

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
www.bkkb.gov.bd

বিষয়: সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের সমন্বয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	কাজী এনামুল হাসান এনডিসি মহাপরিচালক, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড।
সভার তারিখ	:	২৮ আগস্ট, ২০২৪
সভার সময়	:	সকাল ১১.০০ টা।
সভার স্থান	:	বোর্ডের সভাকক্ষ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-“ক”


উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতির সম্মতিক্রমে সিনিয়র প্রোগ্রামার/সিস্টেম এনালিস্ট সভার কার্যপত্র উপস্থাপন করেন। অতঃপর সভায় নিম্নরূপ আলোচনা এবং সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১।	<p>ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।</p> <p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের আলোকে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে বছরে চার বার সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন ফরম অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদকরণের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়।</p>	<p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের আলোকে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করতে হবে। এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।</p>	<p>পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, সিস্টেম এনালিস্ট ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।</p>
২।	<p>ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।</p> <p>ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন বিভাগীয় অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় অফিসসমূহের ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়।</p>	<p>আওতাধীন বিভাগীয় অফিসসমূহের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যথাযথভাবে হালনাগাদকরণ অব্যাহত রাখতে হবে। সিটিজেন চার্টারে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় ফরমসমূহের লিংক, বিভিন্ন সেবার সফটওয়্যার লিংক যুক্ত করতে হবে এবং সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদ করতে হবে।</p>	<p>পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয় ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।</p>

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
৩।	<p>আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:</p> <p>বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার বিষয়ের আলোচনা করা হয়।</p>	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।
৪।	<p>আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন:</p> <p>সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজনপূর্বক উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়।</p>	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয় ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয়
৫।	<p>আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:</p> <p>বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p>	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয়
৬।	<p>দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ/ সেমিনার আয়োজন:</p> <p>কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজন করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p>	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের কর্মকর্তা/ কর্মচারী সমন্বয়ে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে বছরে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়
৭।	<p>আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ /কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:</p> <p>বিভাগীয় অফিসসমূহের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকায় নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা এবং প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বন্ধ হালনাগাদকরণ; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্তকরণের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।</p>	নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
৮।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্ধারণ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্ধারণ এবং বোর্ডের সকল কার্যালয়ের ওয়েব পোর্টালের সিটিজেন চার্টার সেবাবক্সে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করার বিষয়ে সভায় গুরুত্বারোপ করা হয়। এছাড়া পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করে প্রধান কার্যালয়ের সহকারী প্রোগ্রামার-২ জনাব সুমাইয়া সায়মা-কে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা যেতে পারে।	(১) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্ধারণপূর্বক পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠনের অফিস আদেশ জারি করতে হবে; (২) বোর্ডের প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের ওয়েব পোর্টালের সিটিজেন চার্টার সেবাবক্সে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয় ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।
৯।	সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/পরিবীক্ষণ/ মূল্যায়ন প্রতিবেদন আপলোড: সিটিজেন চার্টার বিষয়ক সকল তথ্যাদি/ প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সঠিকভাবে আপলোড করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগীয় কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার বিষয়ক তথ্যাদি/ প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সঠিকভাবে আপলোড করতে হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।
১০।	কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/ অস্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ: কল্যাণ, যৌথবীমা ও দাফন/ অস্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান সিটিজেন চার্টারে একত্রে রয়েছে। যেহেতু অনুদান অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ভিন্নতা রয়েছে, সেহেতু কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/ অস্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ করা যেতে পারে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/ অস্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ করতে হবে	পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, সিস্টেম এনালিস্ট ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।
১১।	মহিলা কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের নাম পরিবর্তন করে “কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র” নামকরণ: মহিলা কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের নাম পরিবর্তন করে “কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র” নামকরণ করা হয়েছে বিধায় সিটিজেন চার্টারে সেবাটির নাম পরিবর্তন করা প্রয়োজন বলে সভায় আলোচনা করা হয়।	মহিলা কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের নাম পরিবর্তন করে “কারিগরি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র” নামকরণ করা হয়েছে বিধায় সিটিজেন চার্টারে সেবাটির নাম পরিবর্তন করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন) প্রধান কার্যালয়, সিস্টেম এনালিস্ট ও পরিচালক (সকল) বিভাগীয় কার্যালয় বিকেকেবি।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের আলোকে সিটিজেন চার্টার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণের নির্দেশনা প্রদান করে উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।



(কাজী এনামুল হাসান এনডিসি)
মহাপরিচালক

নম্বর: নম্বর: ০৫.৮১.০০০০.০০৭.৩৭.০১১.২২ (খন্ড-১)

তারিখ: ০৩ আশ্বিন, ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৮ সেপ্টেম্বর, ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিভিন্ন কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/(পরিকল্পনা, গবেষণা ও উন্নয়ন), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, ঢাকা।
২. উপসচিব, শৃঙ্খলা-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়।
৩. পরিচালক, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/সিলেট/রংপুর/ময়মনসিংহ।
৪. উপপরিচালক (প্রশাসন/অর্থ ও বাজেট), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৫. সিনিয়র প্রোগ্রামার/সিস্টেম এনালিস্ট, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৬. সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/কর্মসূচি/কল্যাণ/চিকিৎসা সেবা), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৭. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, (কল্যাণ তহবিল), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৮. গবেষণা কর্মকর্তা/সহকারী প্রোগ্রামার (সকল), বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৯. অফিস কপি/ওয়েবসাইট।

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

১. মহাপরিচালক (সচিব) এর একান্ত সচিব, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। (মহাপরিচালক মহোদয়ের অবগতির জন্য)।

২৬.৯.২০২৪
(দিল আফরোজা বেগম)
পরিচালক (প্রশাসন)