

বাংলাদেশের
কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেলায় এল এর কার্যালয়
অডিট ভবন
৭৭/৭ কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।
www.cag.org.bd

হটলাইন নীতিমালা, ২০১৭

বাংলাদেশের আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠা এবং শক্তিশালীকরণে বাংলাদেশের কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেলের কার্যালয়ের ভূমিকা অনস্বীকার্য। এরই ধারাবাহিকতায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা শক্তিশালীকরণের লক্ষ্যে সরকারের Grievance Redress System এর অংশ হিসেবে অডিটর, অডিটি এবং সেবাগ্রহীতাদের সাথে সম্পর্ক উন্নয়নের জন্য সিএজি কার্যালয় তার ও তার অধীনস্থ প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য হটলাইন ব্যবস্থা চালু করতে যাচ্ছে। এই প্রেক্ষিতে হটলাইন নীতিমালাটি নিম্নে প্রণীত ও বর্ণিত হলঃ

ক) সিএজি কার্যালয় এবং এর অধীনস্থ সকল বিভাগীয়/অধিদপ্তর প্রধানদের দপ্তরে আবশ্যিক ভিত্তিতে হটলাইন চালু থাকতে হবে। হটলাইন হিসেবে দাপ্তরিক টি অ্যান্ড টি অথবা মোবাইল নাম্বার এবং দাপ্তরিক ই-মেইল আইডি ব্যবহৃত হবে।

খ) প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট কিংবা সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মে আবশ্যিকভাবে হটলাইন নাম্বারসমূহ ও ই-মেইল আইডি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) উল্লেখ করতে হবে ও তা সহজে দৃষ্টিগ্রাহ্য হয় এমন স্থানে স্থাপন করতে হবে। ওয়েবসাইটের ক্ষেত্রে 'হটলাইন' নামে আলাদা একটি লিংক-এর ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

গ) প্রতিষ্ঠানের ভবনের ভেতরে প্রবেশকারীদের সহজে দৃষ্টিগ্রাহ্য হয় এমন স্থানে উক্ত হটলাইন নাম্বার ও যোগাযোগের সময়সীমা লাল কালিতে বড় করে লিখে স্টেটে দিতে হবে।

ঘ) ১-২ জন দায়িত্বশীল ব্যক্তিকে উক্ত হটলাইন ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে নিয়োজিত করতে হবে। তারা সংশ্লিষ্ট অফিস কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা সাপেক্ষে অফিস চলাকালীন সময়ে সংক্ষুব্ধ বা অভিযোগকারী ব্যক্তির অভিযোগ গ্রহণ করবেন।

ঙ) হটলাইনের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিকে অবশ্যই আলাদা কল লগ/রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে। তাতে অভিযোগের ধরণ (গুরুতর/লঘু/বিবিধ) এবং অভিযোগ কিংবা জিজ্ঞাসার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা থাকবে। যেই ব্যক্তি কল দিয়েছেন বা ই-মেইল (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) করেছেন তার নাম, পদবী, ফোন নাম্বার ও কার্যালয়ের নাম রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে।

চ) হটলাইনে অভিযোগকারী সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি বা অভিযোগকারীর নাম ও পরিচয়, হটলাইন কল লগ/রেজিস্টার এবং এই সংক্রান্ত অন্যান্য কাগজ-পত্র গোপনীয় (Confidential) হিসেবে বিবেচিত হবে। এই সকল গোপনীয় তথ্য ও কাগজ-পত্র শুধুমাত্র হটলাইন ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত ব্যক্তিগণ ও অভিযোগ/জিজ্ঞাসার সাথে সংশ্লিষ্ট যথাযথ কর্তৃপক্ষের মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকবে।

ছ) অজ্ঞাতনামা হিসেবে কোন ব্যক্তি অভিযোগ প্রদান করলে তাও গ্রহণ করতে হবে। সেক্ষেত্রে অভিযোগের বিষয়, ঘটনার তারিখ, সংশ্লিষ্ট দপ্তর, অভিযোগের সারাংশ ইত্যাদি লিপিবদ্ধ করতে হবে। অধিকন্তু অভিযোগকারী কোন প্রতিহিংসাপরায়ণতার শিকার হবার আশংকা করলে কার দ্বারা এবং কার বিরুদ্ধে তিনি এই আশংকা করছেন তা তিনি প্রয়োজনে জানাতে পারেন। সেক্ষেত্রে হটলাইন ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত ব্যক্তিকে তা লিপিবদ্ধ করতে হবে ও যথাযথ কর্তৃপক্ষকে রিপোর্ট করবার সময় তিনি তা উল্লেখ করবেন।

জ) ডাকযোগে পত্র (অভিযোগ) প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ গ্রহণকারী দায়িত্বশীল ব্যক্তিগণ প্রাপ্তিস্বীকার পত্র প্রেরণ করবেন। অভিযোগ প্রাপ্তির ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে হটলাইনের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি আনুষ্ঠানিকভাবে (Officially) অভিযোগ/জিজ্ঞাসাগুলিকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করবেন। কর্তৃপক্ষ অভিযোগের তদন্ত ও নিষ্পত্তির জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

ঝ) সংশ্লিষ্ট অফিস হটলাইন নাম্বার/ইমেইল আইডি/ওয়েবসাইট/সোশ্যাল মিডিয়া লিংক তার অধীনস্থ দপ্তর এবং অংশীজনদের (Stakeholder) অবহিত করবে। এতদসংক্রান্ত কোন পরিবর্তন হলে তাও সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ের মধ্যে অবহিত করতে হবে।

ঞ) ওয়েবভিত্তিক হটলাইন/অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সিস্টেম প্রতিষ্ঠার ক্ষেত্রে অটোমেটেড রিপোর্ট জেনারেশনের ব্যবস্থা থাকতে হবে, যাতে অভিযোগ দাখিলের সাথে সাথে প্রতিষ্ঠান প্রধান প্রাথমিকভাবে অবহিত থাকতে পারেন। হটলাইনে লগ-ইনের তথ্যসমূহের অটোমেটেড ব্যাকআপের ব্যবস্থা থাকতে হবে।

ট) সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অসদাচরণ, চাকুরী বিধি লঙ্ঘন, শৃঙ্খলা ভঙ্গা এবং অন্যান্য অপরাধ সংক্রান্ত অপরাধের নিষ্পত্তি সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপীল) বিধিমালা, ১৯৮৫ অনুসারে করতে হবে।

ঠ) হটলাইন ব্যবহারকারীগণ জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা প্রদান) আইন, ২০১১ অনুযায়ী তথ্য প্রকাশকারী (Whistleblower) হিসেবে বিবেচিত হবেন এবং উক্ত আইনের ধারা-৫ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারীর পরিচয় গোপন করা সহ যাবতীয় সুরক্ষা প্রাপ্ত হবেন। অধিকন্তু একই আইনের ধারা-১০ অনুযায়ী মিথ্যা তথ্য প্রদানের জন্যও দায়ী থাকবেন।

ড) অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিশেষ কোন জটিল পরিস্থিতির সৃষ্টি হলে সিএজি কার্যালয়ের সিদ্ধান্ত/পরামর্শ গ্রহণ করা যাবে।