

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

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

সভাপতি	:	জনাব ফরিদা পারভীন অতিরিক্ত সচিব (সচিবের রুটিন দায়িত্বে) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সভার তারিখ ও সময়	:	২৭ সেপ্টেম্বর, ২০২০, বেলা ১১.০০ ঘটিকা।
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-'ক'

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-২)'কে অদ্যকার সভা আহ্বানের উদ্দেশ্য সম্পর্কে সভাকে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করেন। 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 বছরে ০৪টি সভার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। তিনি বলেন, সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) হচ্ছে নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি বা দলিল যেখানে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কাদের কি ধরনের সেবা প্রদান করবে, কি পরিমাণ প্রদান করবে, কত সময়ের মধ্যে প্রদান করবে, কোন ধরনের সেবা পেতে কি পরিমাণ খরচ হবে এবং যথাযথভাবে সেবা না পেলে তার প্রতিকারের জন্য জনগন কোথায় ও কি প্রক্রিয়ায় অভিযোগ দাখিল করবে তার বিস্তারিত বর্ণনা লিপিবদ্ধ করা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে।

২। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা এবং অনুমোদিত ফরম্যাট মোতাবেক সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করে থাকে। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) আপলোড করা আছে। প্রতিশুত সেবাসমূহ (১) নাগরিক সেবা (২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং (৩) অভ্যন্তরীণ সেবা এ তিনি ধরণের বলে বিবেচিত হয়। মন্ত্রণালয় সাধারণতঃ সরাসরি নাগরিক সেবা প্রদান করে না। মন্ত্রণালয়ের অধিনস্থ দপ্তর/সংস্থা নাগরিক সেবা প্রদান করে থাকে। যে সেবা নাগরিককে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা হতে সরাসরি প্রদান করা হয় তাকে নাগরিক সেবা বলা হয়। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা। সরকারি যেকোন প্রতিষ্ঠান, প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে বিবেচিত। এছাড়া, সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবা বলে।

৩। উপসচিব (প্রশাসন-১) বলেন, ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ তারিখে সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ৬ষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার এর ফরম্যাট অনুমোদন করা হয়। অনুমোদিত সিটিজেনস চার্টারে ৭টি কলাম রয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশুতির বিভিন্ন কলাম কিভাবে পূরণ করতে হবে তার বিস্তারিত বর্ণনা সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রণয়ন নির্দেশিকা, ২০১৭ তে রয়েছে। তবে, সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়নে অস্পষ্টতা দূরীকরণে মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের জন্য একদিনের একটি প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন। সভাপতি, মন্ত্রণালয়ের সেবা-সংক্রান্ত কার্যক্রম বিভিন্ন মেলা বা উठান বৈঠকের মাধ্যমে সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করা, সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ করা এবং এ বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করার জন্য সংশ্লিষ্টদের অনুরোধ করেন।

—

৪। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

- (ক) মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটের পাশাপাশি বিভিন্ন মেলা বা উठান বৈঠকের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশুতি
(সিটিজেনস চার্টার) সম্পর্কে নাগরিকদের অবহিত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- (খ) সেবা প্রদান প্রতিশুতি নির্ভুলভাবে প্রগায়নে কর্মকর্তাদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।
- (গ) মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার অবিলম্বে হালনাগাদ করতে হবে।

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

নথি
৫০১০/১২০২০
(ফরিদা পারভীন)
অতিরিক্ত সচিব
(সচিবের রুটিন দায়িত্বে)

নং-৩২.০০.০০০০.০১৯.১৬.০২৫.২০- ৫২৬,

তারিখঃ ৩০/০৯/২০২০ খ্রিঃ

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

- ০১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জয়তা 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 (প্রশাসন-১), (প্রশিক্ষণ), মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৭। প্রোগ্রামার, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৮। সচিবের একান্ত সচিব, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৯। সচিবের একান্ত সচিব, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১০/৯/২০২০
(মোঃ মাসুদুর রহমান)
সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২)
ফোনঃ ৯৫৪০১৯৩