গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়
প্রশাসন শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mos.gov.bd

নম্বর-১৮.০০.০০০০.০১৬.৩১.০০৫.২০২১- ২১১

১৩ আষাঢ়, ১৪২৮
তারিখ: ----------
২৭ জুন, ২০২১

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রাপ্ত পত্র নং-০৪.০০.০০০০. ৮১১.৫৫.০৩১.২০-৮৩, তারিখ : ১৮-০৫-২০২১।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

২৭/০৬/২০২১

(মোঃ আলমগীর কবির)
সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন)
ফোনঃ ৯৫১৫৫৫১
sas.admin1@mos.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দৃঃ আঃ উপসচিব (সুশাসন অধিশাখা)

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো(জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

১। সচিবের একান্ত সচিব, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন/সংস্থা-১)/;যুগ্মসচিব (প্রশাসন), নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়
অতিরিক্ত সচিব (সংস্থা-১) এর দপ্তর
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

নং-১৮.০০.০০০০.০০৫.৯৯.০০৪.২০- ০৪

তারিখ ঃ ০৮ আষাঢ়, ১৪২৮ / ২২ জুন, ২০২১

বিষয় ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।

সূত্র ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০৩১.২০.৮৩, তারিখ ঃ ১৮ মে, ২০২১

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সূত্রোস্থ পত্রে উল্লিখিত বিষয়াদি নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও হালনাগাদ সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পর্যালোচনা করে। প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ ও বিস্তারিত পর্যালোচনাপূর্বক বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপঃ

১। ই-সার্ভিসের মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিচালনাপূর্বক সহজীকরণের জন্য আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সাথে নিয়মিত সভা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় ইত্যাদি আয়োজন করা হয়। ইতোমধ্যে মন্ত্রণালয়ের মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর দপ্তরের ভিজিটর কার্যক্রম ই-সার্ভিসের আওতায় আনার অংশ হিসেবে ভিজিটরগণের জন্য অনলাইন এপয়েন্টমেন্ট সিষ্টেম চালু করা হয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও পরিবীক্ষণ কার্যক্রম চলমান আছে।

২। মন্ত্রণালয় হতে মূলত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমূহকে দাপ্তরিক সেবা প্রদান করা হয়। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে যথাসম্ভব লিংক ব্যবহারকে উৎসাহিত করা হয়েছে এবং বর্তমানে তা উত্তোরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। চট্রগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইটে সিটিজেন চার্টার লিংক দেওয়া হয়েছে। অন্যান্য সংস্থার লিংকসমূহ কার্যকর রাখার লক্ষ্যে নিয়মিত পরিবীক্ষণ করা হচ্ছে।

৩। মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থাসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা হালনাগাদ করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সময়সীমা হালনাগাদ করা হয়েছে। অন্যান্য দপ্তর/সংস্থাকে এক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সংশোধনী আনার জন্য প্রশিক্ষণের মাধ্যমে নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে।

৪। সিটিজেন চার্টারে অন্তর্ভূক্ত সেবাসমূহের মান নির্ধারণের জন্য সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত কমিটি সকলের সাথে আলোচনার মাধ্যমে মান নির্ধারণ চূড়ান্ত করবে।

৫। সেবার মান সম্পর্কে গ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের ব্যবস্থা করা হয়েছে। প্রতিটি দপ্তরে অভিযোগ/পরামর্শ বক্স স্থাপনের নির্দেশ দেওয়া হয়েছে। এছাড়া অনলাইনে, ই-মেইলে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযথ পদ্ধতিতে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।

চলমান পাতা-১/২

৭। নাগরিক সেবার ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের পরিবর্তে ফরম প্রস্তুত করে ওয়েব লিংকে সংযুক্ত করার কার্যক্রম হাতে নেওয়া হয়েছে।

৮। অভিযোগ প্রতিকার বক্সে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা অনুয়ায়ী সময়সীমা, কর্মকর্তা, আপিল নিষ্পত্তিকারীর বিবরণ হালনাগাদ রয়েছে। প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন চার্টার সবসময় হালনাগাদ রাখার নির্দেশ দেওয়া হয়েছে এবং পরিবীক্ষণ করা হচ্ছে।

সার্বিক পর্যালোচনান্তে এ মন্ত্রণালয় এবং মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি ৯৫% সম্পন্ন হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হয়।

22/04/2022
(ড. একেএম আজাদুর রহমান)
উপসচিব
ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

22/4/2022
(ড. আ.ন.ম. বজলুর রশীদ)
যুগ্মসচিব
ও
সদস্য-সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

22/04/2022
(এ.কে.এম.শামিমুল হক সিদ্দিকী)
অতিরিক্ত সচিব
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।