

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়	
আইসিটি শাখা	
প্রোগ্রামার	
সহকারী সফটওয়্যার ইঞ্জিনিয়ার	
সহকারী প্রোগ্রামার	
অন্যান্যঃ	
ডায়েরী নং	১০৮ ২৪/০১/২৫
তারিখঃ	২৪/০১/২৫

গণপূর্ত ও গৃহায়ন মন্ত্রণালয়
উন্নয়ন অধিশাখা-৭
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mohpw.gov.bd

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২০২৫ অর্থবছর এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : ফারুক আহমেদ
অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন অনুবিভাগ-২), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়।
তারিখ ও সময় : ২০-০১-২০২৫ খ্রি. সোমবার বেলা ১১.০০ ঘটিকা
সভার স্থান : গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষ।
সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের তালিকা : পরিশিষ্ট-ক সংযোজন করা হলো।

২.২ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কমিটির সভা করার বিধান রয়েছে। তিনি সভায় এ মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থা থেকে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ নিষ্ঠার সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন করছেন কিনা এ বিষয়ে তদারকি করার জন্য গুরুত্বারোপ করেন। তিনি সভাকে আরো জানান যে, এ মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থায় যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করা হয়েছে, সে মোতাবেক সেবা প্রদান করা সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্ব। কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী যদি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা প্রদান না করে থাকেন, তাহলে সেবা গ্রহীতা তার আর্থিক ক্ষতির জন্য সেবা প্রদানকারীর নিকট ক্ষতিপূরণ দাবী করতে পারবেন। সভাপতি সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী উপস্থাপনার জন্য সদস্য-সচিব (উন্নয়ন অধিশাখা-৭) অনুরোধ করেন।

২.৩ সভাপতির অনুমতিক্রমে এ কমিটির সদস্য-সচিব ও যুগ্মসচিব জনাব মো: মনিরুজ্জামান মিল্লা (উন্নয়ন অধিশাখা-৭) সভাকে জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২৫ অর্থবছরের জন্য জারিকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থার জন্য (ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে, (খ) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিত করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। স্টেকহোল্ডার বলতে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং অভ্যন্তরীণ/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বুঝাবে, (গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করা হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে, (ঘ) চলতি অর্থবছরে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় কর্মকর্তা-কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয় প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালার অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্স ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য, সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ, সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রকৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে। তিনি সভাকে আরো জানান যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত এ নির্দেশিকা ইতোমধ্যে সকল দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করা হয়েছে এবং তা বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।

১২৮

২.৪ সভাপতি অনুমোদিত সভা কার্যক্রম ও কার্যবিবরণী অনুযায়ী আলোচনা ও সমাপ্তি থাকলে উপস্থাপন করার জন্য অনুরোধ করেন। সভাপতিও অনুমোদন ও উপস্থাপন প্রশাসন অধিশাখা-৩ বলেন যে, এ মন্ত্রণালয়ে নাগরিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রশাসন অধিশাখা-৩ ও প্রশাসন শাখা-২ এবং ১টি উন্নয়ন শাখা/অধিশাখাসমূহ এতদ্বারাভাবে জড়িত। নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়টি সুনিশ্চিত এবং সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে জনসাধারণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দিতে নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। এছাড়াও মন্ত্রণালয়ের সিস্টেম এনালিস্ট বলেন যে, ওয়েবসাইটে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আপলোড করা আছে এবং নিয়মিতভাবে তা হালনাগাদ করা হচ্ছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা প্রদান অব্যাহত রয়েছে। সভায় এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।

ক্রমিক	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	এ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে।	১। গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা।
২.	এ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে। সভার কার্যবিবরণী এ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	২। গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা।
৩.	চলতি অর্থবছরে এ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য কমপক্ষে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। উক্ত প্রশিক্ষণে এ মন্ত্রণালয়ের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা/বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে আমন্ত্রণ জানাতে হবে।	১। যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা-৫), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ২। এ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রধানগণ।
৪.	এ মন্ত্রণালয়ের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা প্রদান কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে।	১। সকল কর্মকর্তা, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ২। এ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রধানগণ।
৫.	স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা/বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে আরো তৎপর হতে হবে।	১। গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা/বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা।

২.৫ সভায় আর কোন আলোচনার বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত

২৬/০১/২০২৫

ফারুক আহমেদ

অতিরিক্ত সচিব

ও

সভাপতি ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কমিটি

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

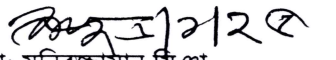
নম্বর: ২৫.০০.০০০০.০২০.৩১.৮৭৫.২৩. ১২৬

তারিখ: ১২ মাঘ ১৪৩১
২৬ জানুয়ারি ২০২৫

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১. চেয়ারম্যান, রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, রাজউক, ঢাকা।
২. প্রধান প্রকৌশলী, গণপূর্ত অধিদপ্তর, পূর্ত ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
৩. অতিরিক্ত সচিব (সকল), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪. চেয়ারম্যান, জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষ/ চট্টগ্রাম উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ/ রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ/ খুলনা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ/ কক্সবাজার উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ/গাজীপুর উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ।
৫. প্রধান স্থপতি, স্থাপত্য অধিদপ্তর, স্থাপত্য ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
৬. মহাপরিচালক, হাউজিং এন্ড বিল্ডিং রিসার্চ ইন্সটিটিউট, দারুসসালাম রোড, মিরপুর, ঢাকা।

১৭. পরিচালক, অধ্যাপক, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৮. মাননীয় উপসচিব (একান্ত সচিব), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, মাননীয় উপসচিব (সদয় অবগতির জন্য)।
১৯. যুগ্মসচিব (সকল), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
২০. উপসচিব (সকল), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
২১. উপসচিব (প্রশাসন অধিশাখা-৩), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২২. উপসচিব (পরিকল্পনা অধিশাখা-১), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৩. পরিচালক, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৪. সচিবের একান্ত সচিব, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
২৫. সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি শাখা, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৬. সিনিয়র সহকারী সচিব/সচিব (সকল), গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৭. অফিস কপি/মাস্টার ফাইল।


মো: মনিরুজ্জামান মিঞা
যুগ্মসচিব

সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কমিটি
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়