

সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : ড. মো. সহিদউল্লাহ, অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
তারিখ ও সময় : ০৩/০৩/২০২১ খ্রি., সকাল ১১.০০ টা।
স্থান : অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি)-এর অফিস কক্ষ (ডবন নং-০৩, কক্ষ নং ১০১, দ্বিতীয় তলা)
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়।
উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দ : পরিশিষ্ট-‘ক’

১.১ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি কমিটির সদস্য সচিব উপসচিব সিপি-৩ শাখাকে সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে সভায় বিস্তারিত আলোচনা উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ করেন।

১.২ উপসচিব, সিপি-৩ সভায় জানান যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে অতিরিক্ত সচিবের দপ্তর এবং ০৮ (আট) টি অনুবিভাগ রয়েছে। প্রত্যেকটি অনুবিভাগের অধীন অনেকগুলো অধিশাখা ও শাখা রয়েছে। অনুবিভাগের অধীন অধিশাখা ও শাখা হতে তিন ধরনের সেবা প্রদান করা হয়। সেবা গুলো হচ্ছে ১। নাগরিক সেবা, ২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও ৩। অভ্যন্তরীণ সেবা। সিটিজেন্স চার্টারের অনুমোদিত ফরম্যাটে ০৭ (সাত) টি কলাম রয়েছে। ১ নম্বর কলামে ক্রমিক নম্বর, ২ নম্বর কলামে সেবার নাম, ৩ নম্বর কলামে সেবা প্রদান পদ্ধতি, ৪ নম্বর কলামে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান, ৫ নম্বর কলামে সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি, ৬ নম্বর কলামে সেবা প্রদানের সময়সীমা ও ৭ নম্বর কলামে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম উল্লেখ রয়েছে।

১.৩ উপসচিব, সিপি-৩ সভায় আরও জানান যে সিটিজেন্স চার্টার হলো সেবা গ্রহীতা ও সেবা দাতার মধ্যকার একটি চুক্তি। এই চুক্তিতে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায়, সংশ্লিষ্ট কর্মচারী তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। ফলে সেবা প্রত্যাশীগণ সেবা প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হন কিংবা বিলম্বে সেবা পেয়ে থাকেন। সেজন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

১.৪ জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নিয়োগ, পদোন্নতি ও প্রেষণ অনুবিভাগ, সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ ও সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগের হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সভায় উপস্থাপন করা হয় এবং এর ওপর বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভায় অংশগ্রহনকারীগণ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণের প্রস্তাব ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন পরামর্শ ও মতামত ব্যক্ত করেন। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের অতিরিক্ত সচিবের দপ্তর, প্রশাসন অনুবিভাগ, সিপিটি অনুবিভাগ, বিধি অনুবিভাগ, শৃঙ্খলা ও তদন্ত অনুবিভাগ ও আইন অনুবিভাগকে নিজ নিজ অনুবিভাগের সিটিজেন্স চার্টার আগামী ১৮/০৩/২০২১ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ করে সফট কপি ও হার্ড কপি এই কমিটির নিকট দাখিল করার জন্য পত্র প্রদান করতে হবে।

(খ) বিভিন্ন অনুবিভাগের হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার একত্রিত করে সমন্বিত একটি সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রকাশ করতে হবে।

(গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) মোতাবেক সেবা প্রদান কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে।

০২। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

তারিখ: ০৯/০৩/২০২১

(ড. মো. সহিদউল্লাহ)

অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি)

ও

সভাপতি

সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

২৪ ফাল্গুন ১৪২৭

তারিখ : -----

০৯ মার্চ ২০২১

স্মারক নং-০৫.০০.০০০০.১৯৭.০৬.০০৩.২০.৩২

বিতরণ (সেক্রেটারীর কমান্ডসূত্রে নয়) :

- ১) অতিরিক্ত সচিব, অতিরিক্ত সচিবের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ২) অতিরিক্ত সচিব, সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৩) অতিরিক্ত সচিব, সংস্কার ও গবেষণা অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৪) অতিরিক্ত সচিব, আইন অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৫) অতিরিক্ত সচিব, নিয়োগ, পদোন্নতি ও প্রেষণ অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৬) অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৭) অতিরিক্ত সচিব, শৃঙ্খলা ও তদন্ত অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৮) অতিরিক্ত সচিব, বিধি অনুবিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ৯) যুগ্মসচিব, মাঠ প্রশাসন, অভ্যন্তরীণ ও নব নিয়োগ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১০) যুগ্মসচিব, প্রশাসন অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১১) যুগ্মসচিব, সওব্য-১ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১২) যুগ্মসচিব, বাবাকো অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৩) যুগ্মসচিব, শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৪) যুগ্মসচিব, পরিকল্পনা অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৫) যুগ্মসচিব, আইন অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৬) যুগ্মসচিব, সিপি অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৭) যুগ্মসচিব, বিধি-১ অধিশাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৮) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ১৯) উপসচিব, বাজেট ও অডিট শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ২০) সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সুশাসন শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ;
- ২১) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্টের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়; (কার্যবিবরণীটি জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে সিটিজেন্স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) সেবা বক্সে আপলোড করার অনুরোধসহ);
- ২২) অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (অতিরিক্ত সচিব (সিপিটি) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;

২৩) যুগ্মসচিব (সিপি) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (যুগ্মসচিব (সিপি) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), জনপ্রশাসন
মন্ত্রণালয়;

০৭/০৬/২০২১
(আবুল হায়াত মোঃ রফিক)
উপসচিব