

বিজ্ঞপ্তি

২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরে বিভিন্ন মন্ত্রণালয় এবং এর অধীনস্থ দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে কর্মপরিবেশ উন্নয়ন সংক্রান্ত আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের আওতায় সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি কার্যক্রম হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এই পরিপ্রেক্ষিতে, সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মপরিবেশ উন্নয়নের আওতায় সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকরণ সম্পর্কিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনাটি (স্মারক নম্বর-০৪.০০.০০০০.৮২১.২৯.১১০.১৬.৪৬২, তারিখ: ২৫ অক্টোবর ২০১৬) সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০১ (এক) পৃষ্ঠা।

(স্বাক্ষর) ০২.১১.১৬

(নাসির উদদীন)
সহকারী সচিব (নীতি ও সংগঠন)
ফোনঃ ৯৫৫৫৩২০

বিতরণ :

- ১। বিদেশস্থ বাংলাদেশ মিশনসমূহ (অনারারী কনস্যুলেট ব্যতীত)।
- ২। মহাপরিচালক (কনস্যুলার ও কল্যাণ), পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা [মন্ত্রণালয়ের সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকরণের অনুরোধসহ]

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপিঃ

- ১। মহাপরিচালক (প্রশাসন), পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২। পরিচালক (সংস্থাপন), পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ কর্মপরিবেশ উন্নয়নের আওতায় সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকরণ।

সুশাসন সংহতকরণের জন্য নাগরিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সরকারের প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থা এবং তাদের আওতাধীন অফিসসমূহ কর্তৃক নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ ও ব্যবস্থাপনার বিষয়টি সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এর ১৬২ নম্বর নির্দেশে বর্ণিত রয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে কর্মপরিবেশ উন্নয়ন সংক্রান্ত আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের আওতায় সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি কার্যক্রম হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। উক্ত কার্যক্রমের বিপরীতে সেবার মান সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালুকৃত-কে কর্মসম্পাদন সূচক হিসেবে নির্ধারণপূর্বক আগামী ৩০ নভেম্বর ২০১৬ তারিখকে অসাধারণ, ৩১ ডিসেম্বর ২০১৬ তারিখকে অতি উত্তম এবং ৩১ জানুয়ারি ২০১৭ তারিখকে উত্তম হিসেবে নির্ধারণ করা হয়েছে।

২। উল্লেখ্য, সেবার মান সম্পর্কে গ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের নিমিত্ত সংযোজিত নমুনা অনুযায়ী সেবার মান অসাধারণ, অতি উত্তম, চলতিমান এবং সন্তোষজনক নয় এরূপ কলাম বিশিষ্ট সেবার মান সম্পর্কিত একটি মতামত ফরম/কার্ড চালু করা যেতে পারে যাতে সেবা গ্রহীতরা তাদের মতামত প্রদান করবেন। একইসঙ্গে প্রতিটি অফিসের দৃশ্যমান স্থানে একটি মতামত বাস্তু স্থাপন কর যেতে পারে যাতে সেবাহ্রীতাগণ তাদের মতামত সম্বলিত ফরম/কার্ড দাখিল করবেন। প্রাপ্ত মতামত সম্বলিত ফরম/কার্ডসমূহ অফিস প্রধান প্রতি মাসে একবার পরিবীক্ষণ করবেন এবং প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে সেবার মানোন্নয়নে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারেন।

৩। এমতাবস্থায়, তার আওতাধীন সকল দপ্তরে সেবা/মতামত ফরম/কার্ড চালু করার নিমিত্ত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

স্বাক্ষরিত/-


২৫/১০/২০১৬

(মোহাম্মদ কামরুল হাসান)

সিনিয়র সহকারী সচিব

ফোনঃ ৯৫১৩৩৭১

সেবার মান সম্পর্কে মতামত ফরম/কার্ড-এর নমুনা

সেবার মান সম্পর্কে মতামত					
সেবা গ্রহীতার নাম (ঐচ্ছিক):.....					
**সেবা সংক্রান্ত সন্তুষ্টির বিষয়ে নির্ধারিত ঘরে টিক (✓) চিহ্ন দিন।					
সেবার নাম	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে

স্বাক্ষর
২০/১১/১৬