GRS এর প্রাথমিক ধারণা সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ

উপস্থাপনায়ঃ
শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক কার্যালয়
তোপখানা, সিলেট
মোবাইলঃ ০১৭৭৭-৪০০-৯৫৯
ই-মেইলঃ ashaheen11921@gmail.com
uddsylhet@yahoo.com

Content: Collected

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান
যুগ্মসচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আলোচ্য বিষয়

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সংজ্ঞা, প্রয়োজনীয়তা, উদ্দেশ্য;

২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মধ্যে সম্পর্ক

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের বাধাসমূহ এবং প্রতিকার

৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এর মৌলিক উপাদানসমূহ এবং সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ

৬. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ এবং করনীয়

৭. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্‌স চার্টার

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্‌স চার্টার হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (Agreement) যেখানে সেবা প্রদান সম্পর্কিত যাবতীয় বিবরন ও নির্দেশণা বিবৃত থাকে।

Citizen's Charter is a document which represents a systematic effort to focus on the commitment of the Organisation towards its **Citizens** in respects of Standard of Services, Information, Choice and Consultation, Non-discrimination and Accessibility, Grievance Redress, Courtesy and Value for Money.

Citizen Centric Governance

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

- **Grievances** are expressions of resentment against specific acts of omission or commission that are wrong or perceived as wrong, and requiring corrective action to be taken.

- **Grievance Redress Mechanisms (GRMs)** are process systems set up by organizations to receive record, investigate, redress, analyze, prevent, or take any other appropriate action in respect of grievances lodged against them.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

উদ্দেশ্যঃ

সেবা প্রাপ্তি সহজীকরন

সেবা প্রাপ্তি সুলভ করা

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন

সেবা প্রদানকারী দপ্তরের দক্ষতা ও জবাবদিহি বৃদ্ধি

সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি

সুশাসন সংহতকরন

ভোগান্তিবিহিন জনসেবা নিশ্চিতকরণ

Citizen Centric Governance

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

Article 21(2) of the Constitution of the People's Republic of Bangladesh

"every person in the service of the republic has a duty to strive at all times to serve the people"

.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

অষ্টম অধ্যায়

নাগরিক সেবা প্রদান

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২৫৯। প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার আওতাধীন দপ্তর, সংস্থা, ব্যুরো সর্বসাধারণকে আরও অধিকতর উন্নত সেবাদান এবং সরকারের স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করিবে এবং তাহা সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারীদের জানাইবার জন্য ওয়েবসাইটে প্রচারসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং তাহাদিগকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেও অবহিত করিবে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নমুনা ক্রোড়পত্র–৩৩ -এ দ্রষ্টব্য।

অন্যতম উপাদান হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির মধ্যে নিম্নবর্ণিত ছয়টি বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকিবে:

(১) **সুনির্দিষ্ট মান :** নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং সরকারি দপ্তরে গমনের সংখ্যা হ্রাসকরণ এই মাপকাঠির অন্যতম নির্ণায়ক হিসাবে বিবেচিত হইবে;

(২) **স্বচ্ছতা** : সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা গ্রহণ/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ;

(৩) **পছন্দের সুযোগ** : সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা পছন্দের সুযোগ প্রদান;

(৪) **সৌজন্য**: সেবা গ্রহণকারীদের সহিত সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসিলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমা প্রার্থনা;

(৫) **অভিযোগ উত্থাপন :** যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করিবার ব্যবস্থাসহ কোনো ভুল-ত্রুটি দৃষ্টিগোচর হইলে দ্রুত তাহার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং

(৬) **সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য** : সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমমর্যাদা প্রদান করা। সেবা প্রদানকারীকে প্রদত্ত সেবার পরিমাণ প্রাপ্ত পারিশ্রমিক অপেক্ষা বেশি হইবে অর্থাৎ প্রদত্ত সেবার বিপরীতে value for money নিশ্চিত করিতে হইবে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনা (Public Feedback Management)

২৬২। (১) প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর, সংস্থা ইহার নিজস্ব ও আওতাভুক্ত অফিসসমূহ নাগরিকগণের সকল মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সহিত নিষ্পত্তি করিবে।

(২) প্রাপ্ত সকল মতামত/অভিযোগ ও ইহাদের নিষ্পত্তিসংক্রান্ত তথ্যাদি হার্ডকপিতে/ইলেক্ট্রনিক রেকর্ডে সংরক্ষণ করিতে হইবে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

Sustainable Development Goal

Goal 16: promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels

16.5: Substantially reduce corruption and bribery in all their forms

16.6: Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels

16.7: Ensure responsive, inclusive, participatory and representative decision-making at all levels

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

- সুশাসন নিশ্চিত করা (Good governance)
- নাগরিকদের জন্য কার্যকর সেবা নিশ্চিত করা (Effective service delivery)
- সমতা নিশ্চিত করা (Equity)
- সকল নাগরিকদের জন্য সেবা নিশ্চিত করা (Inclusiveness)
- সময় ও অর্থ স্বাশ্রয়

Implementation of citizen charter is a part of Citizen Centric administration

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

- সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী **জন মেজর** সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তন করেন।

- ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়।

- মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রি: একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

- অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

“Services First”.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

- প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়।

- গত ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যকীয় উদ্দেশ্যসমূহ অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

"Services First".

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

- ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সিটিজেন্স চার্টার-এর ফরম্যাট চুড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়।

- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।

- মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ সরাসরি সেবা কার্যক্রমে সম্পৃক্ত হওয়ায় ৩ আগষ্ট ২০১৭ তারিখে প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সভায় মাঠ পর্যায়ের জন্য অভিন্ন ফরমেটে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের লক্ষে একটি ফরম্যাট অনুমোদন করা হয়।

"Services First".

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষাপট

নামকরন

- জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ২০০০ এর প্রতিবেদন: সিটিজেনস চার্টার
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২১ মে, ২০০৭ সালে পরিপত্র জারী করে।
- সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ –এর ২৫৯ নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নামকরণ করা হয়েছে।
- পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে ভিন্ন ভিন্ন নাম রয়েছে।

"Services First".

Examples of other Countries

Australia	Service Charter, 1997
Belgium	Public Service Users' Charter 1992
Canada	Service Standards Initiative, 1995
France	Service Charter, 1992
India	Citizen's Charter, 1997
Jamaica	Citizen's Charter 1994
Malaysia	Client Charter, 1993
Portugal	The Quality Charter in Public Services, 1993
Spain	The Quality Observatory, 1992

Citizen's charter owes its origin to the UK where it was launched in June 1991 by John Major government

"Services First".

