গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সিপিটি অনুবিভাগ
সিপি-৩ শাখা

সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

---

| | |
|---|---|
| সভাপতি | ড. আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান<br>যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় |
| সভার তারিখ | ১৪/০২/২০২৩ |
| সভার সময় | দুপুর ২:৩০ ঘটিকা |
| স্থান | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ, ভবন নং-২, ৪র্থ তলা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়। |
| উপস্থিতি | পরিশিষ্ট 'ক' |

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, সিটিজেনস চার্টারের মাধ্যমে নাগরিকগণ সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদেয় সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় তথ্য যথাযথভাবে জানাতে সিটিজেন্স চার্টার নিয়মিত হালনাগাদ করা প্রয়োজন। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩’-এ সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণ এবং পরিবীক্ষণের কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। উক্ত কর্মপরিকল্পনা অনুসারে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির ৩য় সভা আহ্বান করা হয়েছে।

০২। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব সিনিয়র সহকারী সচিব, সিপি-৩, ২য় ত্রৈমাসিকে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুসারে গৃহীত কার্যক্রম ও তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটির ২য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের অগ্রগতি বিষয়েও সভাকে অবহিত করেন। তিনি জানান, ২য় ত্রৈমাসিকে সর্বশেষ ২৭ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। এ ছাড়া মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ সম্পর্কেও তিনি সভাকে অবহিত করেন।

০৩। সভাপতি সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের সেবাসমূহ সিটিজেনস চর্টারে উল্লেখিত সময়সীমা ও প্রক্রিয়া অনুসরণ করে প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা পরিবীক্ষণের ওপর গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত ৩ অনুসারে দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিবৃন্দের নিকট দৈবচয়ন পদ্ধতিতে (Random) সেবা গ্রহীতাদের নিকট হতে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রদত্ত সেবা বিষয়ে সংগৃহীত প্রতিক্রিয়া (মতামত/ সন্তুষ্টি/ অসন্তুষ্টি) সম্পর্কে জানতে চান।

০৪। মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের প্রতিনিধি জানান, বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠান উক্ত দপ্তরের সেবা নিয়ে থাকে। সেবা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া গ্রহণকালে সেবাগ্রহীতা প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের কর্মপরিবেশ উন্নয়নের বিষয়ে সুপারিশ পাওয়া গেছে। বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রতিনিধি জানান, আভ্যন্তরীণ সেবার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা কর্মচারীদের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। দুইজন অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারীর নিকট হতে সেবার বিষয়ে সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া পাওয়া গেছে এবং তা বিপিএটিসি-এর তথ্য বাতায়নে আপলোড করা হয়েছে। এ প্রসঙ্গে সভাপতি অভিমত ব্যক্ত করেন, প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানসমূহের মূল সেবা গ্রহীতা প্রশিক্ষণার্থীগণ। কাজেই এ সকল প্রতিষ্ঠানের সেবার বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের নিকট থেকে মতামত সংগ্রহ করা হলে তা প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবার মানোন্নয়নের ক্ষেত্রে অধিকতর সহায়ক হবে। এ ছাড়া, সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর ও কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের সেবাগ্রহীতাদের নিকট কীভাবে সেবার তথ্য আরো সহজলভ্য করা যায় সে বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। সভাপতি

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন শাখার সেবা বিষয়েও সেবাগ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা প্রয়োজন মর্মে উল্লেখ করেন। তিনি বলেন, দপ্তর/সংস্থার নিজস্ব উদ্যোগ ছাড়াও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির প্রতিনিধিদল কর্তৃক দপ্তর/সংস্থার সেবা বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করা হলে তা সেবার মানোন্নয়নের জন্য অধিকতর কার্যকর হতে পারে।

