গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর
সেকশন-২, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬
www.dpe.gov.bd

প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর পরিবীক্ষণ সভার কার্যবিবরণীর অগ্রগতি

সভাপতি : সৈয়দ মামুনুল আলম, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর।

০১ নভেম্বর ২০২২ তারিখের সভা

ক্র: নং	বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি
১	দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ;	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এ গৃহীত কার্যক্রমগুলোর অগ্রগতি সভায় পর্যালোচনা করা হয়। পর্যালোচনা শেষে নিম্নের বিষয়গুলো নিয়ে বিশদ আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ সভায় আলোচনা শেষে নিম্নরুপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
		ক) শুরুতেই নাগরিক সেবাগুলো নিয়ে আলোচনা করা হয়। নাগরিক সেবার মধ্যে তথ্য অধিকার আইনের আওতায় আবেদনকারীকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান করা হচ্ছে মর্মে উপপরিচালক (সংস্থাপন) সভায় অবহিত করেন।	ক) সেবা প্রত্যাশীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্যসমূহ নীতিমালা অনুসরণপূর্বক প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।	ক) তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
		খ) পরিচালক (প্রশাসন) জানান যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। তিনি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সংশ্লিষ্ট সকলের সহযোগিতা কামনা করেন।	খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	খ) সিটিজেনস্ চার্টারের আলোকে অভিযোগগুলো নিষ্পন্ন করা হচ্ছে।
		গ) প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবাগুলো সিটিজেনস্ চার্টার ২০২২-২০২৩ এর আলোকে স্ব স্ব বিভাগ থেকে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে মর্মে সভায় অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তারা সভাপতিকে অবহিত করেন। মাঠপর্যায় থেকে বিলম্বে তথ্য আসার কারণে অনেক সময় নথি নিষ্পত্তিতে বিলম্ব ঘটে। সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে অবহিতকরণ সভা অব্যাহত রাখা যেতে পারে মর্মে সভায় সদস্যগণ প্রস্তাব করেন। স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে ১৫ নভেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে একটি অনলাইন সভা আয়োজনের জন্য সভাপতি নির্দেশনা প্রদান করেন।	গ) দ্রুত সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণে সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে ১৫ নভেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে একটি অনলাইন সভা আয়োজন করা হবে।	গ) ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারদের সাথে ১৫ নভেম্বর ২০২২ তারিখে একটি সভা করা হয়েছে।
		ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নিয়ে ০২টি প্রশিক্ষণ ইতোমধ্যে সমাপ্ত করা হয়েছে মর্মে সভায় অবহিত করা হয়।	ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০২টি প্রশিক্ষণ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাপ্ত হওয়ায় পরিচালক (প্রশাসন) কে ধন্যবাদ প্রদান করা হয়।	ঘ) প্রশিক্ষণ সমাপ্ত করা হয়েছে।
		ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) হালনাগাদকরণের বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়। যে সকল কর্মকর্তা ইতোমধ্যে বদলি বা অবসরে গেছেন তাদের পরিবর্তে নতুন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম	ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) হালনাগাদকরণ করে প্রাথমিক শিক্ষা	ঙ) ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে ১ম এবং ২য় ত্রৈমাসিকে ২২ নভেম্বর

		অন্তর্ভুক্ত করে প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে (www.dpe.gov.bd) আপলোড করার বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	২০২২ তারিখ হালনাগাদ করা হয়েছে।
২	সেবার মান সম্পর্কে সেবা গ্রহীতাদের মতামত যাচাই সংক্রান্ত আলোচনা;	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা' ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়ন অগ্রগতি যাচাইয়ের নিমিত্ত সরাসরি সেবা গ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের নিমিত্ত একটি ছক প্রণয়নপূর্বক সেবা গ্রহীতাদের মতামত যাচাই করার প্রস্তাব করা হয়। অধিদপ্তরে আগত সেবা প্রত্যাশীর সাথে আলোচনা করে তাদের মতামত প্রণীত ছকে সংগ্রহপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে মর্মে সভায় আলোচনা করা হয়। উপপরিচালক (সংস্থাপন) জানান যে, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের চাকরি স্থায়ীকরণের কার্যক্রমটি ইতোমধ্যে সহজিকরণ করা হয়েছে এবং এ সংক্রান্ত অফিস আদেশ ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও মাঠ পর্যায়ে অবহিত করা হয়েছে। সিটিজেনস্ চার্টারভূক্ত অন্যান্য সেবাগুলো সহজিকরণের উদ্যোগ নিতেও সভাপতি সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করেন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা' ২০২২-২০২৩ মোতাবেক সকল সেবা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান নিশ্চিত করতে হবে। প্রতি ত্রৈমাসিকে সেবা প্রত্যাশীদের মতামত যাচাই করে সেবা প্রদান কার্যক্রম সহজিকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	মহাপরিচালক/ অতিরিক্ত মহপরিচালক এবং পরিচালক (প্রশাসন) প্রতি নিয়ত সেবা গ্রহীতাদের সাক্ষাত গ্রহণ করেন এবং মতামত যাচাই করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। ইতোমধ্যে সহজিকরণের সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে এবং শিক্ষক ও কর্মকর্তাদের বদলি অনলাইনে চালু করা হয়েছে।

১৩/১২/২০২২

মোঃ ইমামুল ইসলাম
উপপরিচালক (সংস্থাপন)
ফোন: ০২-৫৫০৭৪৯২৩
ই-মেইল: ddestabdpe@gmail.com