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

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০১.১৭.৫ তারিখ: ২৮ পৌষ ১৪২৭
১২ জানুয়ারি ২০২১

বিষয়: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণের ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২০) 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 ডিসেম্বর ২০২০ তারিখে এ বিভাগের ০৫টি সেবার কার্যক্রম দৈবচয়ন পদ্ধতিতে পরিবীক্ষণ করা হয়েছে। পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনটি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

১৩-১-২০২১
মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মামুন
উপসচিব

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০১.১৭.৫/১(৬) তারিখ: ২৮ পৌষ ১৪২৭
১২ জানুয়ারি 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

১৩-১-২০২১
মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মামুন
উপসচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণের ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২০) প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক গত ৩১ ডিসেম্বর ২০২০ তারিখে ০৫টি সেবার কার্যক্রম দৈবচয়ন পদ্ধতিতে পরিবীক্ষণ করা হয় যা নিম্নরুপ:

নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	অফিসিয়াল পাসপোর্ট হতে সাধারণ পাসপোর্ট এ রূপান্তরে অনাপত্তি	বর্ণিত সময়ে ০৪টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ০৭ কার্যদিবস এর মধ্যে ০২টি আবেদনের কার্যক্রম নিষ্পন্ন করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০২টি আবেদনের ব্যাপারে কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনার প্রয়োজন বিধায় আবেদন ০২টি প্রক্রিয়াধীন আছে মর্মে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অবহিত করেছেন।
২	পাসপোর্ট বাহনের অনুমতি	বর্ণিত সময়ে ১৬৪টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ০৩ কার্যদিবস এর মধ্যে ১৬৪টি আবেদনের কার্যক্রম নিষ্পন্ন করা হয়েছে। কার্যক্রম সন্তোষজনক।

দাপ্তরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	চাকরি স্থায়ীকরণ	বর্ণিত সময়ে মাদকদব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর হতে মোট ১১জন শিক্ষানবিশ সহকারি পরিচালকের চাকরি স্থায়ীকরণের প্রস্তাব পাওয়া যায়। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ১৫ কার্যদিবস এর মধ্যে চাকরি স্থায়ীকরণ অনুমোদিত হয়েছে। কার্যক্রম সন্তোষজনক।
২	সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কোটাভূক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ	বর্ণিত সময়ে মাদকদব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর হতে ০১টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ৩০ কার্যদিবস এর মধ্যে আবেদনটি নিষ্পন্ন হওয়ার নিয়ম/বিধান থাকলেও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বিষয়টি সুরক্ষা সেবা বিভাগের সরকারি বাসা বরাদ্দ কমিটির আগামী সভায় নিষ্পত্তি করা হবে মর্মে অবহিত করেছেন।

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	মতামত
১	বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত ছুটি)	বর্ণিত সময়ে ০২টি আবেদন গৃহীত হয়েছে। একটি আবেদন নন-গেজেটেড কর্মচারীর এবং অপরটি গেজেটেড কর্মকর্তার। নন-গেজেটেড কর্মচারীর আবেদনটি সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ০৫ কার্যদিবস এর মধ্যে নিষ্পন্ন করা হয়েছে। গেজেটেড কর্মকর্তার **আবেদনটি** ০৫ নভেম্বর ২০২০ তারিখে গৃহীত হয়। আবেদনের প্রেক্ষিতে ০৯ নভেম্বর ২০২০ তারিখে কার্যক্রম শুরু হয় এবং ৩০ নভেম্বর ২০২০ তারিখে সেবা প্রদান নিষ্পন্ন হয়েছে মর্মে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অবহিত করেছেন। সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের সময়সীমা ০৭ কার্যদিবসে নিষ্পন্ন হওয়ার নিয়ম/বিধান থাকলেও সেবাটি নিষ্পন্ন হতে ১৬ কার্যদিবস ব্যয় হয়েছে।

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

০৩.১২.2020
প্রকৌ: মো: আইয়ুব হোসেন
প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

মোহাম্মদ আবদুল্লাহ আল মামুন
উপসচিব