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির মৌলিক উপাদানসমূহ

ক) নাগরিকের চাহিদার প্রতি লক্ষ্য রাখা

খ) সহজ ভাষা

গ) সেবার প্রমিত মান

ঘ) কার্যকর সমাধান

ঙ) প্রশিক্ষণ

চ) ক্ষমতা অর্পন

ছ) ফিডব্যাক কর্মকাঠামো

জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ

Service Providers will be courteous and helpful

সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ

(ক) প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম (preparatory work)

(খ) আলোচনা/মতবিনিময় আয়োজন (conduct consultations)

(গ) খসড়া সিটিজেন্স চার্টার তৈরিকরণ (draft the Citizens Charter)

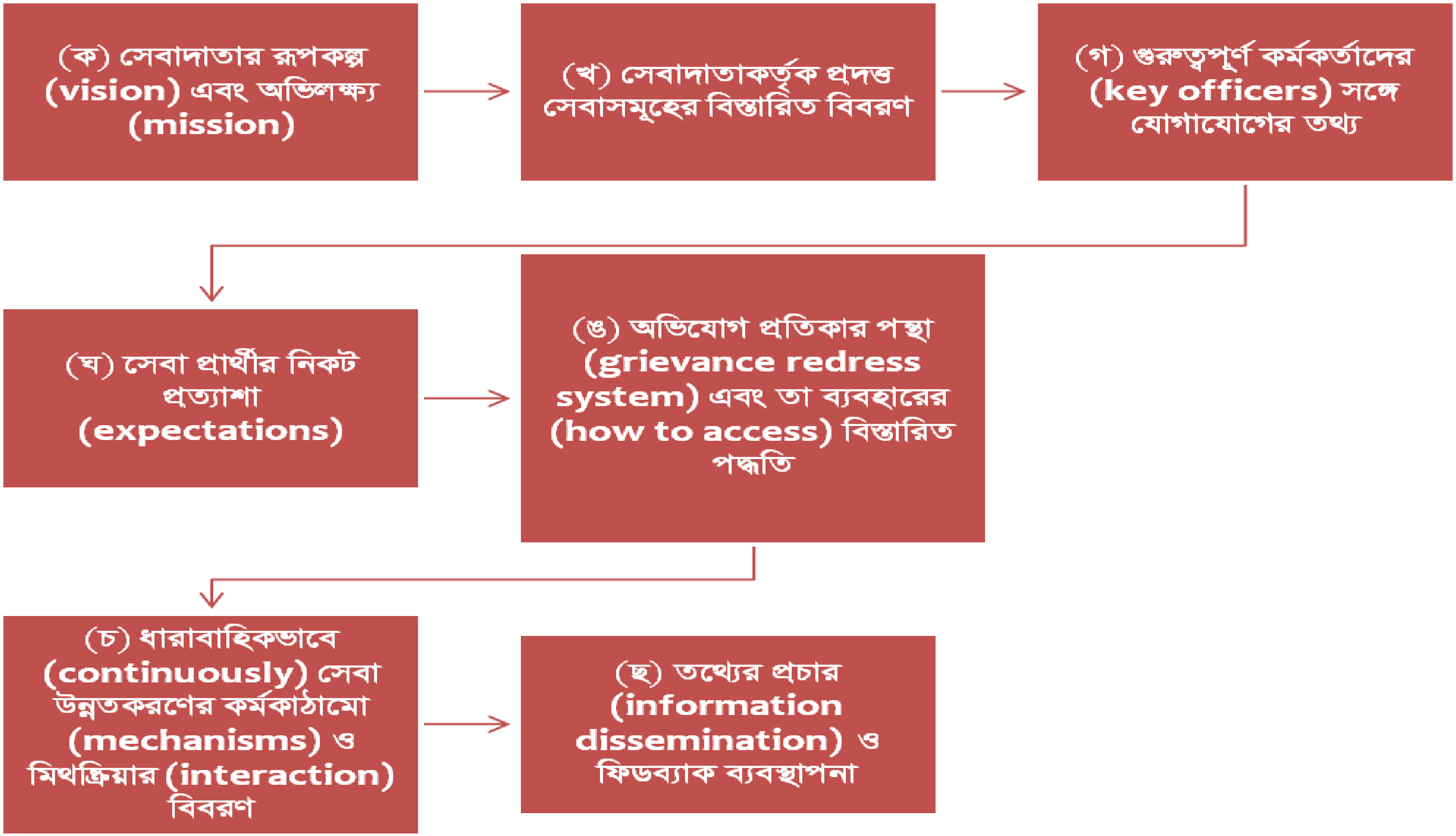
(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার পন্থা প্রতিষ্ঠা (develop grievance redress system)

(ঙ) স্টাফদের প্রশিক্ষণ, সিটিজেন্স চার্টার চালুকরণ ও প্রচারকরণ (train staff, launch and publicize the CC)

(চ) পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ও উন্নয়ন (monitor, evaluate and improve)

Service Providers will be courteous and helpful

একটি আদর্শ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অংশ



Service Providers will be courteous and helpful

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল

১.সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।

২. সিটিজেন্স চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ

৩. সিটিজেন্স চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা

৪. সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।

৫.সময় সময় সিটিজেন্স চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মাফিক হালনাগাদ করা

৬. সিটিজেন্স চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসাবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেস্ক চালু করা

৭. সিটিজেন্স চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হল যে সব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।

৮.সিটিজেন্স চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অনতিবিলম্বে সৃষ্টি করা

