গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সিপি-৩ শাখা

# সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী

| | |
|---|---|
| সভাপতি | মোঃ পারভেজ হাসান<br>যুগ্মসচিব |
| সভার তারিখ | ১৯/০৯/২০২৪ |
| সভার সময় | সকাল ১১.০০ ঘটিকা। |
| স্থান | যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, মহোদয়ের অফিস কক্ষে (ভবন নং-০৭, কক্ষ নং-০৪, নীচ তলায়)। |
| উপস্থিতি | পরিশিষ্ট 'ক' |

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি সভাকে অবিহিত করেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও নিয়মিত হালনাগাদের বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরে সম্পাদিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতেঅন্তর্ভুক্ত কার্যক্রম সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের বিষয়ে করণীয় নির্ধারণের উদ্দেশ্যে এ সভা আহবান করা হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ সফলভাবে বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে এবং সকল দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিদেরকে অভিনন্দন এবং ধন্যবাদ জানান। পূর্ববর্তী অর্থবছরের ন্যায় চলতি অর্থবছরেও সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে এ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করতে সক্ষম হবে মর্মে তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন। এ পর্যায়ে তিনি সদস্য-সচিবকে আলোচ্যসূচি অনুসারে সভার কার্যক্রম এগিয়ে নেওয়ার জন্য অনুরোধ করেন।

০২। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও সিনিয়র সহকারী সচিব, সিপি-৩ জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অনুযায়ী এ বছর সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে নিম্নলিখিত সূচকসমূহ বাস্তবায়ন করতে হবে।

| ক্রঃ নং | আলোচনা | সিদ্ধান্ত |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| ১. | • ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।<br>• ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।<br>• সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে বছরে চার বার হালনাগাদ করতে হবে.<br>• 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 প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। | ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহ এবং দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ এবং প্রতিবেদন প্রেরণসহ(https://nis.cabinet.gov.bd/login) সফটওয়্যারে আপলোড করবেন। ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ স্ব স্ব দপ্তরের হালনাগাদের কার্যক্রম নিশ্চিত করবেন।<br><br>খ) যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর বা কার্যালয় নেই সে সকল দপ্তর/সংস্থা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করবে এবং সভার কার্যবিবরণী জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে। |
| ২. | 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন, আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন' - এই সূচকের বিষয়ে সভার সকল সদস্য একমত পোষণ করেন যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় তার আওতাধীন সমস্ত দপ্তর/সংস্থা সমূহকে নিয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করবে। অনুরূপভাবে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাওতাদের আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়কে নিয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করবে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই তারা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে। | ত্রৈমাসিকভিত্তিতে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে নিয়ে সভা আয়োজন করবে। অনুরূপভাবে যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাওআওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহকেনিয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করবে। যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই সে সকল সংস্থা ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে। |

| | | |
|---|---|---|
| ৩. | '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 প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন' - এই সূচকের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয় যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় তার আওতাধীন সকল দপ্তর/সংস্থা সমূহকে নিয়ে এই অর্থ বছরে একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাওতাদেরআওতাধীন দপ্তর/কার্যালয়সমূহকে নিয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরে একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করবে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই তারা তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে দাখিল করবে। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় তার আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে নিয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবছরে ন্যূনতম একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে। যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় আছে তারাও আওতাধীন কার্যালয়ের প্রতিনিধিদেরনিয়ে এই অর্থ বছরে ন্যূনতম একটি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করবে। আর যে সকল দপ্তর/সংস্থার আওতাধীন দপ্তর/কার্যালয় নেই তারা তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে। |
| ৪. | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমুহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের বিষয়ে আলোচনা হয়। সভার সকল সদস্য একমত পোষণ করেন যে, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন যে সমস্ত দপ্তর/সংস্থা সমুহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন এর গুণগত মান জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক পূর্বের ন্যায় নিয়মিত পরিবীক্ষণ করা হবে। | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক পূর্ববর্তী বছরের ন্যায় এ বছরও এ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন এবং সেবা প্রদানের গুণগত মান পরিবীক্ষণ করা হবে। |

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

মোঃ পারভেজ হাসান
যুগ্মসচিব

তারিখ: ৭ আশ্বিন ১৪৩১
২২ সেপ্টেম্বর ২০২৪

স্মারক নম্বর: ০৫.০০.০০০০.১৯৭.১৬.০০১.২৪.১৩৬

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মহাপরিচালক (সচিব) , বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (বিকেকেবি)

২) রেক্টর, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি)

৩) রেক্টর (সচিব), বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি

৪) মহাপরিচালক, জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)

৫) মহাপরিচালক (গ্রেড-১), মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর

৬) পরিবহন কমিশনার , সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর

৭) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন

৮) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক এর দপ্তর, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা

৯) উপসচিব, গাড়ী সেবা শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১০) উপসচিব, বিধি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১১) সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সওব্য-২ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

১২) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্টের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়(কার্যবিবরণীটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।

১৩) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ক্যারিয়ার প্লানিং ও ট্রেনিং অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (অতিরিক্ত সচিব সিপিটি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

১৪) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিব সিপি অধিশাখা মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

মো: আনিছুর রহমান

সিনিয়র সহকারী সচিব