

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

সিপিটি অনুবিভাগ

সিপি-৩ শাখা

সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ডঃ আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান যুগ্মসচিব
সভার তারিখ	১৬ অক্টোবর ২০২২
সভার সময়	দুপুর ১২.০০ 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। সভাপতি উল্লেখ করেন যে, সিটিজেন্স চার্টারের মাধ্যমে নাগরিকগণ সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের তথ্য ও সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে সুস্পষ্টভাবে জানতে পারে। সেবাগ্রহীতাগণের সুবিধার্থে সিটিজেন্স চার্টার নিয়মিত হালনাগাদ করা প্রয়োজন। সে কারণে সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ এবং পরিবীক্ষণের কার্যক্রম সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং দপ্তর/সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)-তে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুসারে ২য় ত্রৈমাসিকে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠিত হয়েছে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনার উদ্দেশ্যে কমিটির জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে গঠিত কমিটির আজকের সভা আহ্বান করা হয়েছে।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুসারে ১ম ত্রৈমাসিকে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমূহের কার্যক্রম ও লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি ১ম ত্রৈমাসিকে সিটিজেন্স চার্টার বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটির পূর্ববর্তী সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের অগ্রগতি বিষয়েও সভাকে অবহিত করেন। তিনি জানান, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্স চার্টার সেবা-ভিত্তিক ফরমেটে ১ম ত্রৈমাসিকে সর্বশেষ ২২ সেপ্টেম্বর তারিখ হালনাগাদ করা হয়েছে। এ ছাড়া মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ সম্পর্কেও তিনি সভাকে অবহিত করেন।

০৩। সভাপতি উল্লেখ করেন, সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণের পাশাপাশি সেবাসমূহ সিটিজেন্স চার্টারে উল্লেখিত সময়সীমা ও প্রক্রিয়া অনুসরণ করে প্রদান করা হচ্ছে কিনা সে বিষয়টি পরিবীক্ষণ করা প্রয়োজন। প্রদত্ত সেবা বিষয়ে সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি/অসন্তুষ্টি জানার জন্য আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ কী পদ্ধতি অনুসরণ করছে এ বিষয়ে জানতে চাইলে সরকারি যানবাহন অধিদপ্তরের প্রতিনিধি জানান, প্রদত্ত সেবাসমূহ হতে একাধিক সেবা নির্বাচন করে সেগুলো সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখিত তথ্য অনুসারে প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা প্রমাণকসহ যাচাই করা হয়। বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের প্রতিনিধি জানান, বিপিএটিসির বিভিন্ন প্রশিক্ষণে কোর্স ম্যানেজমেন্ট প্রশিক্ষণার্থীদের কাছ থেকে সেবা বিষয়ে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করে এবং এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে। বিয়াম ফাউন্ডেশনের প্রতিনিধি জানান, বিয়াম কর্তৃপক্ষ নিয়মিত সমন্বয় সভায় সেবা প্রদান কার্যক্রম মনিটর করে। সভাপতি সকলকে সেবার মানোন্নয়নের ক্ষেত্রে প্রদত্ত সেবা বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া জানা গুরুত্বপূর্ণ বিষয় এ বিষয়ে অরও সচেতন হওয়ার আহ্বান জানান। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য একটি গ্রহণযোগ্য পদ্ধতি নির্ধারণের উপর তিনি গুরুত্ব আরোপ করেন। উপসচিব, কল্যাণ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এ প্রসঙ্গে বলেন, স্টেকহোল্ডার সভার মাধ্যমে কিংবা প্রদত্ত সেবা বিষয়ে প্রশ্নমালা তৈরি করে তার মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার প্রতিক্রিয়া জানা যেতে পারে। টেলিফোনে কিংবা অনলাইনে সেবাগ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া জানানোর সুযোগ সৃষ্টির বিষয়টিও সভায় আলোচনা হয়। মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থাসমূহ প্রদত্ত সেবার তালিকা হতে নিজ উদ্যোগে দৈবচয়ন ভিত্তিতে (Random) সেবা গ্রহীতা নির্বাচন করে নিকট হতে মতামত গ্রহণ করবে এবং পরবর্তী সভায় এ সম্পর্কে অবহিত করতে পারে মর্মে সভায় আলোচনা হয়।

০৪. 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 অনুবিভাগ এবং সকল দপ্তর/ সংস্থা	৩০ নভেম্বর, ২০২২
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সকল দপ্তর/সংস্থার পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন সংক্রান্ত অফিস আদেশ ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের প্রতিবেদন (স্ক্রিনশটসহ), সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে এবং ওয়েবসাইটের নির্দিষ্ট অংশে আপলোড করতে হবে।	সকল দপ্তর/সংস্থা	১৫ ডিসেম্বর, ২০২২
৩.	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ প্রদত্ত সেবা বিষয়ে দ্বৈবচয়ন ভিত্তিতে সেবাগ্রহীতা নির্বাচন করে তাঁদের নিকট হতে প্রদত্ত সেবার বিষয়ে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করবে ও প্রাপ্ত ফলাফল সম্পর্কে পরবর্তী সভায় উপস্থাপন করবে।	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং সকল দপ্তর/ সংস্থা	১৫ ডিসেম্বর, ২০২২
৪.	কর্মকর্তাদের দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন করবে।	সংশ্লিষ্ট অধিশাখা ও সিপি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	৩০ অক্টোবর, ২০২২

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



ডঃ আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান
যুগ্মসচিব

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০৪.২২.১৫৩

তারিখ: ৩ কার্তিক ১৪২৯

১৯ অক্টোবর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) রেক্টর, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি) [মো: মোতাহার হোসাইন, উপপরিচালক, বিপিএটিসি]
- ২) রেক্টর (সচিব), বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি
- ৩) মহাপরিচালক (সচিব), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (বিকেকেবি) [ফাতেমা তুজ জোহরা উপমা, সিনিয়র সহকারী সচিব, বিকেকেবি]
- ৪) মহাপরিচালক, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি) [দু.আ: প্রকৌ. মো: আব্দুর রশিদ, পরিচালক (প্রশা ও ম.), এনএপিডি]
- ৫) মহাপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত), মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর [আবু ফাহাদ মো: সোহাগ, সহকারী পরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর]
- ৬) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন [মেহেদী হাসান, উপপরিচালক, বিয়াম ফাউন্ডেশন]
- ৭) পরিবহন কমিশনার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর [মো: সাদ্দাম হোসেন, সহকারী পরিচালক (নৌ),

সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর]

৮) পরিচালক, পরিচালক এর দপ্তর, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা [মামুন মাহবুব, সহকারী সচিব, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল]

৯) উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১০) উপসচিব, সওব্য-১ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১১) উপসচিব, কল্যাণ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১২) উপসচিব, উন্নয়ন শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৩) উপসচিব, আইন-১ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৪) উপসচিব, বিধি-১ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৫) উপসচিব, সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৬) সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উনি-৪ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৭) সিনিয়র সহকারী সচিব, শৃঙ্খলা-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৮) সিনিয়র সহকারী সচিব, বিধি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১৯) সিনিয়র সহকারী সচিব, বাবাকো শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

২০) সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), বিদেশ প্রশিক্ষণ ও গবেষণা ইউনিট, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

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

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



মৌরীন করিম

সিনিয়র সহকারী সচিব