গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়
পরিকল্পনা বিভাগ
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা শাখা
www.plandiv.gov.bd

নং-২০.০০.০০০০.৩২৮.৪৪.০০৫.২৩.৩১

তারিখ: ১৭ মাঘ ১৪৩০ / ৩১ জানুয়ারি ২০২৪

বিষয়: ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সাধারণ নির্দেশনা।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, গত ২৮/০১/২০২৪ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত প্রশিক্ষণে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়নের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নির্দেশনাসমূহ প্রদান করা হয়েছে:

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্তকরণ;
- সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করা। তবে আইন/ বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে;
- প্রয়োজনীয় ফর্ম/আবেদন ফর্ম/প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ;
- সেবা মূল্যের স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে (i) অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর/চালানে অর্থ জমা দিতে হলে চালানের কোড নম্বর উল্লেখকরণ; (ii) অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবা মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' সংযোজন; (iii) সেবামূল্য আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র মোতাবেক উল্লেখ না করা;
- সেবা প্রদানকারীর বিবরণ (সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নাম্বার (অফিসের ফোন ও মোবাইল নাম্বার), ই-মেইল, ও পদবি সংযোজন;
- কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন;
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম; যেমন: প্রটোকল , বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা;
- আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরণ (যেমন: সত্যায়িত/ফটোকপি/মূলকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা;
- অন্য দপ্তর/সংস্থা/আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভুক্ত না করা;

০২। এমতাবস্থায়, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদের সময় উল্লিখিত নির্দেশনাসমূহ অনুসরণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

৩১/০১/২০২৪

(মো: আনোয়ার উজ জামান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
টেলিফোন: ৪৮১০৩৩৫১

বিতরণঃ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. মহাপরিচালক, বিআইডিএস, আগারগাঁও, ঢাকা;
২. প্রধান (সকল), পরিকল্পনা কমিশন, ঢাকা;
৩. যুগ্মসচিব (সকল), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা;
৪. যুগ্মপ্রধান, সমন্বয় (সকল), পরিকল্পনা কমিশন, ঢাকা;
৫. উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৩/৪/পিটি), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা;
৬. সিনিয়র সিস্টেম এনালিষ্ট, আইসিটি সেল, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা;
৭. সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব (সকল), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা;
৮. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা/বাজেট অফিসার/গবেষণা কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য:

১. সিনিয়র সচিব এর একান্ত সচিব, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা **(সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);**
২. সিনিয়র প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা **(ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ);**
৩. যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা;
৪. সংশ্লিষ্ট নথি।