



A BRIEF ON FIVE ACCOUNTABILITY TOOLS

CABINET DIVISION
GOVERNMENT OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF BANGLADESH



Funded by
the European Union



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

সার্বিক তত্ত্বাবধানে

জনাব ড. মোঃ সামসুল আরেফিন, সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সংকলন

ড. মো: মুশফিকুর রহমান, যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
এস. এম. মাহবুবুল আলম, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, প্লাটফরমস ফর ডায়ালগ প্রকল্প

সম্পাদনা পর্ষদ

সোলতান আহমদ, অতিরিক্ত সচিব ও প্রকল্প পরিচালক, প্লাটফরমস ফর ডায়ালগ
এইচ এম নুরুল ইসলাম, উপসচিব ও উপপ্রকল্প পরিচালক, প্লাটফরমস ফর ডায়ালগ প্রকল্প
কাজী জেবুন্নেছা বেগম, গভর্নমেন্ট লীড, প্লাটফরমস ফর ডায়ালগ প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

অর্থায়নে: ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন

প্রকাশকাল: মার্চ, ২০১৯

প্রকাশক ও স্বত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও প্লাটফরমস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রজেক্ট





মোহাম্মদ শফিউল আলম
মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

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

এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বিষয়ে বিভিন্ন পর্যায়ে সরকারি কর্মকর্তা ও স্থানীয় সরকার প্রতিনিধি এবং নাগরিক সমাজকে উদ্বুদ্ধ করা। সেই লক্ষ্যে প্ল্যাটফর্মস ফর ডায়ালগ (Platforms for Dialogue) প্রকল্পের উদ্যোগে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্বলিত জবাবদিহির (accountability) ৫টি উপকরণ (tools) নিয়ে 'A brief on five accountability tools' নামে একটি পুস্তিকা প্রকাশিত হচ্ছে যেনে আমি খুবই আনন্দিত।

জবাবদিহির উপকরণসমূহ (tools) সঠিকভাবে চর্চার মাধ্যমে বাংলাদেশে সুশাসন নিশ্চিত করা বর্তমান সরকারের অন্যতম লক্ষ্য। সরকার ইতোমধ্যে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি-সহ এ ৫টি জবাবদিহির উপকরণসমূহের বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে এবং জনগণ এর সুফল পেতে শুরু করেছে।

আমি আশা করি এ পুস্তিকাটির মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার প্রতিনিধি, সুশীল সমাজ ও জনসাধারণ সরকার কর্তৃক অন্তর্ভুক্তিমূলক (inclusive) শাসন ব্যবস্থা নিশ্চিতকল্পে বাস্তবায়িত জবাবদিহির এ উপকরণসমূহ সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভে সক্ষম হবেন এবং এ বিষয়ে সকলের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি পাবে।

আমি এ প্রকাশনার সঙ্গে সম্পূর্ণ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও ব্রিটিশ কাউন্সিলের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অভিনন্দন জানাচ্ছি। এ পুস্তিকাটির প্রকাশনায় কারিগরি সহায়তার জন্য ব্রিটিশ কাউন্সিলকে এবং অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন (EU) কে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)

সূচিপত্র

পৃষ্ঠা

তথ্য অধিকার	04
Right to Information	05
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	07
The Grievance Redress System	09
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	11
Citizens Charter	12
বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি	14
Annual Performance Agreement	15
জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল	17
National Integrity Strategy	18



তথ্য অধিকার

আমাদের মহান সংবিধান জনগণকে রাষ্ট্রের মালিক হিসেবে ঘোষণা করেছে। রাষ্ট্রের জনগণের মালিকানা প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করা হয়। তথ্য অধিকার আইনের মাধ্যমে জনগণ তার অধিকার কর্তৃপক্ষের ওপর প্রয়োগ করতে পারে। সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য প্রাপ্তি সেবা গ্রহীতাদের সহজে ও সুলভে সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করে এবং অভিযোগ করার প্রবণতা হ্রাস করে।