৯.সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা

Service Providers will be courteous and helpful

প্রতিশ্রুত সেবার ধরণ

১। নাগরিক সেবা

নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স ।

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

Service Providers will be courteous and helpful

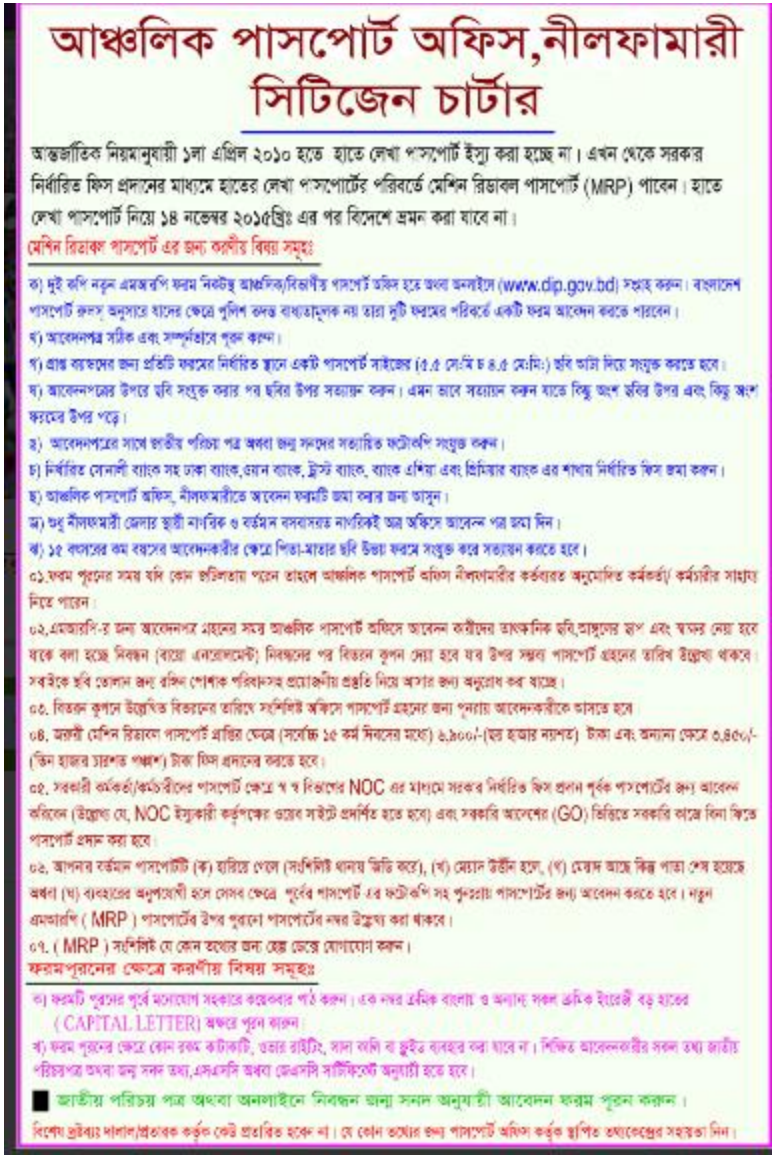
CITIZEN CHARTER

Making administration accountable and citizen friendly.

Ensuring transparency and the right to information.

সিটিজেন্স চার্টার ফরমেট এর বিবর্তন

সিটিজেন্‌স চার্টার ফরমেট এর বিবর্তন



আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস,নীলফামারী
সিটিজেন চার্টার

আন্তর্জাতিক নিয়মানুযায়ী ১লা এপ্রিল ২০১০ হতে হাতে লেখা পাসপোর্ট ইস্যু করা হচ্ছে না। এখন থেকে সরকার নির্ধারিত ফিস প্রদানের মাধ্যমে হাতের লেখা পাসপোর্টের পরিবর্তে মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট (MRP) পাবেন। হাতে লেখা পাসপোর্ট নিয়ে ১৪ নভেম্বর ২০১৫খ্রিঃ এর পর বিদেশে ভ্রমন করা যাবে না।

মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট এর জন্য করণীয় বিষয় সমূহঃ

ক) দুই কপি নতুন এমআরপি ফরম নিকটস্থ আঞ্চলিক/বিভাগীয় পাসপোর্ট অফিস হতে অথবা অনলাইন (www.dip.gov.bd) সংগ্রহ করুন। বাংলাদেশ পাসপোর্ট রুলস্ অনুসারে যাদের ক্ষেত্রে পুলিশ তদন্ত বাধ্যতামূলক নয় তারা দুটি ফরমের পরিবর্তে একটি ফরম আবেদন করতে পারবেন।

খ) আবেদনপত্র সঠিক এবং সম্পূর্ণভাবে পূরন করুন।

গ) প্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য প্রতিটি ফরমের নির্ধারিত স্থানে একটি পাসপোর্ট সাইজের (৫.৫ সেঃমিঃ x ৪.৫ সেঃমিঃ) ছবি আঠা দিয়ে সংযুক্ত করতে হবে।

ঘ) আবেদনপত্রের উপরে ছবি সংযুক্ত করার পর ছবির উপর সত্যায়ন করুন। এমন ভাবে সত্যায়ন করুন যাতে কিছু অংশ ছবির উপর এবং কিছু অংশ ফরমের উপর পড়ে।

ঙ) আবেদনপত্রের সাথে জাতীয় পরিচয় পত্র অথবা জন্ম সনদের সত্যায়িত ফটোকপি সংযুক্ত করুন।

চ) নির্ধারিত সোনালী ব্যাংক সহ ঢাকা ব্যাংক,ওয়ান ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া এবং প্রিমিয়ার ব্যাংক এর শাখায় নির্ধারিত ফিস জমা করুন।

ছ) আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, নীলফামারীতে আবেদন ফরমটি জমা করার জন্য আসুন।

জ) শুধু নীলফামারী জেলার স্থায়ী নাগরিক ও বর্তমান বসবাসরত নাগরিকই অত্র অফিসে আবেদন পত্র জমা দিন।

ঝ) ১৫ বৎসরের কম বয়সের আবেদনকারীর ক্ষেত্রে পিতা-মাতার ছবি উভয় ফরমে সংযুক্ত করে সত্যায়ন করতে হবে।

০১.ফরম পূরনের সময় যদি কোন জটিলতায় পড়েন তাহলে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস নীলফামারীর কর্তব্যরত অনুমোদিত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর সাহায্য নিতে পারেন।

০২.এমআরপি-র জন্য আবেদনপত্র গ্রহনের সময় আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে আবেদন কারীদের তাৎক্ষনিক ছবি,আঙ্গুলের ছাপ এবং স্বাক্ষর নেয়া হবে যাকে বলা হচ্ছে নিবন্ধন (বায়ো এনরোলমেন্ট)। নিবন্ধনের পর বিতরন কুপন দেয়া হবে যার উপর সম্ভাব্য পাসপোর্ট গ্রহনের তারিখ উল্লেখ থাকবে। সবাইকে ছবি তোলার জন্য রঙ্গিন পোশাক পরিধানসহ প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি নিয়ে আসার জন্য অনুরোধ করা যাচ্ছে।

০৩. বিতরন কুপনে উল্লেখিত বিতরনের তারিখে সংশ্লিষ্ট অফিসে পাসপোর্ট গ্রহনের জন্য পুনরায় আবেদনকারীকে আসতে হবে।

০৪. জরুরী মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট প্রাপ্তির ক্ষেত্রে (সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে) ৬,৯০০/-(ছয় হাজার নয়শত) টাকা এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে ৩,৪৫০/- (তিন হাজার চারশত পঞ্চাশ) টাকা ফিস প্রদানের করতে হবে।

