



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অংশীজনদের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব সুবোল বোস মনি
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
তারিখ : ২৩/১২/২০২১
সময় : বেলা ১০.০০ টায়
স্থান : সভাপতি মহোদয়ের অফিস কক্ষ।
(সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের তালিকা পরিশিষ্ট-ক তে দেখানো হলো)

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২০-২১ এর চূড়ান্ত ফলাফলে মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় ৫ম স্থান অধিকার করায় দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিগণকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। ভবিষ্যতে এপিএ বাস্তবায়ন বিষয়ে সকলের সহযোগিতা কামনা করেন। অতঃপর সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে উপস্থাপনের জন্য এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও উপসচিব (প্রশাসন-১) কে অনুরোধ করেন। এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আলোকপাতের পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সুশাসনের ৫ (পাঁচটি) জবাবদিহিমূলক উপকরণ (শুদ্ধাচার, ইনোভেশন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, তথ্য অধিকার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ওয়েবসাইটে যে ক্রম অনুযায়ী আপলোড করেছে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে একই ক্রম অনুযায়ী সাজাতে অনুরোধ করেছে।

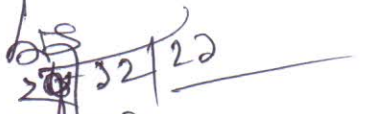
এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যায়ক্রমে উপস্থাপন করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা-২০১৭ অনুযায়ী করণীয় সম্পর্কে তুলে ধরেন। দপ্তর/সংস্থান বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। পাশাপাশি মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কারো কোন মতামত বা সুপারিশ বা কোন অভিযোগ আছে কিনা জানতে চান।

বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

- ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও দপ্তর/সংস্থার জন্য নির্ধারিত ৭ (সাত) কলামের ছকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও আপলোড করতে হবে;
- খ) সেবা প্রদান পদ্ধতি সঠিকভাবে লিখতে হবে;
- গ) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বিস্তারিত লিখতে হবে এবং প্রাপ্তিস্থান উল্লেখ করতে হবে;
- ঘ) তালিকায় উল্লেখিত প্রয়োজনীয় কাগজ/আবেদন/ফরম লিংকের মাধ্যমে সংযোগ করা যেতে পারে;
- ঙ) সেবামূল্যের পরিমাণ, জমাদান পদ্ধতি (চালান, ব্যাংক ড্রাফট, বিকাশ, কার্ড, নগদ ইত্যাদি) প্রয়োজ্যক্ষেত্রে জমা কোড উল্লেখ করতে হবে;
- চ) সেবা প্রদানের সময় সীমা কলামে অবশ্যই 'কর্মদিবস' বা 'কার্যদিবস' লিখতে হবে; কোন সীমা (৫-৭ কর্মদিবস) বা মাসিক/ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/দুই সপ্তাহ ইত্যাদি উল্লেখ করা যাবে না;
- ছ) একটি নির্দিষ্ট অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে আওতাধীন কোন অফিসের সেবা অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না;
- জ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল ঠিকানা থাকতে হবে; বদলী বা অন্য কোন কারণে কর্মকর্তার পরিবর্তন তাৎক্ষণিকভাবে হালনাগাদ করতে হবে;
- ঞ) ত্রৈমাসিকভিত্তিক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণসহ নির্ধারিত সেবা বক্সের প্রতিবেদন অংশে সংরক্ষণ করতে হর্দতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণসহ নির্ধারিত সেবা বক্সের প্রতিবেদন অংশে সংরক্ষণ করতে হবে;

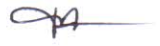



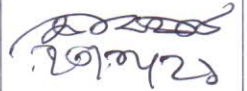
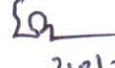
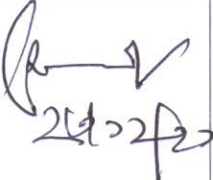
চ) প্রতিটি দপ্তর/সংস্থাকে তাঁদের আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের দপ্তরসমূহের সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে সভা আয়োজন করতে হবে এবং তা উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে।

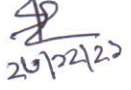

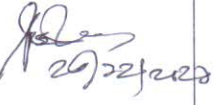
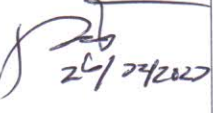
সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


20/12/20
(সুবোল দাস মনি)
অতিরিক্ত সচিব
ও

আহবায়ক
সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য [২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে ২৩/১২/২০২১ তারিখ সকাল ১০.০০ ঘটিকায় অনুষ্ঠিত সভায় কর্মকর্তাগণের উপস্থিতি:

