তুষ্ট করা সম্ভব নয়, তাই অভিযোগ থাকবেই
	(৪)	জানি না
১৩. অভিযোগ কিভাবে দাখিল করতে হবে?	(১)	সংশ্লিষ্ট অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে
	(২)	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে
	(৩)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
	(৪)	উপরের সবগুলোই সঠিক

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১৪. অভিযোগ পাওয়ার পর কতদিনের মধ্যে তা নিষ্পত্তি করতে হবে?	(১)	সঙ্গে সঙ্গে নিষ্পত্তি করতে হবে
	(২)	অভিযোগ পাওয়ার ৯০ দিনের মধ্যে অনিক কর্তৃক নিষ্পত্তি হতে হবে
	(৩)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক কোনো অভিযোগ গ্রহণের তারিখ থেকে অনধিক ৩ (তিন) মাসের মধ্যে তার নিষ্পত্তি করতে হবে। অনিবার্য কারণে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে যথাযথ কর্তৃপক্ষ নিষ্পত্তির সময়সীমা অনধিক এক মাস বর্ধিত করতে পারবে।
	(৪)	জানি না
১৫. আপনার কার্যালয় এলাকায় সুশাসন সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পর্কে আপনার মতামত বলুন।	(১)	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল সম্পর্কে আমার প্রতিষ্ঠান অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(২)	তথ্য অধিকার সম্পর্কে আমার প্রতিষ্ঠান অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার আমরা তৈরী করেছি এবং চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করি
	(৪)	উপরের সবগুলোই সঠিক

অধিবেশন-২: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি ও যৌক্তিক ভিত্তি আলোচনা করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্য প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি
- জাতীয় শুদ্ধাচার ব্যবস্থা
- জাতীয় শুদ্ধাচারের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

সময়: ১০.০০-১১.০০ (১ ঘন্টা)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি

১) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি সম্পর্কে প্রশিক্ষণার্থীরা কতটুকু জানেন তা প্রশ্ন-উত্তরের মাধ্যমে যাচাই করুন।
জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের পটভূমি কী ছিল? উত্তর শুনুন।

২) দু'একজন জানতে পারে, আগে থেকে ধরে নেবেন না যে তাঁরা এ বিষয়ে কিছু জানেন না। এমনও হতে পারে যে তাঁরা সত্যিই জানেন না। তারপরও জিজ্ঞাসা করে দেখতে হবে। তাঁরা যদি এ বিষয়ে কিছু বলতে পারে তাহলে তাদের প্রশংসা করুন।

৩) তাদের কথার সাথে যুক্ত করে বলুন, “বর্তমান সরকার সুশাসন প্রতিষ্ঠায় প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। সে আলোকে আইনকানুন, নিয়মনীতি, পরিকল্পনা ও বিভিন্ন কৌলিল প্রণয়ন করা হয়েছে এবং তাদের বাস্তবায়ন অব্যাহত আছে; দুর্নীতির বিরুদ্ধে কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ করা হচ্ছে। কিন্তু সুশাসন প্রতিষ্ঠার জন্য কেবল রাষ্ট্রীয় নিয়মনীতি, আইনকানুন প্রণয়ন ও প্রয়োগই যথেষ্ট নয়; তার জন্য সামগ্রিক এবং নিরবচ্ছিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ প্রয়োজন। সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সামগ্রিক উদ্যোগের সহায়ক কৌশল হিসাবে সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়ে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন করা হয়েছে”।

৪) বলুন, সুশাসন নিশ্চিত ৫টি প্রধান নীতি নিয়ে সরকারি পর্যায়ে কাজ হচ্ছে, এগুলোকে একত্রে Social Accountability Policy Instruments বলা হয়। এ ৫টি নীতির অন্যতম ৪টি নীতি হচ্ছে: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, তথ্য অধিকার আইন ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা। আমরা এ প্রশিক্ষণে ধারাবাহিকভাবে এ ৪টি নীতি নিয়ে আলোচনা করব। সুশাসন নিশ্চিতকরণে উল্লিখিত নীতিগুলোর বাস্তবায়ন করা প্রত্যেক সরকারি কর্মকর্তার আইনী দায়িত্ব। এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আমরা সুশাসনের নীতিগুলো সম্পর্কে ভালোভাবে জানব এবং ফলপ্রসূভাবে এ নীতি ও কৌশলগুলো কাজে লাগাব এটিই এ প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য এবং এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে আমরা সকলেই অবদান রাখব এটিই প্রত্যাশা।

ধাপ ২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা

ক) জিজ্ঞাসা করুন-শুদ্ধাচার বলতে কী বোঝায়? ধরে নেবেন না যে প্রশিক্ষণার্থীরা বিষয়টি জানেন না, তাদের আস্থায় নিন, উত্তর শুনুন। স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

- এ দলিলে শুদ্ধাচার বলতে সাধারণভাবে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ বোঝায়। এর দ্বারা একটি সমাজের কালোত্তীর্ণ মানদণ্ড, নীতি ও প্রথার প্রতি আনুগত্যও বোঝানো হয়। ব্যক্তি-পর্যায়ে এর অর্থ হল কর্তব্যনিষ্ঠা ও সততা, তথা চরিত্রনিষ্ঠা। এই দলিলটিতে শুদ্ধাচারের এই অর্থই গ্রহণ করা হয়েছে।
- সমাজ ও রাষ্ট্রে সুশাসন সংহতকরণে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের কোন বিকল্প নেই।
- একটি ন্যায়ভিত্তিক, শুদ্ধাচারী সমাজ প্রতিষ্ঠা বাংলাদেশের সংবিধানিক অঙ্গীকার। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানে ‘মানবসত্তার মর্যাদা ও মূল্যের প্রতি শ্রদ্ধাবোধ’ রাষ্ট্র-পরিচালনার অন্যতম মূলনীতি হিসাবে চিহ্নিত হয়েছে এবং ‘অনুপার্জিত আয়’কে সর্বতোভাবে বারিত করার অঙ্গীকার ব্যক্ত হয়েছে। এই নীতির সুষ্ঠু বাস্তবায়নের জন্য রাষ্ট্র ও সমাজে দুর্নীতি দমন ও শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার প্রয়োজনীয়তা অনস্বীকার্য।
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প (vision) হল সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা এবং অভিলক্ষ্য (mission) হল রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা। শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা এবং দুর্নীতি প্রতিরোধের ক্ষেত্রে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান যেমন গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে, তেমনই পরিবার, শিক্ষা-প্রতিষ্ঠান, রাজনৈতিক দল, গণমাধ্যম, সুশীল সমাজ ও এনজিও এবং শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান, সাকুল্যে অরাজ্যীয় হিসাবে চিহ্নিত প্রতিষ্ঠানসমূহের ভূমিকাও সমধিক গুরুত্বপূর্ণ।

খ) বলুন, “শুদ্ধাচার বলতে বোঝায় নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ এবং কোনো সমাজের কালোত্তীর্ণ মানদণ্ড, প্রথা ও নীতির প্রতি আনুগত্য। ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচার বলতে বোঝায় কর্তব্যনিষ্ঠা এবং সততা”।

গ) বলুন, ১৮ অক্টোবর, ২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত মন্ত্রিসভা বৈঠকে এ কৌশলপত্রটি চূড়ান্তভাবে অনুমোদিত হয়, ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠান এর সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

ঘ) বলুন, পৃথিবীর অন্যান্য দেশে শুদ্ধাচারের ধারণা ও চর্চা হচ্ছে, অনেক দেশে আমাদের আগেই শুরু হয়েছে যেমন;

Malaysia:	National Integrity Plan in Malaysia (2004)
Brazil:	Public sector Integrity in Brazil (2010)
Canada:	Public sector Integrity Commission of Canada
Uganda:	National strategy to fight corruption and rebuild Ethics & Integrity in Uganda (2008-2013)
Japan:	National Public Service Ethics Act, 1999
Kenya:	Kenya Integrity Plan 2015
Bangladesh:	National Integrity Strategy (NIS), 2012

ঙ) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, আপনি সাহায্য করুন যাতে তাঁরা শুদ্ধাচার বলতে কী বোঝায় তা বুঝতে পারে। কমপক্ষে ৫ থেকে ৭ মিনিট আলোচনাটি চালিয়ে যান।

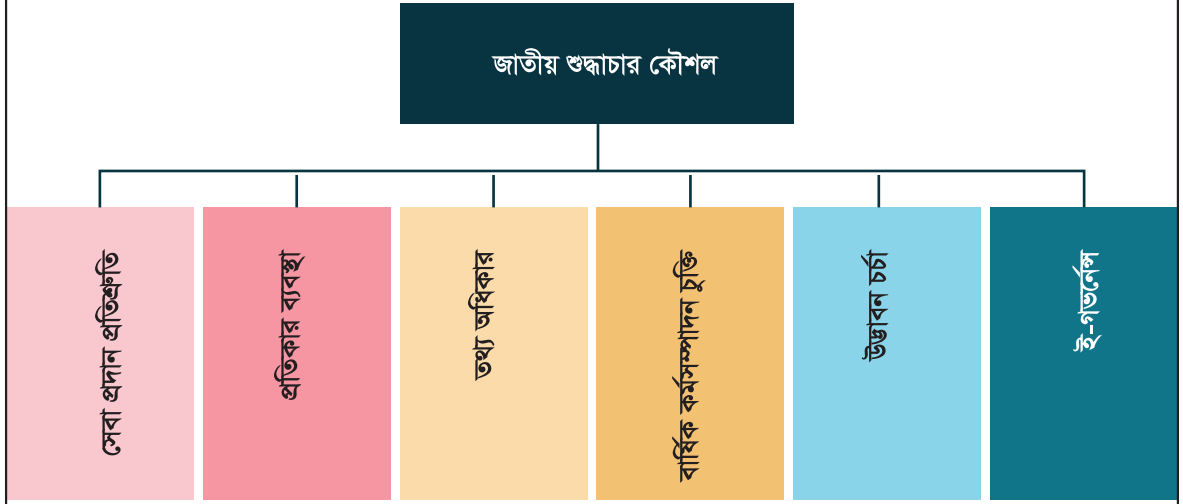
ধাপ ৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

ক) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য কী উত্তর শুনুন, বলুন, সুশাসন পাওয়া জনগণের অধিকার, এটি কোনো সুযোগ (privilege) নয়। তাই সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে এ অধিকার বাস্তবায়নের জন্য সমাজ ও রাষ্ট্রকে অনিয়ম-দুর্নীতিমুক্ত রাখা এবং শাসনপ্রক্রিয়া (governance process), পদ্ধতি ও উপায়সমূহ (means) প্রায়োগিক সকল ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা করা একটি অপরিহার্য কৌশল।

খ) স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

রাষ্ট্র ও সমাজের বিভিন্ন পরিস্থিতিতে দুর্নীতি প্রতিরোধের জন্য প্রণীত বিভিন্ন আইন এবং প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার মধ্যে সমন্বয় ও সামঞ্জস্যবিধান প্রয়োজন। সরকারি দপ্তর ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার অতি সহজে বিভিন্ন কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি প্রতিষ্ঠা করতে সহায়তা করছে।

গ) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের মুখ্য উদ্দেশ্য হলো রাষ্ট্র ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা। এজন্য কৌশলপত্রে ডিটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের উল্লেখ করা হয়েছে যার স্লাইড নিম্নে দেয়া হলো-



৪) বলুন, সরকার ইতিমধ্যে এ সকল বিষয়কে বাস্তব রূপদানের জন্য প্রভূত অগ্রগতি সাধন করেছে। যেমন; সরকার ইতিমধ্যে নিম্নে উল্লিখিত কৌশলপত্র বা নীতিমালা বা আইন প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের কাজ করেছে-

১. নাগরিক সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রত্যেক সরকারি প্রতিষ্ঠানে সিটিজেনস চার্টার তৈরি করা হয়েছে	৪. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে
২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়েছে	৫. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে উদ্ভাবন চর্চা সংক্রান্ত কার্যক্রম সমন্বয় ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে
৩. তথ্য অধিকার আইন প্রণয়ন ও তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে	৬. ই-গভর্নেন্স এর প্রচার ও প্রসার ঘটানো হচ্ছে।

৫) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের বিধানানুসারে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এ কৌশল বাস্তবায়ন করেছে, এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৪. জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ

১) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতিগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, বলুন, বাংলাদেশের সংবিধানের চেতনায় ন্যায়ভিত্তিক, শুদ্ধাচারী সমাজ প্রতিষ্ঠা আমাদের সকলের অঙ্গীকার। সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”।

২) বলুন, দুর্নীতি প্রতিরোধের বিধান সুদূর অতীত থেকে বিদ্যমান, বর্তমানেও তা অব্যাহত। যথা:

- সংবিধান
- দণ্ডবিধি, ১৮৬০
- দুর্নীতি দমন আইন, ১৯৪৭
- পুনর্গঠিত দুর্নীতি দমন কমিশন, ২০০৪
- পাবলিক প্রকিউরম্যান্ট অ্যাক্ট, ২০০৬
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯
- জনস্বার্থ-সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান (সুরক্ষা) আইন, ২০১১
- মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২

৩) জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতিগুলো কী কী এবং গৃহীত পদক্ষেপগুলো নিয়ে আরও কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৫. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি

১) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি কী? উত্তর শুনুন এবং বলুন, আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য দুর্নীতি দমন ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা গুরুত্বপূর্ণ; ২০২১ সালে বাংলাদেশকে একটি মধ্য আয়ের দেশে পরিণত করার পাশাপাশি মধ্য আয়ের দেশের জনগণ যেসব অধিকার ভোগ করে তা নিশ্চিত করতে হবে।

২) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনায় প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা, দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন, শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল প্রণয়ন/সংস্কার/হালনাগাদকরণ ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র জারি; ওয়েবসাইটে সেবাবন্ধ হালনাগাদকরণ; সুশাসন প্রতিষ্ঠা; সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার/প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার; ত্রয়ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার; স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ; শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম; শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান; অর্থ বরাদ্দ এবং পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন শীর্ষক নিম্নোক্ত ১২টি ক্ষেত্রে কার্যক্রম নির্ধারণ করা হয়েছে:

৩) বলুন, বর্তমানে সামাজিক ক্ষেত্রেও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল সফলভাবে বাস্তবায়ন জরুরী। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি নিয়ে আরও কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৬: আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপটে শুদ্ধাচারের ধারণা ও চর্চা

বলুন, আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপটে শুদ্ধাচারের ধারণা ও চর্চা বহুমান যা নিম্নরূপ-

- Malaysia: National Integrity Plan in Malaysia (2004)
- Brazil: Public sector Integrity in Brazil (2010)
- Slovenia: Integrity & prevention of corruption Act (Slovenia)
- Canada: Public sector Integrity Commission of Canada.
- Uganda: National strategy to fight corruption and rebuild Ethics & Integrity in Uganda (2008-2013)
- Japan: National Public Service Ethics Act 1999
- Kenya: Kenya Integrity Plan 2015

ধাপ ৭. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

ক) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য কী? উত্তর শুনুন, আপনার মতামত দিন, প্রশংসা করুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

রূপকল্প (vision): সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা

অভিলক্ষ্য (mission): রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা

খ) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা পরবর্তী ধাপের আলোচনা শুরু করব।

অধিবেশন-৩: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান বিশেষ করে সরকারি কর্মকর্তারা কী কী ভূমিকা পালন করতে পারে তা বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও ৬টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

সময়: ১১.৩০-১২.১৫ (৪৫ মিনিট)

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

ক) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে ১০টি রাষ্ট্রীয় ও ৬ অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এসব প্রতিষ্ঠানে শুদ্ধাচার চর্চার প্রেক্ষাপট ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ, শুদ্ধাচার নিশ্চিতকল্পে প্রতিষ্ঠানসমূহের লক্ষ্য নির্ধারণ, লক্ষ্য অর্জনে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ সন্নিবেশ এবং সুপারিশ বাস্তবায়নে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।

খ) বলুন, রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানগুলো হলো-



গ) বলুন, আমরা এখানে যারা উপস্থিত আছি তাঁরা সবাই সরকারী কর্মকর্তা তাই শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারী কর্মকর্তারা কী কী করতে পারে তা নিয়েই মূলত আমরা আলোচনা করব।

ঘ) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল এ উল্লিখিত ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের চ্যালেঞ্জসমূহ, প্রত্যেকটি প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যসমূহ এবং তা উত্তরনের সুপারিশসমূহ (স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি) বাস্তবায়নে সময়াবদ্ধ কর্ম পরিকল্পনা বিস্তারিতভাবে বিবৃত করা হয়েছে। যা নিম্নরূপ-

২.১ নির্বাহী বিভাগ ও জনপ্রশাসন

সরকারি কর্মকাণ্ডে একটি বৃহৎ অংশ নির্বাহী বিভাগের মাধ্যমে পরিচালিত হয়ে থাকে এবং শুদ্ধাচার প্রতিপালনের ক্ষেত্রে এই বিভাগ সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।

২.১.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- সিভিল সার্ভিস আইন প্রণয়ন;
- উন্নততর দায়বদ্ধতাসহ কর্মসম্পাদনে পাবলিক সার্ভিসের অধিকতর স্বাধীনতা নিশ্চিতকরণ;
- প্রশাসনিক কর্মপ্রক্রিয়ায় অধিকতর দক্ষতা ও কার্যকারিতা আনয়ন;
- নির্বাহী বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি, বদলি ও প্রণোদনামূলক পারিতোষিকের সঙ্গে সম্পাদিত কর্ম-মূল্যায়নের সংযোগ সাধন।

২.১.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: জনগণের চাহিদা ও দাবির প্রতি দ্রুত সাড়া দানে সক্ষম, এবং জনগণ ও সংসদের নিকট দায়বদ্ধ, স্বচ্ছ নির্বাহী বিভাগ প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- প্রতি বছর নির্দিষ্ট সময়ে জনপ্রশাসনে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সম্পদ-বিবরণী নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের নিকট জমাদানের ব্যবস্থা করা;
- বেআইনি কাজ ও অসদাচরণ সম্পর্কে তথ্য-প্রদানকারী ব্যক্তিদের সুরক্ষার জন্য জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা প্রদান) আইন বাস্তবায়ন;
- পাবলিক সার্ভিসে grievance redress system-এর আওতায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি প্রবর্তন;
- একটি আধুনিক বার্ষিক সম্পাদিত কর্ম-মূল্যায়ন পদ্ধতি এবং প্রণোদনা ও পারিতোষিক ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- প্রতি বছর নিয়মিতভাবে শূন্য পদে কর্মকর্তা-কর্মচারী নিয়োগ নিশ্চিত করা।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- পাবলিক সার্ভিসের দক্ষতা বৃদ্ধি ও আধুনিকায়নের জন্য সিভিল সার্ভিস আইন প্রণয়ন;
- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়নের মাধ্যমে একটি দক্ষ, দায়বদ্ধ, যোগ্য ও দ্রুত সাড়া দানে সক্ষম নির্বাহী বিভাগ প্রতিষ্ঠা;
- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা উন্নয়নের জন্য কর্মকালীন প্রশিক্ষণ পরিচালনা এবং প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানসমূহের সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ;
- জ্যেষ্ঠতা, কৃতি, জ্ঞান ও দক্ষতার ভিত্তিতে প্রতিযোগিতামূলক পদোন্নতি পদ্ধতি প্রবর্তন;
- সরকারি সেবায় কার্যকারিতা আনয়ন ও গণমানুষের কাছে তা দ্রুত ও সহজলভ্য করার লক্ষ্যে ই-গভর্ন্যান্স প্রবর্তন ও তার প্রসার;
- সরকারি কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য যৌক্তিক বেতন কাঠামো নির্ধারণ ও জীবনযাত্রার ব্যয়ের সঙ্গে সামঞ্জস্য বিধান করে এগুলির সমন্বয় সাধন।

২.২ জাতীয় সংসদ

২.২.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- জাতীয় সংসদ ও নির্বাহী বিভাগের মধ্যে উন্নততর দায়বদ্ধতামূলক সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা;
- সংসদীয় স্থায়ী কমিটিসমূহের উন্নততর তত্ত্বাবধানকার্য সম্পাদন;
- কার্যকর ফাইন্যান্সিয়াল ওভারসাইট কমিটি (সরকারি হিসাব কমিটি, সরকারি প্রতিষ্ঠান কমিটি, অনুমিত হিসাব কমিটি) গঠন, তাদের পরিবীক্ষণ ও তদারকি কার্য সম্পাদন।

২.২.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সংসদে আইন প্রণয়ন ও সরকারের কার্যক্রম তদারকির (oversight) মাধ্যমে জনগণের আশা-আকাঙ্ক্ষার প্রতিফলন ঘটিয়ে সংসদীয় গণতান্ত্রিক ব্যবস্থা সুসংহতকরণ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- কার্যপ্রণালী-বিধির আওতায় প্রশ্নোত্তরপর্বে প্রধানমন্ত্রী ও মন্ত্রীবৃন্দ এবং বিরোধীদলীয় সংসদ সদস্যদের জন্য যৌক্তিক সময় নিশ্চিতকরণ;
- সংসদ সদস্যবর্গ ও সংসদ সচিবালয়ের কর্মকর্তাদের (ক) আইন প্রণয়ন প্রক্রিয়া, (খ) সংসদীয় কমিটিসমূহের কার্যনির্বাহ, ও (গ) বাজেট প্রক্রিয়ায় সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- সরকারি হিসাব সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি কর্তৃক সরকারের বার্ষিক আর্থিক হিসাব ও সরকারের নির্দিষ্টকরণ হিসাব তৎসম্পর্কিত মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের রিপোর্ট ও তৎপ্রণীত অন্যান্য রিপোর্ট পরীক্ষার মাধ্যমে বিভিন্ন দপ্তরের কার্যাবলী পর্যবেক্ষণ ও তত্ত্বাবধান জোরদারকরণ;

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সংসদের অধিবেশনে বিরোধীদলের নিয়মিত অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- সংসদের প্রথম অধিবেশনেই বিভিন্ন দলের আনুপাতিক প্রতিনিধিত্বের ভিত্তিতে সংসদীয় স্থায়ী কমিটিসমূহ গঠনের রীতি অব্যাহত রাখা;
- প্রণীতব্য আইন কার্যকরভাবে পর্যালোচনা এবং সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকল্পে সংসদ কর্তৃক স্থায়ী কমিটিসমূহকে পর্যাপ্ত তথ্য-উপাত্ত প্রদান নিশ্চিতকরণ; সেই সঙ্গে কার্য প্রণালী বিধির আওতায় বিশেষজ্ঞদের অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করে কমিটিসমূহকে শক্তিশালীকরণ;
- জাতীয় সংসদকে অধিকতর দক্ষ ও কার্যকর করার জন্য যথোপযুক্ত সহায়তা প্রদান।

২.৩ বিচার বিভাগ

২.৩.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্বচ্ছ নিয়োগ পদ্ধতি প্রবর্তন;
- বিচার বিভাগের অধিকতর আর্থিক স্বায়ত্তশাসন;
- বিচারকগণের দায়বদ্ধতা অধিকতর দৃশ্যমান করা।

২.৩.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: রাষ্ট্রের একটি স্বাধীন, কার্যকর ও নিরপেক্ষ অঙ্গ হিসাবে বিচার বিভাগের প্রতিষ্ঠা লাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- জুডিশিয়াল কর্মকর্তাদের আচরণবিধির যথাযথ বাস্তবায়ন;
- সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে সুপ্রীম কোর্টের রেজিস্ট্রারের কার্যালয়কে শক্তিশালীকরণ। মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ
- সুপ্রীম কোর্টে বিচারক নিয়োগের লক্ষ্যে আইন/বিধিমালা/নীতিমালা প্রণয়ন;
- নিয়োগ ও পদোন্নতির জন্য সংবিধানের সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদ অনুসারে বিধি প্রণয়ন এবং যোগ্যতার মানদণ্ডের প্রয়োগ নিশ্চিতকরণ;
- মামলার জট হ্রাসকরণ;
- বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা সম্প্রসারণ ও জোরদারকরণ।

২.৪ নির্বাচন কমিশন

২.৪.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ:

- সর্বজনীনভাবে গ্রহণযোগ্য নির্বাচন কমিশন গঠন;
- নির্বাচন কমিশনের স্বাধীনতা সমুন্নত রাখা;
- বিদ্যমান নির্বাচন আইন ও বিধিমালায় সুষ্ঠু প্রয়োগ।

২.৪.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: অবাধ, নিরপেক্ষ ও বিশ্বাসযোগ্য নির্বাচন অনুষ্ঠানে সক্ষম এবং সম্পূর্ণ স্বাধীন সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে নির্বাচন কমিশনকে কার্যকর রাখা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত কার্যক্রম অব্যাহত রাখা;
- নির্বাচন ব্যবস্থায় কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- যথাযথ চাহিদা নিরূপণের ভিত্তিতে সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ এবং নির্বাচন কমিশন প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউটকে শক্তিশালী করা;
- উন্নততর প্রযুক্তির মাধ্যমে কমিশনের কারিগরি সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং নির্বাচন ব্যবস্থাপনায় উৎকর্ষ সাধন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- কমিশনারগণের নিয়োগ এবং তাঁদের সুবিধা বিষয়ক আইন/ বিধিমালা/ নীতিমালার সংস্কার সাধন;
- নির্বাচন কমিশনের প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো সরকার কর্তৃক অনুমোদন;
- উন্নততর নির্বাচনী সংস্কৃতি চর্চা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে নির্বাচকমণ্ডলী ও প্রার্থীদের সচেতনতা বৃদ্ধি;
- নির্বাচনী বিরোধ দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্যে আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার।

২.৫ অ্যাটার্নি জেনারেল

২.৫.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- অ্যাটার্নি জেনারেলের কার্যালয়ের স্বাধীনতা অক্ষুন্ন রাখা এবং নিরপেক্ষ, দক্ষ ও টেনিউরভিত্তিক পেশাদার আইন কর্মকর্তা নিয়োগ;
- অ্যাটার্নি জেনারেলের কার্যালয়ের প্রতি উন্নততর বিশ্বাস ও আস্থার মনোভাব সৃষ্টি।

২.৫.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সংবিধান ও দেশের বিচার ব্যবস্থাকে সমুল্লত রাখার জন্য অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয়কে একটি স্বাধীন, নিরপেক্ষ এবং দক্ষ প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলা।

স্বল্প ও মধ্যমেয়াদি সুপারিশ

- আইন কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধিকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ;
- আইন কর্মকর্তাগণের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ।

দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- রাষ্ট্রস্বার্থ রক্ষার জন্য সুস্পষ্ট কার্যপরিধিসহ নির্দিষ্ট সময়ের জন্য অ্যাটর্নি জেনারেল নিয়োগ; অ্যাটর্নি জেনারেল ও অন্যান্য আইন কর্মকর্তার নিয়োগ ও সুবিধার বিষয়ে আইন/বিধিমালা প্রণয়ন;
- দেওয়ানি, রীট ও ফৌজদারি শাখার মত বিশেষায়িত ইউনিট স্থাপনপূর্বক অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয় পুনর্গঠন;
- দরিদ্র জনগণের আইনি সহায়তা কার্যক্রম সম্প্রসারণ।

২.৬ সরকারি কর্মকমিশন

২.৬.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- আর্থিক ও ব্যবস্থাপনাগত প্রশাসনসহ সরকারি কর্মকমিশনের অধিকতর স্বাধীনতা অর্জন;
- সরকারি কর্মকমিশনের অধিকতর বিশ্বাস ও আস্থা অর্জন;
- অধিকতর স্বচ্ছ ও ত্রুটিহীন নিয়োগ পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা;
- কমিশনের অভ্যন্তরীণ জবাবদিহি পদ্ধতির উন্নতি সাধন;
- প্রতি বছর নিয়মিতভাবে বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিসের বিভিন্ন ক্যাডারে কর্মকর্তা নিয়োগ।

২.৬.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: উপযুক্ত সরকারি কর্মকর্তাদের নিয়োগ সুপারিশ করার লক্ষ্যে সরকারি কর্মকমিশনের একটি কার্যকর, আধুনিক ও পেশাদার প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- আধুনিক নিয়োগ প্রক্রিয়া বিষয়ে সরকারি কর্মকমিশনের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- মেধাভিত্তিতে অধিকতর নিয়োগ ও কোটা পদ্ধতি যৌক্তিকীকরণ;
- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি সংক্রান্ত মানদণ্ড নির্ধারণ ও তা বাস্তবায়নের মাধ্যমে পদোন্নতি সুপারিশকরণ;
- সরকারি কর্মকমিশনের সভাপতি ও অন্যান্য সদস্যগণের নিয়োগের মানদণ্ড ও প্রক্রিয়া পুনর্বিবেচনা এবং অধিকতর স্বচ্ছ মনোনয়ন প্রক্রিয়া অনুসরণ;
- তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক মনোনয়ন পদ্ধতি প্রবর্তন (আবেদন প্রক্রিয়াকরণ, প্রাথমিক ও লিখিত পরীক্ষা অনুষ্ঠান)।
- মৌখিক পরীক্ষায় স্বচ্ছতা ও বস্তুনিষ্ঠতা আনয়নের লক্ষ্যে ম্যানুয়াল প্রণয়ন;
- সাংবিধানিক অবস্থানের আলোকে কমিশনের ব্যবস্থাপনাগত ও আর্থিক স্বায়ত্তশাসন প্রদান ও কমিশনের সচিবালয়কে শক্তিশালীকরণ;
- কমিশনের কর্মকাণ্ড একাধিক কমিশনের মধ্যে বিভাজনের মাধ্যমে প্রার্থী যাচাইকার্যে সুষ্ঠুতা ও দ্রুততা আনয়ন।

২.৭ মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রক

২.৭.১ চ্যালেঞ্জ

এ ক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- গ্রহণযোগ্য ও স্বাভাবিক সময়ের ব্যবধানে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের রিপোর্ট লভ্য হওয়া, যাতে তাঁর কার্যালয় সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের আর্থিক দায়বদ্ধতা নিরূপণের দায়িত্ব যথাযথভাবে পালন করতে সক্ষম হয়;
- আধুনিক নিরীক্ষা পদ্ধতির সঙ্গে সঙ্গতি বিধান করে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের (প্রায়ুক্তিক ভিত্তিসহ) সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং দক্ষ জনবল গঠন;
- নিরীক্ষা ও হিসাব কার্যক্রমের পৃথকীকরণ।

২.৭.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সকল সরকারি প্রতিষ্ঠানের কাছে আর্থিক স্বচ্ছতার দাবিদার একটি কার্যকর প্রতিষ্ঠান হিসাবে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের প্রতিষ্ঠা লাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে নিরীক্ষাধীন সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে নিরীক্ষা পর্যবেক্ষণ ও সুপারিশ পরিপালন নিশ্চিতকরণ;
- যথাসময়ে নিরীক্ষা প্রতিবেদন প্রকাশ এবং সর্বসাধারণের অবগতির জন্য উন্মুক্তকরণ।
- এ সম্পর্কিত আইন পরিবর্তন ও পরিমার্জন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- নিজ দায়িত্ব পালনের ক্ষেত্রে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রককে সংবিধানে প্রদত্ত স্বাধীনতার পরিপ্রেক্ষিতে আর্থিক, প্রশাসনিক ও কারিগরি ক্ষমতা প্রদানের মাধ্যমে এ কার্যালয়কে একটি সাংবিধানিক সংস্থা হিসাবে শক্তিশালীকরণ;
- সর্বোৎকৃষ্ট আন্তর্জাতিক মানের নিরীক্ষার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের জনবল নিয়োগ ও তাদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি।

২.৮ ন্যায়পাল

২.৮.১ চ্যালেঞ্জ

- এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:
- ন্যায়পাল নিয়োগ ও ন্যায়পালের দপ্তর প্রতিষ্ঠা;
- অন্যান্য সাংবিধানিক ও সংবিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানের (যেমন দুর্নীতি দমন কমিশন, মানবাধিকার কমিশন) সঙ্গে দায়িত্বের দ্বৈততা পরিহার

২.৮.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: কার্যকর ন্যায়পাল দপ্তর প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- ন্যায়পাল নিয়োগ, তাঁর দপ্তর প্রতিষ্ঠা ও প্রয়োজনীয় সম্পদ বরাদ্দ করা;
- ন্যায়পালের দপ্তরের জন্য কার্যপরিচালনা নীতিমালা, কর্মপ্রক্রিয়া ও পদ্ধতি প্রণয়ন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সংসদীয় গণতান্ত্রিক ব্যবস্থা, কর্মপরিসর ও আর্থিক স্বায়ত্তশাসনের নিরিখে ন্যায়পাল আইন, ১৯৮০ পর্যালোচনা করা এবং অন্যান্য সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে দায়িত্বের দ্বৈততা পরিহারের ব্যবস্থা গ্রহণ।

২.৯ দুর্নীতি দমন কমিশন

২.৯.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্বাধীনভাবে এবং নিরপেক্ষতার সঙ্গে কমিশনের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য আর্থিক ও আইনি ক্ষমতা লাভ;
- দুর্নীতি দমন কমিশনের নিরপেক্ষতা সম্মুখ রাখা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ;
- মানসম্পন্ন সেবাদান নিশ্চিত করার জন্য প্রাতিষ্ঠানিক ও জনবল-সংশ্লিষ্ট সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- কমিশন কর্তৃক পর্যাপ্ত সম্পদ লাভ;
- তদন্তকার্য পরিচালনা ও অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে কমিশনের কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি।

২.৯.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: দুর্নীতি দমনে কার্যকর একটি প্রতিষ্ঠান হিসাবে দুর্নীতি দমন কমিশনের প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- কমিশনের দক্ষতা ও সক্ষমতা উন্নয়নের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- দুর্নীতি সম্পর্কে তথ্য প্রদানকারীদের সুরক্ষায় সহায়তা প্রদান;
- দুর্নীতি প্রতিরোধ কমিটি গঠনে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার জন্য যোগাযোগ কর্মকৌশল প্রবর্তন;
- নিয়মিতভাবে কমিশনের সদস্য ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সম্পদের হিসাব প্রদান এবং কমিশনের ওয়েবসাইটে তা প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সর্বোৎকৃষ্ট দুর্নীতি প্রতিরোধ পরাকৌশলের অনুকরণ ও অনুশীলন;
- দুর্নীতি প্রতিরোধে সচেতনতা সৃষ্টি ও প্রতিরোধ গড়ে তোলার ক্ষেত্রে নাগরিকগোষ্ঠী ও গণমাধ্যমের সঙ্গে যৌথ উদ্যোগ অব্যাহত রাখা।

২.১০ স্থানীয় সরকার

২.১০.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্থানীয় পর্যায়ে সেবাসমূহের মান উন্নয়ন ও সমন্বয় সাধন;
- স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দায়বদ্ধতা-পদ্ধতির উন্নয়ন;
- স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- সামাজিক-অর্থনৈতিক-ভৌগোলিক বাস্তবতার আলোকে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের সম্পদ বরাদ্দ বৃদ্ধিকরণ।

২.১০.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: স্বচ্ছ, দায়বদ্ধ, স্বনির্ভর, গণকেন্দ্রিক এবং দ্রুত সাড়াদানে সক্ষম স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- স্থানীয় সরকারের বিভিন্ন স্তরে ক্ষমতার বিকেন্দ্রীকরণ;
- উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান ও সংসদ সদস্যগণের এখতিয়ার সুনির্দিষ্টকরণ;
- জেলা পরিষদের কর্মপরিধি নির্দিষ্ট করা এবং জেলাস্তরে কর্মরত অন্যান্য কর্মকর্তার সঙ্গে সম্পর্ক স্পষ্টকরণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সরকারি সম্পদে জনগণের উন্নততর ও ন্যায্যতর অধিকার প্রতিষ্ঠা;
- স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন, স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধির পদ্ধতিগত সংস্কার ও উন্নয়ন সাধন;
- স্থানীয় সরকার প্রতিনিধিদের সক্ষমতা উন্নয়নের লক্ষ্যে সৃজনশীল এবং বহুমুখী উদ্যোগ গ্রহণ।
- স্থানীয় সরকারে নিয়োজিত জনপ্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি ও স্থানীয় সরকার সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।
- বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে উল্লিখিত ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের করণীয় আমরা ধারাবাহিকভাবে আলোচনা করলাম। যদি আমাদের আরও কোনো কিছু জানার থাকে তবে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। তাদের কোনো জিজ্ঞাসা থাকলে আলোচনা করুন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরাস্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

১) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে ৬টি অরাস্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এসব প্রতিষ্ঠানে শুদ্ধাচার চর্চার প্রেক্ষাপট ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ, শুদ্ধাচার নিশ্চিতকল্পে প্রতিষ্ঠানসমূহের লক্ষ্য নির্ধারণ, লক্ষ্য অর্জনে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ সন্নিবেশ এবং সুপারিশ বাস্তবায়নে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।

২) বলুন, অরাস্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানগুলো হলো-

১. রাজনৈতিক দল	২. বেসরকারি খাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান	৩. এনজিও ও সুশীল সমাজ
৪. পরিবার	৫. শিক্ষা প্রতিষ্ঠান	৬. গণমাধ্যম

৩) বলুন, একজন মানুষের নৈতিকতা শিক্ষা শুরু হয় পরিবারে এবং শুদ্ধাচার অনুসরণের ক্ষেত্রে তা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠান। তার পরের ধাপে আছে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান; নৈতিক জীবন গড়ার ক্ষেত্রে এর ভূমিকা অপরিসীম। এ প্রেক্ষাপটে শুদ্ধাচারের কৌশলে এগুলির ওপর জোর দেওয়া হয়েছে।

৪) বলুন, নিম্নে অরাস্ট্রীয় ৬টি প্রতিষ্ঠানের চ্যালেঞ্জ, লক্ষ্য ও সুপারিশ ধারাবাহিকভাবে উল্লেখ করা হলো-

৩.১ রাজনৈতিক দল

৩.১.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- রাজনৈতিক দলসমূহে অধিকতর গণতন্ত্র-চর্চা;
- দলের তহবিল ব্যবস্থাপনায় অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়ন;
- নাগরিকদের প্রয়োজন সম্পর্কে অধিকতর সচেতনতা প্রদর্শন।

৩.১.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নির্বাচকমণ্ডলীর স্বার্থের প্রতিভূ গণতান্ত্রিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- গণপ্রতিনিধিত্ব আদেশের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ গঠনতন্ত্র প্রণয়ন ও প্রবর্তন;

দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সুস্পষ্ট নির্বাচনী ইশতেহার প্রণয়ন ও নির্বাচনের পর তার যথাযথ বাস্তবায়ন;
- রাজনৈতিক দলের তহবিল ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠা;
- রাজনৈতিক দলসমূহ কর্তৃক একটি সম্মত আচরণবিধি প্রণয়ন ও অনুসরণ।

৩.২ বেসরকারি খাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান

৩.২.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- ব্যাংক-ঋণখেলাপি সমস্যার সমাধান;
- উন্নততর কর্পোরেট ব্যবস্থাপনার প্রবর্তন;
- কর্মচারীদের ন্যায্য ও কর্মসম্পাদনভিত্তিক মজুরি ও বেতন প্রদান;
- ভোক্তা অধিকার ও দেউলিয়া আইনের সুষ্ঠু প্রয়োগ;
- ব্যবসায় প্রতিযোগিতা আইন বাস্তবায়ন করে যোগসাজশমূলক আচরণ প্রতিরোধ।

৩.২.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: জনগণের আর্থসামাজিক উন্নয়নে দায়বদ্ধ ও গণমুখী খাত হিসাবে স্বচ্ছ বেসরকারি শিল্প ও বাণিজ্যিক খাতের প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ:

- বেসরকারি খাতের নিয়ন্ত্রণকারী আইন, যেমন, দেউলিয়া আইন ও ভোক্তা সুরক্ষা আইন-এর কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিতকরণ;

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- বেসরকারি খাতের উন্নয়নে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত সরকারি প্রতিষ্ঠান, যেমন, রপ্তানি উন্নয়ন বুরো, ন্যাশনাল প্রোডাক্টিভিটি সেন্টার-প্রভৃতির কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- মূল্য নির্ধারণে একাধিপত্য প্রতিরোধ, পরিবেশ সংরক্ষণ, শ্রম আইন অনুসরণ এবং ন্যূনতম ও ন্যায্য মজুরি প্রদানের বিষয়ে চেম্বার ও সমিতিসমূহের নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি জোরদারকরণ;
- শুদ্ধাচারের অগ্রদূত হিসাবে চিহ্নিত ব্যবসা প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুরস্কৃত করার মাধ্যমে উৎকৃষ্ট অনুশীলনকে উৎসাহিত করা;
- ব্যবসা-প্রতিষ্ঠানসমূহকে যথাযথ আয়কর প্রদানে উৎসাহিত ও বাধ্য করা।