০৫. সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট ক্ষেত্রে স্ব স্ব বিভাগের NOC এর মাধ্যমে সরকার নির্ধারিত ফিস প্রদান পূর্বক পাসপোর্টের জন্য আবেদন করিলে (উল্লেখ্য যে, NOC ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হতে হবে) এবং সরকারি আদেশের (GO) ভিত্তিতে সরকারি খরচে বিনা ফিতে পাসপোর্ট প্রদান করা হবে।

০৬. আপনার বর্তমান পাসপোর্টটি (ক) হারিয়ে গেলে (সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি করে), (খ) মেয়াদ উত্তীর্ন হলে, (গ) মেয়াদ আছে কিন্তু পাতা শেষ হয়েছে অথবা (ঘ) ব্যবহারের অনুপযোগী হলে সেসব ক্ষেত্রে পূর্বের পাসপোর্ট এর ফটোকপি সহ পুনরায় পাসপোর্টের জন্য আবেদন করতে হবে। নতুন এমআরপি (MRP) পাসপোর্টের উপর পুরানো পাসপোর্টের নম্বর উল্লেখ করা থাকবে।

০৭. (MRP) সংশ্লিষ্ট যে কোন তথ্যের জন্য হেল্প ডেস্কে যোগাযোগ করুন।

ফরমপূরনের ক্ষেত্রে করণীয় বিষয় সমূহঃ

ক) ফরমটি পূরনের পূর্বে মনোযোগ সহকারে নির্দেশাবলী পাঠ করুন। ক্রমিক নম্বর ১ থেকে বাংলায় ও অন্যান্য সকল ক্রমিক ইংরেজী বড় হাতের (CAPITAL LETTER) অক্ষরে পূরন করুন।

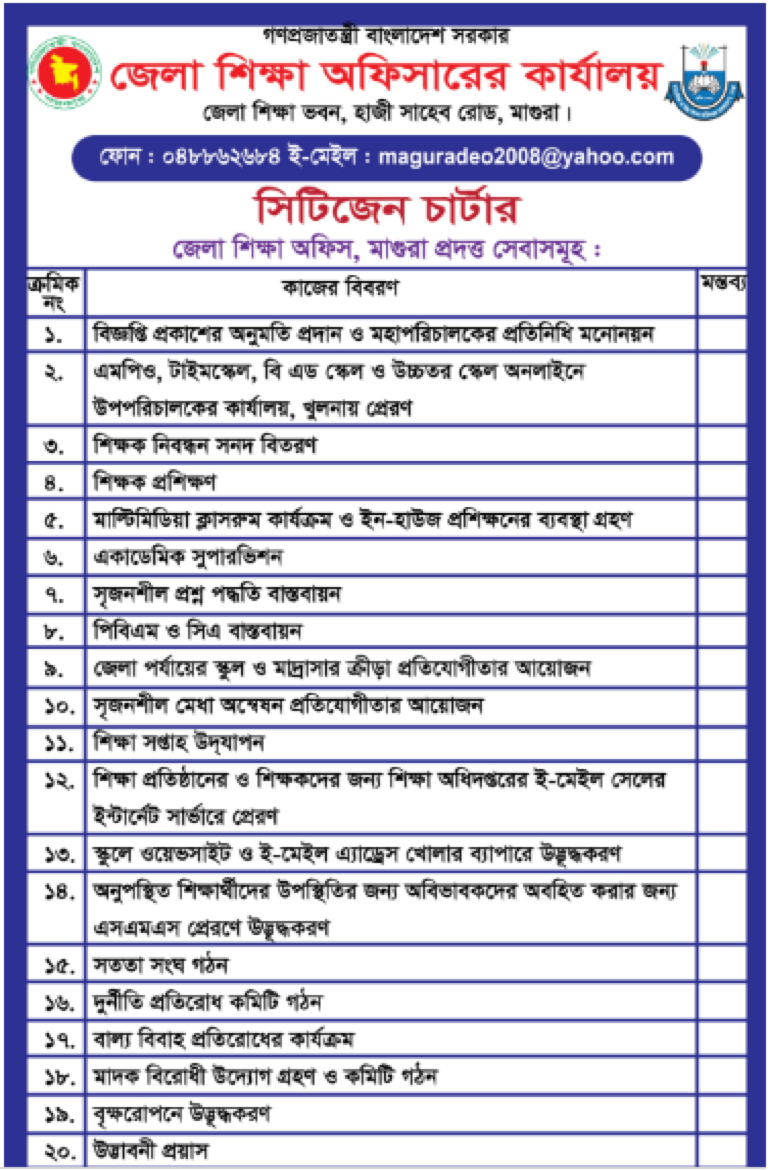
খ) ফরম পূরনের ক্ষেত্রে কোন রকম কাটাকাটি, ওভার রাইটিং, সাদা কালি বা ফ্লুইড ব্যবহার করা যাবে না। শিক্ষিত আবেদনকারীর সকল তথ্য জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা জন্ম সনদ তথ্য,এসএসসি অথবা জেএসসি সার্টিফিকেট অনুযায়ী হতে হবে।

■ জাতীয় পরিচয় পত্র অথবা অনলাইনে নিবন্ধন জন্ম সনদ অনুযায়ী আবেদন ফরম পূরন করুন।

বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ দালাল/প্রতারক কর্তৃক কেউ প্রতারিত হবেন না। যে কোন তথ্যের জন্য পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক স্থাপিত তথ্যকেন্দ্রের সহায়তা নিন।

সিটিজেন্‌স চার্টার ফরমেট এর বিবর্তন

খ্য



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জেলা শিক্ষা অফিসারের কার্যালয়