০৫. **সিদ্ধান্ত:**

সভায় মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যালোচনান্তে আলোচনার প্রেক্ষিতে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

| ক্রম. | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়নকারী | সময়সীমা |
|---|---|---|---|
| ১. | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রক্রিয়া (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশনা, ২০১৭ অনুসরণ করে বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টারটি নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সকল অনুবিভাগএবং সকল দপ্তর/ সংস্থা | ১৫/০২/২০২৩ |
| ২. | ৩য় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্নগঠনের অফিস আদেশ জারি ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটের নিদির্ষ্ট অংশে আপলোড করতে হবে। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং সকল দপ্তর/সংস্থা | ২৮/০২/২০২৩ |
| ৩. | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন সকল দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধি নিয়ে একটি কর্মশালার আয়োজন করতে হবে। | সিপি-৩ শাখা | ৩০/০৩/২০২৩ |
| ৪. | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ২য় অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে। | সিপি-৩ শাখা | ৩০/০৩/২০২৩ |
| ৫. | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ৩য় সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন যথাসময়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। | সকল দপ্তর/সংস্থা | ২০/০৩/২০২৩ |
| ৬ | পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক দপ্তর/সংস্থার সেবা পরিবীক্ষণের কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে। | সিপি-৩ শাখা | ৩০/০৪/২০২৩ |

০৬। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

ড. আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান
যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০৪.২২.১৯

তারিখ: ১০ ফাল্গুন ১৪২৯
২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মহাপরিচালক, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)

২) রেক্টর, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি)

৩) রেক্টর (সচিব), বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি

৪) মহাপরিচালক (সচিব) , বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (বিকেকেবি)

৫) মহাপরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর

৬) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন

৭) পরিবহন কমিশনার , সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর

৮) পরিচালক, পরিচালক এর দপ্তর, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা

৯) উপসচিব, বিধি-৪ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১০) উপসচিব, সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১১) সিনিয়র সহকারী সচিব, মুদ্রণ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১২) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্টের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (কার্যবিবরণীটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।

১৩) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিব, সিপি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

মৌরীন করিম

সিনিয়র সহকারী সচিব

১৪/০২/২০২৩ তারিখ দুপুর ২:৩০ ঘটিকায় অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটি ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণ :

| ক্র. নং | কর্মকর্তার নাম, পদবি ও কর্মস্থল | মোবাইল ও ই-মেইল নম্বর | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ১. | মো: মসিউর রহমান তালুকদার<br>উপসচিব, বিবি-৪ শাখা<br>জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় | 01718031553 | [signature]<br>14.02.2023 |
| ২. | মো: [illegible]<br>[illegible] | 01726261859 | [signature] |
| ৩. | মো: মোতাহার হোসাইন<br>উপ-পরিচালক, বিপিএটিসি | 01818186287<br>mmanik164@gmail.com | Hossain<br>14/2/23 |
| ৪. | সোহেল রানা<br>উপপরিচালক<br>সিভিল [illegible] প্রশাসন<br>একাডেমি। | ০১৭৪৯৯৭৭১১০<br>srana0158@gmail.com | [signature]<br>১৪/০২/২০২৩ |
| ৫. | আবু সাঈদ মো: [illegible]<br>সহকারী পরিচালক<br>মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর | 01716467973<br>ad1@dpp.gov.bd | [signature] |

| ক্র. নং | কর্মকর্তার নাম, পদবি ও কর্মস্থল | মোবাইল ও ই-মেইল নম্বর | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ৬. | | | |
| ৭. | আছফিয়া মেহবুবা<br>প্রোগ্রামার<br>বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড | 01715248074<br>mehbubaasfia@gmail.com | [signature]<br>২৮/০২/২০২৬ |
| ৮. | মো: সাদ্দাম হোসেন<br>সহকারী পরিচালক (নৌ) | 01789378809<br>saddam.buet11@gmail.com | Saddam<br>২৮/০২/২০২৬ |
| ৯. | মো: বাহারুল ইসলাম<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>বিয়াম | 01744793050<br>ap@biam.gov.bd | [signature]<br>২৮/০২/২৬ |
| ১০. | | | |
| ১১. | | | |