গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

সিপিটি অনুবিভাগ

সিপি-৩ শাখা

বিষয়: জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্‌স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২১-২০২২ অর্থবছরের ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ড. মোঃ সহিদউল্যাহ অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি) ও সভাপতি সিপিজেন্‌স চার্টার হালনাগাদ ও পরিবীক্ষণ কমিটি
সভার তারিখ	০৭ এপ্রিল ২০২২
সভার সময়	সকাল ১০.০০ ঘটিকা
স্থান	অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি), মহোদয়ের অফিস কক্ষ [ভবন নং-৩, কক্ষ নং-১০১] জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়।
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট'ক'

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। সভাপতি বলেন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত অধিকাংশ সেবার সেবাগ্রহীতা সরকারি কর্মকর্তাগণ। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের বাইরে অন্যান্য মন্ত্রণালয়/দপ্তর/মাঠ পর্যায়ে কর্মকর্তাদের সেবাপ্রাপ্তি সহজ ও স্বচ্ছ করার লক্ষ্যে একটি সুস্পষ্ট ও হালনাগাদ সিটিজেন্‌স চার্টার দৃশ্যমান থাকা আবশ্যক। চলমান সেবা সহজিকরণ ও ডিজিটাইজেশনের ফলে সেবা প্রদানের কাঠামো ও পদ্ধতিগত পরিবর্তন হয়েছে। এ ছাড়া, সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রয়োজনে এবং নাগরিকদের চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদান কার্যক্রমে নানা পরিবর্তন আনার প্রয়োজন হচ্ছে। এরূপ প্রেক্ষাপটে অত্র মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত সিটিজেন্‌স চার্টারে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন ও বিয়োজন অত্যন্ত জরুরি। এ সকল বিষয়াদি বিবেচনায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুসরণ করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়-এর সিটিজেন্‌স চার্টার হালনাগাদকরণ ও সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে এ সভা আহ্বান করা হয়েছে।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ২য় সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি জানান, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্‌স চার্টার ৩য় ত্রৈমাসিকে গত ০১ মার্চ ২০২২ তারিখ হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। বিগত সভার প্রথম দুইটি সিদ্ধান্ত ইতোমধ্যে বাস্তবায়িত হয়েছে। সিদ্ধান্ত-৩ অনুসারে অনুবিভাগ-ভিত্তিক সিটিজেন্‌স চার্টার পরিবীক্ষণের কার্যক্রম শুরু করা হয়েছে। আজকের সভায় একটি অনুবিভাগের সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হবে। সভায় সংশ্লিষ্ট অনুবিভাগের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার উপস্থিতি নিশ্চিত করা হয়েছে।

৩। সভায় জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এর সিটিজেন্‌স চার্টারের সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগ হতে প্রদত্ত নাগরিক ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবা সংক্রান্ত অংশ বিস্তারিত আলোচনা করা হয় এবং সেবা প্রদানের সময়সীমা পরিবীক্ষণ করা হয়। এ অনুবিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা নির্ধারিত সময়ে প্রদান করা হয় মর্মে সভায় জানা যায়। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে (এপিএ) উল্লিখিত সূচকের আলোকে এ অনুবিভাগের সেবা প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করা হয়েছে। প্রশাসন অনুবিভাগ হতে এপিএ বাস্তবায়ন নিয়মিত পরিবীক্ষণ করা হচ্ছে এবং এ অনুবিভাগের অর্জন সন্তোষজন বিবেচিত হয়েছে।

৪। সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত 'সরকারি কাজে ব্যাবহরিক বাংলা অ্যাপ' সংক্রান্ত সেবা বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা সভার দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। অ্যাপ প্রস্তুতকারী প্রতিষ্ঠানকে বিগত দুই বছরের

Bangla' শীর্ষক অ্যাপটি অকার্যকর অবস্থায় আছে। গুগল প্লে স্টোর থেকে অ্যাপটি ডাউনলোড করে প্রমিত বাংলা করার কাজে ব্যবহার করা হতো। এ ছাড়াও, সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগের সেবা অনুসারে জনবল বৃদ্ধির প্রয়োজনীয়তার বিষয়েও তিনি সভাকে জানান। সভাপতি উল্লেখ করেন, বাংলা ভাষার ব্যবহার জোরদারকরণের লক্ষ্য বাস্তবায়নে সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগের অধীন বাংলা ভাষা বাস্তবায়ন অধিশাখার গুরুত্বপুর্ণ ভূমিকা রাখার সুযোগ রয়েছে। দাপ্তরিক ও ব্যবহারিক প্রয়োজনে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের সম্পৃক্ত করে বাংলা ভাষাকে আরো যুগোপযোগী করার ক্ষেত্রেও বাংলা ভাষা বাস্তবায়ন অধিশাখা অগ্রণী ভূমিকা রাখতে পারে। এ লক্ষ্যে করণীয় নির্ধারণের নিমিত্ত সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগ কর্তৃক স্টেকহোল্ডার এবং সেবা গ্রহীতাদের নিয়ে সভা অয়োজন করা যেতে পারে মর্মে সভাপতি মত প্রকাশ করেন।

৫। বিস্তারিত আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে সভায় নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রক্রিয়া (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুসরণ করে নিয়মিত ভাবে বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টারটি হালনাগাদ করতে হবে।

খ) 'Sorkari Kaje Baeboharik Bangla' শীর্ষক অ্যাপটির সেবা গ্রহীতার সংখ্যা ও উপযোগিতা বিবেচনা করে এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে আলোচনাক্রমে এ মন্ত্রণালয়ের চীফ ইনোভেশন অফিসার এ বিষয়ে পরবর্তী করণীয় নির্ধারণ করবেন।

গ) সেবা প্রদান বিষয়ে 'স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা' আয়োজনকালে সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগের স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে 'প্রমীত বাংলা ভাষা ব্যবহার জোরদারকরণ ও এর চ্যালেঞ্জ' বিষয়ক একটি আলোচ্যসূচি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

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

ড. মোঃ সহিদউল্যাহ
অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি) ও সভাপতি
সিপিজেন্স চার্টার হালনাগাদ ও পরিবীক্ষণ
কমিটি

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.০৫.০০২.২১.৪০

তারিখ: ৪ বৈশাখ ১৪২৯
১৭ এপ্রিল ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন/এপিডি/সিপিটি/বিধি/সওব্য/শৃঙ্খলা ও তদন্ত/সংস্কার ও গবেষণা/আইন), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

২) অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৩) অতিরিক্ত সচিব, শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৪) অতিরিক্ত সচিব, সওব্য-১ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৬) যুগ্মসচিব, পরিকল্পনা অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৭) ‍যুগ্মসচিব, আইন অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৮) যুগ্মসচিব, মাঠ প্রশাসন, অভ্যন্তরীণ ও নব নিয়োগ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৯) সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়(যুগ্মসচিব (সিপি) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য))

৭/০৪/২০২২

মৌরীন করিম

সিনিয়র সহকারী সচিব