৩.৩ এনজিও ও সুশীল সমাজ

৩.৩.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- প্রয়োজ্য আইনি কাঠামোর মধ্যে এনজিওসমূহের কার্যক্রম পরিচালনা;
- সুশীল সমাজের দল নিরপেক্ষ ভূমিকা পালন;
- সরকার, সুবিধাভোগী ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণকারী এনজিওদের দায়বদ্ধতার উন্নয়ন;
- এনজিও-র কার্যকর পরিবীক্ষণ, আয়-ব্যয়ের হিসাব এবং যাবতীয় কার্যক্রম সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশের ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা;

৩.৩.৩ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: দায়বদ্ধ ও গণমানুষের উন্নয়নে অঙ্গীকারাবদ্ধ সুশীল সমাজের প্রতিষ্ঠা।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- আইনপ্রণেতা, নীতিনির্ধারক ও গণমাধ্যমের সঙ্গে অধিকতর মিথস্ক্রিয়ার সুযোগ সৃষ্টি;
- এনজিওদের নিবন্ধনের জন্য একক নিবন্ধন-সংস্থা প্রতিষ্ঠা;
- এনজিও সংক্রান্ত আইন ও বিধিসমূহের কার্যকর বাস্তবায়ন;
- এনজিওসমূহের নিয়োগ প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ।

৩.৪ পরিবার

৩.৪.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- পারিবারিক বন্ধন সুদৃঢ়করণ;
- পরিবারে নৈতিক শিক্ষাদানকে প্রসারিত ও জোরদারকরণ;
- রোল মডেলদের কার্যক্রম উৎসাহিতকরণ।

৩.৪.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: পরিবারকে নৈতিক মূল্যবোধের উৎস হিসাবে পুনঃ প্রতিষ্ঠা করা।

দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- শিশুদের মধ্যে নৈতিক শিক্ষা বিস্তারের ক্ষেত্রে পরিবারের ভূমিকার ওপর গুরুত্ব প্রদান করার ক্ষেত্রে পিতামাতাদের উৎসাহ জোগানো;
- নাগরিকদের স্বেচ্ছা-উদ্যোগে উৎসাহ প্রদান;
- রোল মডেলদের কর্ম ও কীর্তির প্রচার ও প্রসার ঘটানো;
- শিশু-কিশোর, পিতামাতা এবং স্থানীয় প্রতিষ্ঠান তথা বিদ্যালয়, ধর্ম ও ন্যায়ভিত্তিক প্রতিষ্ঠান, শিল্প ও সাংস্কৃতিক গোষ্ঠীর মধ্যকার অধিকতর যোগাযোগ উৎসাহিতকরণ।

৩.৫ শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান

৩.৫.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকর সামাজিক তত্ত্বাবধান;
- নৈতিকভাবে শুদ্ধ জীবন গড়ে তোলার ক্ষেত্রে শিক্ষা ও ধর্মবিশ্বাসভিত্তিক প্রতিষ্ঠানসমূহের স্বতঃপ্রবৃত্ত ভূমিকা পালন;
- সহায়ক শিক্ষণপদ্ধতিসহ পর্যাপ্ত সামগ্রী ও সম্পদ প্রদান।

৩.৫.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নৈতিকতা শিক্ষার ক্ষেত্রে কার্যকর প্রভাব বিস্তারকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে শিক্ষা ও ধর্মভিত্তিক প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রতিষ্ঠা লাভ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- নৈতিক মূল্যবোধ বিকাশে প্রাথমিক ও মাধ্যমিক পর্যায়ে সাধারণ ও ধর্মভিত্তিক শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানকে অধিকতর সক্ষম করে গড়ে তোলার ক্ষেত্রে সহায়তা দান;
- সাধারণ শিক্ষার অবিচ্ছেদ্য অঙ্গ হিসাবে নৈতিক শিক্ষার প্রসার ঘটানো;
- উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানসমূহে স্থানীয় প্রতিনিধি ও সুশীল সমাজের তদারকি বৃদ্ধি ও তাদের সুপারিশ বাস্তবায়ন;
- মেয়েদের উপবৃত্তির পরিসর বৃদ্ধি।

৩.৬ গণমাধ্যম

৩.৬.১ চ্যালেঞ্জ

- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর আওতায় গণমাধ্যম কর্তৃক যাচিত তথ্য লাভ;
- গণমাধ্যমের বিচ্যুতি সম্পর্কে প্রেস কাউন্সিলের স্বতঃপ্রবৃত্ত ব্যবস্থা গ্রহণ;
- সাংবাদিকদের জন্য আচরণবিধি প্রণয়ন এবং এর অনুসরণ;
- সাংবাদিকদেরকে সার্বিক নিরাপত্তা বিধান।

৩.৬.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নাগরিকদের কণ্ঠস্বর হিসাবে স্বাধীন, পক্ষপাতহীন ও দায়বদ্ধ গণমাধ্যমের প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- সংবাদকর্মীদের সংবাদ সংগ্রহ, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও পরিবেশনার ক্ষেত্রে পেশাগত দক্ষতার উন্নয়ন;
- গণমাধ্যমের সহায়তায় নিবিড় পরামর্শক্রমে তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়ন;
- সরকারি বিজ্ঞাপন নীতি পর্যালোচনা এবং এতে অধিকতর স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সাংবাদিকদের পেশাগত দক্ষতার উন্নয়ন;
- গণমাধ্যম-প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য প্রমিত সম্পাদকীয় নীতি এবং এ পেশায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের জন্য আচরণবিধি প্রবর্তন;
- জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে যথাযথ পারিতোষিক ও সুবিধাদি প্রদান;
- গণমাধ্যমের সম্পাদনা ও ব্যবস্থাপনার পৃথকীকরণের মাধ্যমে সম্পাদকীয় স্বাধীনতা নিশ্চিতকরণ।

১) বলুন, সরকারের নির্বাহী বিভাগের জনপ্রশাসন ও স্থানীয় সরকারসমূহ সরকারি কর্মকান্ডের কেন্দ্রবিন্দু। এসব প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা প্রতিষ্ঠা, এবং এগুলোতে নিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠাই কৌশলটির মূল লক্ষ্য।

২) বলুন, দুর্নীতি প্রতিরোধে যেমন অপরিহার্য ভূমিকা পালন করে তেমনই রাজনৈতিক দল, গণমাধ্যম, সুশীল সমাজ ও এনজিও এবং ব্যক্তিখাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান, সাকুল্যে অরাজনৈতিক হিসেবে চিহ্নিত প্রতিষ্ঠানও গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।

৩) সকলে পুরো বিষয়টি বুঝতে পেরেছে কিনা যাচাই করুন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

অধিবেশন-৪: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ:

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় ও অরাজনৈতিক প্রতিষ্ঠানগুলো কী কী পদক্ষেপ নিতে পারে বা অবদান রাখতে পারে তা বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

সময়: ১২.১৫-১.০০ (৪৫ মিনিট)

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা-প্লেনারি

উপকরণ: স্লাইড, বোর্ড, মার্কার, ফ্লিপশিট, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ

ক) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত পদক্ষেপগুলো কী কী? উত্তর শুনুন।

খ) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে নৈতিকতা কমিটি গঠন করা হয়েছে-

গত ২৮ মার্চ ২০১৩ তারিখে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সভাপতিত্বে জাতীয় শুদ্ধাচার উপদেষ্টা পরিষদের প্রথম সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের অন্যতম হচ্ছে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অন্যান্য রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সচিবের নেতৃত্বে, অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রধানদের নেতৃত্বে এবং মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের প্রধানের নেতৃত্বে দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে কমিটি গঠিত হয়েছে। নৈতিকতা কমিটির কার্যপরিধি নিম্নরূপ-

সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার ক্ষেত্রে অর্জিত সাফল্য এবং অন্তরায় চিহ্নিতকরণ;

পরিকল্পিত অন্তরায় দূরীকরণে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;

কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের দায়িত্ব কাদের ওপর ন্যস্ত থাকবে, তা নির্ধারণ; এবং

উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট শুদ্ধাচার বাস্তবায়নের অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।

ধাপ ২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

১) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন, আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনায় প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা, দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন, শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়াল প্রণয়ন/সংস্কার/হালনাগাদকরণ ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র জারি; তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কার্যক্রম, ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়ন, উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা পদ্ধতি সহজকরণ, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ, কার্যালয়ের শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যক্রম, শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার প্রদান, অর্থ বরাদ্দ এবং পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন শীর্ষক নিম্নোক্ত ১১টি ক্ষেত্রে কার্যক্রম নির্ধারণ করা হয়েছে:

ক্রমিক ১: প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা

১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ নৈতিকতা কমিটির সভায় অনুমোদিত হতে হবে বিধায় প্রতি কোয়ার্টারে ন্যূনতম ১টি করে নৈতিকতা কমিটির সভা আহ্বান করতে হবে এবং এর লক্ষ্যমাত্রা ১.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করে নৈতিকতা কমিটির সভার কার্যবিবরণী স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করতে হবে।

প্রমাণক: নৈতিকতা কমিটির সভার কার্য বিবরণী

১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন

নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার নির্ধারণ করতে হবে এবং এর লক্ষ্যমাত্রা ১.২ নম্বর ক্রমিকে উলেখ করতে হবে। এক্ষেত্রে প্রতি কোয়ার্টারে অনুষ্ঠেয় নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার পৃথকভাবে প্রতি কোয়ার্টারে (৮-১১ কলামসমূহে) উলেখ করতে হবে।

প্রমাণক: বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

১.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে সংযোজিত শুদ্ধাচার সেবাবক্সে স্ব স্ব জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা, ২০১৮-১৯, নৈতিকতা কমিটির গঠন সংক্রান্ত পত্র, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, পদবী, যোগাযোগের ঠিকানা সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্নিবেশ করার তারিখ নির্ধারণ করে লক্ষ্যমাত্রা ১.৩ নম্বর ক্রমিকের ৭ নম্বর কলামে উলেখ করতে হবে এবং ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

১.৪ উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রণয়ন করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ

সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানসমূহে অনুসৃত উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রস্তুত করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের তারিখ নির্ধারণ করে লক্ষ্যমাত্রা ১.৪ নম্বর ক্রমিকের ৭ নম্বর কলামে উলেখ করতে হবে এবং ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন

২.১ অংশীজনের (stakeholder) অংশগ্রহণে সভা

সকল আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে অংশীজন (stakeholder)-এর অংশগ্রহণে সভা আহ্বান করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উলেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। উলেখ্য, অংশীজন (stakeholder) বলতে স্ব স্ব আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যেকোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান (সরকারি/বেসরকারি) এবং অধীনস্থ অফিস/অফিসসমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারিকে বুঝাবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী

২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন

অংশীজনের অংশগ্রহণে সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার নির্ধারণ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উলেখ করতে হবে। এক্ষেত্রে প্রতি কোয়ার্টারে অনুষ্ঠেয় নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার পৃথকভাবে প্রতি কোয়ার্টারে (৮-১১ কলামসমূহে) উলেখ করতে হবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন প্রদান করতে হবে এবং লক্ষ্যমাত্রা ২.৩ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উলেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি

২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন

জবাবদিহির উপকরণসমূহ (tools) সঠিকভাবে চর্চার মাধ্যমে বাংলাদেশে সুশাসন নিশ্চিত করা সরকারের অন্যতম লক্ষ্য। আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন তথা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.৪ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি

ক্রমিক ৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়াল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র প্রয়োগ/বাস্তবায়ন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহ শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়াল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র ইত্যাদি প্রয়োগ/বাস্তবায়ন করবে। বাস্তবায়নের নিমিত্ত গৃহীত কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা নিরূপন করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। এ ধরনের একাধিক কার্যক্রম থাকলে তা যথাক্রমে ক্রমিক নম্বর ৩.২ ও ৩.৩-এ উল্লেখ করতে হবে।

প্রমাণক: গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত পত্র

ক্রমিক ৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ

৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ

সরকার কতিপয় সেবা জনগণের দ্বারে পৌঁছে দেয়ার নিমিত্ত টোল ফ্রি ফোন নম্বরসমূহ চালু করেছে। টোল ফ্রি ফোন নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে নির্ধারিত তারিখের মধ্যে দৃশ্যমান করতে হবে এবং নির্ধারিত তারিখের লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত শুদ্ধাচার সেবাবক্সে ১. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা (স্ব স্ব জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা, ২০১৯-২০ এবং পূর্ববর্তী বছরসমূহের কর্ম-পরিকল্পনা), ২. ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি, ৩. প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা/ পরিপত্র/ কার্যবিবরণী (নৈতিকতা কমিটির গঠন সংক্রান্ত পত্র, নৈতিকতা কমিটির সভার কার্যবিবরণীসমূহ) এবং ৪. যোগাযোগ (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল এ্যাড্রেস ইত্যাদি) সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্নিবেশ করার তারিখ নির্ধারণ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৪.৩ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট।

৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত তথ্য অধিকার সেবাবক্সে ১. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপীল কর্তৃপক্ষ, ২. অবক্ষণ ও পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী, ৩. প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা/পরিপত্র এবং ৪. যোগাযোগ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্নিবেশ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ে কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্সে ১. অনিক ও আপীল কর্মকর্তা, ২. নীতিমালা/নির্দেশিকা/পরিপত্র, ৩. অভিযোগ ও প্রতিকারের পরিসংখ্যান এবং ৪. অনলাইন আবেদন সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্নিবেশ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ক্রমিক ৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা

৫.১ উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে অনুসৃত উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রণয়ন করে ৩১ জুলাই ২০১৯ তারিখের মধ্যে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করে লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রাপ্ত তালিকা ও অগ্রায়ন পত্র

৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

অনলাইন সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ তদন্তপূর্বক নিষ্পত্তি করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

ক্রমিক ৬ (ক): সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার (প্রকল্প বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট নয় এমন আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

৬(ক).১ সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স স্থাপন

সরকারি সেবা প্রদান সংক্রান্ত জনগণের অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অভিযোগ বাক্স স্থাপন সংক্রান্ত অবহিতকরণ পত্র এবং পরিদর্শন প্রতিবেদন।

৬(ক).২ হেল্প ডেস্ক/ইনফরমেশন ডেস্ক/ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে হেল্প ডেস্ক/ইনফরমেশন ডেস্ক স্থাপন করতে হবে এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস আইন ২০১৮-এর আওতাভুক্ত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

৬(ক).৩ প্রদত্ত সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের যেসব সেবা সহজীকরণ করা হয়েছে সেগুলোর মধ্যে অন্তত ০২ (দুই)টি সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৬(ক).৪ সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/অপেক্ষা কক্ষ/বসার স্থান নির্মাণ/প্রস্তুতকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে আগত সেবা প্রার্থীদের জন্য মানবিক সুযোগ-সুবিধাসহ বিশ্রামস্থল/অপেক্ষা কক্ষ/বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুত করার লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

৬(ক).৫ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখভিত্তিক টোকেন পদ্ধতি প্রচলন

অগ্রাধিকারভিত্তিতে ন্যূনতম ১(এক)টি সেবার ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখ প্রদানসহ টোকেন/ স্পি এর প্রচলন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

ক্রমিক ৬(খ). প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার (প্রকল্প বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

৬(খ).১ প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা অনুমোদন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সকল প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করে লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অনুমোদন সংক্রান্ত পত্র

৬(খ).২ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতি

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতির শতকরা হারের ত্রৈমাসিক ভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করবে এবং বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অগ্রগতির প্রতিবেদন

৬(খ).৩ দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সকল প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবীক্ষণ করতে হবে। পরিদর্শন/পরিবীক্ষণের সংখ্যার লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

৬(খ).৪ প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কর্তৃক পরিদর্শন/পরিবীক্ষণকৃত প্রকল্পের পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন লক্ষ্যমাত্রা ৬.৪ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন

বি: দ্র: ৬(খ) ক্রমিকে বর্ণিত কার্যক্রমসমূহ যে সকল আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সেসকল কার্যালয় ৬(ক) এবং ৬(খ) উভয় ক্রমিকে বর্ণিত কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন করবে। এক্ষেত্রে সূচকের মান প্রদত্ত ছকে বর্ণিত মানের অর্ধেক করে বিবেচন করতে হবে।

ক্রমিক ৭. ক্রয়ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার

৭.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ

পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী সরকারের রাজস্ব বাজেটের অধীনে কোন ক্রয়কার্য পরিচালনার ক্ষেত্রে ক্রয়কারি প্রতিষ্ঠান অর্থবছরের প্রারম্ভে বার্ষিক ক্রয়-পরিকল্পনা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। উক্ত ক্রয়-পরিকল্পনা প্রণয়নের লক্ষ্যমাত্রাকে ৭.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। প্রমাণক: অফিস আদেশ ও স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ক্রমিক ৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ

৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদ ফরম্যাটে প্রণয়ন করতে হবে। আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহকে স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) বাস্তবায়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন ও স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন করে কাজের গুণগত মান যাচাই এবং কার্যক্রম পরিচালনায় বিদ্যমান কোন সমস্যা থাকলে তা চিহ্নিত করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিসের পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন

শাখা/অধিশাখা পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুযায়ী নথির শ্রেণিবিন্যাসকরণ

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর ৮৮-৯৯-এর নির্দেশ অনুসারে নথির শ্রেণিবিন্যাস করতে হয়। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর ১০০-১০২-এর নির্দেশ অনুসারে নথি বিনষ্ট করার লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: নথি বিনষ্টকরণের জারিকৃত পত্র

ক্রমিক ৯. শুদ্ধাচার সংশিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য স্ব স্ব কার্যালয়ে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত শুদ্ধাচার সংশিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রমসমূহের মধ্যে হতে অন্য যেকোন উপযুক্ত কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারে। এক্ষেত্রে অন্তত ৫টি কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে এবং সেগুলির লক্ষ্যমাত্রা ৭ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার প্রদান

১০.১ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান

‘শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা ২০১৭’ অনুযায়ী আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্য হতে পুরস্কার প্রদান করবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ১০.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পুরস্কার প্রদানের অফিস আদেশ

১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ

কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে ‘শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা, ২০১৭’ অনুযায়ী ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদানপূর্বক শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা ১০.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ক্রমিক ১১. অর্থ বরাদ্দ

১১.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত গৃহীত বেশিরভাগ কার্যক্রমের ব্যয়ভার বহনের জন্য অর্থ বিভাগ থেকে নির্দিষ্ট অর্থনৈতিক কোড বরাদ্দ প্রদান করা হয়েছে। সংশ্লিষ্ট কোড থেকে কর্ম-পরিকল্পনায় চিহ্নিত কাজের জন্য সম্ভাব্য ব্যয় নির্বাহ করতে হবে এবং এ জাতীয় সকল সম্ভাব্য ব্যয়ের আনুমানিক পরিমাণ ১১.১ ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

১২.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে প্রদত্ত নির্দেশনা অনুযায়ী ১০ জুলাই ২০১৯ তারিখের মধ্যে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন করতে হবে এবং ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ নিশ্চিত করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ১২.১ নম্বর ক্রমিকের প্রথম কোয়ার্টারে প্রদর্শন করতে হবে। এ কাঠামো প্রণয়নের প্রকৃত তারিখ অর্জনের কলামে উল্লেখ করে তা স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করতে হবে।

১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

প্রত্যেক কোয়ার্টারে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো বাস্তবায়নের তথ্য সংশ্লিষ্ট কোয়ার্টারের প্রকৃত অর্জনের ঘরে উল্লেখ করে কোয়ার্টার সমাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে তা স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় দাখিল করতে হবে এবং ও ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। এরূপ লক্ষ্যমাত্রা ১১.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: দাখিলকৃত প্রতিবেদন এবং স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ধাপ ৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

(ক) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং বলুন,

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৮-১৯ প্রণয়ন করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল করতে হবে এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে প্রদত্ত নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখের মধ্যে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন করতে হবে।

(খ) বলুন, নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল প্রত্যেক কোয়ার্টারে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো বাস্তবায়নের তথ্য সংশ্লিষ্ট কোয়ার্টারের প্রকৃত অর্জনের ঘরে উল্লেখ করে কোয়ার্টার সমাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল করতে হবে। এরূপ লক্ষ্যমাত্রা ১১.২ নম্বর ক্রমিকের ৭ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ধাপ.৪ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

