“শতবর্ষে জাতির পিতা, সুবর্ণে স্বাধীনতা
অভিবাসনে আনবো মর্যাদা ও নৈতিকতা”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
প্রবাসী কল্যাণ ভবন
সংসদ ও সমন্বয় শাখা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়

সভার তারিখ ও সময় : ১৬-০৩.২০২২ সকাল ১১.০০ ঘটিকা

সভার স্থান : সভাপতির অফিস কক্ষ

সভাপতি সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সিটিজেন্স চার্টার বিষয়ক নির্দেশিকার বিধানাবলি অনুসরণ করার জন্য সভায় উপস্থিত সকল কর্মকর্তাকে অনুরোধ জানান। মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সেবা অনুযায়ী সাধারণ মানুষ যাতে সহজে সেবা পেতে পারে তার জন্য মন্ত্রণালয় বদ্ধ পরিকর মর্মে সভাকে অবহিত করেন। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে এ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্স চার্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বিস্তারিত উপস্থাপন করেন। সভায় সিটিজেন্স চার্টার এবং সেবা প্রদান সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৭, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ ছক মোতাবেক সেবার মান উন্নয়ন ও মূল্যায়ন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাসহ সেবা প্রদান সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ন বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করা হয়। উপস্থিত সদস্যদের হাজিরা (পরিশিষ্ট-ক)-তে দেখানো হলো। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র.ম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
১.	সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদ করে সংশ্লিষ্ট সকলের মতামত গ্রহণপূর্বক আগামী ৩১-০৩-২০২২ তারিখের মধ্যে মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন কমিটি
২.	প্রতি ত্রৈমাসিকে সংশ্লিষ্ট শাখা হতে পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে দ্রুততম সময়ের মধ্যে ২য় কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট শাখা/ অধিশাখা/অনুবিভাগের সেবাসমূহের কোনরূপ সংশোধনীর প্রয়োজনীয়তা থাকলে তা প্রয়োজনীয় সংশোধন/সংযোজন/পরিমার্জন/বিয়োজনপূর্বক সংশ্লিষ্ট শাখাকে প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।	শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ (সকল)
৩.	হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত নাগরিক সেবা/প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানের হার প্রতিবেদন প্রেরণপূর্বক সংশ্লিষ্ট শাখাকে প্রতি ত্রৈমাসিকে অবহিত করতে হবে।	শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ (সকল)

ক্র.ম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	প্রশিক্ষণ অনুবিভাগ/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে বছরে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। এর আলোকে ইতোমধ্যে ০১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। অপরটি আগামী ৩০-০৬-২০২২ তারিখের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।	সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন কমিটি/ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৬.	সেবা প্রদান সংক্রান্ত আবেদন নির্ধারিত ফরমে লিংক আকারে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে নির্দেশনা প্রদান করায় স্ব-স্ব দপ্তরকে তাদের জন্য প্রযোজ্য নির্ধারিত আবেদন ফরম প্রস্তুত করার জন্য অনুরোধ করা হলো।	অনুবিভাগ প্রধান (সকল)

পরিশেষে, সভাপতি সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা করেন এবং সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নে সকলকে আন্তরিকভাবে কাজ করার আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২০/১/২২

মোঃ আব্দুল মান্নান
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)
ও
আহবায়ক, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি