

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মাঠ প্রশাসন সংস্থাপন অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৫১৩.১২.০১৬.২০১৫-১৬.৫৪৯

তারিখ: ১৬ ভাদ্র ১৪২৪
৩১ আগস্ট ২০১৭

বিষয়: যথাসময়ে অফিসে উপস্থিতি এবং টেলিফোনে সেবা প্রদান সংক্রান্ত।

সূত্র: প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের স্মারক নম্বর: ০৩.০৭৯.০১৬.০৪.০০.৩০.২০১৬-৮৪৫ তারিখ: ১৩.৮.২০১৭

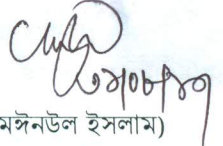
বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদ অনুযায়ী জনগণের সেবা প্রদানে সর্বদা সচেষ্ট থাকা প্রজাতন্ত্রের সকল কর্মচারীর সার্বক্ষণিক দায়িত্ব। এ লক্ষ্যে সরকারি কর্মচারীদের সময়ানুবর্তি ও নিয়মানুবর্তি হওয়া আবশ্যিক। যথাসময়ে দপ্তরে উপস্থিতির ফলে কাজের জন্য অনেক বেশি সময় পাওয়া যায়, কার্যক্রম যথাসময়ে সম্পন্ন করা যায়, সেবাপ্রত্যাশীগণ যথাযথ সেবা পায়; সর্বোপরি দপ্তরের ভাবমূর্তি উজ্জ্বল হয়। দপ্তরে বিলম্বে উপস্থিতি প্রতিরোধের জন্য The Government Servants (Discipline and Appeal) Rules, 1985, The Government Servants (Conduct) Rules, 1979 এবং The Public Employees Discipline (Punctual Attendance) Ordinance, 1982 ইত্যাদিতে কঠোর বিধি-বিধান রয়েছে। এতদসত্ত্বেও লক্ষ্য করা যাচ্ছে যে কোন কোন সরকারি কর্মচারী যথাসময়ে স্ব স্ব দপ্তরে উপস্থিত হন না। ফলে সেবাপ্রত্যাশীগণ কাঙ্ক্ষিত সেবাপ্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হন এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ণ হয়।

০২। উপর্যুক্ত প্রেক্ষাপটে সরকারি সেবাপ্রদান কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিম্নোল্লিখিত বিষয়গুলি অনুসরণের জন্য অনুরোধ করা হল;

(ক)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে দপ্তরে উপস্থিতি;
(খ)	“হাজিরা খাতার” ‘আগমন’ ও ‘প্রস্থানের’ কলামে সময় উল্লেখপূর্বক অনুস্বাক্ষর করা;
(গ)	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের যথাসময়ে দপ্তরে উপস্থিত হওয়া এবং অন্যান্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উপস্থিতি নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত হাজিরা খাতা পরীক্ষা করা;
(ঘ)	কোন যৌক্তিক কারণ না থাকলে অনির্ধারিত/অনিয়মিত উপস্থিতির জন্য প্রচলিত রিপি অনুযায়ী যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং সরাসরি নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা;
(ঙ)	কোন কর্মকর্তা/কর্মচারীর ছুটির প্রয়োজন হলে বাস্তব অবস্থা বিবেচনাপূর্বক ছুটি মঞ্জুর করা;
(চ)	নিজের অথবা পরিবারের কোন সদস্যের অসুস্থতা কিংবা পারিবারিক কোন অপ্রত্যাশিত জটিলতার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্টদের প্রতি মানবিক ও সহানুভূতিশীল আচরণ করা;
(ছ)	পূর্ব-নির্ধারিত/তাৎক্ষণিক জরুরি প্রয়োজনে যথাসময়ে দপ্তরে উপস্থিত হতে না পারলে সংশ্লিষ্ট গোপনীয় সহকারী/ দায়িত্বশীল কর্মকর্তাকে অবহিত রাখা;
(জ)	সরকারি কাজে দপ্তরের বাইরে থাকলে সংশ্লিষ্ট গোপনীয় সহকারী/অন্যান্য কর্মচারীকে যথারীতি দপ্তরে উপস্থিত থেকে সকল ফোন রিসিভ করা এবং আগত সেবাপ্রত্যাশীকে সেবা প্রদানের নির্দেশনা জ্ঞাপন;
(ঝ)	Telephone response-এর সঙ্গে অফিসের ভাবমূর্তির বিষয়টি সম্পর্কিত থাকায় অত্যন্ত ভদ্রোচিত ভাষায় সকল টেলিফোন কল রিসিভ করতে সংশ্লিষ্টদেরকে উৎসাহিত করা [উদাহরণ- আসসালামুআলাইকুম/নমস্কার আমি----স্যারের গোপনীয় সহকারী/সহকারী (----নাম) বলছি। আমি কী সহায়তা দিতে পারি? কর্মকর্তা দপ্তরের বাইরে থাকলে ‘স্যার সরকারি কাজে----স্থানে আছেন। জানার কোন বিষয় আছে কি?’ ইত্যাদি]

