সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে অবহিতকরণ তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী-মার্চ ২০২৬) সভার (২.১ সুচক) কার্যবিবরণী

সভার তারিখ : ২৩.০২.২০২৬

সময় : বেলা ১২:৩০ টা

সভার স্থান/রকম : সম্মেলন কক্ষ, বিএমডিএ, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী

সভাপতিত্ব করেন : জনাব ড. প্রকৌঃ মোঃ আবুল কাসেম, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, বিএমডিএ, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী

সভায় উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক' সংযুক্ত

২০২৫-২৬ অর্থ বছরের "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)" এর ২.১ বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ/অবহিতকরণ ত্রৈমাসিক (তৃতীয় প্রান্তিক: জানুয়ারি-মার্চ ২০২৬) সভায় সভাপতিত্ব করেন বিএমডিএ, প্রধান কার্যালয়ের অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী জনাব ড. প্রকৌঃ মোঃ আবুল কাসেম। সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকল কর্মকর্তাগণকে স্বাগত জানিয়ে তাঁর বক্তব্য শুরু করেন।

সভাপতি বলেন সরকার জনগণের নিকট সেবা দ্রুত (সেবা গ্রহিতার নিকট) পৌঁছে দেয়ার জন্য বিভিন্ন ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করেছেন। তদ্রুপ নাগরিকগণকে দ্রুত ও অতি সহজে সেবা দেয়ার জন্য বিএমডিএ-এর বিভিন্ন সেবা প্রত্যাশীদের অবহিত করার নিমিত্ত সভাপতি সিটিজেন চার্টারের উপর অত্যন্ত গুরুত্বারোপ করেন। তিনি প্রতিটি দপ্তরে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদপূর্বক দপ্তরের দৃশ্যমান (যেখানে সহজে উপকারভোগীগণ দেখতে পারবে) স্থানে টাংগানোর জন্য বিশেষভাবে নির্দেশনা প্রদান করেন। কর্তৃপক্ষের নিকট সম্ভাব্য সেবা প্রত্যাশিগণ বা উপকারভোগীগণ সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে যেন কোন ধরনের হয়রানির স্বীকার না হয় সে বিষয়ে তিনি সকল নির্বাহী প্রকৌশলী এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ-কে সেবা প্রদানে আরও যত্নবান হওয়ার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

সভায় আলোচক হিসেবে উপস্থিত ছিলেন কর্তৃপক্ষের পরিকল্পনা শাখার নির্বাহী প্রকৌশলী ও ফোকাল পার্সন (সিটেজেন চার্টার) জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনির। সভাপতি মহোদয় জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনির-কে তাঁর কার্যক্রম শুরু করার জন্য অনুরোধ করেন।

জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনির, নির্বাহী প্রকৌশলী, বিএমডিএ, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী সভাপতি মহোদয়কে ধন্যবাদ জানিয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর সেবা প্রদান বিষয়ে বিএমডিএ এর আওতাধীন দপ্তরসমূহের (সকল রিজিয়ন দপ্তর) সমন্বয়ে সভায় বর্তমান কার্যক্রমের উপর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিসংক্রান্ত সমস্যাসহ বিভিন্ন বিষয়বস্তু উপস্থাপন করেন।

জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনির, নির্বাহী প্রকৌশলী, বিএমডিএ, প্রধান কার্যালয় উপস্থিত সকল কর্মকর্তাগণকে ২০২৫-২৬ সনের জিপিএমএস (Governance Performance Monitoring System) চুক্তি মোতাবেক বিভিন্ন কার্যক্রম গুরুত্বের সাথে বাস্তবায়নের জন্য অনুরোধ করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর ১.২ বিষয়ে স্ব-স্ব রিজিয়নের আওতাধীন দপ্তর প্রধানগণের (সংশ্লিষ্ট জোন দপ্তরের প্রধানগণ) সমন্বয়ে সভা করার উপরে গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি প্রতিটি রিজিয়ন দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ-কে সেবা প্রদানে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদপূর্বক ওয়েব সাইটে/ওয়েব পোর্টালে আপলোড ও উপকারভোগীদের সুবিধার্থে স্ব স্ব দপ্তরের দৃশ্যমান স্থানে টাংগানোর জন্য অনুরোধ করেন। এক্ষেত্রে নওগাঁ-২ রিজিয়ন এর নির্বাহী প্রকৌশলী-কে জানান যে, তিনি নওগাঁ-১ রিজিয়ন দপ্তরের সাথে যোগাযোগপূর্বক সমন্বয় সাপেক্ষে একত্রে ওয়েব পোর্টালে আপলোড দেয়ার জন্য তাগিদ প্রদান করা হয়।