বর্তমান সরকার রূপকল্প ২০২১ অর্জনের লক্ষ্যে কাজ করেছে। এই লক্ষ্য অর্জনের জন্য সমাজের সর্বস্তরে সুশাসন নিশ্চিত করা অত্যাবশ্যিক। আর সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হলো স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা। জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণের অন্যতম হাতিয়ার হতে পারে তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়ন। এছাড়া, তথ্য অধিকার আইন পরিপূর্ণভাবে বাস্তবায়ন করা সম্ভব হলে সমাজে মানুষের সমঅধিকার প্রতিষ্ঠা পাবে, বৈষম্য দূর হবে এবং সর্বপরি মানুষের সচেতনতা বৃদ্ধি পাবে। এতে দারিদ্র নিরসনে সকলে আরও আত্মনিয়োগ করে আমাদের দেশকে মধ্যম আয়ের দেশে পরিণত করার জন্য সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা গ্রহণ করবে। তাই তথ্য অধিকার আইনের কার্যকর বাস্তবায়ন দরকার।

তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ সালের ২০নং আইন; যা ০৬ এপ্রিল ২০০৯ গেজেট আকারে প্রকাশিত হয়। এ আইনে অধ্যায় ০৮টি, ৩৭টি ধারা এবং একটি তফশিল রয়েছে। এ আইনে যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক এবং যে সকল তথ্য প্রকাশ ও বাধ্যতামূলক নয় তার বিস্তারিত বিবরণ রয়েছে। তাছাড়া তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি, তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি, স্বপ্রনোদিত তথ্য প্রকাশ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে বিবৃত করা হয়েছে। জনগণের মতায়নকল্পে অবাধ তথ্য প্রবাহের পরিবেশ সৃষ্টি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের উদ্দেশ্যে প্রণীত তথ্য অধিকার আইন গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে।

তথ্য কমিশনের উদ্যোগে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সহায়তায় সরকারের সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও কার্যালয়সমূহ তথ্য অধিকার আইন ও সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধানের আলোকে তথ্য অবমুক্তকরণ নির্দেশিকা প্রণয়ন করেছে এবং সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন সকল কার্যালয়ে সেটি অনুসরণ করার জন্য নির্দেশনা জারি করা হয়েছে। এই নির্দেশিকা তথ্য অধিকার আইনকে যথাযথভাবে অনুসরণ করে দায়িত্ব পালনে সহায়তা করেছে। তাছাড়া তথ্য অধিকার আইন কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে তথ্য অধিকার বিষয়ক ওয়ার্কিং গ্রুপ কেন্দ্রীয় পর্যায়ে গঠনপূর্বক প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগের অধিনস্ত প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষণ কোর্সে তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অন্তর্ভুক্তকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। গণসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বেসরকারি সংস্থার সহায়তায় দেশের বিভিন্ন বিভাগ, জেলা, এবং উপজেলায় প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হচ্ছে। সকল বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, মন্ত্রণালয়, বিভাগ, সংস্থা এবং দপ্তরে তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা, বিকল্প তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে।

তথ্য অধিকার আইনে বাংলাদেশের যেকোনো 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।

Right to Information

The Constitution of the People's Republic of Bangladesh has declared that all powers of the Republic belong to the people. In order to establish the ownership of the people, the Right to Information Act, 2009 was formulated. People can assert their rights on the relevant authorities through the Right to Information Act. Availability of right information at the right time ensures easy and affordable services for the recipients and reduces their tendency of lodging complaints.

The present government is working in order to achieve Vision 2021 and for that it is essential to ensure good governance at all levels of society. And one of the preconditions for good governance is to ensure transparency and accountability. Implementation of Right to Information Act can be one of the key tools for ensuring transparency and accountability in public administration. Besides, perfect implementation of the Right to Information Act can facilitate establishment of equity in the society, remove disparity, and above all, raise awareness among people. As a result, every citizen will dedicate themselves more profoundly in elevating Bangladesh to middle income status by contributing to alleviation of poverty. Therefore, effective implementation of the Right to Information Act is highly needed.

The Right to Information Act is the 20th act in the year of 2009 which was published in the form of Gazette on April 06, 2009. This Act contains eight chapters, 37 sections and one schedule. This Act provides detailed description of affairs for which disclosure or publication of information is mandatory or not. Apart from that, the law contains description about the procedures for appointment of Information Officer, storage of data and methods for proactive disclosure of information. In fact, the Right to Information Act, 2009 which has been promulgated for empowering people through ensuring free flow of information and transparency and accountability, is playing an important role in establishing good governance.

Under the initiatives of the Information Commission and with supports from the Cabinet Division, all ministries/divisions along with their subordinate offices have formulated guidelines for dissemination of information in the light of the Right to Information Act and related rules, and directives have been issued by the ministries to their subordinate offices for their compliance. These guidelines are being followed in accordance with the Right to Information Act, 2009. Moreover, a notification has been issued for effective implementation of the RTI Act at the central level by forming a Working Group on this issue. The activities related to the Right to Information Act, 2009 have been adopted in the curricula of the training institutes under different ministries / divisions. Training courses are being organized in various departments, districts and upazilas with the help of various private organizations to increase mass awareness. The appointment of Information Officer, Alternative Information Officer and the Appellate Officer at Divisional Commissioner's office, the office of the Deputy Commissioner, the office of the Upazila Nirbahi Officer, ministry, department, agency have been completed and respective website in this regard have been updated.

According to the Right to Information Act, 2009, it is mandatory for all government, autonomous, statutory organizations and other institutions which are constituted or run by government or foreign donations, to provide the citizen with the information applied for.

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”? তাছাড়া সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনপ্রশাসনের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System (GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসাবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশের ন্যায় বাংলাদেশে ব্যবহৃত হচ্ছে। জনগণের নিকট প্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-এর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবা গৃহীতাদের সেবা প্রদান এবং জনপ্রশাসনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সন্তুষ্টি থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ হয়।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/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 হয়। নাগরিকের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করে নাগরিকগণকে অবহিত করা হয়।

জনপাশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০০৭ সালে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত একটি পরিপত্র জারি করা হয়। পরবর্তীতে নাগরিক সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় অধিকতর শৃঙ্খলা বিধান, এ সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে একাধিক আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে ‘অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫’ প্রণয়ন করা হয়। সবশেষে GRS software-এর দ্বিতীয় ভার্সনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার নিমিত্ত ‘অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫’ (পরিমার্জিত ২০১৮) প্রণয়ন করা হয়।

২০১৫ সালে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) হোস্টিং করা হয় এবং যার মাধ্যমে জনগণ সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। বর্তমানে

মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের প্রচলিত পদ্ধতিতেও (অফলাইন) অভিযোগ দায়ের করা যায়। তবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা আরো বেশি ব্যবহারকারী বান্ধব ও অধিকতর কার্যকর করার লক্ষ্যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহেও অনলাইনে অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা প্রবর্তনের জন্য এ GRS software-এ দ্বিতীয় ভার্সন তৈরি করা হয়েছে; যা ২৫ জুলাই ২০১৮ তারিখে তা হোস্টিং করা হয়।

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-তে একটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থা ইহার নিজস্ব ও আওতাভুক্ত অফিসসমূহের নাগিরকগণের সকল মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগ স্বচ্ছতা ও নিরপেতার সাথে নিষ্পত্তি করার বিধান রাখা হয়েছে। তাছাড়া অভিযোগসমূহে সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি অংশ হ'ল অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা। সুতরাং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে বর্তমানে প্রতিটি সরকারি/আধাসরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা হয়েছে।

The Grievance Redress System

As per Article 21(2) of the Constitution of the People’s Republic of Bangladesh, “Every person in the service of the Republic has a duty to strive at all times to serve the people.” Besides, to enhance the quality of public service delivery, it is necessary to ensure transparency and accountability in the public administration. With a view to ensuring transparency and accountability, Grievance Redress System was introduced in Bangladesh as an effective method like different countries in the world. The role of GRS is very important in ensuring accountability of administration to citizens, improving quality of public services, and strengthening good governance.