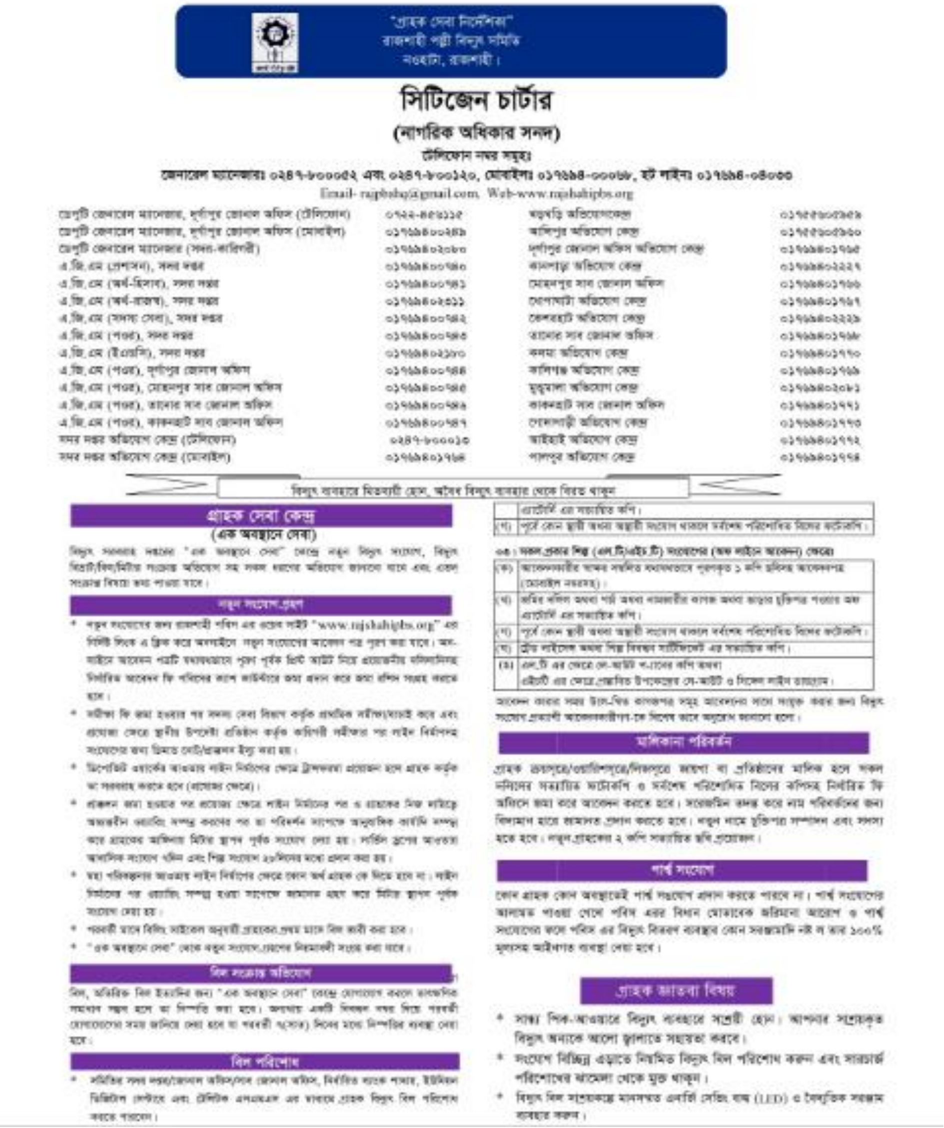
জেলা শিক্ষা ভবন, হাজী সাহেব রোড, মাগুরা।

ফোন : ০৪৮৮৬২৬৮৪ ই-মেইল : maguradeo2008@yahoo.com

সিটিজেন চার্টার

জেলা শিক্ষা অফিস, মাগুরা প্রদত্ত সেবাসমূহ :

ক্রমিক নং	কাজের বিবরণ	মন্তব্য
১.	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের অনুমতি প্রদান ও মহাপরিচালকের প্রতিনিধি মনোনয়ন	
২.	এমপিও, টাইমস্কেল, বি এড স্কেল ও উচ্চতর স্কেল অনলাইনে উপপরিচালকের কার্যালয়, খুলনায় প্রেরণ	
৩.	শিক্ষক নিবন্ধন সনদ বিতরণ	
৪.	শিক্ষক প্রশিক্ষণ	
৫.	মাল্টিমিডিয়া ক্লাসরুম কার্যক্রম ও ইন-হাউজ প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা গ্রহণ	
৬.	একাডেমিক সুপারভিশন	
৭.	সৃজনশীল প্রশ্ন পদ্ধতি বাস্তবায়ন	
৮.	পিবিএম ও সিএ বাস্তবায়ন	
৯.	জেলা পর্যায়ের স্কুল ও মাদ্রাসার ক্রীড়া প্রতিযোগীতার আয়োজন	
১০.	সৃজনশীল মেধা অন্বেষন প্রতিযোগীতার আয়োজন	
১১.	শিক্ষা সপ্তাহ উদ্‌যাপন	
১২.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ও শিক্ষকদের জন্য শিক্ষা অধিদপ্তরের ই-মেইল সেলের ইন্টারনেট সার্ভারে প্রেরণ	
১৩.	স্কুলে ওয়েবসাইট ও ই-মেইল এ্যাড্রেস খোলার ব্যাপারে উদ্বুদ্ধকরণ	
১৪.	অনুপস্থিত শিক্ষার্থীদের উপস্থিতির জন্য অবিভাবকদের অবহিত করার জন্য এসএমএস প্রেরণে উদ্বুদ্ধকরণ	
১৫.	সততা সংঘ গঠন	
১৬.	দুর্নীতি প্রতিরোধ কমিটি গঠন	
১৭.	বাল্য বিবাহ প্রতিরোধের কার্যক্রম	
১৮.	মাদক বিরোধী উদ্যোগ গ্রহণ ও কমিটি গঠন	
১৯.	বৃক্ষরোপনে উদ্বুদ্ধকরণ	
২০.	উদ্ভাবনী প্রয়াস	



"গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা"
রাজশাহী পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
নওহাটা, রাজশাহী।

সিটিজেন চার্টার

(নাগরিক অধিকার সনদ)

