



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
সমবায় অধিদপ্তর
এমআইএস
www.coop.gov.bd

সমবায় অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম ত্রৈমাসিক সভার
কার্যবিবরণী

সভাপতি	মোহাম্মদ হাফিজুল হায়দার চৌধুরী অতিরিক্ত নিবন্ধক ও আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি
সভার তারিখ	২২ সেপ্টেম্বর ২০২৪
সভার সময়	সকাল ১১:০০ টা
স্থান	ভার্চুয়াল প্ল্যাটফর্ম
উপস্থিতি	সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের তালিকা 'ক'তে প্রদর্শিত হয়েছে।

সমবায় অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম ত্রৈমাসিক সভা অতিরিক্ত নিবন্ধক (প্রশাসন, মাসউ ও ফাইন্যান্স) এর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয়।

২. উপস্থিত জুম ক্লাউডে এ সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর তিনি আলোচনা শুরু করার জন্য সমবায় অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ করা হয়।

৩. সভাপতির অনুমতিক্রমে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের নিমিত্ত পৃথক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের নিমিত্ত ২০২৪-২৫ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনা সম্পর্কে সকলকে অবহিত করেন এবং সভার আলোচনা ও সিদ্ধান্ত নিম্নরূপ:

ক্র:ন:	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
০১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জাতীয় তথ্য বাতায়নে নির্ধারিত বিন্যাস অনুযায়ী নির্ধারিত সেবা বক্সে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে। (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ: সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, কর্মকর্তাবৃন্দের নাম, পদবি, মোবাইল, ই-মেইল ঠিকানাসহ হালনাগাদ করতে হবে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদন পত্রের ওয়েবলিংক হাইপারলিংক করে সংযোজন করতে হবে) প্রমাণক: সরকারি পত্র/অফিস আদেশ এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক (স্ক্রিনশট)।	সমবায় অধিদপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা

<p>০২.</p>	<p>ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।</p> <p>আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।</p>	<p>১. বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা; বিভাগীয় সমবায় দপ্তর (সকল) ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্ব-স্ব কার্যালয়ের আওতাধীন আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং উন্মুক্ত স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>২. বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লি. (মিল্ক ইউনিয়ন) এর আওতাধীন কার্যালয়ের জাতীয় তথ্য বাতায়ন না থাকায় অত্র কার্যালয়সমূহ উন্মুক্ত স্থানে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং বার্ষিক ০১ (একটি) স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে।</p> <p>৩. বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লি. এর আওতাধীন ৮টি বিভাগীয় কার্যালয়ের জাতীয় তথ্য বাতায়ন না থাকায় অত্র কার্যালয়সমূহের সম্মুখে উন্মুক্ত স্থানে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং বার্ষিক ০১ (একটি) স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে।</p> <p>উল্লেখ্য যে, উক্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।</p> <p>প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক (স্ক্রিনশট) এবং সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।</p>	<p>সমবায় অধিদপ্তর; বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় (সকল); বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা; মিল্ক ইউনিয়ন এবং বিএসবিএল</p>
<p>০৩.</p>	<p>সূচক সেবা প্রদান প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।</p>	<p>১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।</p> <p>২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি ও প্রমাণক প্রতি ত্রৈমাসিক শেষ হবার পর ১০ তারিখের মধ্যে ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে প্রদর্শন করতে হবে।</p> <p>(উল্লেখ্য যে, উক্ত সূচক মাঠ কার্যালয়ের ক্ষেত্রে না থাকলেও এই কার্যক্রমটি প্রযোজ্য হবে।)</p> <p>প্রমাণক: সভার নোটিশ, উপস্থিতি এবং কার্যবিবরণী এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।</p>	<p>সমবায় অধিদপ্তর; বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় (সকল); বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা; মিল্ক ইউনিয়ন এবং বিএসবিএল</p>
<p>০৪.</p>	<p>সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।</p>	<p>সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য ০১ (এক)টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।</p> <p>প্রমাণক: অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি/ প্রশিক্ষণার্থীবৃন্দের তালিকা, উপস্থিতির হাজিরা এবং বার্ষিক প্রতিবেদন।</p>	<p>সমবায় অধিদপ্তর; বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় (সকল); বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা; মিল্ক ইউনিয়ন এবং বিএসবিএল</p>

০৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (একটি) স্টেকহোল্ডার/অংশীজনগণের সমন্বয়ে যথাসম্ভব স্বশরীরে সভা আয়োজন করতে হবে। (স্টেকহোল্ডারগণ/অংশীজন হিসেবে নিজ দপ্তর, আওতাধীন মাঠ কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারিবৃন্দ, নাগরিক সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান বুঝাবে) প্রমাণক: সভার নোটিশ, কার্যবিবরণী, উপস্থিতির হাজিরা এবং স্থিরচিত্র।	বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় (সকল); বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা; মিল্ক ইউনিয়ন এবং বিএসবিএল
-----	---	--	--

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি কর্তৃক উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।



২৪-০৯-২০২৪

মোহাম্মদ হাফিজুল হায়দার চৌধুরী
অতিরিক্ত নিবন্ধক ও আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি
০২৪৮১১৯১৫১
addl.admin@coop.gov.bd

৯ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ

তারিখ: ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

নম্বর: ৪৭.৬১.০০০০.০৪৪.১৮.০০২.২১.১৮৭

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লি: (মিল্কভিটা);
- ২। অধ্যক্ষ (অতিরিক্ত নিবন্ধক), অধ্যক্ষ এর কার্যালয়, বাংলাদেশ সমবায় একাডেমি, কুমিল্লা;
- ৩। যুগ্ম-নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/রংপুর/বরিশাল/ময়মনসিংহ/সিলেট;
- ৪। মহাব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লি., মতিঝিল, ঢাকা;
- ৫। প্রোগ্রামার, আইসিটি ইউনিট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ এবং
- ৬। নিবন্ধক ও মহাপরিচালক এর একান্ত সহকারী, নিবন্ধক ও মহাপরিচালকের দপ্তর, সমবায় অধিদপ্তর (নিবন্ধক ও মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।




২৫-০৯-২০২৪

মল্লিকা রাণী দাশ

উপ-নিবন্ধক ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি কমিটি

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) উপস্থিতি

ইমেইল: Noorejannat.tania@gmail.com
ফোন: ০২-৪৮১২১৮৪৮
ইমেইল: jr.dhaka@coop.gov.bd

১. কোন নাগরিক বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, ঢাকা হতে কোন কাল্পিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন।

ক্রমিকক্রম	যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা		
১.	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	শেখ কামাল হোসেন বিভাগীয় যুগ্মনিবন্ধক, ঢাকা ফোন: 02-48121848 ইমেইল: jr.dhaka@coop.gov.bd	৩০ কার্যদিবস		
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোহাম্মদ হাফিজুল হায়দার চৌধুরী পদবি: অতিরিক্ত নিবন্ধক (প্রশাসন, মাসউ ও ফাইন্যান্স) সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন: +৮৮০২৯১৪০৩০৫ মোবাইল: +৮৮০১৯১২২১৩১৭৪ ই-মেইল: addl.admin@coop.gov.bd	২০ কার্যদিবস		
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে অভিযোগ	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস		



পোলিং
মতামত



বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্রম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিচে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিকভাবে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভাবে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
		[১.৩] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত							
		[২.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	

প্রশিক্ষণ বহুপাঠ ও প্রশিক্ষণ অর্জন

জাতীয় সমবায় দিবস

অধ্যক্ষ (অতিরিক্ত নিবন্ধক)



কাজী মেসবাহ উদ্দিন আহমেদ
অধ্যক্ষ (অতিরিক্ত নিবন্ধক)
principal.bca@coop.gov.bd

কেন্দ্রীয় ই-সেবা

অভ্যন্তরীণ ই-সেবাসমূহ

myGov এক ক্লিকের সরকারি সেবা

এই দপ্তরের ডিজিটাল সেবাসমূহ

গুরুত্বপূর্ণ লিঙ্ক সমূহ

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল

- শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা
- ফোকাল পয়েন্ট/বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট
- ত্রৈমাসিক/স্বাখাসিক/বার্ষিক অগ্রগতি
- আইন/বিধিবিধান/নির্দেশিকা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা/বিকল্প কর্মকর্তা
- ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/স্বাখাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন
- আইন/নির্দেশিকা/পরিপত্র

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)

- এপিএ নির্দেশিকা/পরিপত্র/এপিএ টিম
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিসমূহ
- ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/মূল্যায়ন প্রতিবেদন
- এপিএ এমএস সফটওয়্যার লিংক

উদ্ভাবনী কার্যক্রম

- ইনোভেশন টিম
- বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা
- উদ্ভাবনী প্রকল্পসমূহ
- মেন্টরগণের নামের তালিকা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

তথ্য আধিকার



Md. Ziaul Haque Cho...