এছাড়াও সেবা প্রত্যাশীদের সেবা প্রদান সংক্রান্ত সিটিজেন চার্টারের প্রতিটি বিষয় সহজে উপস্থাপনের জন্য তিনি নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি বলেন দপ্তরের প্রতিটি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মাঝে কাজের দায়িত্ব বন্টন করে দিলে সেবা প্রত্যাশিরা সহজেই সেবা পাবেন। উল্লেখ্য যে, কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলি হলে বা অর্জিত ছুটিতে থাকলে তাৎক্ষনিক সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে স্ব স্ব ওয়েব পোর্টালে আপলোড দেয়ার জন্য অনুরোধ করা হয়। সভায় মাঠ পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলীগণের নিকট হতে সিটিজেন চার্টার বিষয়ে বিভিন্ন ধরণের মতামত গ্রহণ করা হয়। মতামত অনুযায়ী সকলকে কাজের জন্য উৎসাহ প্রদান করা হয়।

এছাড়া তিনি আরও জানান যে, সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত সরকার জিপিএমএস (Governance Performance Monitoring System) চুক্তি বাস্তবায়নের জন্য এপিএএমএস নামক একটি সফট ওয়্যার চালু করেছেন। বরেন্দ্র বহুমুখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষও এই সফটওয়্যারের অর্ন্তভূক্ত। এজন্য তিনি প্রতিটি রিজিয়ন দপ্তর প্রধানগণকে জিপিএমএস (Governance Performance Monitoring System) চুক্তি অনুযায়ী পরবর্তী কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সহযোগীতা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করেন। উল্লেখ্য যে, খুব শিঘ্রই আমাগীতে জিপিএমএস (Governance Performance Monitoring System) চুক্তির উপরে নতুন নির্দেশনা আসবে তখন আমরা তাৎক্ষণিক তা রিজিয়ন দপ্তরসমূহকে অবহিত করা হবে।

বিস্তারিত আলোচনা-পর্যালোচনার পর নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

১. প্রতি প্রান্তিকে কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে। কমিটিতে পর্যায়ক্রমে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে সংযুক্ত করতে হবে যাতে করে সকলকেই সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন পদ্ধতি অনুসারে কাজ করতে পারে এবং সেই আগ্রহ তৈরী হয়

২. সকল দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে এবং ওয়েব সাইটে/ওয়েব পোর্টালে প্রকাশ করতে হবে

৩. দপ্তরের কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলি হলে বা অর্জিত ছুটিতে থাকলে কমিটি পরিবর্তন বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্ব পরিবর্তনসহ সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করে স্ব স্ব ওয়েব পোর্টালে আপলোড করতে হবে

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৫-২৬ এর সকল সূচক নির্ধারিত সময়ে বাস্তবায়ন করতে হবে

৫. অভিযোগ নিস্পত্তির ক্ষেত্রে অতীব গরুত্ব সহকারে এবং দ্রুত সময়ের মধ্যে নিস্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের যার উপকারভোগীকে মোটিভেট করার সক্ষমতা আছে এমন কর্মকর্তা-কে অভিযোগ নিস্পত্তির দায়িত্ব প্রদান করা যেতে পারে। তিনি নিস্পত্তিতে ব্যর্থ হলে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী দায়িত্ব পালন করবেন। সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী নিস্পত্তিতে ব্যর্থ হলে প্রধান কার্যালয়ে নিয়োজিত ফোকাল পার্সন ও তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী জনাব মোঃ জিন্নুরাইন খান এর সহযোগিতা নিতে পারবেন

৬. মাঠ পর্যায়ের দপ্তরসমূহে (জোনাল দপ্তরের) সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মাচারীদের সাথে সভা করতে হবে যা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হতে হবে

৭. রিজিয়ন দপ্তরের আওতায় গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির কার্যক্রম জোরদার করতে হবে

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

23.2.2026

(ড. প্রকৌঃ মো০ আবুল কাসেম)
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী
পরিকল্পনা উইং, বিএমডিএ
রাজশাহী