The main objectives of introducing GRS are to improve the quality of service delivery to the public within the minimum possible time and without any harassment and to develop the mentality among the public servants to come forward in a self-motivated way to render the services. Grievances may arise from citizen’s dissatisfaction or aggravation on the quality of services or products or service providing processes. Even if the grievances are not logical or realistic, presence of an effective platform for demanding redress or raise voices creates an opportunity for mitigation of citizens’ dissatisfaction and discontent.

In the Grievance Redress System, an application submitted electronically or by conventional methods in a specific format by citizens/clients regarding their dissatisfaction on services or products and/or processes of service delivery or unlawful act related to services delivery or refusal to provide lawful rights to the service seekers, will be considered as a grievance. Actions on every grievance raised by the citizens are to be considered with due importance and disposed of in a timely manner according to the nature of grievance and is to be informed regularly.

Based on the recommendations of the Public Administration Reform Commission 2000, the Cabinet Division issued a circular regarding Grievance Redress System in 2007. Subsequently, for eliminating some confusions about the Grievance Redress System and making it more systematized and initiating online/software based

GRS, many inter-ministerial meetings and workshops were held, as an outcome of which The Grievance Redress System Guidelines, 2015 was formulated by the Cabinet Division. Finally, for making it compatible with the 2nd generation GRS Software the Grievance Redress System Guidelines, 2015 (revised in 2018) was formulated.

In 2015, GRS website (www.grs.gov.bd) was hosted by the Cabinet Division in Bengali and English through which citizens can submit their grievances electronically to all ministries/departments. At present, citizens can also submit their grievances to ministries/divisions and the subordinate departments/ institutions thereof, including field level offices through existing system (Offline System). But, for making this system more effective and user-friendly and for establishing online GRS system in the Ministries/Divisions/Agencies and their subordinate offices, the second version of GRS Software was hosted on 25th July 2018.

Provisions have been made in the Secretariat Instructions 2014, for receiving comments from the citizens relating to the ministries/divisions/departments and the subordinate offices and to dispose the grievances in a transparent and neutral manner. Moreover, GRS is a key part of Annual Performance Agreement (APA) of different ministries/ departments/ agencies of the government. Therefore, GRS is considered as an inseparable part of administrative responsibility of every government/ semi-government/ autonomous organization in Bangladesh.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। 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 খ্রি: তারিখে একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। পরবর্তীতে অংশীজনদের সঙ্গে আলোচনা, বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি পর্যালোচনা এবং সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি যাচাই-বাছাইপূর্বক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট প্রস্তুত করা হয়। গত ০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়। তাছাড়া ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়।

রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানসমূহের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী মন্ত্রণালয়/ বিভাগ এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগের তত্ত্বাবধানে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন নিশ্চিত করা হয়েছে। তাছাড়া মাঠ পর্যায়ের সকল অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের নিমিত্ত নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে এবং তা সময়ে সময়ে পরিবীণ করা হচ্ছে।

সময়ের সঙ্গে প্রতিনিয়ত পরিবর্তনশীল নাগরিক সেবাসমূহকে বিবেচনায় নিয়ে প্রণীত এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সরকারি কর্মকর্তাদের সেবা প্রদানের মানসিকতা নাগরিক সাধারণের নিকট সহজে দৃশ্যমান করা নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ প্রণয়ন করা হয়েছে। তাছাড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রমকে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

Citizen's Charter

A Citizen's Charter is a written agreement between the citizens and the service provider mentioning the detailed description of the service and relevant instructions about service delivery. The Citizen's Charter ensures transparency and discipline in public service delivery. Moreover, it plays a vital role in providing information related to services, increases citizens' participation in public service delivery and makes the civil servants accountable. In 2000, the Public Administration Reform Commission (PARC) in its report titled "21st Century Public Administration", recommended to introduce Citizen's Charters in certain government departments/organizations. On this backdrop, a circular was issued by the Cabinet Division on 21st May 2007 to implement Citizen's Charter in the ministries/ divisions/departments/organizations. Accordingly, this subject has been included in the Secretariat Instruction, 2014.