Email- rajpbshq@gmail.com Web-www.rajshahipbs.org

সিটিজেন্‌স চার্টার ফরমেট এর বিবর্তন

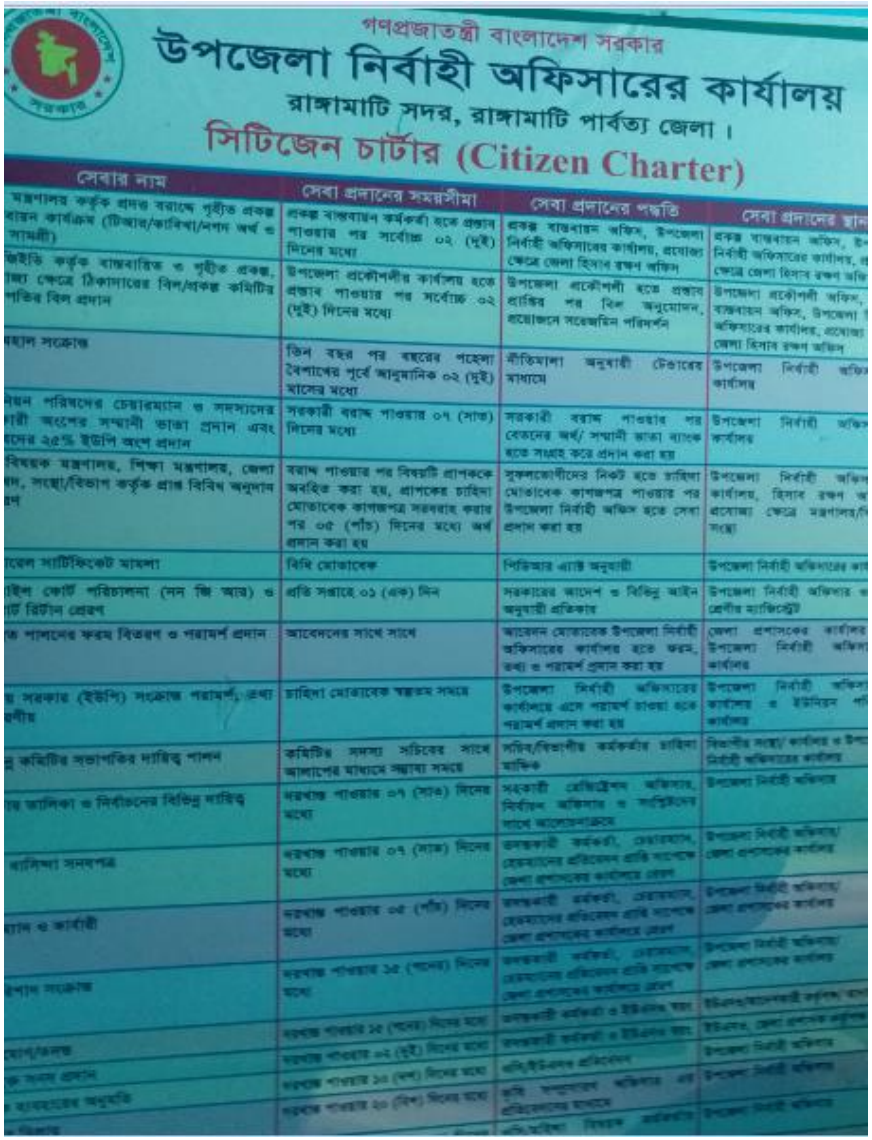
জেলা পরিষদ, জামালপুর

www.zpjamalpur.org

উন্নয়নের গণতন্ত্র শেখ হাসিনার মূলমন্ত্র

সিটিজেন চার্টার :

সেবা গ্রহীতা	সেবার বিবরণ	প্রার্থীত সেবা প্রাপ্তির সর্বোচ্চ সময়	মন্তব্য
জনগণ	জেলা পরিষদের জমি একসনা ইজারার আবেদন	শাখায় আবেদন প্রাপ্তির পর তদন্ত এবং জেলা পরিষদের সমন্বয় সভায় অনুমোদনের পর ১০ কার্য দিবসের মধ্যে	আবেদনে জমির তফশিল, আবেদনকারীর নাম ঠিকানা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।
জনগণ	জেলা পরিষদের পুকুর বা খেয়াঘাট ইজারা	ইজারা বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত সময় সহ ইজারাদার কর্তৃক ইজারা অর্থ সম্পূর্ণ পরিশোধের ৩ দিনের মধ্যে	আবেদনে জমির তফশিল, আবেদনকারীর নাম ঠিকানা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।
জনগণ	মেধাবী ও দরিদ্র ছাত্রছাত্রীদের বৃত্তি প্রদান	বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত আবেদন গ্রহণের শেষ তারিখের ৩০ দিনের মধ্যে	বিজ্ঞপ্তিতে চাহিত কাগজাদি আবেদনের সাথে থাকতে হবে।
জনগণ	ক্রীড়া/সাংস্কৃতিক/জাতীয় কর্মসূচী/ ধর্মীয়/সামাজিক কল্যাণমূলক খাতে অনুদান প্রদান	বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে শাখায় প্রস্তাব প্রাপ্তির পর মাসিক সমন্বয় সভায় অনুমোদনের ৭ দিনের মধ্যে	যথাযথ আবেদন সাপেক্ষে
জনগণ	অবকাঠামো নির্মাণ/মেরামত ও নারী উন্নয়ন ও দারিদ্র নিরসন ইত্যাদির জন্য প্রকল্প প্রস্তাবনা প্রাপ্তি এবং বাস্তবায়ন।	বাজেট বরাদ্দ থাকা এবং মাননীয় সংসদ সদস্য মহোদয়ের নির্দেশনা সাপেক্ষে প্রকল্প গৃহীত হবে। প্রকল্প তালিকা জেলা পরিষদ সমন্বয় সভায় অনুমোদন, মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ এবং অনুমোদন প্রাপ্তির পর ৭ দিনের মধ্যে প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম শুরু হবে।	-
জনগণ	ঠিকাদারী লাইসেন্স প্রাপ্তির আবেদন।	আবেদন প্রাপ্তির পরে সমন্বয় কমিটির সিদ্ধান্তের পর ৭ দিনের মধ্যে	সুস্পষ্ট ঠিকানাসহ প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন করতে হবে। জাতীয় পরিচয় পত্র, ভ্যাট এবং আইটি নিবন্ধন সনদ, ব্যাংক হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কাগজ এবং কোন পূর্ব অভিজ্ঞতা থাকলে সে সংক্রান্ত কাগজ সংযুক্ত করতে হবে।
জনগণ	ঠিকাদারী লাইসেন্স প্রাপ্তির আবেদন।	আবেদন প্রাপ্তির পরে সমন্বয় কমিটির সিদ্ধান্তের পর ৭ দিনের মধ্যে	সুস্পষ্ট ঠিকানাসহ প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন করতে হবে। জাতীয় পরিচয় পত্র, ভ্যাট এবং আইটি নিবন্ধন সনদ, ব্যাংক হিসাব পরিচালনা সংক্রান্ত কাগজ এবং কোন পূর্ব অভিজ্ঞতা থাকলে সে সংক্রান্ত কাগজ সংযুক্ত করতে হবে।
জনগণ	ঠিকাদারের প্রাপ্য পাওনা	আবেদন প্রাপ্তির পর সহকারী প্রকৌশলী বা উপ-সহকারী প্রকৌশলী কর্তৃক সরেজমিন যাচাই প্রতিবেদন প্রাপ্তির ৩ দিনের মধ্যে	-
জনগণ/প্রতিষ্ঠান	অডিটোরিয়াম ভাড়া	আবেদন প্রাপ্তির পর ২৪ ঘন্টার মধ্যে	-



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগের সওব্য-১ শাখার সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টার :

সেবা গ্রহিতা	ক্রমিক নম্বর	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমাণক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো /অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	মন্তব্য
অর্থ বিভাগ, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগ, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়	১	রাজস্ব খাতে অস্থায়ীপদ সৃজন	শাখায়	৩০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৯০ কর্ম দিবস	সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা নিয়ন্ত্রণ বহির্ভূত (যেমন যান্ত্রিক ত্রুটি ও দুর্যোগ জনিত) কারণে সেবা প্রদান বিঘ্নিত হইলে উক্ত সময় নির্ধারিত সময় হইতে গণনায়
	২	অস্থায়ীপদ বৎসর বৎসর সংরক্ষণ		১০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস	
	৩	অস্থায়ীপদ ভূতাপেক্ষ সংরক্ষণ		১০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস	

