মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৫ জুন ২০২৩ তারিখ এ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ করা হয়। একই সাথে এ মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ করা হয়।

মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ ও পরিবীক্ষণের আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিচের ছকে উপস্থাপন করা হলো:

পরিবেক্ষণকৃত বিষয়	পরিবেক্ষণে আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
▪ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র ও প্রাপ্তিস্থান, সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়সীমা এবং দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্যাদি যাচাই করা হয়। যাচাইয়ে দেখা যায়, ৪র্থ ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল-জুন) শাখা-অধিশাখা পরিবর্তন, বদলী ও নতুন কর্মকর্তা যোগদানের কারণে সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করা প্রয়োজন। তাছাড়া প্রাতিষ্ঠানিক সেবার দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তাদের মন্ত্রণালয়ে প্রবেশ পাশ ও গাড়ির পাশের জন্য লিংকে সংযুক্ত ফরমটি পুরনো এবং অভ্যন্তরীণ সেবার টেলিফোন সেবা কলামে টেলিফোন ব্যক্তিগতকরণের ফরমটি লিংক আকারে সংযুক্ত নেই।	▪ প্রাতিষ্ঠানিক সেবার দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তাদের মন্ত্রণালয়ে প্রবেশ পাশ ও গাড়ির পাশের জন্য নতুন ফরম লিংকে যুক্তকরণ এবং অভ্যন্তরীণ সেবার টেলিফোন সেবা কলামে টেলিফোন ব্যক্তিগতকরণের ফরমটি লিংক আকারে অন্তর্ভুক্ত করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোডের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ মন্ত্রিপরিষদ কর্তৃক নির্ধারিত ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার প্রতিটি কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও কর্মপরিকল্পনা এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত ৩ (তিন) সদস্য বিশিষ্ট পরিবীক্ষণ কমিটি রয়েছে। ▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিক সভা আয়োজন কার্যক্রমের অংশ হিসেবে ২০/০৬/২০২৩ তারিখ সকাল ১১.৩০ ঘটিকায় ভার্চুয়ালী সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।	▪ ৩য় ত্রৈমাসিককে পুনর্গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটি ৪র্থ ত্রৈমাসিকে অপরিবর্তিত আছে। বিষয়টি পত্রের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। ▪ সভা আয়োজনের প্রমাণক হিসেবে কার্যবিবরণী মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবাবক্সে আপলোড করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের বিষয়টি আলোচনা হয়।	▪ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ২টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং প্রমাণক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	▪ ৪র্থ ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডার সভা ২২ জুন ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং কার্যবিবরণী দপ্তর/সংস্থাকে প্রেরণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করা হয়েছে।	

উল্লেখ্য, ৩য় ত্রৈমাসিকে মৎস্য অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ করত: তা সংশোধনপূর্বক ৩০ মার্চ, ২০২৩ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ করে মন্ত্রণালয়কে অবহিতকরণ এবং সেবাবক্সে আপলোড করতে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। নির্দেশনার আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করে মৎস্য অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

মন্ত্রণালয়ের অধীন **বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল** ওয়েবসাইটে প্রকাশিত **সিটিজেনস চার্টার** পরিবীক্ষণ করা হয়। পরিবীক্ষণকৃত বিষয় এবং গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিচের ছকে উপস্থাপন করা হলো:

পরিবেক্ষণকৃত বিষয়	পরিবেক্ষণে আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
▪ নাগরিক সেবার ৭, ৮ ও ৯নং সেবা ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ২ ও ৩নং সেবা এবং অভ্যন্তরীণ সেবার ৩নং সেবাগুলো প্রকৃতপক্ষে সেবা নয়	▪ উল্লিখিত সেবাসমূহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি থেকেবাদ দেয়ার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আগামী ১৫ জুলাই, ২০২৩ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ করত: মন্ত্রণালয়কে অবহিতকরণ এবং নিজস্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধ করা হলো।
▪ সেবা প্রদান পদ্ধতি কলামে পদ্ধতি হিসেবে 'তথ্য যাচাই-বাছাই করে', পরিদর্শন প্রতিবেদনের প্রেক্ষিতে, আবেদনপত্র গ্রহণের মাধ্যমে, ই-নথি ব্যবহার করে আবেদনের মাধ্যমে লিখা হয়েছে	▪ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জিও জারী/পত্র জারী অথবা ই-নথিতে জিও জারি/পত্র জারি অথবা সনদ ইস্যু	
▪ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান কলামে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের বিস্তারিত তালিকা এবং কোন লিংক নেই।	▪ **'প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান'** কলামে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের বিস্তারিতভাবে লিপিবদ্ধ করার এবং চাহিত কাগজপত্রের সংখ্যা, মূলকপি/ফটোকপি ইত্যাদি সংযুক্ত করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি কলামে অনলাইন পেমেন্ট লিপিবদ্ধ আছে।	▪ অনলাইন পেমেন্ট এর বিষয়টি বিস্তারিতভাবে লিপিবদ্ধ করতে হবে।	

(মো: আবদুর রহমান)
উপসচিব
ও
সদস্য
সিটিজেট চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

(মো: ইলিয়াছ হোসেন)
সিস্টেম এনালিস্ট
ও
সদস্য
সিটিজেট চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

(এ টি এম মোস্তফা কামাল)
অতিরিক্ত সচিব
ও
আহবায়ক
সিটিজেট চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়