In 2012, the Governance Innovation Unit (GIU) under the Prime Minister's Office has been involved in implementing the Citizen's Charter in the field level. After scrutinizing the existing service delivery systems, discussions with the stakeholders and reviewing and evaluating related laws/rules, a uniform format for Citizen's Charter was developed. On 3rd August 2017, the Citizen's Charter format for field level offices was approved by the Secretaries Committee on Administrative Development. The format for the ministry/department/agency was finally approved by the National Committee on the Government Performance Management in its 6th meeting held on 15th September 2015.

In order to ensure transparency and accountability in the state organizations, formulation of Citizen's Charter has been ensured in the ministries/departments and their subordinate offices under the direct supervision of the Cabinet Division as per the format approved by Committee on the Government Performance Management. Besides, instructions have been given to the field level offices for formulating Citizen's Charter which are being monitored from time to time.

The Citizen's Charters which have been formulated taking into consideration the frequently changing nature of public services in course of time, are playing an important role in making visible to the people the positive attitudes of the government officials. Moreover, actions related to the Citizen's Charter have been included as a compulsory strategic target in the Annual Performance Agreement.



বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

সরকারি কর্মকাণ্ডে দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করার একটি আধুনিক কার্যকর পদ্ধতি হলো বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি। এ পদ্ধতিতে মূলত সরকারি কার্যক্রমকে পদ্ধতি নির্ভর হতে ফলাফল নির্ভর করা হয়েছে। এ চুক্তি সাধারণত একবছর মেয়াদে স্বাক্ষর করা হয় এবং অর্থবছর শেষে মূল্যায়ন করা হয়।

বার্ষিক সম্পাদন চুক্তি মূলত কোন কার্যালয়ের প্রধানের সঙ্গে তার পরবর্তী উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রধানের মধ্যে স্বারিত একবছর মেয়াদী একটি চুক্তি যাতে উভয়প চুক্তি বাস্তবায়নের জন্য অঙ্গীকারাবদ্ধ হয়। এ চুক্তিতে চুক্তি স্বাক্ষরকারী কার্যালয় সারা বছর কী কী কার্যক্রম সম্পাদন করবে, কতটুকু সম্পাদন করবে, বাস্তবায়ন অগ্রগতি কীভাবে পরিবীক্ষণ ও পরিমাপ করা হবে তার বিবরণ লিপিবদ্ধ করা হয়ে থাকে। সেক্ষেত্রে এপিএ-কে একটি অঙ্গীকার নামা, বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন পরিবীণ ও মূল্যায়নের টুল হিসাবে বিবেচনা করা যেতে পারে।

সরকারের রূপকল্প ২০২১, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDG), ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের নীতি সংক্রান্ত দলিলসমূহ এবং বাজেট কাঠামো পর্যালোচনাপূর্বক মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নির্ধারণ করা হয়। মন্ত্রণালয়/বিভাগের রূপকল্প, অভিল্য এবং কার্যাবলিসমূহ এবং কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে একটি সংযোগ থাকা বাঞ্ছনীয়।

এ চুক্তি প্রণয়নকালে সংশ্লিষ্ট দপ্তর তার রূপকল্প, অভিল্য, কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক, একক, লক্ষ্যমাত্রা ইত্যাদি নির্ধারণ করে থাকে। এটি এক বছর মেয়াদি হলেও এ চুক্তি প্রণয়নকালে সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা সংস্থা বা কার্যালয়কে মূলত: তাদের ৫ বছরের তথ্যাদি বিবেচনায় নিতে হয়। যেমন: পূর্ববর্তী ২ বছরের অর্জন সংক্রান্ত তথ্যাদি, বিবেচ্য বছরের লক্ষ্যমাত্রা এবং পরবর্তী ২ বছরের প্রক্ষেপণ।

২০১৪-১৫ অর্থবছর হতে সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহে কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি প্রবর্তনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়। ২০১৪-১৫ অর্থবছরে ৪৮টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা এবং ২০১৬-১৭ অর্থবছর হতে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার পাশাপাশি বিভাগীয় আঞ্চলিক ও জেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে। ২০১৮-১৯ অর্থবছরে ৫১টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদন করা হয়েছে। উল্লেখ্য, মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদনের লক্ষ্যে দুটি পৃথক নীতিমালা রয়েছে।

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সরকারের উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়নের চালিকা শক্তি। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত লক্ষ্যমাত্রা মন্ত্রণালয় কর্তৃক অর্জিত হলে সরকারের রূপকল্প-২০২১, ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রা ও এসডিজি-তে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সহায়ক হবে। সুতরাং এ পদ্ধতি সরকারের অভিষ্ট লক্ষ্যে পৌঁছানোর একটি কার্যকর হাতিয়ার হিসাবে কাজ করছে।

ANNUAL PERFORMANCE AGREEMENT

Annual Performance Agreement (APA) is a modern and effective method to increase efficiency and ensure transparency and accountability in government activities in order to ensure proper utilization of resources. The main purposes of introducing APA are: shifting the focus of the ministry from process-orientation to result-orientation, and providing an objective and fair basis to evaluate overall performance of the ministry/division at the end of the year. This contract is usually signed for one year and it is evaluated at the end of the financial year.

The APA is basically a one-year contract (understanding) signed between the head of an office and the head of its next higher office, so that the two parties are committed to implementing the agreement. This agreement contains details about what the contract signing office will perform year-round, how much it will perform, how the implementation progress will be monitored and measured. In that case, the APA can be considered as a promise, annual action plan, and implementation monitoring and evaluation tool. The strategic objectives of the ministry / department are determined after reviewing the government's Vision 2021, Sustainable Development Goals (SDG), 7th Five-Year Plan, other strategic documents, policy related documents of the concerned ministry / department and budget structure. It is advisable that there should be a link between the vision, mission, functions and the strategic objectives of the ministry / department.

During the preparation of this agreement, the concerned department determines its vision, mission, strategic objectives, activities, performance indicators, units, targets etc. Although it is a one-year agreement, the concerned departments or organizations have to take into consideration their five-year information while making this agreement. For example: information related to the achievement of the previous 2 years, the current year's target and the next two years projection.

Decisions was taken in 2014-15 to introduce a Performance Management System (PMS) in the government offices and agencies and in that year performance agreement were signed between 48 ministries/divisions and their subordinate offices. It was decided in 2016-17 to expand performance agreement to Divisional, Regional and District Level offices. Annual Performance Agreements with 51 ministries / divisions have been executed in the fiscal year 2018-19. It is to be noted that there are two separate policies for executing the APA, one is for the offices / departments under the ministry / division and the other is for the field offices.

Annual Performance Agreement is a driving force for the government to implement the development programmes. Achievement of the targets as set out in the Annual Performance Agreement by ministries/divisions will subsequently ensure the achievement of the Vision 2021, the targets of 7th Five Year Plan and targets of SDGs. Therefore, the APA is playing an effective role as a tool for achieving the goals set out by the government of Bangladesh.

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল

সকল নাগরিকের জন্য আইনের শাসন, মৌলিক অধিকার এবং রাজনৈতিক, অর্থনৈতিক ও সামাজিক সাম্য, স্বাধীনতা ও সুবিচার নিশ্চিতকল্পে সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে সরকার ২০১২ সালে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন করেছে। সুশাসন প্রতিষ্ঠায় দুর্নীতি দমন ও শুদ্ধাচার প্রতিপালন একটি গুরুত্বপূর্ণ এবং অপরিহার্য। এই লক্ষ্যকে সামনে রেখে একটি কৌশল দলিল হিসাবে সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন করা হয়েছে।

শুদ্ধাচার কৌশলে শুদ্ধাচার বলতে সাধারণভাবে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষকে বোঝানো হয়েছে। এর দ্বারা একটি সমাজের কালোত্তীর্ণ মানদণ্ড, নীতি ও প্রথার প্রতি আনুগত্যকে বোঝানো হয়েছে। ব্যক্তি পর্যায়ে এর অর্থ হল কর্তব্যনিষ্ঠ ও সততা, তথা চরিত্রনিষ্ঠা। ব্যক্তির সমৃদ্ধিতেই প্রতিষ্ঠান সৃষ্টি হয় এবং তাদের লক্ষ্যই প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য প্রতিপালিত। তাই ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচার ও প্রতিষ্ঠানিক শুদ্ধাচার উভয়ই গুরুত্বপূর্ণ।