সিটিজেন্স চার্টার ফরমেট এর বিবর্তন

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, নাটোর

(স্থানীয় সরকার শাখা)

সিটিজেন চার্জার

ক্রঃ নং	সেবার ধরণ	প্রয়োজনীয় সময় (ঘন্টা/দিন/মাস)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ প্রাপ্তিস্থান	ফি/ চার্জ	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/উপজেলা কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)	যার কাছে আপীল করা যাবে
০১	ইউনিয়ন পরিষদ সচিবদের বিভিন্ন ধরনের অর্জিত ছুটি প্রদান	২০ (কুড়ি) কার্যদিবস	বাংলাদেশ ফরম নং-৪০	www. natore.gov.bd	ফি/ চার্জ মুক্ত	উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার, নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪৩ মোবাইল : ০১৭৬২-৬৯২১০৫ ই-মেইল : nt.ddlg@gmail.com	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪১ ই-মেইল : dcnatore@mopa.gov.bd
০২	অবসরপ্রাপ্ত ইউ.পি সচিবদের আনুতোষিক প্রদান	২০ (কুড়ি) কার্যদিবস	বাংলাদেশ ফরম নং-৪০	www. natore.gov.bd	ফি/ চার্জ মুক্ত	উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার, নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪৩ মোবাইল : ০১৭৬২-৬৯২১০৫ ই-মেইল : nt.ddlg@gmail.com	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪১ ই-মেইল : dcnatore@mopa.gov.bd
০৩	ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/সদস্য এবং পৌর কাউন্সিলরদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	১৫ (পনের) কার্যদিবস	কালেক্টরেটের ফরম নং- এল জি-২	www. natore.gov.bd	ফি/ চার্জ মুক্ত	উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার, নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪৩ মোবাইল : ০১৭৬২-৬৯২১০৫ ই-মেইল : nt.ddlg@gmail.com	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪১ ই-মেইল : dcnatore@mopa.gov.bd
০৪	ইউ.পি সচিবদের পাসপোর্ট ইস্যু/নবায়ন ও ছাড়পত্র প্রদান	১৫ (পনের) কার্যদিবস	কালেক্টরেটের ফরম নং- এল জি-২	www. natore.gov.bd	ফি/ চার্জ মুক্ত	উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার, নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪৩ মোবাইল : ০১৭৬২-৬৯২১০৫ ই-মেইল : nt.ddlg@gmail.com	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় নাটোর। টেলিফোন : +৮৮- ০৭৭১-৬৬৭৪১ ই-মেইল : dcnatore@mopa.gov.bd

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

Vision:……………………………………………………

Mission:…………………………………………………

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) এর ফরম্যাট:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবার প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) -এর অনুমোদিত ফরমেট

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার সিটিজেন্‌সচার্টার এরজন্য ফরম্যাট

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

.......মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা

www.cabinet.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মিশন:

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						নাম: পদবী: ফোন: ইমেইল:
২						
৩						
৪						নাম: পদবী: ফোন: ইমেইল:
৫						
৬						

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

১৪ সেপ্টেম্বর ২০১৫ তারিখে কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির সভায় অনুমোদিত

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম পূরণের নিয়মাবলি

উপাদান	করণীয়
সেবার নাম (কলাম-২) সেবার নাম সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে;	**কলাম ২-** সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বুঝাতে হবে। কিন্তু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বুঝাবে না। সেবার নাম যেমন: দ্বৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টিকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে। রুটিন কাজ ,পাক্ষিক/মাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন, বিভাগীয় মামলা বা অন্য মামলা অন্তর্ভুক্ত হবেনা;

উপাদান	করণীয়
কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।

উপাদান	করণীয়
কলাম ৪- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান:	একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবা গ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত কাগজপত্র/ডকুমেন্ট জমা প্রদান করতে হয় তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা কলাম ৪-এ উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধিতে উল্লিখিত যে সকল দলিলাদিসহ সেবা গ্রহীতাকে আবেদন করতে হবে তাও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামো প্রস্তুতের সময় সুনির্দিষ্টভাবে অর্ন্তভুক্ত করতে হবে। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের অসম্পূর্ণ তালিকা অনেক সময় সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহীতা উভয়ের জন্য অনাবশ্যক সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে। এতে সেবা গ্রহণকারীর অতিরিক্ত সময় ক্ষেপন হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। চাহিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ডকুমেন্ট প্রাপ্তির স্থান বলতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়/ব্যাংক/ সরকারি ট্রেজারি কিংবা ক্ষেত্র বিশেষে সংশ্লিষ্ট শাখা/অধিশাখা/ অনুবিভাগ ইত্যাদিকে বুঝাবে।

উপাদান	করণীয়
প্রয়োজনীয় **কাগজপত্র** (কলাম-৪)	একটি সেবা গ্রহণের জন্য সেবাগ্রহীতাকে যে সমস্ত ডকুমেন্ট দাখিল করতে হয়, তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ করতে হবে; একটি সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট আইনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ থাকলে তা সিটিজেনস চার্টার-এ সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে; আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত ন্যূনতম কাগজপত্র চাইতে হবে; চাহিত কাগজপত্র এর ধরন (মূল /সত্যায়িত /ফটোকপি/ কপির সংখ্যা) নাগরিক সনদে সুনির্দিষ্ট উল্লেখ করতে হবে;

উপাদান	করণীয়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (কলাম-৪)	আবেদন পত্রের নির্দিষ্ট ফরমেট / আবেদন পত্রে কী কী তথ্য থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ থাকা প্রয়োজন; কোন সেবা গ্রহণের জন্য আবেদন পত্রের নির্দিষ্ট ফরমেট/ফর্ম থাকলে তা বাংলাদেশ ফর্ম নম্বরসহ উল্লেখ করতে হবে; সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণ যতদূর সম্ভব পরিহার করে তদস্থলে স্থানীয়ভাবে নমুনা আবেদন তৈরি করে তদনুযায়ী আবেদন করার জন্য সেবা প্রত্যাশীদের অনুরোধ জানাতে হবে; সেবা গ্রহীতার কাছে যে সকল কাগজপত্র থাকার কথা নয় বা অফিস সেবাপ্রক্রিয়ায় অভ্যন্তরীণ ভাবে যে সকল কাগজপত্র তৈরি করে সেগুলো সেবাগ্রহীতার কাছে চাওয়া যাবেনা।

