গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সিপিটি অনুবিভাগ
সিপি-৩ শাখা

সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী।

| | |
|---|---|
| সভাপতি | ড. আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান<br>যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় |
| সভার তারিখ | ২৬/০৪/২০২৩ |
| সভার সময় | দুপুর ৩:০০ ঘটিকা |
| স্থান | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিপি অধিশাখা, কক্ষ নং-০৪, ভবন নং-০৭, নীচতলা,<br>জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়। |
| উপস্থিতি | পরিশিষ্ট 'ক' |

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, সিটিজেন্স চার্টারের মাধ্যমে নাগরিকগণ সরকারি দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদেয় সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় তথ্য যথাযথভাবে জানতে পারে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি রয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দিক্-নির্দেশনা আনুসারে এ কমিটি প্রতি ত্রৈমাসিকে পুনর্গঠন করা হয়। চলতি অর্থ-বছরের চতুর্থ ত্রৈমাসিকে পুনর্গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ সভা আহ্বান করা হয়েছে। এ কমিটি পুর্ববর্তী কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের পাশাপাশি মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন ও সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করবে।

০২। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও উপসচিব, সিপি-৩, তৃতীয় ত্রৈমাসিকে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুসারে গৃহীত কার্যক্রম ও তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটির ৩য় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের অগ্রগতি বিষয়েও সভাকে অবহিত করেন। তিনি উল্লেখ করেন, সিটিজেনস চার্টার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অনুসারে এবং সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির তৃতীয় সভার সিদ্ধান্ত অনুসারে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সিটিজেনস চার্টার তৃতীয় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করা হয়েছে এবং এ সংক্রান্ত প্রমাণক সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন সকল দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিদের নিয়ে একটি কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে; জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিপিটি অনুবিভাগের সেবাগ্রহীতা স্টেকহোল্ডারদের

সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ২য় অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে; এবং দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ৩য় সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক দপ্তর/সংস্থার সেবা পরিবীক্ষণের যে সিদ্ধান্ত ছিল, সে বিষয়ে এ সভায় আলোচনা করে পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে। তিনি দপ্তর/সংস্থার সেবা কীভাবে পরিবীক্ষণ করা হবে সে বিষয়ে সদস্যগণকে মতামত ও প্রস্তাব উপস্থাপন করার জন্য অনুরোধ করেন।

০৩। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য ও উপসচিব গাড়ী সেবা শাখা বলেন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ০৮টি দপ্তর/সংস্থার সেবা একসঙ্গে পরিবীক্ষণ করা কষ্টসাধ্য হবে, বিধায় পর্যায়ক্রমে দুই/তিনটি সংস্থার গুরুত্বপূর্ণ কিছু নাগরিক সেবা নির্বাচন করে কমিটি পরিবীক্ষণের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারে। বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি), বাংলাদেশ সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল এই তিনটি সংস্থা মূলত নাগরিক সেবা প্রদান করে। অন্যান্য সংস্থাগুলো অধিকাংশ ক্ষেত্রে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদান করে থাকে। প্রাথমিক পর্যায়ে নাগরিক সেবা প্রদানকারী এই তিনটি সংস্থার সেবা হতে নির্ধারিত সময়ের কয়েকটি সেবা নির্বাচন করে সেবা গ্রহীতাদের তালিকা ও সেবা দানের তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। প্রাপ্ত তালিকা হতে কমিটির সদস্যগণ দৈবচয়নের ভিত্তিতে সেবা গ্রহিতাদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা টেলিফোনের মাধ্যমে মতামত গ্রহণ করে সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করতে পারেন। এ বিষয়ে সভার সকল সদস্যগণ একমত প্রকাশ করেন।

০৪। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অনুসারে চতুর্থ ত্রৈমাসিকের কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়নের বিষয়েও সভায় আলোচনা হয়। উক্ত কর্মপরিকল্পনা অনুসারে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ৪র্থ ত্রৈমাসিকে একটি সভা আয়োজন করতে হবে এবং জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টারটি সংশোধনযোগ্য তথ্য সংশোধন, সংযোজন কিংবা পরিবর্তন করে ৪র্থ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করতে হবে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সংশ্লিষ্ট অনুবিভাগ এবং দপ্তর/সংস্থাসমূহকে এ সভার মাধ্যমে অনুরোধ জানানো যেতে পারে মর্মে সভায় আলোচনা হয়।

০৫. সভায় আলোচান্তে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

| ক্রম. | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়নকারী | সময়সীমা |
|---|---|---|---|
| ৫.১ | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রক্রিয়া (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশনা, ২০১৭ অনুসরণ করে বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টারটি সংশোধনযোগ্য তথ্য সংশোধন, সংযোজন পরিবর্তন করে ৪র্থ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করতে হবে। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সকল অনুবিভাগ এবং সকল দপ্তর/সংস্থা | ৩০/০৫/২০২৩ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ৫.২ | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) বিষয়ক ৪র্থ ত্রৈমাসিকে সভা আয়োজন করতে হবে। | সিপি-৩ শাখা | ২০/০৫/২০২৩ |
| ৫.৩ | বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি), বাংলাদেশ সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল এই তিনটি সংস্থার সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণের উদ্দেশ্যে নির্বাচিত কয়েকটি সেবার নির্ধারিত সময়ের সেবা গ্রহীতাদের তালিকা ও সেবা দানের তথ্য সংগ্রহ করা হবে। | সিপি-৩ শাখা | ৩০/০৫/২০২৩ |
| ৫.৪ | নির্বাচিত দপ্তর/সংস্থা হতে সেবাগ্রহীতাদের তালিকা সংগ্রহ করার পর কমিটির সদস্যগণ দৈবচয়নের ভিত্তিতে সেবা গ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করে এ সকল দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করবেন। | সিপি-৩ শাখা ও পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্যগণ | ১৫/০৬/২০২৩ |

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

২১/০৪/২০২৩

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

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০৪.২২.১৯ তারিখ : ২৬ এপ্রিল ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :
১) উপসচিব, সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
২) উপসচিব, গাড়ী সেবা শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
৩) সিনিয়র সহকারী সচিব, বিধি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
৪) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্টের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (কার্যবিবরণী-টি ওয়েবসাইটে আপলোড এর অনুরোধসহ)।
৫) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিব, সিপি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

২১/০৪/২০২৩

মোহাম্মদ শওকত আলী
উপসচিব