(ক) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে আমরা সরকারি কর্মকর্তারা কী করতে পারি? উত্তর শুনুন এবং বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে আমরা যা করতে পারি-

- নৈতিকতা কমিটি গঠন ও নিয়মিত সভা আহ্বান করা
- নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন যথাসময়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল
- শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ
- তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ
- কার্যালয়ে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন কাজের সমন্বয় সাধন
- কার্যালয়ে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক কার্যক্রম গ্রহণ

(খ) সকলের মতামত নিয়ে আরও কিছু পয়েন্ট যোগ করার চেষ্টা করুন এবং উক্ত করণীয়গুলো কিভাবে করা হবে তা নিয়ে আলোচনা করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

মডিউল ২

তথ্য অধিকার (Right to Information-RTI)

তথ্য অধিকার কী

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য

তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু

তথ্য অধিকারের আইনের সাথে সুশাসনের সম্পর্ক

তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি

যে সকল তথ্য প্রকাশ বা প্রদান বাধ্যতামূলক নয়

স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ

জনগণ কিভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন

তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে

আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়

তথ্য প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা

তথ্য কমিশনের গঠন

তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি

তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো

মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা

তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০

তথ্য প্রদান বিষয়ে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- তথ্য অধিকার আইনের উদ্দেশ্য, জনসেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- নিজ দপ্তর থেকে সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য প্রকাশ ও সরবরাহ নিশ্চিত করে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

অধিবেশন-৫: তথ্য অধিকার আইন, এর উদ্দেশ্য এবং তথ্য সরবরাহ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ

- তথ্য অধিকার বলতে কী বোঝায় তা বলতে পারবেন
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য হৃদয়ঙ্গম ও ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- মাঠ পর্যায়ে সরকারি সেবা সংক্রান্ত তথ্য পাওয়ার প্রক্রিয়া বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- কার কাছ থেকে কী তথ্য পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্টভাবে বলতে পারবেন কিভাবে

আলোচ্যসূচি

- তথ্য অধিকার কী
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য
- তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু
- তথ্য অধিকারের আইনের সাথে সুশাসনের সম্পর্ক
- তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি
- যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়
- স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ
- জনগণ কিভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন
- তথ্যের জন্য কার কাছ আবেদন করতে হবে
- আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়
- যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না
- যে সকল প্রতিষ্ঠান তথ্য দিতে বাধ্য নয়

সময়: ২.০০-৩.০০

পদ্ধতি: উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, স্লাইড, বোর্ড, মার্কার, ফ্লিপশিট

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১ . তথ্য অধিকার কী

(ক) জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকার বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন এবং বলুন, এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে প্রত্যেক নাগরিকের তথ্য লাভের অধিকার থাকিবে এবং কোন নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ তাহাকে তথ্য সরবরাহ করিতে বাধ্য থাকিবে। এরপর স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

“তথ্য” অর্থ কোন কর্তৃপক্ষের গঠন, কাঠামো ও দাপ্তরিক কর্মকাণ্ড সংক্রান্ত যে কোন স্মারক, বই, নকশা, মানচিত্র, চুক্তি, তথ্য-উপাত্ত, লগ বই, আদেশ, বিজ্ঞপ্তি, দলিল, নমুনা, পত্র, প্রতিবেদন, হিসাব বিবরণী, প্রকল্প প্রস্তাব, আলোকচিত্র, অডিও, ভিডিও, অংকিতচিত্র, ফিল্ম, ইলেক্ট্রনিক প্রক্রিয়ায় প্রস্তুতকৃত যে কোন ইনস্ট্রুমেন্ট, যান্ত্রিকভাবে পাঠযোগ্যদলিলাদি এবং ভৌতিক গঠন ও বৈশিষ্ট্য নির্বিশেষে অন্য যে কোন তথ্যবহ বস্তু বা উহাদের প্রতিলিপিও ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর বিধানাবলী সাপেক্ষে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে প্রত্যেক নাগরিকের তথ্য লাভের অধিকার থাকিবে এবং কোন নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের তাহাকে তথ্য সরবরাহ করিতে বাধ্য থাকিবে। ধারা-২ (চ)

(খ) তথ্য বলতে কী বোঝায় তা সকলে বুঝতে পেরেছে কিনা যাচাই করুন এবং এ আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ২. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর উদ্দেশ্য

(ক) জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকার আইনের এর উদ্দেশ্য কী? উত্তর শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন, আমাদের মহান সংবিধান জনগণকে রাষ্ট্রের মালিক হিসেবে ঘোষণা করেছে। রাষ্ট্রে জনগণের মালিকানা প্রতিষ্ঠাই এই আইনের অন্যতম লক্ষ্য। তথ্য অধিকার আইন হলো একটি আইন, যেটি জনগণ কর্তৃপক্ষের ওপর প্রয়োগ করে। সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য প্রাপ্তি সেবা গ্রহীতাদের সহজে ও সুলভে সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করে এবং অভিযোগ করার প্রবণতা হ্রাস করে। জনগণের ট্যাক্সের টাকা অথবা দেশের নামে নিয়ে আসা ঋণ বা অনুদানের টাকায় গঠিত হয় 'জনগণের তহবিল' (public fund), যাকে অন্য নামে আমরা বলি 'সরকারি তহবিল'। সরকারি তহবিলের প্রতিটি টাকা জনগণের। এই তহবিল থেকেই রাষ্ট্রের সকল ব্যয় নির্বাহ করা হয়। রাষ্ট্রের সকল ব্যয় যথাযথভাবে করা এবং এর ফলে জনগণের প্রকৃত উন্নয়নের নিমিত্ত জনগণের তথ্যে অধিকার নিশ্চিত করা অপরিহার্য। তথ্যে জনগণের অধিকার নিশ্চিত করার জন্য প্রজাতন্ত্রের কর্মচারী, জনপ্রতিনিধি, বেসরকারি সংস্থা ও সুশীল সমাজ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

(খ) সকলে বিষয়টি বুঝেছে কি না যাচাই করুন, এজন্য দু'একজনকে এ বিষয়ে তাদের মতামত দিতে উৎসাহিত করুন। প্রয়োজনে পুনরায় আলোচনা করুন।

ধাপ ৩. তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু

(ক) বলুন, আমরা এর আগে তথ্য অধিকার আইন ও এর উদ্দেশ্য কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তুগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

(খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করুন-

- তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ সালের ২০নং আইন; যা ০৬ এপ্রিল ২০০৯ গেজেট আকারে প্রকাশিত হয়।
- এ আইনে অধ্যায় ০৮টি এবং ৩৭টি ধারা রয়েছে।
- সরকারী দপ্তরে সেবা পাওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কার্যাবলী সম্পর্কে জানা প্রয়োজন। আর দরকারি তথ্য পাওয়ার জন্য সরকার ২০০৯ সালে সরকার তথ্য অধিকার আইন প্রণয়ন করেছেন।
- তথ্যে জনগণের অবাধ প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করার জন্য তথ্য অধিকার আইন সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভের কোন বিকল্প নেই।
- তথ্য অধিকার আইনে বাংলাদেশের যে কোনো নাগরিকের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ, বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাসমূহের ওপর তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা আরোপ করা হয়েছে।

(গ) সকলে বিষয়টি বুঝেছে কি না যাচাই করুন, এজন্য দু'একজনকে এ বিষয়ে তাদের মতামত দিতে উৎসাহিত করুন। প্রয়োজনে পুনরায় আলোচনা করুন।

ধাপ ৪. তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি

(ক) বলুন, আমরা এর আগে তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য সংরক্ষণ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য সংরক্ষণ কিভাবে করা হয়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

(খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে তথ্য সংরক্ষণ নিয়ে আলোচনা করুন-

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ৫ ধারার উপধারা (১) অনুযায়ী তথ্য অধিকার নিশ্চিত করিবার লক্ষ্যে প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ উহার যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ এবং ইনডেক্স প্রস্তুত করিয়া যথাযথভাবে সংরক্ষণ করিবে।

উপধারা (২) প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ যেই সকল তথ্য কম্পিউটারে সংরক্ষণের উপযুক্ত বলিয়া মনে করিবে সেই সকল তথ্য, যুক্তিসংগত সময়সীমার মধ্যে, কম্পিউটারে সংরক্ষণ করিবে এবং তথ্য লাভের সুবিধার্থে সমগ্র দেশে নেটওয়ার্কের মাধ্যমে উহার সংযোগ স্থাপন করিবে। উপধারা (৩) তথ্য কমিশন, প্রবিধান দ্বারা, কর্তৃপক্ষ কর্তৃক তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনার জন্য অনুসরণীয় নির্দেশনা প্রদান করিবে এবং সকল কর্তৃপক্ষ উহা অনুসরণ করিবে।

ধাপ ৫. যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়

১) বলুন, এখন আমরা যে সকল তথ্য প্রকাশ বা প্রদান বাধ্যতামূলক নয় সে বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- কোন কোন তথ্য প্রদান বাধ্যতামূলক নয়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৭ ধারায় এ বিষয়ে বলা হয়েছে যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

এই আইনের অন্যান্য বিধানাবলীতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো কর্তৃপক্ষ কোনো নাগরিককে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ প্রদান করিতে বাধ্য থাকিবে না, যথা:

- (ক) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে বাংলাদেশের নিরাপত্তা, অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্বের প্রতি হুমকি হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (খ) পররাষ্ট্রনীতির কোনো বিষয় যাহার দ্বারা বিদেশি রাষ্ট্রের অথবা আন্তর্জাতিক কোনো সংস্থা বা আঞ্চলিক কোনো জোট বা সংগঠনের সহিত বিদ্যমান সম্পর্ক ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (গ) কোনো বিদেশি সরকারের নিকট হইতে প্রাপ্ত কোনো গোপনীয় তথ্য;
- (ঘ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষের বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদের অধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হইতে পারে এইরূপ বাণিজ্যিক বা ব্যবসায়িক অন্তর্নিহিত গোপনীয়তা বিষয়ক, কপিরাইট বা বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদ (Intellectual Property Right) সম্পর্কিত তথ্য;
- (ঙ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো বিশেষ ব্যক্তি বা সংস্থাকে লাভবান বা ক্ষতিগ্রস্ত করিতে পারে এইরূপ নিম্নোক্ত তথ্য, যথা:
 - (অ) আয়কর, শুল্ক, ভ্যাট ও আবগারী আইন, বাজেট বা করহার পরিবর্তন সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
 - (আ) মুদ্রার বিনিময় ও সুদের হার পরিবর্তনজনিত কোনো আগাম তথ্য;
- (ই) ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিচালনা ও তদারকি সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
- (চ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে প্রচলিত আইনের প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হইতে পারে বা অপরাধ বৃদ্ধি পাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ছ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে জনগণের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হইতে পারে বা বিচারাধীন মামলার সুষ্ঠু বিচার কার্য ব্যাহত হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (জ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির ব্যক্তিগত জীবনের গোপনীয়তা ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঝ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির জীবন বা শারীরিক নিরাপত্তা বিপদাপন্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঞ) আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তার জন্য কোনো ব্যক্তি কর্তৃক গোপনে প্রদত্ত কোনো তথ্য;
- (ট) আদালতে বিচারাধীন কোনো বিষয় এবং যাহা প্রকাশে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের নিষেধাজ্ঞা রহিয়াছে অথবা যাহার প্রকাশ আদালত অবমাননার শামিল এইরূপ তথ্য;
- (ঠ) তদন্তাধীন কোনো বিষয় যাহার প্রকাশ তদন্তকাজে বিঘ্ন ঘটাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ড) কোনো অপরাধের তদন্ত প্রক্রিয়া এবং অপরাধীর গ্রেফতার ও শাস্তিকে প্রভাবিত করিতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঢ) আইন অনুসারে কেবল একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য প্রকাশের বাধ্যবাধকতা রহিয়াছে এইরূপ তথ্য;
- (ণ) কৌশলগত ও বাণিজ্যিক কারণে গোপন রাখা বাঞ্ছনীয় এইরূপ কারিগরী বা বৈজ্ঞানিক গবেষণালব্ধ কোনো তথ্য;
- (ত) কোনো ক্রয় কার্যক্রম সম্পূর্ণ হইবার পূর্বে বা উক্ত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ক্রয় বা উহার কার্যক্রম সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
- (থ) জাতীয় সংসদের বিশেষ অধিকার হানির কারণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (দ) কোনো ব্যক্তির আইন দ্বারা সংরক্ষিত গোপনীয় তথ্য;
- (ধ) পরীক্ষার প্রবেশপত্র বা পরীক্ষায় প্রদত্ত নম্বর সম্পর্কিত আগাম তথ্য;
- (ন) মন্ত্রিপরিষদ বা, ক্ষেত্রমত, উপদেষ্টা পরিষদের বৈঠকে উপস্থাপনীয় সার-সংক্ষেপসহ আনুষঙ্গিক দলিলাদি এবং উক্তরূপ বৈঠকের আলোচনা ও সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত কোনো তথ্য;

আরো শর্ত থাকে যে, এই ধারার অধীন তথ্য প্রদান স্থগিত রাখিবার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তথ্য কমিশনের পূর্বানুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।

১) বলুন, এ আইনের ৩২ ধারায় বলা হয়েছে যে-কতিপয় সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এ আইন প্রযোজ্য হবে না- যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো

- এই আইনে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, তফসিলে উল্লিখিত রাষ্ট্রীয় নিরাপত্তা ও গোয়েন্দা কার্যে নিয়োজিত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এই আইন প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, উক্ত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের কোনো তথ্য দুর্নীতি বা মানবাধিকার লংঘনের ঘটনার সহিত জড়িত থাকিলে উক্ত ক্ষেত্রে এই ধারা প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (২) এ উল্লিখিত তথ্য প্রাপ্তির জন্য কোনো অনুরোধ প্রাপ্ত হইলে সংশ্লিষ্ট সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান, তথ্য কমিশনের অনুমোদন গ্রহণ করিয়া, অনুরোধ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে অনুরোধকারীকে উক্ত তথ্য প্রদান করিবে।
- তফসিলে উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানসমূহের সংখ্যার হ্রাস বা বৃদ্ধির প্রয়োজনে সরকার তথ্য কমিশনের সহিত পরামর্শক্রমে, সময় সময়, সরকারি গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, উক্ত তফসিল সংশোধন করিতে পারিবে।

২) বলুন, আবেদন করা সত্ত্বেও কিছু কিছু তথ্য দিতে সংশ্লিষ্ট অফিস দিতে বাধ্য নয় যা ধারাবাহিকভাবে উপরে উল্লেখ করা হলো।

ধাপ ৬. স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েব সাইট

ক) বলুন, আমরা এর আগে আবেদনের প্রেক্ষিতে কী কী তথ্য দেওয়া যাবে তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- কী কী তথ্য স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করা যায়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নিয়ে আলোচনা করুন-

সরকার তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ধারা ৬ (১) এবং ৬(৮)-এর বিধানানুসারে সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাসমূহের তথ্য জনগণ তথা সেবা গ্রহীতার নিকট সহজলভ্য করার জন্য তথ্য অধিকার (তথ্য প্রকাশ ও প্রচার) প্রবিধানমালা, ২০১০ প্রণয়ন করেছে। এ প্রবিধানমালায় সকল প্রতিষ্ঠান যেসব তথ্য স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করবে তার তালিকা প্রদান করা হয়েছে।

এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। তৎপ্রেক্ষিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ স্বপ্রণোদিত তথ্যপ্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেছে। তথ্য অবমুক্তকরণ নির্দেশিকা প্রণয়ন ও এর চর্চা তথ্যে নাগরিকের প্রবেশাধিকার সৃষ্টির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। পাশাপাশি আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্যপ্রদান বা স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশে কর্তৃপক্ষের অভ্যন্তরীণ প্রস্তুতিকে সুদৃঢ় করে।

গ) বলুন, জাতীয় তথ্য বাতায়ন পৃথিবীর বৃহত্তম তথ্য বাতায়ন হিসেবে বিবেচিত হয় এবং হতে যুক্ত রয়েছে ২৫ হাজারেরও অধিক সরকারি অফিসের ওয়েবসাইট। তথ্য অধিকার আইনের বিধান অনুসারে স্বপ্রণোদিতভাবে তথ্য প্রকাশের ক্ষেত্রে এই ওয়েবসাইটগুলির কার্যকর ব্যবহার ও হালনাগাদ করা প্রয়োজন। ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সকলের জন্য অত্যাবশ্যিকীয় তথ্য সর্বদা প্রকাশ করতে হবে, যাতে জনগণ সহজে তথ্য পেতে পারে। বর্তমান সময় অবাধ তথ্য প্রবাহের সময়। তাই ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে অবাধ তথ্য প্রবাহের স্রোতে আমাদের সবাইকে সামিল হতে হবে।

গ) সকলে কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন, উদাহরণ দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৭. জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন

৮। তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ। ১। কোন ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চাহিয়া লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ই-মেইলে অনুরোধ করিতে পারিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এ উল্লিখিত অনুরোধে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহের উল্লেখ থাকিতে হইবে, যথা:

(অ) অনুরোধকারীর নাম, ঠিকানা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ফ্যাক্স নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা;

(আ) যে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হইয়াছে উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট বর্ণনা;

(ই) অনুরোধকৃত তথ্যের অবস্থান নির্ণয়ের সুবিধার্থে অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক তথ্যাবলী; এবং

(ঈ) কোন পদ্ধতিতে তথ্য পাইতে আগ্রহী উহার বর্ণনা অর্থাৎ পরিদর্শন করা, অনুলিপি নেওয়া, নোট নেওয়া বা অন্য কোন অনুমোদিত পদ্ধতি।

(৩) এই ধারার অধীন তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মুদ্রিত ফরমে বা, ক্ষেত্রমত, নির্ধারিত ফরমেতে হইতে হইবে;

তবে শর্ত থাকে যে, ফরম মুদ্রিত বা সহজলভ্য না হইলে কিংবা ফরমেট নির্ধারিত না হইলে, উপ-ধারা (২) এ উল্লিখিত তথ্যাবলী সন্নিবেশ করিয়া সাদা কাগজে বা, ক্ষেত্রমত, ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া বা ই-মেইলেও তথ্য প্রাপ্তির জন্য অনুরোধ করা যাইবে।

(৪) উপ-ধারা (১) এর অধীন তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংগত মূল্য পরিশোধ করিতে হইবে।

(৬) প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ, তথ্য কমিশনের নির্দেশনা অনুসরণে, বিনামূল্যে যে সকল তথ্য সরবরাহ করা হইবে উহার একটি তালিকা প্রস্তুত করিয়া প্রকাশ ও প্রচার করিবে।

(অ) নির্ধারিত ফরমে
অনুরোধকারীর নাম,
প্রযোজ্য ঠিকানা,
প্রক্ষেত্রে, ফ্যাক্স নম্বর
এবং ই-মেইল ঠিকানা

(আ) যে তথ্যের জন্য
অনুরোধ করা হইয়াছে
উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট
বর্ণনা

(ই) অনুরোধকৃত তথ্যের
অবস্থান নির্ণয়ের
সুবিধার্থে অন্যান্য
প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক
তথ্যাবলী

(ঈ) কোন পদ্ধতিতে
তথ্য পাইতে আগ্রহী
উহার বর্ণনা অর্থাৎ
পরিদর্শন করা, অনুলিপি
নেওয়া, নোট নেওয়া বা
অন্য কোন অনুমোদিত
পদ্ধতি

ধাপ ৮. তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে

১) বলুন, এর আগে আমরা জনগণ কিভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা জনগণ তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- জনগণ কার কাছে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, কোনো ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চেয়ে লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ই-মেইলে অনুরোধ করিতে পারিবেন। বলুন,

তথ্য অধিকার আইনের ১০ ধারায় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে:

১০। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা। (১) এই আইন কার্যকর হইবার অব্যবহিত পূর্বে বিদ্যমান প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ, এই আইন জারীর ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে, এই আইনের বিধান অনুযায়ী তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত উক্ত কর্তৃপক্ষের প্রত্যেক তথ্য প্রদান ইউনিটের জন্য একজন করিয়া দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিবে।

(২) এই আইন কার্যকর হইবার পর প্রতিষ্ঠিত কোনো কর্তৃপক্ষ, উক্তরূপ কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠিত হইবার ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে, এই আইনের বিধান অনুযায়ী তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত উক্ত কর্তৃপক্ষের প্রত্যেক তথ্য প্রদান ইউনিটের জন্য একজন করিয়া দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিবে।