উপাদান	করণীয়
কলাম ৫- সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি:	সাধারণত সেবা মূল্য বলতে আইন/বিধিতে সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য উল্লিখিত কিংবা যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফি/চার্জকে বুঝায় যেমন: ১০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প, ৫০০ টাকার চালানের কপি, ইত্যাদি। এরুপে নির্ধারিত সেবা মূল্য এবং তা পরিশোধ পদ্ধতি স্পষ্টভাবে কলাম ৫-এ উল্লেখ করতে হবে। ফি/চার্জ কোন্ পদ্ধতিতে অর্থাৎ কোর্ট ফি আকারে, স্ট্যাম্পের দ্বারা, ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে, নগদ প্রদান কিংবা ব্যাংকে জমা প্রদানের মাধ্যমে দিতে হবে তা সুনির্দিষ্টভাবে এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে লিখতে হবে। কোন ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ফি/চার্জ পরিশোধের সময়সীমা কি হবে তাও এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। কোন্ সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি লেখা যেতে পারে।

উপাদান	করণীয়
কলাম ৬- সেবা প্রদানের সময়সীমা:	চাহিত সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সময় সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৬-এ উল্লেখ করতে হবে। আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানের যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় নির্ধারণের জন্য সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত অনুশীলন অনুসরণ করা যেতে পারে। তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বা মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোন সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ না করাই যুক্তিসংগত হবে। এছাড়া, সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় কোনক্রমেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি হতে পারবে না।

উপাদান	করণীয়
কলাম ৭- দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা:	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলতে শাখা/অধিশাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে বুঝায়। তিনি সেবা প্রদানের প্রযোজ্য ধাপসমূহের শুরু থেকে চূড়ান্ত অনুমোদন পর্যন্ত এবং পরবর্তীতে তা সরবরাহের সঙ্গে সম্পৃক্ত থাকেন। সেবাগ্রহণকারীগণ সচরাচর এই কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকেন। উক্ত কর্মকর্তার পদবি, দাপ্তরিক টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৭-এ উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে, যেমন ঢাকার ক্ষেত্রে +৮৮০২ সংশ্লিষ্ট টেলিফোন নম্বরের পূর্বে লিখতে হবে।

সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রমিক	**প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়**
১.	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; এবং
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক কাঙ্খিত সেবা না পেলে করণীয়

কোন নাগরিক কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে **জারিকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকা, ২০১৫** মোতাবেক সম্পন্ন করতে হবে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ

:

- প্রদত্ত সেবার নাম সঠিকভাবে উল্লেখ না করা এবং একাধিক সেবাকে একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত রাখা;

- নিয়মিত কার্যাবলিকে (Transactions) যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদিকে সেবা (Service) হিসেবে উল্লেখ করা ;

- সেবা প্রদানের নিমিত্ত যুক্তিসংগতভাবে প্রয়োজনীয় সময় নির্ধারণ না করা;

- শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: পুলিশের/তদন্তকারী কর্মকর্তার তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ

- সেবা প্রদানে নির্ধারিত সময় পঞ্জিকা দিবস কিংবা কর্ম দিবস হিসেবে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা ;
- আবেদনপত্রে কী কী তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- সেবাগ্রহীতার নিকট অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র চাওয়া ;
- চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে চাহিত কাগজপত্রের পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করা;

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ

- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অন্যত্র বদলি হওয়ার পর তা নিয়মিত আপডেট না করা;

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্যান্য তথ্য নিয়মিত আপডেট না করা; (যেমন- কোন সেবা প্রদানের পদ্ধতির পরিবর্তন হলে তা উল্লেখ না করা)

- নির্ধারিত সময় ও প্রক্রিয়ায় যথাযথ সেবা না পেলে সেবা গ্রহণকারী কোন কর্তৃপক্ষের নিকট সহযোগিতা চাইবেন তা উল্লেখ না করা; এবং

- অন্য কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কোনরূপ সম্পাদনা ব্যতীত ব্যবহার করা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ

- সেবাপ্রদানকারী অফিস যে সকল কাগজপত্র প্রদান করবে সেগুলো সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান হিসেবে সকল উৎসের নাম উল্লেখ না করা;

- সেবামূল্য কোন্ হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কিভাবে জমা প্রদান করতে হবে তার বিবরণ না দেওয়া ;

- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও অফিসিয়াল ই-মেইল ঠিকানা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

বাস্তবায়নে বাধাসমূহ

- সেবা প্রদানকারী সকলের মতামত না নিয়ে প্রস্তুত করা
- সেবা প্রদানকারীগনের মধ্যে বিষয়টি স্পষ্ট ধারণা না থাকা
- প্রচারণার অভাব ;
- সচেতনতার অভাব
- নির্ধারিত ফরমেটে প্রস্তুত না করা
- প্রকাশ্যস্থানে প্রদর্শন না করা।
- হালনাগাদ না করা
- প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েব সাইটে প্রকাশ না করা এবং প্রয়োজনে নিয়মিত পরিমার্জন না করা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য এটিকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/ কার্যালয়ের মাসিক সমন্বয় সভার আলোচ্যসূচিভুক্ত করা যেতে পারে অথবা আলাদা কমিটি গঠন করা যেতে পারে।

- মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করবে। এছাড়া, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য তাদের ঊর্দ্ধতন কার্যালয় কিংবা দপ্তর/সংস্থা এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।

- এছাড়া, যাবতীয় কার্যক্রমের বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নের লক্ষ্যে তৃতীয় কোন পক্ষের (Third Party) সহযোগিতা গ্রহণের মাধ্যমে জনমত জরিপসহ আনুষঙ্গিক ব্যবস্থা প্রচলন করা যেতে পারে।

People expect good service---
------ Few are willing to give it.

করণীয়

- সংশ্লিষ্ট সকলের সাথে আলোচনা করে নির্ধারিত গাইড লাইন্স অনুযায়ী একটি বিস্তারিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বুকলেট প্রণয়ন;
- প্রকাশিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বুকলেট সংশ্লিষ্ট সকলের জ্ঞাতার্থে বিতরণ;
- গুরুত্বপূর্ণ সেবা সমূহের তথ্য সম্বলিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রকাশ্য স্থানে স্থাপন;
- প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েব সাইটে প্রকাশ এবং প্রয়োজনে নিয়মিত পরিমার্জন;
- সকল কর্মকর্তা –কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের আয়োজন।
- নিয়মিত পরিবীক্ষণ *(Regular, Periodic ,Third party)*
- অধঃস্তন অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ

ধন্যবাদ