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তরের নাম	মোবাইল	স্বাক্ষর
১।	ডাঃ মোঃ মাহবুবুল আলম উপ-সচিবালয় প্রকাসন,	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা	০১৭১১-১৫৬৬১২	
২।	মোঃ আমীর হোসেন প্রোগ্রামার কর্মকর্তা/ সমন্বয়, অতিরিক্ত কর্মকর্তা	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর, ঢাকা	০১৭১৫১৩৪৭৬৬	
৩।	ড. মোঃ আলম কবیر উপ-সচিবালয় (অতিরিক্ত)	অতিরিক্ত সচিব, বঙ্গমা, ঢাকা	০১৭১৬৬৫০৭১৪০	
৪।	মোঃ মুহাম্মদ শেখ সহকারী সচিব/সমন্বয় কর্মকর্তা	সচিব অতিরিক্ত, ঢাকা	০১৭১৬৪৪২০২০	
৫।	মোঃ আজহারুল আমিন অতিরিক্ত সচিবালয়	অতিরিক্ত সচিব অতিরিক্ত, স্বাস্থ্য দপ্তর	০১৭১২৪৩৫৬৪১৬	
৬।	দেবজ্যোতি মোহন তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তা	বিএনআর অফিস, স্বাস্থ্য, ঢাকা	০১৯১৬৬১০৬৭৩	দেবজ্যোতি ২৩/১২/২১
৭।	মোঃ মাহমুদ হুসেইন প্রোগ্রামার কর্মকর্তা	ডিএম অফিস অতিরিক্ত, স্বাস্থ্য দপ্তর	০১৭১৬১৭৩৫৭৩	 ২৩/১২/২১
৮।	মোঃ হেলাল হুসেইন	প্রোগ্রামার কর্মকর্তা স্বাস্থ্য দপ্তর	০১৭১৩৩৫৭৫০৫৪	 ২৩/১২/২১

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তরের নাম	মোবাইল	স্বাক্ষর
৯।	ফখরুল ইসলাম উপপরিচালক	বিকাশভিত্তিক	০১৭৭২২৬৬ ০২৫	 ২৬/০২/২০২০
১০।	শেখ: রুজ্জিবুল আলম নথীকর বিষয়ক	বিকাশভিত্তিক	০১৬৭০৪৯৫৬৭৭	 ২৬/০২/২০২০
১১।	শেখ: মোসাদ্দিক হুসেইন সহকারী পরিচালক (সি.সি.সি.)	বিকাশভিত্তিক	০১৭১৫৫৫৬৭৭	 ২৬/০২/২০২০
১২।	ডাঃ জাহাঙ্গীর হোসেন প্রোগ্রামার (সি.সি.সি.)	বিকাশভিত্তিক	০১৭১৫-১৯৪৯৯৮	 ২৬/০২/২০২০
১৩।				
১৪।				
১৫।				
১৬।				


মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৬ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখ এ মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ করা হয়। পরিবীক্ষণের আলোকে প্রতিবেদন নিম্নরূপ:

পরিবীক্ষণকৃত বিষয়সমূহ:

- অফিসের নামের নিচে ওয়েব ঠিকানা নেই;
- ভিশন ও মিশনসহ অন্যান্য অংশে ক্রমিক ব্যবহার করা হয়নি;
- মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থার জন্য নির্ধারিত ৭ কলাম ছকের পরিবর্তে ৮ কলামের ছক ব্যবহার;
- নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবাকে আলাদা করে দেখানো হয়নি;
- কলাম-৩ এ বর্ণিত সেবা প্রদান পদ্ধতি সঠিকভাবে লিখা হয়নি;
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে শুধু কাগজপত্র উল্লেখ করা হয়েছে কিন্তু প্রাপ্তি স্থান নেই;
- কিছু সেবার ক্ষেত্রে সেবামূল্যের পরিমাণ উল্লেখ থাকলেও জমাদানের পদ্ধতির উল্লেখ নেই;
- নাগরিক/প্রতিষ্ঠানের নিকট প্রত্যাশা অংশটি পাওয়া যায়নি;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়নি।

সুপারিশ:

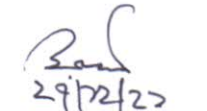
- অফিসের নামের নিচে আবশ্যিকভাবে ওয়েব ঠিকানা যুক্ত করতে হবে;
- নির্দেশনা মোতাবেক প্রতিটি অংশে নির্ধারিত ক্রমসংখ্যা ব্যবহার করতে হবে;
- দপ্তর/সংস্থার জন্য নির্ধারিত ৭ কলামের ছক যথাযথভাবে পূরণ করত: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত করতে হবে;
- প্রতিটি সেবাকে (নাগরিক/দাপ্তরিক বা প্রাতিষ্ঠানিক/অভ্যন্তরীণ) আলাদাভাবে উপস্থাপন করতে হবে;
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখসহ প্রাপ্তি স্থান উল্লেখ করতে হবে;
- সেবামূল্যের পরিমাণ এবং জমাদান পদ্ধতি, কোড, প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি উল্লেখ করতে হবে;
- নাগরিকের নিকট প্রত্যাশা অংশটি সংযোজন করতে হবে;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অংশটি সংযোজন করতে হবে;
- সর্বোপরি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা অনুসরণপূর্বক যথাযথভাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০ জানুয়ারি ২০২২ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।


(নূর মোহাম্মদ)
প্রোগ্রামার

ও

সদস্য সচিব


সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি


(মো: আবদুর রহমান)
উপসচিব

ও

সদস্য

সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি


(সুবোল শোস মনি)
অতিরিক্ত সচিব

ও

আহবায়ক

সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি