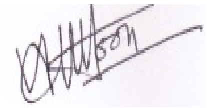
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
www.ssd.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০১.১৭.৫২ তারিখ: ২৮ চৈত্র ১৪২৭
১১ এপ্রিল ২০২১

বিষয়: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণের ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২১) প্রতিবেদন।**

সূত্র: সুরক্ষা সেবা বিভাগের ২০২০-২০২১ অর্থবছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা এর কার্যক্রম ৮.১।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ৩১ মার্চ ২০২১ তারিখে এ বিভাগের ০৫টি সেবার কার্যক্রম দৈবচয়ন পদ্ধতিতে পরিবীক্ষণ করা হয়েছে। পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনটি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

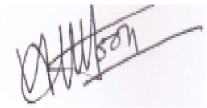


১১-৪-২০২১
মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মামুন
উপসচিব
ফোন: +৮৮০১৭১২-৫০১২২৩
ফ্যাক্স: +৮৮০-২-৯৫৭৪৪৯৯
ইমেইল: dsnc@ssd.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০১.১৭.৫২/১(৬) তারিখ: ২৮ চৈত্র ১৪২৭
১১ এপ্রিল ২০২১

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:
১) অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২) যুগ্মসচিব, অগ্নি অনুবিভাগ ও শূদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩) উপসচিব, অগ্নি-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪) সচিবের একান্ত সচিব, সচিব-এর দপ্তর, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৫) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৬) অতিরিক্ত সচিব (কারা অনুবিভাগ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ



১১-৪-২০২১
মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মামুন
উপসচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণের ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২১) প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক গত ৩১ মার্চ ২০২১ তারিখে ০৫টি সেবার কার্যক্রম দৈবচয়ন পদ্ধতিতে পরিবীক্ষণ করা হয় যা নিম্নরূপ:

নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	ভিসা অন এরাইভ্যাল (আগমনী ভিসা)	বর্ণিত সময়ে ৭৬টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ০৭ কার্যদিবস নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই ৭৬টি আবেদন নিষ্পন্ন করা হয়েছে। কার্যক্রম সন্তোষজনক।
২	অভিভাবকের তত্ত্বাবধানে বাংলাদেশি শিশুদের বিদেশ গমন	বর্ণিত সময়ে ০২টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। ০৯.০২.২০২১ তারিখে একটি আবেদন গৃহীত হয় এবং ০৮.০৩.২০২১ তারিখে আবেদনটি নিষ্পত্তি হয়। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ১৫ কার্যদিবস। এ ক্ষেত্রে কার্যক্রম সম্পন্ন করতে মোট ১৮ কার্যদিবস ব্যয়িত হয়েছে। অপর আবেদনটি ২৪.০২.২০২১ তারিখে একটি আবেদন গৃহীত হয় এবং ২৮.০৩.২০২১ তারিখে আবেদনটি নিষ্পত্তি হয়। এ ক্ষেত্রে কার্যক্রম সম্পন্ন করতে মোট ২১ কার্যদিবস ব্যয়িত হয়েছে। বর্ণিত ০২টি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্পেশাল ব্রাঞ্চ (এসবি) থেকে প্রতিবেদন প্রাপ্তিতে অধিকতর সময় ব্যয়িত হয়েছে বিধায় নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়নি মর্মে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অবহিত করেন।

দাপ্তরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ প্রদান	বর্ণিত সময়ে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, কারা অধিদপ্তর, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর হতে বর্ণিত সেবার বিষয়ে কোন প্রস্তাব পাওয়া যায়নি বিধায় এ সময় কোন কার্যক্রম গৃহীত হয়নি।
২	আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইভুক্তকরণ	বর্ণিত সময়ে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, কারা অধিদপ্তর, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর হতে বর্ণিত সেবার বিষয়ে কোন প্রস্তাব পাওয়া যায়নি বিধায় এ সময় কোন কার্যক্রম গৃহীত হয়নি।

৩১.০৩.২০২১

৩১.৩.২০২১

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	সুরক্ষা সেবা বিভাগের উর্দ্ধতন কর্মকর্তাগণের পত্রিকা ও ম্যাগাজিন সরবরাহ	প্রাধিকার অনুযায়ি সকল কর্মকর্তাকে বাংলা ও ইংরজি পত্রিকা নিয়মিত সরবরাহ করা হয়েছে। কার্যক্রম সন্তোষজনক।

উল্লিখিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন কার্যক্রম সঠিকভাবে চলমান রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হয়।

প্রকৌঃ মোঃ আইয়ুব হোসেন
প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

মোহাম্মদ আবদুল্লাহ্ আল মামুন
উপসচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়