(ঞ)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সেবাপ্রত্যাশীর নাম, পদবি/পরিচয় ও মোবাইল নম্বর রেখে সংশ্লিষ্ট গোপনীয় সহকারী কর্তৃক তাঁর নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তাকে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিতকরণ;
(ট)	উল্লিখিত ক্ষেত্রে ও অবস্থাভেদে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার নির্দেশনা অনুযায়ী টেলিফোনকারী/ সেবাপ্রত্যাশীকে পুনরায় বিষয়টি অবহিত করা;
(ঠ)	কোন কর্মকর্তা কর্মস্থলের বাইরে থাকাকালে দপ্তরে জরুরি কোন পত্র পাওয়া গেলে গোপনীয় সহকারী কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে তাঁর নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ/পদসোপানের পরবর্তী কর্মকর্তা-কে অবহিত করা এবং তাঁর নির্দেশনা অনুযায়ী কাজ করা;
(ড)	জেলা প্রশাসক/অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক কর্মস্থলের বাইরে থাকলে সময়ের সর্বোত্তম ব্যবহারের লক্ষ্যে প্রাপ্ত জরুরি পত্রটির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;
(ঢ)	ডিজিটালসেবা প্রদান পদ্ধতির গুরুত্বপূর্ণ অনুসন্ধান হিসাবে সরকারি টেলিফোন সর্বক্ষণ সচল রাখা;
(ণ)	Time, Cost, Visit (TCV)-এর অংশ হিসাবে প্রত্যেক কর্মকর্তার জন্য কর্পোরেট সিম-এর ব্যবহার নিশ্চিত করা এবং সরকারি টেলিফোন ও কর্পোরেট সিম নম্বর সংশ্লিষ্ট এলাকার জনবহুল ও দৃশ্যমান স্থানের বোর্ডে প্রচার করা;
(ত)	সরকারি টেলিফোন ও কর্পোরেট সিম নম্বর সংশ্লিষ্ট টেলিফোন নির্দেশিকা/দপ্তরের Website হালনাগাদ রাখা;
(থ)	Digital সেবা প্রদানকে উৎসাহিত করা; এবং
(দ)	কর্মকর্তা Telephone Call Receive করার মত অবস্থায় না থাকলে মেসেজের মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া অথবা সংক্ষিপ্ত আলাপের মাধ্যমে পরে ফোন করার অনুমতি গ্রহণ করা।

০৩। উপর্যুক্ত বিষয়গুলি যথাযথভাবে অনুসরণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।


(মঈনউল ইসলাম)
উপসচিব

ফোন: ৯৫৫১৪২৫

email: gfa_branch@cabinet.gov.bd

- (১) বিভাগীয় কমিশনার.....(সকল)।
- (২) জেলা প্রশাসক.....(সকল)।
- (৩) উপজেলা নির্বাহী অফিসার.....(সকল)।

অনুলিপি:

- ০১। প্রধানমন্ত্রীর মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৩। অফিস/মাস্টার কপি।