

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
[www.bkkb.khulnadiv.gov.bd](http://www.bkkb.khulnadiv.gov.bd)

স্মারক নম্বর: ০৫.৮১.০০০০.০০৩.১৬.০১৭.১৮ (অংশ-১).৯৯৬

তারিখ: ২৪-১২-২০২৩ খ্রি.

বিষয় : সিটিজেন্স চার্টার (২য় ত্রৈমাসিক) এর হালনাগাদ প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র : বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়ের পত্র নম্বর: ০৫.৮১.০০০০.০০৫.৩৮.০০৬.১৬.৮১; তারিখ: ২৪ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি.।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, এ কার্যালয়ের সিটিজেন্স চার্টার এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-পরিবীক্ষণ কমিটি, ত্রৈমাসিক\বার্ষিক\মূল্যায়ন প্রতিবেদন, আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র/নির্দেশিকা\প্রজ্ঞাপন তথ্যাদি নিয়মিত ও তাৎক্ষনিক হালনাগাদ করা হয়। হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার এর ২য় ত্রৈমাসিকের প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে।

০২। এমতাবস্থায়, প্রস্তুতকৃত প্রতিবেদন (স্ক্রিনশটসহ) মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০২ (দুই) ফর্দ।

মহাপরিচালক (সচিব)  
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণ: প্রোগ্রামার]

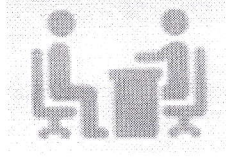
(মুখা মো: মোজাহিদুল ইসলাম)  
পরিচালক (উপসচিব)

ফোন নম্বর: ০২৪৭৭৭০১৯৬৬

ই-মেইল: [directorkhu@bkkb.gov.bd](mailto:directorkhu@bkkb.gov.bd)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkkb.khulnadiv.gov.bd

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের সিটিজেনস চার্টার এর ২য় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) হালনাগাদ প্রতিবেদন  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)



- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা-পরিবীক্ষণ কমিটি
- ত্রৈমাসিক/বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন
- আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র/নির্দেশিকা প্রজ্ঞাপন

**সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণের তথ্যসমূহ নিম্নরূপ:**

- বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা এর সিটিজেনস চার্টার এর ২য় প্রান্তিকের হালনাগাদ গত ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি. তারিখ করা হয়েছে;
- সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বর ও ই-মেইলসহ সিটিজেনস চার্টার আপলোড কর হয়েছে;
- সেবা গ্রহণের জন্য কোন ফরম পূরণ করার প্রয়োজন হলে ফরম প্রাপ্তির সুনির্দিষ্ট লিংক যুক্ত করা হয়েছে;
- সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে;
- সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ত্রৈমাসিক/বার্ষিক পরিবীক্ষণ/মূল্যায়ন প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে;
- আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ২য় প্রান্তিকে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, বাগেরহাট সদর, বাগেরহাটে গত ১২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি. তারিখ এবং খুলনা বিভাগীয় অফিস ও জেলা অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে গত ২৬ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি. তারিখ অবহিতকরণ ও মতবিনিময় সভা আয়োজন করা হয়েছে;
- সিটিজেনস চার্টারের সেবাবক্স আইন/পরিপত্র/নির্দেশিকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ আপলোড করা হয়েছে।

**সংযোজনী ৭ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩)
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	গত ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি. তারিখ হালনাগাদ করা হয়েছে।
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	গত ২৬ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি. তারিখ খুলনা বিভাগীয় অফিস ও জেলা অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ ও মতবিনিময় সভা আয়োজন করা হয়েছে
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	[২.১.১] সভা আয়োজিত/ প্রতিবেদন প্রেরিত	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, বাগেরহাট সদর, বাগেরহাটে গত ১২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি. তারিখ সভা আয়োজন করা হয়।
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক	গত ২৮ ও ২৯ নভেম্বর ২০২৩ খ্রি. তারিখ ০২ (দুই) দিন ব্যাপী প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।

- বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা এর সিটিজেনস চার্টার এর ২য় প্রান্তিকের হালনাগাদ গত ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি. তারিখ করা হয়েছে। এ সংক্রান্তে স্ক্রিশট সংযুক্ত:

সিটিজেন চার্টার

সিটিজেন চার্টার  
 গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
 বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
 জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
 বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
 www.bkko.khulnadiv.gov.bd

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)**

- ১. ভিশন ও মিশন  
**দর্শনভঙ্গি (Vision):**  
 প্রত্যাহারের আনন্দময়িক কাজে নিয়োজিত কর্মচারীদের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সর্বোচ্চ একটি মাস, দুইগোপ্যাব্দী এবং ত্রৈমাসিক প্রকল্পসমূহ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তুলে।  
**ক্রেতা:**  
**অভিষ্টতা (Mission):**  
 কল্যাণমূলক বিভিন্ন সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রত্যাহারের আনন্দময়িক কাজে নিয়োজিত কর্মচারীদের সর্বোচ্চ একটি মাস, দুইগোপ্যাব্দী এবং ত্রৈমাসিক প্রকল্পসমূহ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তুলে।