(৬) কোনো দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উপ-ধারা (৫) এর অধীন অন্য কোনো কর্মকর্তার সহায়তা চাওয়া হইলে এবং এইরূপ সহায়তা প্রদানে ব্যর্থতার জন্য আইনের কোনো বিধান লংঘিত হইলে সেইক্ষেত্রে এই আইনের অধীন দায়-দায়িত্ব নির্ধারণের ক্ষেত্রে উক্ত অন্য কর্মকর্তাও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলিয়া গণ্য হইবেন।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করারা সুযোগ দিন।

ধাপ ৯. আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়

ক) বলুন, এর আগে আমরা জনগণ তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়গুলো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়গুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ৯ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

৯। তথ্য প্রদান পদ্ধতি। (১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে।

(৩) উপ-ধারা (১) ও (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কোনো কারণে তথ্য প্রদানে অপারগ হইলে অপারগতার কারণ উল্লেখ করিয়া আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।

(৪) উপ-ধারা (১) এবং (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধকৃত তথ্য কোনো ব্যক্তির জীবন-মৃত্যু শ্রেফতার এবং কারাগার হইতে মুক্তি সম্পর্কিত হইলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুরোধ প্রাপ্তির অনধিক ২৪ (চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে উক্ত বিষয়ে প্রাথমিক তথ্য সরবরাহ করিবেন।

ধাপ ১০. কোন ইচ্ছীয় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে কোন রেকর্ড বা উহার অংশবিশেষ জানাইবার প্রয়োজন হইলে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্ত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে তথ্য লাভে সহায়তা প্রদান করিবেন এবং পরিদর্শনের জন্য যে ধরনের সহযোগিতা প্রয়োজন তাহা প্রদান করাও এই সহায়তার অন্তর্ভুক্ত বলিয়া গণ্য হইবে।

(৫) উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য সরবরাহ করিতে কোনো দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ব্যর্থ হইলে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হইয়াছে বলিয়া গণ্য হইবে।

(৬) কোনো অনুরোধকৃত তথ্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট সরবরাহের জন্য মজুদ থাকিলে তিনি উক্ত তথ্যের যুক্তিসংগত মূল্য নির্ধারণ করিবেন এবং উক্ত মূল্য অনধিক ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে পরিশোধ করিবার জন্য অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।

(৭) উপ-ধারা (৬) এর অধীন মূল্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের প্রকৃত ব্যয় যেমন: মুদ্রিত মূল্য ইলেক্ট্রনিক ফরমেট এর মূল্য কিংবা ফটোকপি বা প্রিন্ট আউট সংক্রান্ত যে ব্যয় হইবে উহা হইতে অধিক মূল্য নির্ধারণ করা যাইবে না।

(৯) ধারা ৭ এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, তথ্য প্রকাশের জন্য বাধ্যতামূলক নয়, এইরূপ তথ্যের সহিত সম্পর্কযুক্ত হইবার কারণে কোনো অনুরোধ সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যান করা যাইবে না এবং অনুরোধের যতটুকু অংশ প্রকাশের জন্য বাধ্যতামূলক নয় এবং যতটুকু অংশ যৌক্তিকভাবে পৃথক করা সম্ভব, ততটুকু অংশ অনুরোধকারীকে সরবরাহ করিতে হইবে।

(১০) কোনো ইচ্ছীয় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে কোনো রেকর্ড বা উহার অংশবিশেষ জানাইবার প্রয়োজন হইলে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্ত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে তথ্য লাভে সহায়তা প্রদানকরিবেন এবং পরিদর্শনের জন্য যে ধরনের সহযোগিতা প্রয়োজন তাহা প্রদান করাও এই সহায়তার অন্তর্ভুক্ত বলিয়া গণ্য হইবে।

খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-

(১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মর্মে বিবেচিত হইবেন।

(৩) উপ-ধারা(১) ও (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কোনো কারণে প্রদানে অপারগ হইলে অপারগতার কারণ উল্লেখ করিয়া আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।

গ) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ১০. যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না

১) বলুন, এখন যে সকল তথ্য দেয়া যাবে না সে বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- কোন কোন তথ্যগুলো দেওয়া যাবে না। উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ৭ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ৭ ধারা অনুযায়ী অন্যান্য বিধানাবলীতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো কর্তৃপক্ষ কোনো নাগরিককে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ প্রদান করিতে বাধ্য থাকিবে না, যথা:

- (ক) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে বাংলাদেশের নিরাপত্তা, অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্বের প্রতি হুমকি হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (খ) পররাষ্ট্রনীতির কোনো বিষয় যাহার দ্বারা বিদেশি রাষ্ট্রের অথবা আন্তর্জাতিক কোনো সংস্থা বা আঞ্চলিক কোনো জোট বা সংগঠনের সহিত বিদ্যমান সম্পর্ক ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (গ) কোনো বিদেশি সরকারের নিকট হইতে প্রাপ্ত কোনো গোপনীয় তথ্য;
- (ঘ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষের বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদের অধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হইতে পারে এইরূপ বাণিজ্যিক বা ব্যবসায়িক অন্তর্নিহিত গোপনীয়তা বিষয়ক, কপিরাইট বা বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদ (Intellectual Property Right) সম্পর্কিত তথ্য;
- (ঙ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো বিশেষ ব্যক্তি বা সংস্থাকে লাভবান বা ক্ষতিগ্রস্ত করিতে পারে এইরূপ নিম্নোক্ত তথ্য, যথা:
 - (অ) আয়কর, শুল্ক, ভ্যাট ও আবগারী আইন, বাজেট বা করহার পরিবর্তন সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
 - (আ) মুদ্রার বিনিময় ও সুদের হার পরিবর্তন জনিত কোনো আগাম তথ্য;
 - (ই) ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিচালনা ও তদারকি সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
 - (চ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে প্রচলিত আইনের প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হইতে পারে বা অপরাধ বৃদ্ধি পাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ছ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে জনগণের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হইতে পারে বা বিচারাধীন মামলার সুষ্ঠু বিচার কার্য ব্যাহত হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (জ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির ব্যক্তিগত জীবনের গোপনীয়তা ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঝ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির জীবন বা শারীরিক নিরাপত্তা বিপদাপন্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঞ) আইন প্রয়োগ কারী সংস্থার সহায়তার জন্য কোনো ব্যক্তি কর্তৃক গোপনে প্রদত্ত কোনো তথ্য;
 - (ট) আদালতে বিচারাধীন কোনো বিষয় এবং যাহা প্রকাশে আদালত বা ট্রাইবুনালের নিষেধাজ্ঞা রহিয়াছে অথবা যাহার প্রকাশ আদালত অবমাননার শামিল এইরূপ তথ্য;
 - (ঠ) তদন্তাধীন কোনো বিষয় যাহার প্রকাশ তদন্ত কাজে বিঘ্ন ঘটাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ড) কোনো অপরাধের তদন্ত প্রক্রিয়া এবং অপরাধীর গ্রেফতার ও শাস্তিকে প্রভাবিত করিতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঢ) আইন অনুসারে কেবল একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য প্রকাশের বাধ্যবাধকতা রহিয়াছে এইরূপ তথ্য;
 - (ণ) কৌশলগত ও বাণিজ্যিক কারণে গোপন রাখা বাঞ্ছনীয় এইরূপ কারিগরী বা বৈজ্ঞানিক গবেষণালব্ধ কোনো তথ্য;
 - (ত) কোনো ক্রয় কার্যক্রম সম্পূর্ণ হইবার পূর্বে বা উক্ত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ক্রয় বা উহার কার্যক্রম সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
 - (থ) জাতীয় সংসদের বিশেষ অধিকার হানির কারণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (দ) কোনো ব্যক্তির আইন দ্বারা সংরক্ষিত গোপনীয় তথ্য;
 - (ধ) পরীক্ষার প্রবেশপত্র বা পরীক্ষায় প্রদত্ত নম্বর সম্পর্কিত আগাম তথ্য;
 - (ন) মন্ত্রিপরিষদ বা, ক্ষেত্রমত, উপদেষ্টা পরিষদের বৈঠকে উপস্থাপনীয় সার-সংক্ষেপসহ আনুষঙ্গিক দলিলাদি এবং উক্তরূপ বৈঠকের আলোচনা ও সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত কোনো তথ্য;

আরো শর্ত থাকে যে, এই ধারার অধীন তথ্য প্রদান স্বগিত রাখিবার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তথ্য কমিশনের পূর্বনুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।

২) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

অধিবেশন-৬: তথ্য পাওয়ার জন্য আপিল দায়ের ও অভিযোগ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- তথ্য প্রদান কাঠামো বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করতে পারবেন
- তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী হবে ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি পদ্ধতি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- তথ্য কমিশন কী এবং তথ্য কমিশনকে কিভাবে কাজে লাগানো যাবে তা বলতে পারবেন
- তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো বিশ্লেষণ করে বলতে পারবেন
- তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়গুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- তথ্য প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
- তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা
- তথ্য কমিশনের গঠন
- তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী
- তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়
- আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি
- তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো
- মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা
- তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০
- তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

সময়: ৩.৩০-৫.০০

পদ্ধতি: উপস্থাপনা-আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, প্রশ্নোত্তর

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা

- ১) বলুন, এখন আমরা তথ্য কমিশন নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য কমিশন সম্পর্কে আমরা কী কী জানি, উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১১ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ- ১১। তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা। (১) এই আইন কার্যকর হইবার পর, অনধিক ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে, এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে এবং উহার বিধান অনুসারে তথ্য কমিশন নামে একটি কমিশন প্রতিষ্ঠিত হইবে। (২) তথ্য কমিশন একটি সংবিধিবদ্ধ স্বাধীন সংস্থা হইবে এবং ইহার স্থায়ী ধারাবাহিকতা ও একটি সাধারণ সীলমোহর থাকিবে এবং এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, উহার স্থাবর ও অস্থাবর উভয় প্রকার সম্পত্তি অর্জন করিবার, অধিকারে রাখিবার এবং হস্তান্তর করিবার ক্ষমতা থাকিবে এবং ইহার নামে ইহা মামলা দায়ের করিতে পরিবে বা ইহার বিরুদ্ধেও মামলা দায়ের করা যাইবে। (৩) তথ্য কমিশনের প্রধান কার্যালয় ঢাকায় থাকিবে এবং কমিশন, প্রয়োজনে, বাংলাদেশের যে কোন স্থানে উহার শাখা কার্যালয় স্থাপন করিতে পারিবে।

- ২) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ২. তথ্য কমিশনের গঠন

ক) বলুন, এখন আমরা তথ্য কমিশন গঠন নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য কমিশন গঠন সম্পর্কে আমরা কী জানি, উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১২ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

১২। তথ্য কমিশনের গঠন-(১) প্রধান তথ্য কমিশনার এবং অন্য ২ (দুই) জন তথ্য কমিশনার সমন্বয়ে তথ্য কমিশন গঠিত হইবে, যাহাদের মধ্যে কমপক্ষে ১ (এক) জন মহিলা হইবেন।

(২) প্রধান তথ্য কমিশনার তথ্য কমিশনের প্রধান নির্বাহী হইবেন।

(৩) তথ্য কমিশনের কোন পদে শূন্যতা বা উহা গঠনে ত্রুটি থাকিবার কারণে তথ্য কমিশনের কোন কার্য বা কার্যধারা অবৈধ হইবে না বা তৎসম্পর্কে কোন প্রশ্নও উত্থাপন করা যাইবে না।

(২) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ.৩ তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী

ক) বলুন, আমরা তথ্য কমিশন গঠন নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য কমিশনের কার্যাবলী কী কী, উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন, এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১৩ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

১৩। তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলী।-(১) কোন ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে কোন অভিযোগ দায়ের করিলে তথ্য কমিশন, এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, উক্ত অভিযোগ গ্রহণ, উহার অনুসন্ধান এবং নিষ্পত্তি করিতে পারিবে, যথাঃ-

(ক) কোন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ না করা কিংবা তথ্যের জন্য অনুরোধপত্র গ্রহণ না করা ;

(খ) কোন তথ্য চাহিয়া প্রত্যাখ্যাত হইলে;

(গ) তথ্যের জন্য অনুরোধ করিয়া, এই আইনে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে কোন জবাব বা তথ্য প্রাপ্ত না হইলে;

(ঘ) কোন তথ্যের এমন অংকের মূল্য দাবী করা হইলে, বা প্রদানে বাধ্য করা হইলে, যাহা তাহার বিবেচনায় যৌক্তিক নয়;

(ঙ) অনুরোধের প্রেক্ষিতে অসম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করা হইলে বা যে তথ্য প্রদান করা হইয়াছে উহা ভ্রান্ত ও বিভ্রান্তিকর বলিয়া মনে হইলে;

(চ) এই আইনের অধীন তথ্যের জন্য অনুরোধ জ্ঞাপন বা তথ্য প্রাপ্তি সম্পর্কিত অন্য যে কোন বিষয়।

(২) তথ্য কমিশন স্বপ্রণোদিত হইয়া অথবা কোন অভিযোগের ভিত্তিতে এই আইনের অধীন উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে অনুসন্ধান করিতে পারিবে।

(৩) নিম্নলিখিত বিষয়ে Code of Civil Procedure, 1908 (Act V of 1908) এর অধীন একটি দেওয়ানী আদালত যে ক্ষমতা প্রয়োগ করিতে পারিবে তথ্য কমিশন বা, ক্ষেত্রমত, প্রধান তথ্য কমিশনার বা তথ্য কমিশনারও এই ধারার অধীন সেইরূপ ক্ষমতা প্রয়োগ করিতে পারিবেন, যথা-

(ক) কোন ব্যক্তিকে তথ্য কমিশনে হাজির করিবার জন্য সমন জারী করা এবং শপথপূর্বক মৌখিক বা লিখিত প্রমাণ, দলিল বা অন্য কোন কিছু হাজির করিতে বাধ্য করা;

(খ) তথ্য যাচাই ও পরিদর্শন করা;

(গ) হলফনামাসহ প্রমাণ গ্রহণ করা;

(ঘ) কোন অফিসের কোন তথ্য আনয়ন করা;

(ঙ) কোন সাক্ষী বা দলিল তলব করিয়া সমন জারী করা; এবং

(চ) এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, বিধি দ্বারা নির্ধারিত অন্য যে কোন বিষয়।

(৪) অন্য কোন আইনে ভিন্নরূপ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, এই আইনের অধীন কোন অভিযোগ অনুসন্ধানকালে তথ্য কমিশন বা, ক্ষেত্রমত, প্রধান তথ্য কমিশনার বা তথ্য কমিশনার কোন কর্তৃপক্ষের নিকট রক্ষিত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট যে কোন

তথ্য সরেজমিনে পরীক্ষা করিতে পারিবেন।

(৫) তথ্য কমিশনের কার্যাবলী হইবে নিম্নরূপ, যথা-

(ক) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক তথ্য সংরক্ষণ, ব্যবস্থাপনা, প্রকাশ, প্রচার ও প্রাপ্তির বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান;

(খ) কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে তথ্য প্রাপ্তির লক্ষ্যে অনুরোধের পদ্ধতি নির্ধারণ ও ক্ষেত্রমত, তথ্যের উপযুক্ত মূল্য নির্ধারণ;

(গ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে নীতিমালা এবং নির্দেশনা প্রণয়ন ও প্রকাশ;

(ঘ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণের জন্য গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান বা আপাততঃ বলবৎ অন্য কোন আইনের অধীন স্বীকৃত ব্যবস্থাদি পর্যালোচনা করা এবং উহার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য অসুবিধাসমূহ চিহ্নিত করিয়া উহা দূরীকরণার্থে সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;

(ঙ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে বাধাসমূহ চিহ্নিত করা এবং যথাযথ প্রতিকারের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;

(চ) তথ্য অধিকার বিষয়ক চুক্তিসহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক দলিলাদির উপর গবেষণা করা এবং উহা বাস্তবায়নের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;

(ছ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে তথ্য অধিকার সম্পর্কিত বিভিন্ন আন্তর্জাতিক দলিলের সহিত বিদ্যমান আইনের সাদৃশ্য পরীক্ষা করা এবং বৈসাদৃশ্য পরিলক্ষিত হওয়ার ক্ষেত্রে উহা দূরীকরণার্থে সরকার বা, ক্ষেত্রমত, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রদান;

(জ) তথ্য অধিকার বিষয়ে আন্তর্জাতিক দলিল অনুসমর্থন বা উহাতে স্বাক্ষর প্রদানে সরকারকে পরামর্শ প্রদান;

(ঝ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে গবেষণা করা এবং শিক্ষা ও পেশাগত প্রতিষ্ঠানকে উত্তররূপ গবেষণা পরিচালনায় সহায়তা প্রদান;

(ঞ) সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর নাগরিকদের মধ্যে তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে প্রচার এবং প্রকাশনা ও অন্যান্য উপায়ে তথ্য অধিকার বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ;

(ট) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও প্রশাসনিক নির্দেশনা প্রণয়নের ব্যাপারে সরকারকে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান;

(ঠ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে কর্মরত সংগঠন বা প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিক সমাজকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান;

(ড) তথ্য অধিকার বিষয়ে গবেষণা, সেমিনার, সিম্পোজিয়াম বা ওয়ার্কশপের আয়োজন এবং অনুরূপ অন্যবিধ ব্যবস্থার মাধ্যমে গণসচেতনতা বৃদ্ধি করা এবং গবেষণালব্ধ ফলাফল প্রচার;

(ঢ) তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষকে কারিগরী ও অন্যান্য সহায়তা প্রদান;

(ণ) তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে বাংলাদেশের জন্য একটি ওয়েব পোর্টাল স্থাপন; এবং

(ত) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে অন্য কোন আইনে গৃহীত ব্যবস্থাদি পর্যালোচনা করা।

(২) সকলে বুঝেছি কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ.৪ তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

- বলুন, এর আগে আমরা আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়গুলো কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- তথ্য চেয়ে না পেলে জনগণ কী করতে পারে? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

(১) কোনো ব্যক্তি ধারা ৯-এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্যলাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোন সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রমত, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপীল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করিতে পারিবেন। (২) আপিল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, আপিলকারী যুক্তিসঙ্গত কারণে উপ-ধারা (১) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আপিল দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তিনি উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও আপিল আবেদন গ্রহণ করিতে পারিবেন।

ধাপ ৫. আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি

২৪। আপিল নিষ্পত্তি, ইত্যাদি। ১ কোন ব্যক্তি ধারা ৯ এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য লাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোন সিদ্ধান্তে সন্তোষ হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রমত, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করিতে পারিবেন।

(ক) “আপিল কর্তৃপক্ষ” অর্থ-

(অ) কোনো তথ্যপ্রদান ইউনিটের ক্ষেত্রে উক্ত ইউনিটের অব্যবহিত উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রশাসনিক প্রধান; অথবা

(আ) কোনো তথ্যপ্রদান ইউনিটের উর্ধ্বতন কার্যালয় না থাকিলে, উক্ত তথ্যপ্রদান ইউনিটের প্রশাসনিক প্রধান;

(২) আপিল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, আপিলকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (১) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আপিল দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তিনি উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও আপিল আবেদন গ্রহণ করিতে পারিবেন।

(৩) আপিল কর্তৃপক্ষ উপ-ধারা (১) বা (২) এর অধীন আপিল আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে

(ক) আপিল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশ প্রদান করিবেন; অথবা

(খ) তদ্বিবেচনায় গ্রহণযোগ্য না হইলে আপিল আবেদনটি খারিজ করিয়া দিবেন।

(৪) উপ-ধারা (৩) এর অধীন তথ্য প্রদানের জন্য নির্দেশিত হইলে, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্তরূপ নির্দেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ধারা ৯ এর, ক্ষেত্রমত, উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপিল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

আপিল কর্তৃপক্ষ উপ-ধারা (১) বা (২) এর অধীন আপিল আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে-

(ক) আপিল কর্তৃপক্ষ আবেদনকারী কর্তৃক অনুরোধকৃত সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশ প্রদান করিবেন অথবা

(খ) গ্রহণযোগ্য না হইলে আপিল আবেদনটি খারিজ করিয়া দিবেন।

উপ-ধারা (৩) এর অধীন তথ্যপ্রদানের জন্য নির্দেশিত হইলে, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্তরূপ নির্দেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ধারা ৯ এর, ক্ষেত্রমত, উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপিল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্যসরবরাহ করিবেন।

ধাপ ৬. তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাঁরা জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, এ বিষয়ে বিস্তারিত বলা হয়েছে ২৫ ধারায়।

২৫। অভিযোগ দায়ের, নিষ্পত্তি, ইত্যাদি (১) কোন ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে, যথা:

(ক) ধারা ১৩- এর উপ-ধারা (১)- এ উল্লিখিত কারণে তথ্য প্রাপ্ত না হইলে;

(খ) ধারা ২৪- এর অধীন প্রদত্ত আপীলের সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হইলে;

(গ) ধারা ২৪- এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত প্রাপ্ত না হইলে।

(২) উপ-ধারা (১) এর দফা (ক) তে উল্লিখিত বিষয়ে যে কোন সময় এবং দফা (খ) ও (গ)- তে উল্লিখিত বিষয়ে উক্ত সিদ্ধান্ত প্রদানের তারিখ বা, ক্ষেত্রমত, সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার তারিখ হইতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।

(৩) তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত কারণে উপ-ধারা (২)- এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তথ্য কমিশন উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও অভিযোগ গ্রহণ করিতে পারিবেন।

(৪) কোন অভিযোগের ভিত্তিতে কিংবা অন্য কোনভাবে তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হয় যে, কোন কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এই আইনের বিধানাবলী অনুসরণে করণীয় কোন কার্য করিতে ব্যর্থ হইয়াছেন বা করণীয় নয় এমন কার্য করিয়াছেন তাহা হইলে তথ্য কমিশন এই ধারার অধীন উক্ত কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে কার্যক্রম গ্রহণকরিতে পারিবে।

(৫) উপ-ধারা (১) এর অধীন অভিযোগ প্রাপ্তির পর কিংবা উপ-ধারা (৪) এর অধীন কোন কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন হইলে প্রধান তথ্য কমিশনার উক্ত অভিযোগটি স্বয়ং অনুসন্ধান করিবেন অথবা অনুসন্ধানের জন্য অন্য কোন তথ্য কমিশনারকে দায়িত্ব প্রদানকরিবেন।

(৬) উপ-ধারা (৫) এ উল্লিখিত দায়িত্ব গ্রহণ বা প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট অভিযোগের অনুসন্ধান সম্পন্ন করিয়া প্রধান তথ্য কমিশনার বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য কমিশনার তথ্য কমিশনের জন্য একটি সিদ্ধান্ত কার্যপত্র প্রস্তুত করিবেন।

(৭) উপ-ধারা (৬) এ উল্লিখিত সিদ্ধান্ত কার্যপত্র তথ্য কমিশনের পরবর্তী সভায় উপস্থাপন করিতে হইবে এবং তথ্য কমিশন উহার সভায় আলোচনাক্রমে এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণকরিবে।

(৮) এই ধারায় উল্লিখিত কোন অভিযোগের অনুসন্ধানকালে যে কর্তৃপক্ষ বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয় সেই কর্তৃপক্ষ বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে, তাহার সিদ্ধান্তের স্বপক্ষে যুক্তি উপস্থাপনের সুযোগ প্রদান করিতে হইবে।

(৯) কোন অভিযোগের বিষয়বস্তুর সহিত তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকিলে তথ্য কমিশন উক্ত তৃতীয় পক্ষকেও বক্তব্য পেশ করিবার সুযোগ প্রদানকরিবে।

(১০) উপ-ধারা (১) এর অধীন প্রাপ্ত অভিযোগ তথ্য কমিশন সাধারণভাবে ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করিবে, তবে, ক্ষেত্র বিশেষে, স্বাক্ষীর জবানবন্দী গ্রহণ বা তদন্ত সম্পাদন ইত্যাদি কারণে বর্ধিত সময়ের প্রয়োজন হইলে উক্ত বর্ধিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করা যাইবে:

তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা, বর্ধিত সময়সহ, কোনক্রমেই সর্বমোট ৭৫ (পঁচাত্তর) দিনের অধিক হইবে না।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টির সারসংক্ষেপ করুন-

তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) কোনো ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে যথা:

ধারা ১৩ এর উপ-ধারা (১) এ উল্লিখিত কারণে তথ্যপ্রাপ্ত না হইলে
ধারা ২৪ এর অধীন প্রদত্ত আপিলের সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হইলে

ধারা ২৪ এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত
প্রাপ্ত না হইলে।

(২) উপ-ধারা (১) এর দফা (ক) তে উল্লিখিত বিষয়ে যেকোনো সময় এবং দফা (খ) ও (গ) তে উল্লিখিত বিষয়ে
উক্তরূপ সিদ্ধান্ত প্রদানের তারিখ বা, ক্ষেত্রমত, সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার তারিখ হইতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের
মধ্যে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।

(৩) তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযোগকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (২) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার
মধ্যে অভিযোগ দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তথ্য কমিশন উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও
অভিযোগ গ্রহণ করিতে পারিবেন।

৩) তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝেছে কি না
যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন। এক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইনের কপিটি
প্রশিক্ষকের কাছে থাকা বাঞ্ছনীয়।

ধাপ ৭. তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো

বলুন, এর আগে আমরা তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন
আমরা তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো সম্পর্কে
তারা জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-

তথ্য চেয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত
কর্মকর্তার কাছে আবেদন

তথ্য প্রদান/অপরাগতা প্রকাশ

সংক্ষুব্ধতায় তথ্য কমিশনে
অভিযোগ দায়ের

সংক্ষুব্ধতায় আপিল
কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল

এ বিষয়টি সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা
করুন।

ধাপ ৮. মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা

(১) বলুন, এর আগে আমরা তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকারের মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কে তাঁরা জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন, বলুন, ২৯ ধারায় এ বিষয়ে বলা হয়েছে। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-

২৯। মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা-এই আইনের অধীনস্থ বা কৃত বলিয়া গণ্য কোন কার্য, গৃহীত কোন ব্যবস্থা, প্রদত্ত কোন আদেশ বা নির্দেশের বৈধতা সম্পর্কে, এই আইনে উল্লিখিত আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য কমিশনের নিকট অভিযোগ দায়ের ব্যতীত, কোন আদালতে কোন প্রশ্ন উত্থাপন করা যাইবে না।

(২) এ বিষয়টি সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ৯. তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০ এর সার সংক্ষেপ

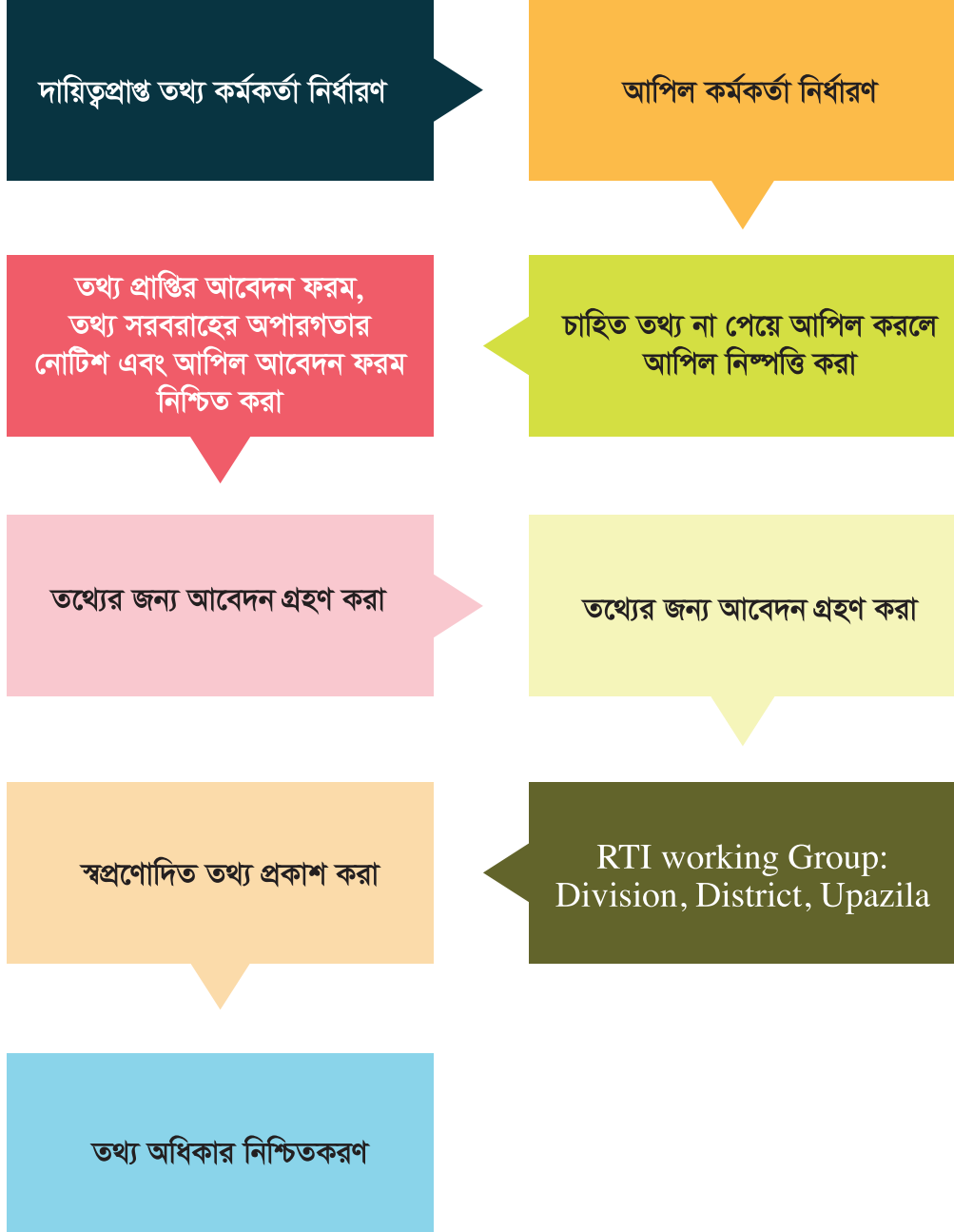
(১) বলুন, এখন আমরা তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০-এর সার সংক্ষেপ নিয়ে আলোচনা করব। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-



ধাপ ১০. তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

১) বলুন, এখন আমরা তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়গুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-



কেস স্টাডি -১

রাশিদা খাতুন

গ্রাম: হুদাফতেহপুর

ডাকঘর: শিংহাজুলী, উপজেলা: চৌগাছা, জেলা: যশোর

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কার্যালয়: উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স

আপিল কর্তৃপক্ষ: সিভিল সার্জন যশোর

বেগম রাশিদা খাতুন যশোর জেলার চৌগাছা উপজেলার হুদাফতেহপুর গ্রামের একজন গৃহিনী। উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স, চৌগাছা থেকে বিনামূল্যে অমুখ পাওয়ার চেষ্টা করলে তাকে জানানো হয় যে অমুখটি নেই। তিনি তথ্য অধিকার আইনের আওতায় চৌগাছা উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে বিতরণকৃত অমুখের তালিকা এবং যাদের মধ্যে অমুখ বিতরণ করা হয়েছে তাদের নাম সংক্রান্ত তথ্য জানতে চান। উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে তাকে সঠিক তথ্য প্রদান করা না হলে তিনি যথাসময়ে আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করেন। আপীল কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে সাড়া না পেয়ে তিনি তথ্য কমিশনে অভিযোগ করেন। তথ্য কমিশনের সহায়তায় তিনি সঠিক তথ্য লাভ করেন। তিনি মনে করেন তার তথ্য প্রাপ্তির ফলে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে অমুখ বিতরণের সময় কোন অনিয়ম হবে না এবং প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীগণ অনুধাবন করবে যে জনগণের তথ্য লাভের অধিকার রয়েছে।

কেস স্টাডি -২

রেজাউর রহমান রেড্ডু

চেয়ারম্যান, শিংহাজুলী ইউনিয়ন পরিষদ

শিংহাজুলী ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান রেজাউর রহমান রেড্ডু প্রাথমিকভাবে তথ্য অধিকার বিষয়ে নেতিবাচক মনোভাব পোষণ করতেন। বেসরকারি সংস্থা এমআরডিআই কর্তৃক আয়োজিত তথ্য ক্যাম্পে অংশগ্রহণের পর তথ্য অধিকার বিষয়ে তিনি আগ্রহী হন। জনাব রেড্ডু স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশের অনন্য উদাহরণ সৃষ্টি করেন। তার বাজেট এবং সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি যেমন ভলনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট (ভিজিডি), ভলনারেবল গ্রুপ ফিডিং (ভিজিএফ)-এর সুবিধাভোগী নির্বাচন করার পদ্ধতি এবং সুবিধাভোগীর তালিকা স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করেছেন। তথ্য প্রকাশের মাধ্যম হিসেবে তিনি ইউনিয়ন পরিষদের দেয়াল বেছে নিয়েছেন। কারণ ইউনিয়ন পরিষদে সাধারণ জনগণের অবাধ বিচরণ। পরিষদের দেয়ালে স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশিত তথ্য সকলের দৃষ্টিগোচর হয়। তথ্য অধিকারের বিরোধিতা থেকে জনাব রেজাউর রহমান রেড্ডু তথ্য প্রকাশের শক্তিশালী সমর্থকে পরিণত হন।

মডিউল ৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter-CC)

- সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি
- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ
- প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচারচর সংঘটিত ক্রটিসমূহ
- সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল
- সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য, মৌলিক নীতিমালাগুলো পরিষ্কারভাবে ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- নিজ দপ্তরের সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী জনসেবা প্রদানের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

দ্বিতীয় দিবস

অধিবেশন-৭: দ্বিতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- দ্বিতীয় দিনের আলোচনার জন্য উজ্জীবিত হবেন;
- আগের দিনের আলোচনা লার্নিং জার্নালের মাধ্যমে প্রকাশ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- উজ্জীবিতকরণ
- প্রথম দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল

সময়: ৯.০০-৯.৩০ (৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারী

উপকরণ: ভিপি কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার

ধাপ ১. উজ্জীবিতকরণ

- দ্বিতীয় দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন, আজ আমাদের দ্বিতীয় দিন। আমরা এই ৩ দিন এখানে এক সঙ্গে কাটাবো এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। যার মধ্যে প্রথমদিন আমরা শেষ করেছি।
- কুশল জিজ্ঞাসা করুন এবং বলুন, আমরা গত দিন একে অপরকে দেখেছি, এক সাথে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব, যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভাল দিকটা বা শক্তিশালী দিকটা বলবো বা প্রশংসা করব।
- এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করুন এবং কক্ষের মাঝখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দু'দল থেকে প্রথমে দু'জনকে ডেকে নিন। তাঁরা একে অন্যের হাত ধরে আস্তে আস্তে সামনের দিকে হাঁটবে এবং কক্ষের দুদিকে দাঁড়ানো দু'দলের অন্যরা একজন একজন করে ঐ দুজনকে প্রশংসাসূচক শব্দ বা বাক্য বলবে। এভাবে এ দুজন হেঁটে হেঁটে এগুবে এবং প্রশংসা শুনবে। তারপর তাঁরা দলের শেষ মাথায় গিয়ে দু'দলে দু'জন দাড়াবে।
- আবার দু'দলের সামনে থেকে দু'জন আসবে এবং একই ভাবে তাঁরাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।
- প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো এরূপ হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, ধৈর্য্যশীল, রসবোধ সম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, যোগ্য, রুচিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীপ্ত, বিবেচক, আত্মবিশ্বাসী, সদালাপী, হাসিখুশি, শান্ত, অমায়িক প্রভৃতি। আপনি নিজেও অংশগ্রহণ করুন, মনে রাখবেন কেউ হাত ধরতে না চাইলে ধরবে না, হাত না ধরেও এটি করা যেতে পারে।
- খেলা শেষে বলুন, মানুষের বেঁচে থাকার জন্য প্রশংসা ও স্বীকৃতি খুবই জরুরি, অন্যের প্রশংসা করলে নিজেও প্রশংসা পাওয়া যায় আর এভাবে একে অন্যের মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে উঠে। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

- বলুন, গতকাল অধিবেশন শেষে আজকের লার্নিং জার্নাল করার জন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হয়েছিলাম। আশা করি আমাদের প্রস্তুতি সম্পন্ন হয়েছে। এখন আমরা ৪টি দল ক্লাস রুমের ৪টি স্থানে মোবাইল প্লেনারীর মাধ্যমে আমাদের লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করব। কক্ষের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাদের জার্নাল লাগাতে বলুন।
- প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- সকলকে বড়দলে আসতে বলুন, মোবাইল প্লেনারীতে কী কী দেখেছে তা দু'এক জনের কাছে জানতে চান, উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোনো দল সবথেকে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোনো দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-৮: সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ধারণা ও পটভূমি ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালাগুলো আলোচনা করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক উপাদানসমূহ বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি
- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ
- প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

সময়: ৯.০০-১১.০০

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপি কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপিবোর্ড, পোস্টার পেপার স্লাইড

ধাপ ১. সিটিজেনস চার্টার এর ধারণা ও পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরা লার্নিং জার্নাল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এর ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে তাঁরা কিছু জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, সিটিজেনস চার্টার হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে একটি প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। একটি কার্যকর সিটিজেনস চার্টার সাধারণত সহজ ও সুস্পষ্ট ভাষায় লিখিত; বাস্তবসম্পন্ন ও পরিমাপযোগ্য কর্মসম্পাদন মান; একটি সুনির্দিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা; এবং জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি কার্যকর জনসংযোগ কৌশল (public relations strategy) ইত্যাদি গুণসম্পন্ন হয়। সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

৩) সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ (accountable), নাগরিক-বান্ধব (citizen friendly) ও স্বচ্ছ (transparent) করার মাধ্যমে জনসেবার (public services) উন্নয়ন সাধন।

৪) বলুন, এরপর বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়েশিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, জামাইকা, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ বিশ্বের বিভিন্ন দেশে নাগরিকদের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি দিয়ে বিভিন্ন নামে সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করা হয়। যেমন; বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics, 1992), ফ্রান্সে (Charte des services publics, 1992), মালয়েশিয়ায় (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, 1994), জামাইকায় (Citizen's Charter, 1994), কানাডায় (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, 1997), ভারতে (Citizens Charter, 1997) নামে নাগরিকদের জন্য সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

৫) বলুন, ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রিঃ একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

৬) বলুন, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্যসমূহ (mandatory objective) অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রিঃ তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্ম সম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার-এর ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।

৭) বলুন, ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্য অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহে অধিকাংশ ক্ষেত্রে সরাসরি সেবা কার্যক্রমে সম্পৃক্ত হওয়ায় মাঠ পর্যায়ে জনসাধারণের নিকট সহজবোধ্য করার নিমিত্ত আলাদাভাবে অভিন্ন ফরমেটে সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়। সেই পরিপ্রেক্ষিতে গত ০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়। এমতাবস্থায়, বর্তমানে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার জন্য একটি ফরমেট এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য আলাদা আরেকটি ফরমেট অনুমোদন করা হয়। এ প্রশিক্ষণ সহায়িকাটি মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের জন্য প্রস্তুত হওয়ায় নিম্নে মাঠ পর্যায়ের জন্য অনুমোদিত ফরমেটটি প্রদান করা হলো:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

৮) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দ'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ২. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার এর ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

সিটিজেনস চার্টার সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবা প্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবায়ন করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সেবা প্রদানকারী জনপ্রতিনিধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সেবা প্রাপ্তি সহজী করণ

সেবার মানের উন্নয়ন সাধন

সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন

সেবা প্রাপ্তি পদ্ধতি সুস্পষ্ট করা

জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ

উত্তম সেবার দ্বারা জনসন্তুষ্টি অর্জন

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টারের তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করুন-

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ৭(১) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, প্রজাতন্ত্রের সকল ক্ষমতার মালিক জনগণ; এবং জনগণের পক্ষে সেই ক্ষমতার প্রয়োগ কেবল এই সংবিধানের অধীন ও কর্তৃত্বে কার্যকর হইবে।

তাছাড়া, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে আরও বলা হয়েছে যে, 'সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য'। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। সেই লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তনের জন্য জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ২০০০-এ সুপারিশ করা হয়। পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২১ মে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করে।

সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবা প্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবায়ন করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তাই সরকারি দপ্তরসমূহের মাধ্যমে নাগরিকগণ যাতে সহজে, সুলভে ও বিড়ম্বনাবিহীনভাবে সেবা পেতে পারেন, তা নিশ্চিতকরণের জন্য দেশের সকল সরকারি দপ্তরে ইতোমধ্যেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ বা 'সিটিজেনস চার্টার' প্রবর্তন করা হয়। বস্তুত, সিটিজেনস চার্টার শুধুমাত্র নাগরিক সেবা সম্পর্কিত একটি দলিল-ই নয়, বরং এটি এমন একটি উদ্যোগ যার মূল উদ্দেশ্য হলো নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে জনসম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে সিটিজেনস চার্টার সরকারি দপ্তরসমূহ তথা সরকারের প্রতি জনগণের আস্থা বৃদ্ধিতে উল্লেখযোগ্য অবদান রাখা। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সফল বাস্তবায়ন সকল প্রকার অনিয়ম, দায়িত্বহীনতা, পক্ষপাত, সম্পদের অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি দূর করার সংস্কৃতির উন্নয়ন ঘটাতে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে। তাই সরকারি দপ্তরসমূহে সিটিজেনস চার্টার কার্যকরীভাবে বাস্তবায়ন স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে।

ধাপ ৩. সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালাগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করুন- স্লাইড দেখিয়ে বলুন, সিটিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর অনুচ্ছেদ ২৫৯ অনুসারে নিম্নবর্ণিত নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:

- (ক) সুনির্দিষ্ট মান: নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং সরকারি দপ্তরে গমনের সংখ্যা হ্রাসকরণ এ মাপকাঠির অন্যতম নির্ণায়ক হিসাবে বিবেচিত হবে;
- (খ) স্বচ্ছতা: সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা প্রদান/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ
- (গ) পছন্দের সুযোগ: সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা পছন্দের সুযোগ প্রদান
- (ঘ) সৌজন্য: সেবা গ্রহণকারীর সহিত সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমতা প্রার্থনা
- (ঙ) অভিযোগ উত্থাপন: যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবার ব্যবস্থাসহ কোন ভুলত্রুটি দৃষ্টিগোচর হলে দ্রুত তার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণএবং
- (চ) সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য: সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমমর্যাদা প্রদান করা। সেবা প্রদানকারীকে প্রদত্ত সেবার পরিমাণ প্রাপ্ত পারিশ্রমিক অপেক্ষা বেশি হবে অর্থাৎ প্রদত্ত সেবার বিপরীতে value for money নিশ্চিত করতে হবে।

তাছাড়া একটি আদর্শ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিম্নলিখিত নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত থাকা প্রয়োজন:

নাগরিক মতামত গ্রহণ

নাগরিকের প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা এবং সেবাদাতার সক্ষমতা

নাগরিক এবং সেবাদাতাদের সম্পৃক্তকরণ

পরিবীক্ষণ

প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ

৩) বলুন, যদিও অন্তর্ভুক্ত দপ্তরভেদে এবং স্থানভেদে ভিন্ন হবে তথাপি একটি আদর্শ সিটিজেনস চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলি (components) অবশ্যই থাকতে হবে:

(ক) সেবাদাতার রূপকল্প (vision) অভিলক্ষ্য (এবং mission)

(খ) সেবাদাতা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ

(গ) গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের (key officers) সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য

(ঘ) সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা (expectations)

(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার পন্থা (grievance redress system) এবং তা ব্যবহারের (how to access) বিস্তারিত পদ্ধতি

(চ) ধারাবাহিকভাবে (continuously) সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো (mechanisms) ও মিথস্ক্রিয়ার (interaction) বিবরণ

(ছ) তথ্যের প্রচার (information dissemination) ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

৪) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ৪. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের কম্পোনেন্টগুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

বহু নাগরিক সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে মোটেও জানে না। তারা হয়তো কোনো কোনো সরকারি দপ্তরে এটি দেখেছেন, কিন্তু এটা যে কী বা কেন এ বিষয়ে তাদের কোনো ধারণা নেই

সিটিজেনস চার্টার যে মূল সেবা প্রদান উন্নতকরণের (improvement of service delivery) একটি উপায় সে বিষয়ে সেবাদাতা বা সেবাগ্রহীতা-কোনো পক্ষই সচেতন নয়

সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে সেবাগ্রহীতার সঙ্গে আলোচনা (consultation) না করা

সিটিজেনস চার্টারে উল্লিখিত সেবা তালিকার সঙ্গে প্রকৃত চাহিদার অনেক ব্যবধান

নতুন কিছু গ্রহণে বা পরিবর্তনে সেবাপ্রদানকারীর মানসিকতার অভাব

ত) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ক) সুনির্দিষ্ট মান	ঘ) সৌজন্য	ছ) আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান
খ) স্বচ্ছতা	ঙ) অভিযোগ উত্থাপন	জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ
গ) পছন্দের সুযোগ	চ) সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য	

ধাপ ৫. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ

- ১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদান নিয়ে আলোচনা করব।
- ২) জিজ্ঞাসা করুন-সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-
- ৪) বলুন, সিটিজেনস চার্টারকে চার্টার অব ডিউটিজ এর সাথে মিলিয়ে ফেলা যাবে না।
- ৫) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে এ অধিবেশন শেষ করুন।

ধাপ ৬. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)

- ১) বলুন, এখন আমরা প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) নিয়ে আলোচনা করব।
- ২) জিজ্ঞাসা করুন, প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) সম্পর্কে আমরা কী জানি, উত্তর শুনুন।
- ৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

নাগরিক সেবা: নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা
সরকারি যেকোনো প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

অভ্যন্তরীণ সেবা
অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং অন্য একই প্রতিষ্ঠানের শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অফিস।

৪) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করুন।

ধাপ ৭. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো সম্পর্কে আমরা কী জানি, উত্তর শুনুন।

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/ কার্যালয়ের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার রুম নামসহ পদবি, নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

৫) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করুন।

অধিবেশন-৯: সিটিজেনস চার্টার ও জনগণের অংশগ্রহণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সেবা সমূহের অব্যাহত উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের ফলে নাগরিকগণ যে সকল উপকার পাচ্ছেন তা আলোচনা করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টার নিশ্চিতকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম জোরদারকরণ কৌশল নির্ধারণ করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে অবদান রাখতে সক্ষম হবেন।

আলোচ্যসূচি

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ
- সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল
- সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

সময়: ১১.৩০-১.০০

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপি কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপিবোর্ড, পোস্টার পেপার স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটে ফরম্যাট

ধাপ ১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিগুলো নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিগুলো সম্পর্কে আমরা কী জানি, দু'একটি ত্রুটি বলতে বলুন। উত্তর শুনুন।

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের নিমিত্ত বিভিন্ন কলাম পূরণকালে সচরাচর যে সকল ত্রুটি পরিলক্ষিত হয় তা নিম্নরূপ:

১. প্রদত্ত সেবার নাম সঠিকভাবে উল্লেখ না করা এবং একাধিক সেবাকে একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত রাখা;
২. নিয়মিত কার্যাবলীকে (Transactions) যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদিকে সেবা (Service) হিসেবে উল্লেখ করা ;
৩. সেবা প্রদানের নিমিত্ত যুক্তিসঙ্গতভাবে প্রয়োজনীয় সময় নির্ধারণ না করা;
৪. শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: পুলিশের/তদন্তকারী কর্মকর্তার তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
৫. সেবা প্রদানে নির্ধারিত সময় পঞ্জিকা দিবস কিংবা কর্ম দিবস হিসেবে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা ;
৬. আবেদনপত্রে কী কী তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
৭. সেবা গ্রহীতার নিকট অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র চাওয়া ;
৮. যাচিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
৯. প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে যাচিত কাগজপত্রের পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করা;
১০. সেবা প্রদানকারী অফিস যে সকল কাগজপত্র প্রদান করবে সেগুলো সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;

১১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান হিসেবে সকল উৎসের নাম উল্লেখ না করা;
১২. সেবামূল্য কোন হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কিভাবে জমা প্রদান করতে হবে তার বিবরণ না দেওয়া;
১৩. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও অফিসিয়াল ই-মেইল ঠিকানা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
১৪. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অন্যত্র বদলি হওয়ার পর তা নিয়মিত আপডেট না করা;
১৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্যান্য তথ্য নিয়মিত আপডেট না করা; (যেমন- কোন সেবা প্রদানের পদ্ধতির পরিবর্তন হলে তা উল্লেখ না করা)
১৬. নির্ধারিত সময় ও প্রক্রিয়ায় যথাযথ সেবা না পেলে সেবা গ্রহণকারী কোন কর্তৃপক্ষের নিকট সহযোগিতা চাইবেন তা উল্লেখ না করা; এবং
১৭. অন্য কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কোনরূপ সম্পাদনা ব্যতীত ব্যবহার করা।

৪) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়টির সারসংক্ষেপ করুন-

কলাম-২: সেবার নাম (সেবার নাম সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে)

- ১। সেবার নাম সঠিকভাবে না থাকা। একই নামের মধ্যে একাধিক সেবাকে অন্তর্ভুক্ত রাখা ;
- ২। ইনপুট এবং প্রসেসকে সেবা হিসাবে দেখানো ;
- ৩। সেবার ধরন /গ্রহীতার ভিন্নতা অনুযায়ী পৃথক পৃথক ভাবে সেবার নাম সিটিজেনস চার্টার-এ উল্লেখ না করা;
- ৪। রুটিন কাজ যেমন: প্রটোকল/বদলী/মামলা জবাব/সার্কিট হাউস ব্যবস্থাপনা সিটিজেনস চার্টার-এ উল্লেখ করা;
- ৫। অন্য কার্যালয়ের সেবাকে নিজ সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। কার্যাবলিকে সিটিজেন চার্টার হিসাবে চালিয়ে দেওয়া।

কলাম-৩: সেবা প্রদানের সময়সীমা

- ১। সেবা পদ্ধতি সহজী করণ এর বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্যসময় নির্ধারণ করা;
- ২। সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসংগত ভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- ৩। সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমনঃ ৩-৪ মাস);
- ৪। শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- ৫। পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

কলাম-৪: প্রয়োজনীয় কাগজপত্র

- ১। আবেদন পত্রের কোনো নির্ধারিত ফরম্যাট/ কী কী তথ্য উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ না থাকা;
- ২। আবেদনপত্রের সাথে সংযোজনী হিসাবে যে সকল দলিল/দস্তাবেজ, ডকুমেন্ট প্রয়োজন হয় তার পূর্ণাঙ্গ তালিকা না থাকা;
- ৩। প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবি করা;
- ৪। চাহিত কাগজপত্র এর ধরন (মূল/সত্যায়িত ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না থাকা;
- ৫। প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করে “নীতিমালা/আইন অনুযায়ী” শব্দগুলো ব্যবহার করা;
- ৬। সেবাদানকারি অফিস নিজে যে সকল কাগজপত্র দিবে সেগুলো সেবা গ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;
- ৭। কোনো সেবা গ্রহণের জন্য আবেদনপত্রের নির্দিষ্ট ফরমেট/ফর্ম থাকলে তা বাংলাদেশ ফর্ম নম্বরসহ প্রাপ্তিস্থান সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

কলাম-৫ সেবা প্রদানের সময়সীমা

- ১। সেবা পদ্ধতি সহজী করণ এর বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করা;
- ২। সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসংগতভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- ৩। সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমনঃ ৩-৪ মাস);
- ৪। শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- ৫। পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

কলাম-৬: সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি

- ১। সেবা মূল্য কোনো হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কীভাবে জমা প্রদান করতে হবে সে তথ্য স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৩। কোনো ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ না করা;
- ৪। কোনো সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি উল্লেখ না করা;

কলাম-৭: শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

- ১। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা ;
- ৩। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা।

কলাম-৮: উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

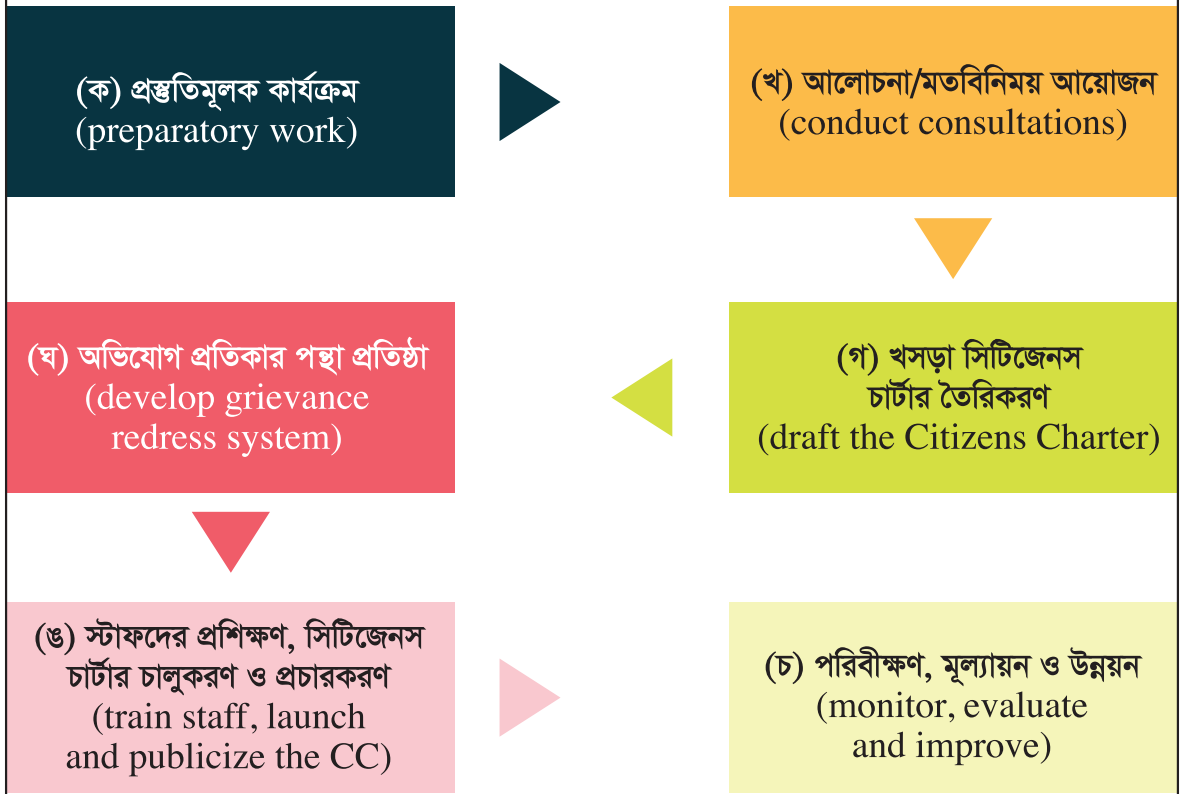
- ১। রুম নম্বর, কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
 - ২। সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা ;
 - ৩। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা।
- স্বাভাবিকভাবে শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকটতম উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে বোঝায়।
- তাছাড়াও আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা- আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত না করা এবং আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা- যথাযথভাবে উল্লেখ না করা
- ৫) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করুন।

ধাপ ২. সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ

১) বলুন, এখন আমরা সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ নিয়ে আলোচনা করব, জিজ্ঞাসা করুন- সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত হালনাগাদ করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম হচ্ছে বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারি তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এই লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্তে প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩) এখন ধারাবাহিকভাবে নিম্নের কৌশলগুলো স্লাইড দেখিয়ে আলোচনা করুন- প্রয়োজনে নীচের ব্যাখ্যা থেকে সহায়তা নিন।



ধাপ ৩. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল

১) বলুন, এর আগে সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার হওয়ার ফলে নাগরিকগণ যে সকল উপকার পাচ্ছেন তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সিটিজেনস চার্টারের কারণে নাগরিকগণ কী কী সুফল পাচ্ছেন? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে আলোচনা করুন-

সিটিজেনস চার্টারের সুফলসমূহ

সময় মতো সেবা পাওয়া কোন কাজে কী কী
কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে
নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
সেবা পাওয়ার জন্য করণীয় কাজগুলো কী
কী তা জানা
কম সময়ে সেবা পাওয়া

নাগরিক সুবিধা সম্পর্কে জানতে এবং সচেতন
হতে পারা
সংশ্লিষ্টদের দায়বদ্ধতা ও সেবার মান বৃদ্ধি
নির্ধারিত সময়ে সেবা পাওয়া না গেলে অভিযোগ
করার জন্য কোথায় এবং কার কাছে যেতে হবে তা
জানা। যেমন; ইউনিয়ন পরিষদ থেকে কাজিফত
সেবা না পেলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি ডিডিএলজি বরাবরে
অভিযোগ দায়ের করতে পারেন এবং প্রতিকার
পেতে পারেন

৩) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন
ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপ শেষ করুন।

ধাপ ৪. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল

১) বলুন, এর আগে সিটিজেনস চার্টারের কারণে নাগরিকগণ যে সকল উপকার পাচ্ছেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন কৌশলগুলো কী কী হতে পারে? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশলগুলো আলোচনা করুন-

১. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।

২. সিটিজেনস চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ

৩. সিটিজেনস চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা

৪. সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।

৫. সময় সময় সিটিজেনস চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মারফিক হালনাগাদ করা

৬. সিটিজেনস চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসাবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেস্ক চালু করা

৭. সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হলো যে সব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।

৮. সিটিজেনস চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অনতিবিলম্বে সৃষ্টি করা

৯. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা

ধাপ ৫. সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

১) বলুন, এখন আমরা সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে আলোচনা করুন-

প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
- যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
- প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
- সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
- অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা

বি.দ্র. যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব না হয় সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদা হতে পারে।

ধাপ ৬. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি

১) বলুন, এখন আমরা, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট নিয়ে আলোচনা করব।

২) প্রথমে মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফরম্যাটটি প্রত্যেকের হাতে দিন এবং ফরম্যাটটি কিভাবে পূরণ করতে হবে তা বুঝিয়ে বলুন। এখানে উল্লেখ করা প্রয়োজন যে মন্ত্রণালয়ের ফরম্যাটটি এ প্রশিক্ষণের জন্য খুব বেশি প্রযোজ্য নয় তবে জেনে রাখার জন্য এ আলোচনা করা হলো।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে পূরণ করা যেতে পারে:

কলাম ১- ক্রমিক নম্বর: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের লক্ষ্যে বিবেচ্য সেবাসমূহের ক্রমিক এক নম্বর কলামে লিখতে হবে।
কলাম ২- সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বুঝাতে হবে। কিন্তু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বোঝাবে না। সেবার নাম যেমন: দ্বৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টিকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে।

কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি: সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিশ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।

কলাম ৪- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান: একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবা গ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত কাগজপত্র/ডকুমেন্ট জমা প্রদান করতে হয় তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা কলাম ৪-এ উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধিতে উল্লিখিত যে সকল দলিলাদিসহ সেবা গ্রহীতাকে আবেদন করতে হবে তাও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামো প্রস্তুতের সময় সুনির্দিষ্টভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের অসম্পূর্ণ তালিকা অনেক সময় সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহীতা উভয়ের জন্য অনাবশ্যিক সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে। এতে সেবা গ্রহণকারীর অতিরিক্ত সময় ক্ষেপন হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। পক্ষান্তরে যাচিত কাগজপত্রের একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও সেবা প্রদানকেই সহায়তা করেনা বরং সংশ্লিষ্ট সেবার সাথে সম্পৃক্ত নন এমন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতেও সহায়তা করে।

চাহিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ডকুমেন্ট প্রাপ্তির স্থান বলতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়/ ব্যাংক/ সরকারি ট্রেজারি কিংবা ক্ষেত্র বিশেষে সংশ্লিষ্ট শাখা/অধিশাখা/ অনুবিভাগ ইত্যাদিকে বোঝাবে।

কলাম ৫-সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি: সাধারণত সেবা মূল্য বলতে আইন/বিধিতে সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য উল্লিখিত কিংবা যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফি/চার্জকে বোঝায় যেমন: ১০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প, ৫০০ টাকার চালানের কপি, ইত্যাদি। এরূপে নির্ধারিত সেবা মূল্য এবং তা পরিশোধ পদ্ধতি স্পষ্টভাবে কলাম ৫-এ উল্লেখ করতে হবে। ফি/চার্জ কোন পদ্ধতিতে অর্থাৎ কোর্ট ফি আকারে, স্ট্যাম্পের দ্বারা, ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে, নগদ প্রদান কিংবা ব্যাংকে জমা প্রদানের মাধ্যমে দিতে হবে তা সুনির্দিষ্টভাবে এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে লিখতে হবে। কোন ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ফি/চার্জ পরিশোধের সময়সীমা কি হবে তাও এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি লেখা যেতে পারে।

কলাম ৬- সেবা প্রদানের সময়সীমা: চাহিত সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সময় সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৬-এ উল্লেখ করতে হবে। আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানের যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় নির্ধারণের জন্য সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত অনুশীলন অনুসরণ করা যেতে পারে। তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বা মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোন সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখনা করাই যুক্তিসঙ্গত হবে। এছাড়া, সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় কোনক্রমেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি হতে পারবে না।

কলাম ৭-দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলতে শাখা/অধিশাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে বোঝায়। তিনি সেবা প্রদানের প্রযোজ্য ধাপসমূহের শুরু থেকে চূড়ান্ত অনুমোদন পর্যন্ত এবং পরবর্তীতে তা সরবরাহের সঙ্গে সম্পৃক্ত থাকেন। সেবাপ্রাপ্ত কারীগণ সচরাচর এই কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকেন। উক্ত কর্মকর্তার পদবি, দাপ্তরিক টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৭-এ উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে, যেমন ঢাকার ক্ষেত্রে +৮৮০২ সংশ্লিষ্ট টেলিফোন নম্বরের পূর্বে লিখতে হবে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির একটি নমুনা কাঠামো পরিশিষ্ট-ক তে দেখানো হয়েছে।

উল্লেখ্য, মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)-এর সেবা প্রদান পদ্ধতি কলামটি রাখা হয়নি।
৩) এখন মাঠ পর্যায়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফরম্যাটটি প্রত্যেকের হাতে দিন। কিভাবে পূরণ করতে হবে আলোচনা করুন। অনুশীলন করানো সম্ভব হলে সেশনেই কিছু সময় অনুশীলন করান।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার সিটিজেনস চার্টার এর জন্য ফরম্যাট
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
.....মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
www.cabinet.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মিশন:

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার রুম নামসহ পদবি, নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

* উল্লিখিত ফরমেটে নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা আলাদা আলাদাভাবে দেয়া যাবে।

দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(১)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(২)						
(৩)						
(৪)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(৫)						
(৬)						

বি.দ্র. ১। সরকারি যেকোনো প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশী বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

১। সেবাপ্রাপ্তকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোনো চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(১)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(২)						
(৩)						
(৪)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(৫)						
(৬)						

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) অংশগ্রহণকারীরা কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন এবং ধন্যবাদ দিয়ে অধিবেশন শেষ করুন।

ধাপ ৭. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়

১) বলুন, এখন আমরা, প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়গুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন; সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে করণীয় কী? উত্তর শুনুন এবং বলুন, সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

৩) বলুন, কোনো নাগরিক কোনো কাজিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে জারিকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকা, ২০১৫ মোতাবেক সম্পন্ন করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কাজিত সেবা না পেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নিম্নের টেবিলে উল্লিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪) অংশগ্রহণকারীরা কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন এবং ধন্যবাদ দিয়ে অধিবেশন শেষ করুন।

বি. দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।

ধাপ ৮. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন- আমরা কিভাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন করব? উত্তর শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য এটিকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কার্যালয়ের মাসিক সমন্বয় সভার আলোচ্যসূচি ভুক্ত করা যেতে পারে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতেও এ পর্যালোচনা সভাটি আয়োজন করা যেতে পারে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা /কার্যালয় তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করবে। এছাড়া, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য তাদের উর্ধ্বতন কার্যালয় কিংবা দপ্তর/ সংস্থা এবং দপ্তর/ সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।

সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থা /কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এটি বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের ফলে সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নতি সম্পর্কে মূল্যায়নের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এছাড়া, যাবতীয় কার্যক্রমের বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নের লক্ষ্যে তৃতীয় কোন পক্ষের (Third Party) সহযোগিতা গ্রহণের মাধ্যমে জনমত জরিপসহ আনুষঙ্গিক ব্যবস্থা প্রচলন করা যেতে পারে। মাঠ পর্যায়ে অধিকাংশ অফিসসমূহ সরাসরি সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত থাকে বিধায় মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নে আলাদা নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়।

ধাপ ৯. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কৌশল

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কৌশল নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন- আমরা কিভাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন করব? উত্তর শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

১. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।
২. সিটিজেনস চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ
৩. সিটিজেনস চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা
৪. সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।
৫. সময় সময় সিটিজেনস চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মাফিক হালনাগাদ করা
৬. সিটিজেনস চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসেবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেস্ক চালু করা
৭. সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হলো যেসব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।
৮. সিটিজেনস চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়নের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর করা
৯. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা

মডিউল ৪

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redres System-GRS)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য
অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাপ্তরিক)
অভিযোগ দাখিল
অভিযোগ যাচাই-বাছাই
অভিযোগ তদন্ত
অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ
অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা
অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়
ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)- এর কার্যপরিধি
আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি
মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব
তদারকি ও পরিবীক্ষণ

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- নিজ দপ্তরে সঠিক সময়ে সঠিকভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি করে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

অধিবেশন-১০: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও পটভূমি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও তার পটভূমি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- অভিযোগের প্রকারভেদ সম্পর্কে লক্ষ ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অভিযোগের প্রকৃতি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- অভিযোগ দাখিল ও যাচাই-বাছাই সম্পর্কে ব্যাখ্যা করার দক্ষতা অর্জন করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য
- অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাণ্ডরিক)
- অভিযোগ দাখিল
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি
- অভিযোগ যাচাই বাছাই
- অভিযোগ তদন্ত

সময়: ২.০০-৩.০০

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ গ্রুপ

উপকরণ: ভিপি কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপিবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড

ধাপ ১. অভিযোগ ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার নিশ্চিতকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম জোরদারকরণ কৌশলগুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন এবং বলুন,

‘অভিযোগ’: সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সেবার পরিবর্তে দুর্ব্যবহার ইত্যাদি।

৩) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত একটি ভিডিও ক্লিপ দেখান। হতে পারে সুলতান সুলেমানের এ সংক্রান্ত একটি ক্লিপ বা অন্য কোনো ভিডিও ক্লিপ। ভিডিও দেখানোর পর এ আলোচনা সাথে কানেক্ট করার জন্য নিম্নের উদাহরণ দিতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপট

- সম্রাট জাহাংগীরের শাসন আমলে সাধারণ জনগণের অভিযোগ (গ্রিভেন্স) দায়েরের নিমিত্তে প্রাসাদের বাইরে একটি বুলন্ত ঘন্টা স্থাপন করে। কোনো সাধারণ নাগরিক কোনো বিষয়ে সংক্ষুব্ধ হলে উক্ত ঘন্টা বাজাতেন এবং এটিকে অভিযোগ দায়ের বলে ধরে নিয়ে অভিযোগকারীর নাম ঠিকানা লিপিবদ্ধ করতেন এবং কোনো নির্দিষ্ট দিনে উক্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ করতেন।
- Joseon Dynasty (১৩৯২-১৮৯৭) দক্ষিণ কোরিয়ায় জনগণের অভিযোগ শোনার নিমিত্তে রাজ প্রাসাদের সামনে একটি ঢোল (চিনমুনগু) স্থাপন করেন, কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে উক্ত ঢোলে আঘাত করতেন তখন রাজপ্রাসাদের কর্মচারীরা তার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করে রাজার নিকট উপস্থাপন করতেন এবং সে অনুযায়ী প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হতো। উক্ত ডাইনাস্টিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল শ্লোগান ছিল The People's Voice is the Voice of Heaven (Korea)
- অটোমান সাম্রাজ্যের সুলতান সুলেমান শুক্রবারে মসজিদে নামাজের পরে জনসাধারণের লিখিত অভিযোগ গ্রহণ করতেন এবং পরে পড়তেন। যার বিরুদ্ধে অভিযোগ আসতো সে যে পদ মর্যাদারই হোক না কেন তাকে ডেকে তার বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের বিষয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করতেন এবং যথাযথ প্রতিকারের ব্যবস্থা নিতেন।

বর্তমানে দক্ষিণ কোরিয়া, মালয়েশিয়া, ভারত, নেপালসহ বিভিন্ন দেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে। বিশেষ করে ভারতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত একটি মন্ত্রণালয় রয়েছে যা হলো Ministry of Personnel, Public Grievance and Pensions-এর আওতাধীন Administrative Reform। তাছাড়া মন্ত্রিপরিষদ সচিবালয়ে Director of Public Grievance রয়েছে, যারা পলিসি নিয়ে কাজ করে থাকেন।

সাঁউথ কোরিয়া: কোরিয়াতে বর্তমানে E-People নামক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু রয়েছে যার মাধ্যমে অনলাইনে জনসাধারণ অভিযোগ দায়ের করে প্রতিকার পেতে পারেন।

মালয়েশিয়া: প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে Public Complaint Bureau রয়েছে যার মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হয়।

এছাড়াও বিভিন্ন কর্পোরেট অফিসে অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে।

৩) বলুন,

জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং 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 কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়।

এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System - GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

৪) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন।

ধাপ ২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণকরার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিচ্ছা কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

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

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণকরার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিচ্ছা কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

৩) এখন স্লাইড ও নিম্নের বর্ণনা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে সংক্ষেপে আলোচনা করুন-

(ক) গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য।

(খ) জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০ এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়

(গ) সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে।

ধাপ ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সংজ্ঞা কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

- (ক) 'সরকারি দপ্তর': কোনো আইন, বিধি বা সরকারি আদেশ বলে প্রতিষ্ঠিত প্রতিষ্ঠান, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান বা কর্তৃপক্ষ।
- (খ) 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার': বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক সেবাপ্রত্যাশীর জন্য সেবা প্রদান-সম্পর্কিত লিখিত প্রতিশ্রুতিই হলো সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার।
- (গ) 'অভিযোগ': সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।
- (ঘ) 'সেবা': সেবা বলতে সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতিকে বোঝাবে।

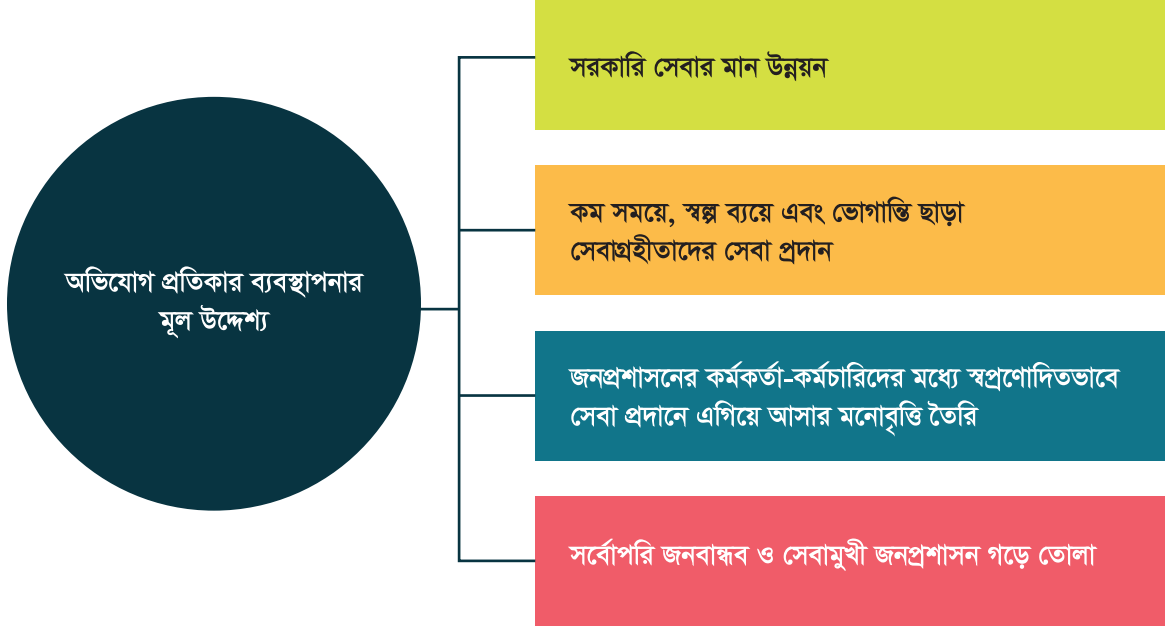
২) সকলে বিষয়টি কতটুকু বুঝে যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন। বুঝে শুনে উত্তর দিন।

ধাপ ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

- (ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অফিস, সেক্টর বা অঞ্চলে সাধারণত কী ধরনের অভিযোগ দাখিল হয়, সে সম্পর্কে বিশ্লেষণমূলক তথ্যাদি সংগ্রহ এবং অভিযোগের পুনরাবৃত্তি যাতে না ঘটে সে বিষয়ে প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ। এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।
- (খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

এখন নীচের স্লাইড দেখিয়ে সারসংক্ষেপ করুন-



২) সকলে বিষয়টি কতটুকু বুঝে যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন। বুঝে শুনে উত্তর দিন।

ধাপ ৫. বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

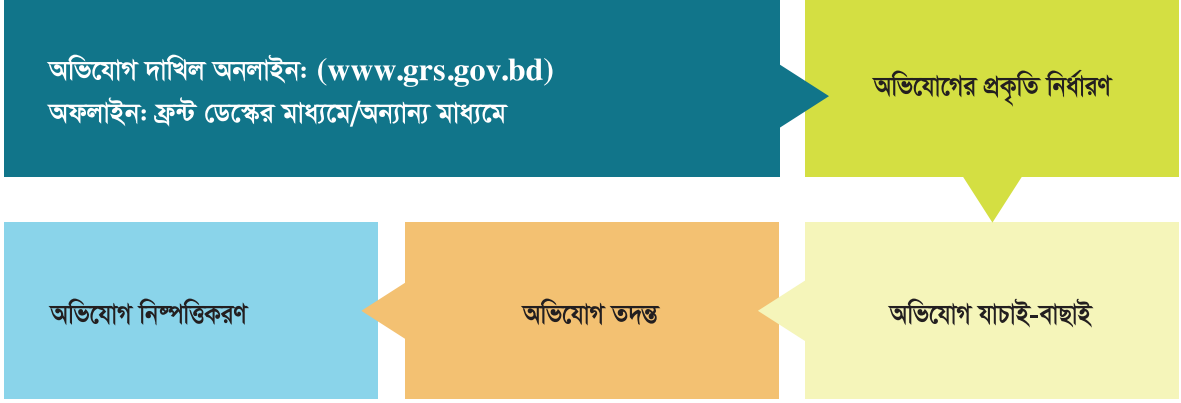
১) বলুন, এতক্ষণ আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করছি। বলুন, এখন আমরা বাংলাদেশে জিআরএস প্রবর্তনের ভিত্তি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- বাংলাদেশে জিআরএস প্রবর্তনের ভিত্তি সম্পর্কে কেউ কিছু জানে কিন? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

- জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদন
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে জারিকৃত পরিপত্র
- সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬২ (১) ও (২) নির্দেশ
- সীমিত পরিসরে সধইঁধষষু অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শুরু
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু
- অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম সুসংহত করার লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ
- সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ (২০০৮)
- অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ-এ পত্র প্রদান
- সীমিত পরিসরে গণশুনানি প্রবর্তন (২০১০)
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার জন্য একটি TA project নেয়া হয় (২০১২)
- অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয় এবং সম্ভাব্যতা যাচাই করা হয় (২০১২)
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে (২০১৫)
- অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে একাধিক আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা প্রণয়ন (২০১৫)
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি অংশ হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ধাপ ৬. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রধান ধাপসমূহ

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ভিত্তি নিয়ে আলোচনা করছি। বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান ধাপসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রধান ধাপ হচ্ছে ৪টি যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

২) বলুন, প্রতিটি বিষয় নিয়ে পরবর্তী ধাপগুলোতে বিস্তারিত আলোচনা করা হবে।



ধাপ ৭. অভিযোগের প্রকৃতি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগের প্রকৃতিগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, অভিযোগ ৩ ধরনের হতে পারে। নাগরিক অভিযোগ, কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ।

২) এখন স্লাইড ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করুন-

অভিযোগের প্রকৃতি		
নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance): সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।	কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance): সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যেকোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংশ্লিষ্ট হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধাসংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।	দাপ্তরিক অভিযোগ (Official Grievance): কোনো সরকারি দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা পণ্য প্রতিশ্রুতি সেবা বা এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন। রিপোর্ট করুন, অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন।

ধাপ ৮. অভিযোগ দাখিল

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ দাখিল সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগ দাখিল বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশিটে লিখে রাখতে পারেন।

- মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ে অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ে অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- ফ্রন্ট ডেস্কের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:
- সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেস্কের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের আয়োজন;
- ফ্রন্ট ডেস্কে সেবা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেনস চার্টার, ফরম, নির্দেশিকা ইত্যাদি সংরক্ষণ;
- আবেদনকারীদের বসার ব্যবস্থা রাখা এবং তাদের প্রতি সৌজন্যমূলক আচরণ করা
- ফ্রন্ট ডেস্কের সেবার মান যাচাইয়ের জন্য মূল্যায়ন ফরম রাখা।
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। দাপ্তরিক অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অথবা তার মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;
- অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে উল্লেখ থাকবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অনলাইনে বা ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য পাঠাবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনলাইনে ব্যবস্থাপনা পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;
- যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;
- ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তি স্বীকার প্রদান করতে হবে;

- অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।
- নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-
 - ১) কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন
 - ২) তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত এবং
 - ৩) আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।

ধাপ ৯. অভিযোগ যাচাই-বাছাই

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ যাচাই বাছাই সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের যাচাই বাছাই বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।

অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে করণীয়

- অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:
 - অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি না;
 - সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- তে বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না;
 - অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কি না;
 - অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাণ্ড উপাদান আছে কি না;
 - অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাণ্ড উপাদান আছে কি না;
 - অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না;
 - অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাণ্ড তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না;
 - অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ এর অনুচ্ছেদ ৬.১ (চ)-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না;
 - অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না।
 - অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কি না, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন/ গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;
 - সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই নির্দেশিকার আওতায় কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন নেই। তবে সেবার মান লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে; এবং
 - উক্তরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর অনিক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
- ৩) পুরো বিষয়টি সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন, প্রয়োজনে আবার ব্যাখ্যা করুন, আলোচনা শেষ করার আগে নিশ্চিত হোন যে বিষয়টি সকলের কাছে বোধগম্য হয়েছে।

ধাপ ১০. অভিযোগ তদন্ত

- ১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ তদন্ত নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগ তদন্ত সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন নিম্ন স্লাইড দেখিয়ে অভিযোগ তদন্ত বিষয়ে আলোচনা করুন, বলুন,
(ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন;

i) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অনিক-এর অধঃস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন

ii) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন

- (খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর নূন্যতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিন সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;
- (গ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন।
- (ঘ) তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি সময় নির্ধারণ করে অভিযোগকারী, অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী অথবা সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো ব্যক্তিকে শুনানিতে হাজির হওয়া বা লিখিত বক্তব্য প্রদানের জন্য নোটিশ প্রদান করবেন;
- (ঙ) সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং বক্তব্য পর্যালোচনা করে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট মতামতসহ তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করবেন। কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেবা প্রদানে কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকলে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ করবেন।

অধিবেশন-১১: অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়গুলো কী কী তা আলোচনা করতে পারবেন
- অভিযোগ প্রতিকারে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়গুলো কী কী তা বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ
- অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা
- ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
- অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি
- আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব
- তদারকি ও পরিবীক্ষণ

সময়: ৩.৩০-৪.১৫

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ গ্রুপ

উপকরণ: ভিপি কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপিবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড

ধাপ ১. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের তদন্ত সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন- অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অভিযোগের নিষ্পত্তি বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।

(ক) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(খ) তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে তা সন্তোষজনক হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবে

(গ) কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে মতামত প্রদান করলে এবং তা সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রযোজ্যক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন

(ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের পুরিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(ঙ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগে সুপারিশ অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(চ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদিত মতামত বা সুপারিশ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ এবং তা বাস্তবায়ন করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

সঙ্গে সঙ্গে ইলেকট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে

৩) এখন নিম্নের কেসগুলো নিয়ে আলোচনা করুন, পূর্বের আলোচনার সাথে সম্পর্কিত করুন এবং এ ধাপ শেষ করুন।

