গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নির্বাহী পরিচালকের কার্যালয়
তুলা উন্নয়ন বোর্ড
খামারবাড়ি, ফার্মগেট, ঢাকা-১২১৫।
www.cdb.gov.bd

বিষয়ঃ তুলা উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম [১.২] এর পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ/পরিদর্শন প্রতিবেদন।

গত ১৫/০৯/২০২২ তারিখ তুলা উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন এর নিমিত্তে পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্যগণ তুলা উন্নয়ন বোর্ডের নাগরিক সেবা প্রদানকারী ১ টি শাখা এবং অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদানকারী ২ টি শাখা পরিদর্শন করে। পরিদর্শন শেষে প্রাপ্ত তথ্যাদি নিম্নে উপস্থাপন করা হলো।

১) তুলা উৎপাদন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদানঃ তুলা উৎপাদন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান নাগরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত। উক্ত সেবা মৌখিক, টেলিফোনিক বা লিখিত মাধ্যমে দেওয়া হয়ে থাকে। কিন্তু এ সংক্রান্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা গ্রহীতার নাম, ঠিকানা, কিভাবে সেবা প্রদান করা হচ্ছে, কত দিনের মধ্যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে এবং সেবা গ্রহীতার মতামত সংরক্ষণের জন্য কোন রেজিস্টার ব্যবহৃত হচ্ছে না। সেবা প্রদান কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং সেবাগ্রহীতার মতামতের মাধ্যমে সেবা কার্যক্রম আরো বেগবান করার নিমিত্তে উক্ত তথ্যাবলী রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা প্রয়োজন।

মন্তব্যঃ তুলা উৎপাদন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা গ্রহীতার নাম, ঠিকানা, কিভাবে সেবা প্রদান করা হচ্ছে, কত দিনের মধ্যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে এবং সেবা গ্রহীতার মতামত প্রদানের ব্যবস্থা রেখে তা রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা যেতে পারে।

২) "গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র অগ্রায়নঃ তুলা উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভ্যন্তরীন সেবার মধ্যে "গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র অগ্রায়ন" সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে উপপরিচালক জাফর আলী এর নাম উল্লেখ রয়েছে। কিন্তু শাখা পরিদর্শনকালে দেখা যায় গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র হিসাব শাখার হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা এম,এম আবু জাফর নথিতে উপস্থাপন ও অগ্রায়ন করে থাকেন।

মন্তব্যঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র অগ্রায়ন" সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে উপপরিচালক জাফর আলী এর পরিবর্তে হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা এম,এম আবু জাফর এর নাম উল্লেখ করা যেতে পারে।

৩) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর ও অর্জিত ছুটিঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভ্যন্তরীণ সেবার মধ্যে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর ও অর্জিত ছুটি মঞ্জুর সংক্রান্ত সেবা সমূহের সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা ৭ (সাত) কার্যদিবস উল্লেখ করা আছে। উল্লেখিত সেবা সমূহ প্রদানের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ সময়সীমা যৌক্তিক পর্যায়ে নির্ধারন করা প্রয়োজন।

মন্তব্যঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভ্যন্তরীণ সেবার মধ্যে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর ও অর্জিত ছুটি মঞ্জুর সংক্রান্ত সেবা সমূহের সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬ (ছয়) কার্যদিবস করা যেতে পারে।

সার্বিক বিষয়াদি পরীক্ষান্তে সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির সুপারিশ নিম্নরূপঃ

ক্রমিক	সুপারিশ	বাস্তবায়নকারী
১.	তুলা উৎপাদন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান সংক্রান্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা গ্রহণকারীর নাম, ঠিকানা, কি সংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হচ্ছে, কত দিনের মধ্যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে এবং সেবাগ্রহীতার মতামত প্রদানের ব্যবস্থা রেখে তা রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করার সুপারশ করা হলো।	উপপরিচালক সদর দপ্তর
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "গৃহ নির্মাণ, কার, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার ক্রয়ের অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরীর আবেদনপত্র অগ্রায়ন" সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে উপপরিচালক জাফর আলী এর পরিবর্তে হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা এম,এম আবু জাফর এর নাম উল্লেখ এবং শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর ও অর্জিত ছুটি সংক্রান্ত সেবা সমূহের সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬ (ছয়) কার্যদিবস করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার সুপারিশ করা হলো।	সিটিজেন্স চার্টার ফোকাল পয়েন্ট

25.09.2022

সাবিহা রোকসানা
তুলা উন্নয়ন কর্মকর্তা
ও
সদস্য সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি
তুলা উন্নয়ন বোর্ড

২৫/৯/২০২২

ড. মোঃ মোমিনুল ইসলাম
উর্ধ্বতন বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা
ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি
তুলা উন্নয়ন বোর্ড

২৫/৯/২০২২

ড. মোঃ গাজী গোলাম মর্তুজা
প্রকল্প পরিচালক
সম্প্রসারিত তুলা চাষ প্রকল্প (ফেজ-১)
(২য় সংশোধিত)
ও
আহবায়ক
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি
তুলা উন্নয়ন বোর্ড