গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সিপিটি অনুবিভাগ
সিপি-৩ শাখা

সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ডঃ আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা
সভার তারিখ	১৬ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময়	সকাল ১০.৩০ ঘটিকা
স্থান	যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, মহোদয়ের অফিস কক্ষ (ভবন নং-০৭, কক্ষ নং-০৪, নীচ তলায়)
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-'ক'

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণের লক্ষ্যে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগে একটি করে পরিবীক্ষণ কমিটি রয়েছে। ত্রৈমাসিক-ভিত্তিতে এই পরিবীক্ষণ কমিটির সভা আয়োজন করা হয়। কমিটি কর্তৃক যথাযথভাবে মন্ত্রণালয়ের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান কার্যক্রম নিয়মিত তদারকি করা হলে নাগরিকের সেবাপ্রাপ্তি সহজ হবে। কমিটির দায়িত্ব যথাযথভাবে পালনের জন্য তিনি সদস্যদের সহায়তা কামনা করেন। তিনি পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও সিনিয়র সহকারী সচিব সিপি-৩ শাখা-কে বিগত সভার সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের অগ্রগতি উপস্থাপন এবং আলোচ্যসূচি অনুসারে সভার কার্যক্রম এগিয়ে নেওয়ার জন্য অনুরোধ করেন।

০২। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও সিনিয়র সহকারী সচিব, সিপি-৩ শাখা বিগত সভার সিদ্ধান্তসমূহ পাঠ করে শোনান এবং দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিবৃন্দকে তাদের অগ্রগতি উপস্থাপন করার অনুরোধ জানান। দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিবৃন্দ বলেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী এবং বিগত সভার সিদ্ধান্ত অনুসারে ১ম ত্রৈমাসিকের অগ্রগতি প্রতিবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। সিনিয়র সহকারী সচিব, সিপি-৩ শাখা জানান, ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ইতোমধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। ২য় ত্রৈমাসিকের অগ্রগতি প্রতিবেদন চেয়ে ০২ নভেম্বর ২০২৩ তারিখে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সকল অনুবিভাগে এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় পত্র প্রেরণ করা হয়েছে। পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি বিষয়ে সভায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করা হয়।

০৩। সভার দ্বিতীয় আলোচ্যসূচি আলোচনাকালে পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব জানান, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর কার্যক্রম [২.২] এর আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়কে তার আওতাধীন সকল দপ্তর/সংস্থা সমূহকে নিয়ে এই অর্থ বছরে একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাও তাদের আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহকে নিয়ে এই অর্থ বছরে একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করবে।জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই তারা তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে দাখিল করবে। সিনিয়র সহকারী সচিব, সিপি-৩ শাখা জানান যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের এই অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য একটি কর্মশালা জানুয়ারি/২৪ মাসের ৩য় সপ্তাহে আয়োজন করা যেতে পারে।

০৪। সভায় জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমুহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের বিষয়ে আলোচনা হয়। সভার সকল সদস্য একমত পোষণ করেন যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বাংলাদেশ সরকারী কর্মচারী

হাসপাতাল, বিয়াম ফাউন্ডেশন ও মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের গুণগত মান জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক পূর্বের ন্যায় পরিবীক্ষণ করতে হবে।এ বিষয়ে পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সভাপতি সদস্য-সচিবকে অনুরোধ করেন।

০৫। উপসচিব, বিধি-৩ শাখা বলেন যে, সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ডিজিটাল সেবাসমূহের লিংক প্রদান করা হলে নাগরিকগণ সহজেই সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণ করতে পারে। এ বিষয়ে এক ঠিকানায় সরকারি সেবা 'মাইগভ' প্ল্যাটফর্মে নাগরিক সেবা প্রদানের দৃষ্টান্ত তুলে ধরেন। যে সকল সেবা মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে প্রদান করা হয়, সে সকল সেবার লিংক সিটিজেনস চার্টারে প্রকাশ করার বিষয়ে সদস্যগণ একমত পোষণ করেন। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং দপ্তর/সংস্থার অধিকাংশ সেবা ডিজিটাইজড করে মাইগভ প্ল্যাটফরমে উন্মুক্ত করার কার্যক্রম চলমান আছে মর্মে সভাপতি সভাকে অবহিত করেন ।

সিদ্ধান্ত :

৫.১। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর [২.২] অনুসারে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে একটি কর্মশালা জানুয়ারি/২৪ মাসের ৩য় সপ্তাহে আয়োজন করা হবে। যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাও আওতাধীন কার্যালয়ের প্রতিনিধিদের নিয়ে এই অর্থ বছরে ন্যূনতম একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করবে। আর যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই তারা তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে।

৫.২। সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ২য় ত্রৈমাসিক হালনাগাদ প্রতিবেদন আগামী ০৪ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখের মধ্যে সিপি-৩ শাখায় আবশ্যিকভাবে প্রেরণ করতে হবে।

৫.৩। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক যে সকল সেবা 'মাইগভ' প্ল্যাটফরম ব্যবহার করে প্রদান করা হচ্ছে, সে সকল সেবার লিংক সংশ্লিষ্ট সেবার বিপরীতে সিটিজেনস চার্টারে প্রকাশ করতে হবে।

৫.৪। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ এবং দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ করবে। ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ স্ব স্ব দপ্তরের হালনাগাদের কার্যক্রম নিশ্চিত করবেন। যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর বা কার্যালয় নেই সে সকল দপ্তর/সংস্থা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করবে এবং সভার কার্যবিবরণী জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে।

৫.৫। ত্রৈমাসিকভিত্তিতে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে নিয়ে সভা আয়োজন করবে। অনুরুপভাবে, যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাও আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহকে নিয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করবে। যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই সে সকল সংস্থা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে।

৫.৬। সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক সরকারী কর্মচারী হাসপাতাল, বিয়াম ফাউন্ডেশন এবং মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের সেবা প্রদানের কার্যক্রম ও গুণগত মান পরিবীক্ষণ করা হবে। এ সকল দপ্তর/সংস্থায় নভেম্বর/২০২৩ মাসের প্রথম দশ দিনে সেবাগ্রহীতাদের তথ্য চেয়ে পত্র প্রেরণ করতে হবে। তথ্য পাওয়ার পর সেবা প্রদানের কার্যক্রম পরিবীক্ষণের লক্ষ্যে সদস্যদের মধ্যে দায়িত্ব বণ্টন করে সেবার মান পরিবীক্ষণ করা হবে।

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

ডঃ আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান
যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০২.২৩.১৬০

তারিখ: ১১ অগ্রহায়ণ ১৪৩০
২৬ নভেম্বর ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :
১) রেক্টর, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি)
২) রেক্টর (সচিব), বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি
৩) মহাপরিচালক (সচিব) , বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (বিকেকেবি)
৪) মহাপরিচালক, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)
৫) মহাপরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর
৬) পরিবহন কমিশনার , সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর
৭) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন
৮) অতিরিক্ত মহাপরিচালক, অতিরিক্ত মহাপরিচালক এর দপ্তর, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা
৯) উপসচিব, সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
১০) উপসচিব, গাড়ী সেবা শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
১১) উপসচিব, বিধি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
১২) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিব, সিপি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

মো: হাফিজুর রহমান
সিনিয়র সহকারী সচিব