গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
অডিট শাখা
www.rthd.gov.bd

এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি'র সদস্যবৃন্দ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত পর্যালোচনা সভা'র কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	গৌতম চন্দ্র পাল অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অনুবিভাগ), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
স্থান	:	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের সভাকক্ষ
তারিখ	:	১২.০৬.২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ
সময়	:	বেলা ১১.০০ মিনিট
উপস্থিতি	:	**উপস্থিত সদস্যদের তালিকা পরিশিষ্ট 'ক'-তে সংযুক্ত**

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর তিনি বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও উপসচিব (অডিট)-কে সভা পরিচালনার আহ্বান জানান। উপসচিব (অডিট) সভাকে অবহিত করেন যে এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংশোধন, পরিমার্জন ও হালনাগাদকরণ এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কার্যক্রম চলমান আছে। এরপর তিনি আলোচ্য সূচি উপস্থাপন করেন এবং সূচি অনুযায়ী বিস্তারিত আলোচনান্তে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

২. আলোচনা:

২.১ : ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা/সুপারিশ:

২.১.১ উপসচিব (অডিট) সভা-কে অবহিত করেন যে গত ৩১.০১.২০২৪ তারিখ দুপুর ০২.০০ টায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর সভা কক্ষে [কক্ষ নং- ১০০৫ (১০ম তলা) পরিবহন পুল ভবন] অনুষ্ঠিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত ২০২৩-২৪ অর্থবছরের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)' সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণে এ বিভাগের পক্ষ হতে পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক যুগ্মসচিব (প্রশাসন অনুবিভাগ) জনাব গৌতম চন্দ্র পাল ও সদস্য উপসচিব (সড়ক নিরাপত্তা শাখা) জনাব মো: জহিরুল ইসলাম অংশগ্রহণ করেন। বর্ণিত প্রশিক্ষণে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনা/সুপারিশ বাস্তবায়নের তাগিদ প্রদান করা হয়েছে:

(ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে;

(খ) সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করতে হবে এবং আইন/বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে;

(গ) প্রয়োজনীয় ফর্ম/আবেদন ফর্ম/প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্ত করতে হবে;

(ঘ) সেবা গ্রহিতা কর্তৃক সেবা মূল্য পরিশোধে ক্ষেত্রে স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে (১) অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর এবং চালানের ক্ষেত্রে কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে; (২) অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবা মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' কথাটি উল্লেখ করতে হবে; (৩) সেবামূল্য আইন/বিধি/নীতিমাল/পরিপত্র মোতাবেক হতে হবে।

(ঙ) সেবা প্রদানকারীর বিবরণ (সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নম্বর (অফিসের ফোন ও মোবাইল নম্বর), ই-মেইল ও পদবী) সংযোজন করতে হবে;

(চ) কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন করতে হবে;

(ছ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম; যেমন-প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;

(জ) একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা;

(ঝ) 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;

(ঞ) অন্য দপ্তর/সংস্থা/আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা; ও

(ট) অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভুক্ত না করা।

উপসচিব (অডিট) আরও জানান যে এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ৩য় প্রান্তিকে হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে উল্লিখিত নির্দেশনা/সুপারিশ গত ০৪.০৩.২০২৪ তারিখ অনুষ্ঠিত সভার সিদ্ধান্তের আলোকে বাস্তবায়ন করা হয়েছে। এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ৪র্থ প্রান্তিকে হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে উল্লিখিত নির্দেশনা/সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন করা আবশ্যক।

সিদ্ধান্ত (ক): এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ৪র্থ প্রান্তিকে হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে উল্লিখিত নির্দেশনা/সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে হবে।

বাস্তবায়নকারী: উপসচিব (অডিট), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, দপ্তর/সংস্থা (সকল)

২.২ : এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংশোধন, পরিমার্জন ও হালনাগাদকরণ

২.২.১ উপসচিব (অডিট) জানান যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী ৪র্থ প্রান্তিকে (এপ্রিল-জুন'২০২৪) এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র (সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন, ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ ও ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ করতে হবে। আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের সুবিধার্থে ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত সেবা সমূহ পর্যালোচনা করা হয়। এ পর্যায়ে সভাপতি জানান যে, এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ও আইসিটি ইউনিটের সদস্যদের সমন্বয়ে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার আলোকে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশের ব্যবস্থা করতে হবে।

সিদ্ধান্ত (ক): মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা ও সুপারিশ এর আলোকে এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) আগামী ২৭.০৬.২০২৪ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

বাস্তবায়নকারী: উপসচিব (অডিট), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, দপ্তর/সংস্থা (সকল)

২.৩ : এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত ৪র্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন'২০২৪) এর প্রমাণক সফটওয়্যারে দাখিল

২.৩.১ উপসচিব (অডিট) জানান যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী ৪র্থ প্রান্তিকের (এপ্রিল-জুন'২০২৪) এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র (সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন, ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ ও ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড) এর প্রমাণক সফটওয়্যারে দাখিল করতে হবে। এ পর্যায়ে সভাপতি জানান যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী ৪র্থ প্রান্তিকের (এপ্রিল-জুন'২০২৪) এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র প্রমাণক আগামী ৩০.০৬.২০২৪ তারিখের মধ্যে সফটওয়্যারে দাখিলে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

সিদ্ধান্ত (ক): মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী ৪র্থ প্রান্তিকের (এপ্রিল-জুন'২০২৪) এ বিভাগ ও আওতাধীন ৫টি দপ্তর/সংস্থা'র প্রমাণক আগামী ৩০.০৬.২০২৪ তারিখের মধ্যে সফটওয়্যারে দাখিলের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

বাস্তবায়নকারী: উপসচিব (অডিট), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, দপ্তর/সংস্থা (সকল)

৩. সভায় আলোচনার জন্য আর কোন বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকল সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
২৭.০৬.২০২৪
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অনুবিভাগ)
ও
আহ্বায়ক
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)
পরিবীক্ষণ কমিটি
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

নং-৩৫.০০.০০০০.০১০.০৬.০০৪.২০-২৯৮ তারিখঃ ১৩ আষাঢ় ১৪৩১ / ২৭ জুন ২০২৪

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
২. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন (বিআরটিসি)
৩. প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর
৪. নির্বাহী পরিচালক, ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (ডিটিসিএ)
৫. ব্যবস্থাপন পরিচালক, ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট কোম্পানী লিমিটেড
৬. যুগ্মসচিব (সুশাসন অধিশাখা), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
৭. উপসচিব (সওজ গেজেটেড সংস্থাপন), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
৮. সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৯. সিস্টেম এনালিস্ট, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
১০. অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অনুবিভাগ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা

২৭।৬।২৪

(মুহাম্দ কামরুল হাসান)
উপসচিব
ফোন : ৯৫৭৫৫২৮
ই- মেইল : dsaudit@rthd.gov.bd