গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
সদর কার্যালয়, বিআরটিএ ভবন
নতুন বিমান বন্দর সড়ক, বনানী, ঢাকা।
www.brta.gov.bd

শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চার বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে মতবিনিময় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	ঃ	জনাব নুর মোহাম্মদ মজুমদার চেয়ারম্যান, বিআরটিএ।
সভার তারিখ	ঃ	১৮.০১.২০২১খ্রি:
সময়	ঃ	সকাল ১১.০০ ঘটিকা
সভার স্থান	ঃ	বিআরটিএ'র সম্মেলন কক্ষ, ঢাকা
উপস্থিতি	ঃ	পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে উপপরিচালক (এনফোর্সমেন্ট) জানান, ২০২০-২১ অর্থ বছরের APA তে শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চার বিষয়ে অংশীজনদের নিয়ে মতবিনিময় সভা করার লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে মোট ৪টি। উক্ত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী জানুয়ারী মাসে শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চার বিষয়ে অংশীজনের নিয়ে মতবিনিময় সভার অয়োজন করা হয়েছে।

সভাপতি মহোদয় বলেন, বিআরটিতে কি কি উত্তম চর্চা আছে তার একটি তালিকা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং তালিকাটি সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে ইতোমধ্যে প্রেরণ করা হয়েছে। যেহেতু বিআরটিএ একটি পাবলিক সর্ভিস প্রতিষ্ঠান এখানে অনেক ধরণের মানুষজন আসা যাওয়া করে। তাদেরকে ভালভাবে সেবা দিতে হবে। ধৈর্য হারানো যাবে না। বিআরটিএকে আস্তে আস্তে একটি নির্দিষ্ট উচ্চতায় নিয়ে যেতে হবে। সেবা গ্রহীতার সাথে ভাল আচরণ দিয়ে উত্তম চর্চা করতে হবে। কমনসেন্স এবং স্থান কালভেদে লক্ষ্য রেখে আমাদের কাজ করতে হবে। Facebook/ Social Media ব্যবহার করার মাধ্যমে আমাদের সেবাসমূহ জনসাধারণকে জানাতে হবে। দুটি বিষয় খুব গুরুত্বপূর্ণ ১) উত্তমচর্চা বা ভাল কাজ করা এবং ২) শুদ্ধাচার। অনেকগুলো উত্তমচর্চা করলে সেটা শুদ্ধাচার হবে। উত্তমচর্চা এবং শুদ্ধাচার প্রায় সমার্থক শব্দ। আমাদের অফিসগুলোতে ভেন্ডর কর্তৃক নিয়োগকৃত স্টাফ কাজ করে। তারাও যেন দুর্নীতিমুক্তভাবে কাজ করে সেটাও দেখতে হবে। প্রয়োজনে সহকারী পরিচালকগণ তাদের মনিটরিং করবেন। তারা যদি কোন অনিয়ম করে বা আদেশ না শুনে, উর্ধ্বর্তন কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে। বিআরটিএ'র ইমেজ দিন দিন বৃদ্ধি করতে হবে। আমাদের সকলকে টীম হিসেবে কাজ করতে হবে। প্রতি মেট্রো সার্কেলে সিনিয়র সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:)কে দৈনন্দিন কাজের সম্বনয়ের নিমিত্ত দায়িত্ব প্রদান করতে হবে যেন তাৎক্ষণিকভাবে কোন সমস্যার উদ্ভব হলে সমাধানের উদ্যোগ তিনি নিতে পারেন।

জনাব মোঃ শহিদুল আযম, সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:) বলেন, সার্কেল অফিস গুলোতে শুদ্ধাচার বাস্তাবায়ন করতে হলে কিছু Elements যুক্ত করতে হবে। গাড়ীর কাগজ-পত্র, গাড়ী রাখার অবকাঠামোগত ব্যবস্থা ঠিক করতে হবে। বিআরটিএ'র সেবার মান আগের থেকে বৃদ্ধি পেয়েছে, তবে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে জনবলের দক্ষতা আরো বাড়াতে হবে। বিআরটিএ'র সেবাগুলো আইটি ভিত্তিক হওয়ায় প্রতিনিয়ত আইটি কেন্দ্রিক অনেক ধরণের জটিলতার সৃষ্টি হচ্ছে। জটিলতাগুলো সমাধানে অনেক সমস্যার সম্মুখীন হতে হচ্ছে। নাম্বার প্লেট প্রদানের ক্ষেত্রেও নানা ধরণের আইটি সমস্যা হচ্ছে।

জনাব এ. এইচ. এম আনোয়ার পারভেজ, সিনিয়র কম্পিউটার অপারেটর জানান, বিআরটিএ সার্কেল অফিসগুলোতে মূলত চারটি সেবা দেয়া হয়; এর সাথে সহায়ক দুটি সেবা: নাম্বার প্লেট ও ডিআরসি ডেলিভারি সার্ভিস দেয়া হয়। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে 'কিউ' ম্যানেজমেন্টর উপর গুরুত্বারোপ করেন। যেমন একজন সেবা গ্রহীতা আসবেন, কিউ মেশিনে মোবাইল নম্বর অনুযায়ী সেবা গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে কোন একটি সার্কেলকে পাইলট প্রকল্প চালানো যেতে পারে এবং এতে করে বিআরটিএ'র ইমেজ বৃদ্ধি পাবে।

জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম, পরিচালক (প্রশিক্ষণ) জানান, ঢাকা বিভাগে কাজের পরিধি অনুযায়ী ২ জন উপপরিচালক থাকা প্রয়োজন। আরটিসি সংক্রান্ত কাজের পরিমাণ এত বেশি যে শুধুমাত্র আরটিসি অর্থাৎ রুটপারমিট শাখার জন্য একজন উপপরিচালক এবং সার্কেলগুলো পরিদর্শন/তদারকির জন্য একজন উপপরিচালক দরকার।

জনাব মোঃ লোকমান হোসেন মোল্লা, পরিচালক (অপারেশন) বলেন, কাজ করার সুযোগ-সুবিধা বাড়ানোর জন্য অবকাঠামোগত উন্নয়ন করতে হবে। বিআরটিএ পাবলিক সার্ভিস ডেলিভারি সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠান হওয়ায়, কাউন্টার ভিত্তিক সেবা প্রদানের ব্যবস্থা করতে হবে। গ্রাহকরা যাতে নিয়ম-শৃঙ্খলা মেনে সেবা নিতে পারে, সে ধরণের অবকাঠামোর ব্যবস্থা করতে হবে।

জনাব শেখ মোহম্মদ মাহবুব-ই-রব্বানী, পরিচালক (রোড সেফটি) জানান, বিআরটিএ'র সেবাগুলো প্রদানের ক্ষেত্রে কাউন্টার ভিত্তিক সেবা প্রদানের উপর গুরুত্বারোপ করতে হবে। তিনি সার্কেল প্রধানদের গ্রাহকের সুবিধা-অসুবিধা তদারকি করতে বলেন। গ্রাহকদের ফিটনেস সার্টিফিকেট নেয়ার ভোগান্তি দূর করার জন্য গাড়ী পরিদর্শনের সাথে সাথে ফিটনেস সার্টিফিকেট প্রদানের ব্যবস্থা করার অনুরোধ করেন।

জনাব মোঃ আজিজুল ইসলাম, পরিচালক (প্রশাসন) জানান, অদ্যকার সভার মতবিনিময়ের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে একটি কর্ম-পরিকল্পনা থাকলে ভাল হতো। আমরা যদি সচিবালয় নির্দেশমালা, সিটিজেন চার্টার মেনে চলি এবং আইটি'র ব্যবহার দিন দিন বাড়াই তাহলে শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চা নিশ্চিত হবে। তিনি পরিচালক (অপারেশন) এর সাথে সহমত পোষণ করে হেল্প ডেস্ককে আরও গতিশীল করার ব্যাপারে মতামত প্রকাশ করেন। উত্তম চর্চা বিষয়ে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে।