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।

শুদ্ধাচার কৌশলটি প্রণয়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন পেশাজীবী সংগঠন, সুশীল সমাজ ও নাগরিকগোষ্ঠীর সঙ্গে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক পরামর্শ সভা আয়োজন করে মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। তাছাড়া মাননীয় সংসদ সদস্য অন্যান্য অংশীজনের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। জনমত যাচাইয়ের জন্য কৌশলপত্রটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েবসাইটে উন্মুক্ত করে দেয়া হয়। খসড়াটি পর্যালোচনার জন্য মাননীয় অর্থ মন্ত্রীর নেতৃত্বে একটি কমিটির মাধ্যমে এ দলিলটির কাঠামো ও বিষয়বস্তু চূড়ান্ত বিনস্ত করা হয়েছে।

সমাজ ও রাষ্ট্রের দুর্নীতি নির্মূল ও শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার প্রচেষ্টা একে অন্যের সাথে নিবিড়ভাবে সম্পর্কিত। সেই বিচারে ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠানসমূহকে শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের জন্য চিহ্নিত করা হয়েছে। এ কৌশলপত্রটিতে উল্লিখিত ১০টি রাষ্ট্রীয় ও ৬টি অরাজ্যীয় প্রতিষ্ঠানে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার উদ্দেশ্যে, প্রেক্ষাপট ও চ্যালেঞ্জ বর্ণনা করা হয়েছে এবং লক্ষ্য, সুপারিশ ও কর্মপরিকল্পনা উপস্থাপন করা হয়েছে। কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি প্রস্তাব 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।

National Integrity Strategy

For establishing good governance, the rule of law, fundamental rights, political- economic and social equality, freedom, and justice for all citizens, the government has formulated National Integrity Strategy (NIS) in 2012. Exterminating corruption and upholding integrity is an important and essential requirement of establishing good governance. In view of tha , the ‘National Integrity Strategy’ has been formulated as a strategic document.

In the NIS, integrity means to have behavioral excellence influenced by morality and honesty. It implies the loyalty to a society's time tested standards, principles and customs. At individual level, it means dutifulness and honesty, as well as good character. Institutions are created by the enlightened and prosperous people and the people’s goals ultimately become the objectives of the organization. Therefore, integrity both at individual and institutional level is important.

The Vision of the National Integrity Strategy is a happy and prosperous “Shonar (Golden) Bangla” and the Mission is establishment of good governance in the state run institutions as well as societies. The state run institutions as well as non-state organizations such as families, educational institutions, political parties, mass media, civil society and NGOs and industrial and commercial institutions play equally important role in establishing integrity and prevention of corruption.

Opinions have been taken into account through a significant number of advisory meetings/ workshops with various professional organizations, civil society and citizen groups to prepare the NIS. Besides, opinions of honorable MPs and stakeholders have been considered. The draft integrity strategy was kept open on the Cabinet Division's website inviting public opinions and reviewed by a committee headed by the honorable Finance Minister to finalize the structure and contents of this document.

The efforts for elimination of corruption and establishing integrity in the society and the state are deeply related to each other.

Considering the fact, 10 state institutions and 6 non-state institutions have been identified for implementation of integrity strategy. In this strategy, objective, tactics, context and challenges have been described and the goal, recommendation and action plan for those 10 state-run and 6 non-state-run institutions are presented. For implementing their action plans, short, mid and long-term proposals have been made.

There is no alternative to implementing the National Integrity Strategy for consolidating good governance in the society as well as in the state. Establishing a society with fairness and integrity is a constitutional commitment of our state. In the Constitution of the People's Republic of Bangladesh, the 'respect for the human dignity and value' has been identified as one of the basic principles of state-governance and a commitment has been made to prevent unearned income' by any means. For the proper implementation of this principle, the necessity of preventing corruption and establishing national integrity is undeniable.