

“শেখ হাসিনার বারতা
নারী-পুরুষ সমতা”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-২ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
www.mowca.gov.bd



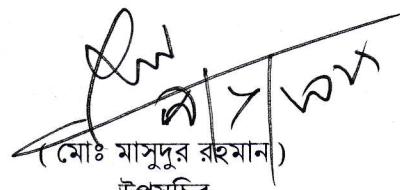
নং-৩২.০০.০০০০.০১৯.১৬.০২৫.২০-৪৫২

তারিখঃ ০৯/০৬/২০২১ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ শীর্ষক ব্রেমাসিক
প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

সূত্রঃ ০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০.১০৫, তারিখঃ ০৬ মে, ২০২১

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে সূত্রস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ
প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ শীর্ষক ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী এতদসংগে প্রেরণ
করা হলো।



(মোঃ মাসুদুর রহমান)
উপসচিব

ফোনঃ ৯৫৪০১৯৩

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দ্রঃ আঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা।

অনুলিপিঃ

✓ ০৫। প্রোগ্রামার, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
ওয়েবসাইটে আপলোড এর অনুরোধসহ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-২ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব ফরিদা পারভীন অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
সভার তারিখ ও সময়	:	২৩/০৫/২০২১, অপরাহ্ন ১.৩০ ঘটিকা।
উপস্থিতি	:	জুম প্লাটফর্মে

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করার জন্য অনুরোধ করেন। শুরুতে বিগত সভার কার্যবিবরণী সভায় পাঠ করে শুনানো হয় এবং কোন সংশোধনী না থাকায় তা সর্বসম্মতিক্রমে দৃঢ়ীকরণ করা হয়। সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-২) সভাকে জানান, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২০-২১ এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এর কার্যক্রম ১.৪ মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ে অদ্যকার সভাটি আহবান করা হয়েছে। গত সভাটি ১১/০৩/২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

- (ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রতিনিয়ত হালনাগাদ করে স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।
- (খ) সিটিজেনস চার্টার মুদ্রণ এবং বাঁধাই করে দর্শনীয় স্থানে স্থাপন করতে হবে।
- (গ) কোভিড-১৯ পরিস্থিতির কারণে যথাযথ স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।

২। সভাকে জানানো হয়, গত সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ করা হচ্ছে। সিটিজেনস চার্টার মুদ্রণ এবং বাঁধাই করে দর্শনীয় স্থানে স্থাপন কার্যক্রম চলমান আছে। করোনা পরিস্থিতির কারণে কিছুটা বিলম্ব হয়েছে। সভাপতি, সেবা-সংক্রান্ত কার্যক্রম বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমে সেবাগ্রহিতা/ অংশীজন/নাগরিকদের অবহিতকরণ কার্যক্রম অব্যাহত রাখার অনুরোধ করেন। এছাড়া, অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদ করে স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করার এবং যথাযথ স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করে সেবা প্রদান নিশ্চিত জন্য জন্য দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিদের অনুরোধ করেন।

৩। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

- (ক) নির্দিষ্ট ফরম্যাট অনুযায়ী মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ করে স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।
- (খ) সিটিজেনস চার্টার মুদ্রণ এবং বাঁধাই করে দ্রুত দর্শনীয় স্থানে স্থাপন করতে হবে।
- (গ) যথাযথ স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।

৪। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/- ২৫/৫/২০২১

(ফরিদা পারভীন)

অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)

নং-৩২.০০.০০০০.০১৯.১৬.০২৫.২০-৩৯২

তারিখঃ ২৫/০৫/২০২১ খ্রি:

বিতরণ (জ্যোত্তার ভিত্তিতে নয়) ০৪

- ০১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জয়িতা ফাউন্ডেশন, ঢাকা।
- ০২। মহাপরিচালক, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ৩৭/৩ ইঙ্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা।
- ০৩। নির্বাহী পরিচালক, জাতীয় মহিলা সংস্থা, ঢাকা।
- ০৪। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিশু একাডেমি, ঢাকা।
- ০৫। সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৬। উপসচিব (প্রশিক্ষণ), মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৭। উপসচিব (প্রশাসন-১), (প্রশিক্ষণ), মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৮। প্রোগ্রামার, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৯। সচিবের একান্ত সচিব, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(মোঃ আবুল কালাম আজাদ)
সহকারী সচিব
ফোনঃ ৯৫৪০১৯৩

২৫/০৫/২০২১