সভাপতি মহোদয় পরিশেষে বলেন, আরটিসি কাজের চাপ বেশি হলে আরটিসি সংক্রান্ত কাজ অফিস আদেশের মাধ্যমে হেড অফিস থেকে করা যায়। বিআরটিএ'র সেবাগুলো জনগণের দৌরগোড়া পৌঁছানোর জন্য গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিআরটিএ'র Facebook Page-এ প্রচারণা বাড়াতে হবে। সেবা গ্রাহকদের ভোগান্তি দূর করার জন্য দালালদের দৌরাত্ব বন্ধের জন্য সেবা প্রাপ্তির নিয়মাবলির বিভিন্ন ধরণের ভিডিও, কার্টুন ভিডিও বিজ্ঞপ্তি আকারে Facebook Page-এ দিতে হবে। সেবা বিজ্ঞপ্তিগুলোর প্রচারণা পত্র-পত্রিকার চেয়ে Facebook-এ বেশি কার্যকরী হবে, সহজেই গ্রাহকদের নজরে পড়বে। এছাড়া বড় ডিজিটাল ব্যানারে বিআরটিএ'র সেবাগুলো প্রচার করতে হবে। ব্যাপক প্রচার-প্রচারণার মাধ্যমে সেবাগুলো গ্রাহকবান্ধব করতে হবে, ভেন্ডরদের উপর নির্ভরশীলতা কমাতে হবে। ড্রাইভিং লাইসেন্স স্মার্ট কার্ড, ডিআরসি প্রদানের ক্ষেত্রে নিজস্ব সক্ষমতা তৈরী, এজন্য বিআরটিএ'র কর্মকর্তাদের আরও ডেডিকেটেড হতে হবে। পাইলট প্রকল্পের মাধ্যমে নিজস্ব সফটওয়্যার, অ্যাপস তৈরীর উদ্যোগ নিতে হবে। সভায় আলোচনান্তে নিম্নরুপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	বিআরটিএ'র সেবাগুলো Facebook Page-এ প্রচারণার জন্য একটি টেকনিক্যাল কমিটি গঠন করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন)
২.	গাড়ীর ফিটনেস প্রদানের সময় পরিদর্শনের সাথে সাথে ফিটনেস সার্টিফিকেট প্রদান করতে হবে। এতে কোন ধরণের ব্যত্যয় ঘটানো যাবে না।	পরিচালক (ইঞ্জিঃ)
৩.	শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চার বিষয়গুলো আরো দৃশ্যমান করার জন্য সার্কেল ভিত্তিক উদ্যোগ নিতে হবে এবং সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রেরণ করবে।	উপপরিচালক (ইঞ্জি:) বিভাগীয় (সকল)/সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:) (সকল)
৪.	বিআরটিএ'র সিটিজেন চার্টার পরিমার্জন/সংশোধন করতে হবে।	পরিচালক (সকল)
৫.	প্রত্যেক শাখার উত্তমচর্চা থাকলে তার তালিকা প্রেরণ করতে হবে।	পরিচালক (সকল)
৬.	উত্তম ব্যবহার দিয়ে সেবা প্রদান করতে হবে। কোন প্রকার অধৈয্য বা অসহিষ্ণু হওয়া যাবে না।	পরিচালক (সকল)/ উপপরিচালক (ইঞ্জি:) বিভাগীয় (সকল)/সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:) (সকল)
৭.	পাইলট প্রকল্পের মাধ্যমে নিজস্ব সফটওয়্যার, অ্যাপস তৈরীর উদ্যোগ নিতে হবে।	প্রোগ্রামার
৮.	প্রতি মেট্রো সার্কেলে সিনিয়র সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:)কে দৈনন্দিন কাজের সম্বনয়ের নিমিত্ত দায়িত্ব প্রদান করতে হবে যেন তাৎক্ষণিকভাবে কোন সমস্যার উদ্ভব হলে সমাধানের উদ্যোগ তিনি নিতে পারেন।	পরিচালক (প্রশাসন)

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

(নুর মোহাম্মদ মজুমদার)
চেয়ারম্যান
ফোনঃ ৫৫০৪০৭১১

স্মারক নং-৩৫.০৩.০০০০.০০২.৫০.০০৮.১৯- ০৫৩ তারিখ ঃ ০৮-০২-২০২১ খ্রিঃ।

বিতরণ ঃ

১। পরিচালক (প্রশাসন/ইঞ্জিঃ/অপাঃ/রোড সেফটি/প্রশিক্ষণ) বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা।

২। উপপরিচালক (অর্থ/প্রশাঃ/আইন/রোড সেফটি-১/২/ইঞ্জিঃ-১/২/৩/প্রশিক্ষণ)

৩। উপপরিচালক (ইঞ্জিঃ), বিআরটিএ, ঢাকা বিভাগ, মিরপুর-১৩, ঢাকা।

৪। প্রোগ্রামার, বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা।

৫। মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা।

৬। সিনিয়র কম্পিউটার অপারেটর (এপিএ), বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা।

৭। সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/ইঞ্জি:- ১, ২, ৩) বিআরটিএ সদর কার্যালয়, ঢাকা।

অনুলিপিঃ

১। সহকারী প্রোগ্রামার, বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা। (ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধ সহ)

৮/২/২০২১

(মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক)
উপপরিচালক (এনফোর্সমেন্ট)
ফোনঃ ৫৮১৫৪৭০২২

C:\Users\Hp\Box\Marnuj\শুদ্ধাচার সংক্রান্ত সকল পত্র ও রেজুলেশন\APA এর সভার কার্যবিবরণী.doc