**২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ**

**২.১) দায়িত্ব সেবা**

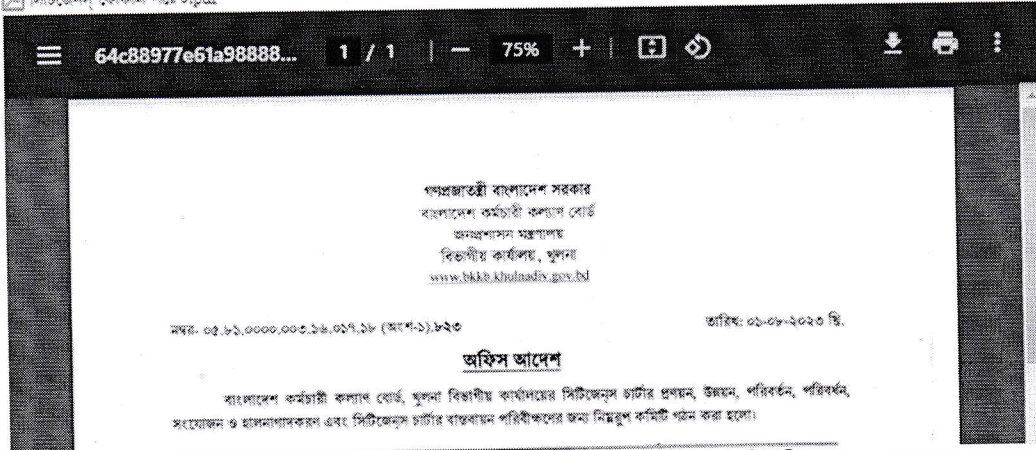
সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাক্রিয়ন	সেবার মূল্য এবং পরিেশার পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল
কল্যাণ প্রোগ্রাম ও সার্ভিস: কল্যাণমূলক বিভিন্ন সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রত্যাহারের আনন্দময়িক কাজে নিয়োজিত কর্মচারীদের সর্বোচ্চ একটি মাস, দুইগোপ্যাব্দী এবং ত্রৈমাসিক প্রকল্পসমূহ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তুলে।	১. সেবার আবেদন: <a href="http://www.bkko.gov.bd/">http://www.bkko.gov.bd/</a> লিংক থেকে মাধ্যমে মাসিক করতে হয়। ২. কল্যাণমূলক বিভিন্ন সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রত্যাহারের আনন্দময়িক কাজে নিয়োজিত কর্মচারীদের সর্বোচ্চ একটি মাস, দুইগোপ্যাব্দী এবং ত্রৈমাসিক প্রকল্পসমূহ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তুলে।	১. কাজের ব্যতীত ক্ষেত্রে জাতীয় ত্রৈমাসিক ২০১০ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ থেকে নির্ধারিত বিবরণী (Pay fixation) জমা এবং কল্যাণমূলক প্রকল্পসমূহের আবেদন প্রক্রিয়ায় প্রকল্পের ক্ষেত্রে চাকরি ভিত্তি ওয় পুরতা এবং এস পি সনদ (অতিরিক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরাসরি কল্যাণমূলক)। ২. দুইগোপ্যাব্দী এবং ত্রৈমাসিক প্রকল্পসমূহ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তুলে।	নিম্মূল্য	১০ কার্যদিবস	বাস্তবিক আফতার উপস্থাপিতকর্তৃক ফোন: ৮৮০২-৫৭৮৮৩১৩৫ ইমেইল: <a href="mailto:admin@bkko.gov.bd">admin@bkko.gov.bd</a> মুখ্য আবেদন মোতায়েন সহকারী পরিচালক

- সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ফোকাল ফয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হয়েছে। এ সংক্রান্তে স্ক্রিশট সংযুক্ত:

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা/পারবাস্কণ কামাট

ক্রমিক	পিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
০১	সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি	০১-০৮-২০২৩	

সিটিজেন চার্টার ফোকাল পয়েন্ট.pdf



- সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ত্রৈমাসিক/বার্ষিক পরিবীক্ষণ/মূল্যায়ন প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হয়েছে। এ সংক্রান্তে স্ক্রিশট সংযুক্ত:

**ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/মূল্যায়ন প্রতিবেদন**

ক্রম	বিষয়বস্তু	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	সিটিজেনস চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে অবহিতকরণ মতবিনিময় সভা	২৭-১০-২০২৩	
২	সিটিজেনস চার্টার(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) প্রতিবেদন	০৫-১০-২০২৩	
৩	সিটিজেনস চার্টার(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন	০৫-০৪-২০২৩	
৪	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির দাবাসিত (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২২) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	২৪-১২-২০২২	
৫	সিটিজেনস চার্টার(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন	০৫-১০-২০২২	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন.pdf

মুখ্য মোঃ মোজাহিদুল ইসলাম  
 পরিচালক (উপসচিব)  
 বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
 বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা।