গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

সিপিটি অনুবিভাগ

সিপি-৩ শাখা

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রমের আওতায় জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সিটিজেন্‌স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের সভার কার্যবিবরনী।

সভাপতি	ড. আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সভার তারিখ	০৬/০৬/২০২৩
সভার সময়	বেলা ১১:০০ ঘটিকা
স্থান	যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, মহোদয়ের অফিস কক্ষে (ভবন নং-০৭, কক্ষ নং-০৪, নীচ তলায়)।
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি জানান যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা রয়েছে। তিনি জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের ওপর গুরুত্ব আরোপ করেন। যথাযথভাবে এবং যথাসময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিগুলো বাস্তবায়নের মাধ্যমে নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন করা সম্ভব মর্মে তিনি উল্লেখ করেন।

০২। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও উপসচিব, সিপি-৩ জানান যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান সংক্রান্ত সেবা, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমী (এনএপিডি) কর্তৃক প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত সেবা এবং বাংলাদেশ সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল কর্তৃক অপারেশন ও অ্যাম্বুলেন্স সেবার গুনগত মান যাচাইয়ের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। এর পরিপ্রেক্ষিতে এ সকল সংস্থা হতে সেবা গ্রহণকারীদের তালিকা সংগ্রহ করা হয়েছে। কমিটির সদস্যগণকে সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগ করে সেবা সম্পর্কে মতামত গ্রহণের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

০৩। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও উপসচিব, সিপি-৩ বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করেছেন এরূপ পাঁচ জন সেবাগ্রহীতার সাথে আলোচনা করেছেন। এ বিষয়ে তিনি জানান যে, সেবা গ্রহীতাগণ টাকা পাওয়ার ক্ষেত্রে কোন সমস্যা না হলেও আবেদন নিষ্পত্তি হতে একটু সময় বেশি লেগেছে মর্মে উল্লেখ করেছেন। কোন কোন ক্ষেত্রে এক মাস থেকে এক বছরও সময় লেগেছে। বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড এর ওয়েবসাইটে উক্ত সেবা প্রদানের জন্য ১৫ (পনের) দিন সময় উল্লেখ রয়েছে। এ বিষয়ে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের প্রতিনিধি জানান যে, যদিও অনলাইনে আবেদন গ্রহণ করা হয় কিন্তু প্রকৃতপক্ষে, জালিয়াতি প্রতিরোধের লক্ষ্যে আবেদনগুলোর হার্ডকপি পাওয়ার পর নিষ্পত্তি করা হয়। এজন্য আবেদনগুলো নিষ্পত্তি হতে একটু সময় বেশি লাগে। এ বিষয়ে সভার সকল সদস্য একমত পোষণ করেন যে, বাংলাদেশ সরকারী কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক উল্লিখিত সেবা প্রদানের সময় কমানোর বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রদক্ষেপ গ্রহণ করা দরকার।

০৪। বাংলাদেশ সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের অ্যাম্বুলেন্স সেবার বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করেছেন পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য ও উপসচিব, সওব্য-২ শাখা। তিনি জানান যে, হাসপতালের অ্যাম্বুলেন্স সেবা মোটামুটি সন্তোষজনক।বাংলাদেশ সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের অপারেশন সেবার বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে আলোচনা

সঙ্গে আলোচনা থেকে প্রাপ্ত তথ্য অনুসারে হাসপতালের অপারেশন সেবার মান সন্তোষজনক। আনষঙ্গিক সুযোগ সুবিধাও ভাল। তবে, ফার্মেসি বন্ধ থাকায় কয়েকদিন ঔষধ সরবরাহ না পাওয়া এবং মাঝে মধ্যে সকল টয়লেটে পানি সরবরাহ না থাকা এবং সে কারণে টয়লেট অপরিষ্কার থাকার মত ছোটখাটো অভিযোগ রয়েছে। সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের প্রতিনিধি জানান, হাসপাতালের কার্যক্রম নতুন ভবনে স্থানান্তরের কারণে এ সমস্যাগুলো হয়েছে। হাসপতালের ফার্মেসি বর্তমানে চালু রয়েছে। পানি সরবরাহের বিষয়টিরও দ্রুত সমাধান হবে।

০৫। জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমী (এনএপিডি)-এর প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত সেবার বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করেছেন পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য ও উপসচিব, গাড়ী সেবা শাখা। তিনি জানিয়েছেন যে, প্রশিক্ষণার্থীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী একাডেমির সকল সেবার মান সন্তোষজনক। তবে, হোস্টেলে থাকার পরিবেশ নিয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের কিছুটা অসন্তোষ রয়েছে। এ বিষয়ে কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যেতে পারে মর্মে কমিটির সদস্যগণ অভিমত ব্যক্ত করেন।

সিদ্ধান্ত :

১। সেবাগ্রহীতাদের নিকট হতে প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণের আলোকে বিদ্যমান সমস্যা সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হবে।

২। সেবা পরিবীক্ষণের কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে। পর্যায়ক্রমে মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অন্যান্য সেবা পরিবীক্ষণের কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।

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

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

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০৪.২২.৮২

তারিখ: ৩০ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৯
১৩ জুন ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) রেক্টর, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি)
২) মহাপরিচালক (সচিব) , বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (বিকেকেবি)
৩) রেক্টর (সচিব), বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি
৪) মহাপরিচালক (সচিব), জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি
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, সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
১০) উপসচিব, গাড়ী সেবা শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১১। সিনিয়র সহকারী সচিব, বিধি-৩ 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)।

মোহাম্মদ শওকত আলী
উপসচিব