

ক্রমিক
সংক্রান্ত
সংক্রান্ত
সংক্রান্ত
এ, ও
অতিরিক্ত সেকেন্ডারি (সি) মেম্বার

2100-...-9024
05.12.24

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
সুশাসন অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd

ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত
ক্রমিক	সংক্রান্ত

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০১.১৭.১৫৫

তারিখ: ২৩ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে, সেবা প্রদান কার্যক্রমে শৃঙ্খলা আনয়ন, নাগরিকদের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি এবং সরকারি দপ্তর/সংস্থার কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের উদ্যোগে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ, মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর ও সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহে নির্ধারিত ফরম্যাটে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন ও সুনির্দিষ্ট নিয়মে ওয়েবসাইটে উপস্থাপন (কপি সংযুক্ত) নিশ্চিত করা হচ্ছে। সকল দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা ও প্রবর্তন করা হয়েছে।

০২। তবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রমে জনমানুষের সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করা যায়নি। সাধারণভাবে পরিলক্ষিত কিছু ত্রুটি/বিচ্যুতির কারণে এ প্রাটফরম সাধারণ মানুষের নিকট ব্যাপকভাবে পরিচিত হয়ে উঠতে পারেনি। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সাম্প্রতিক পর্যালোচনায় সচরাচর পরিলক্ষিত ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ নিয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উপস্থাপন করা হলো:

- ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সকল সেবার তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা হচ্ছে না;
- খ) সেবার জন্য প্রয়োজনীয় ফরমস/আবেদন ফরমস সহজীকরণের উদ্যোগ নেওয়া হচ্ছে না;
- গ) সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন/ফরমস/প্রস্তাব লিঙ্ক আকারে সংযুক্ত করা হচ্ছে না;
- ঘ) আর্থিক বিষয়ের সুস্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করা হচ্ছে না;
- ঙ) সেবা প্রদানকারীর বিবরণ সেলফোন নম্বরসহ উল্লেখ করা হচ্ছে না;
- চ) অভিযোগের বিষয়টি সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হচ্ছে না অর্থাৎ কোনো নাগরিক সরকারি দপ্তর/সংস্থা থেকে কোনো কাম্বিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা হিসাবে উল্লেখ করা হচ্ছে না; এবং
- ছ) আওতাধীন দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ পূর্বক হালনাগাদ করে যথাসময়ে এবং যথানিয়মে ওয়েবসাইটে উপস্থাপন নিশ্চিত করা হচ্ছে না।

০৩। এতদপ্রেক্ষিতে, প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত হালনাগাদ করার উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রমের কার্যকর বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান কার্যক্রমে নিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীকৃৎকে অর্পিত দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করা প্রয়োজন।

০৪। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রাটফরমে জনগণের সম্পৃক্ততা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে যেমন যথাযথভাবে অংশীজনের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন প্রয়োজন, তেমনি উপস্থাপিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির মান উন্নয়ন করাও জরুরি। প্রসঙ্গত, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত প্রাটফরমের মাধ্যমে সেবা সংক্রান্ত সকল প্রশ্নের যৌক্তিক সমাধান নিশ্চিত করা সম্ভব না গেলে এবং যথাসময়ে হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে সুনির্দিষ্ট নিয়মে উপস্থাপন করা না হলে কখনও এ প্রাটফরমে জনমানুষের সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করা যাবে না বা সাধারণ মানুষের কাছে জনপ্রিয় করে তোলা যাবে না।

০৫। এমতাবস্থায়, উল্লিখিত সাধারণ ত্রুটি-বিচ্যুতি সংশোধনপূর্বক নিজ দপ্তর ও আওতাধীন উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ওয়েবসাইটে উপস্থাপনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

০২৩

০৮-১২-২০২৪
মোঃ মখলেছুর রহমান
যুগ্মসচিব
৪১০৫০৯৯০ (ফোন)
৯৫১৩৩০২ (ফ্যাক্স)
gg_sec@cabinet.gov.bd

জেলা প্রশাসক (সকল)।

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০১.১৭.১৫৫/১ (৪)

তারিখ: ২৩ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। বিভাগীয় কমিশনার (সকল)।
- ২। অতিরিক্ত সচিব, জেলা ও মাঠ প্রশাসন অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
- ৩। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সংস্কার অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৪। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।



০৮-১২-২০২৪
মোঃ মখলেছুর রহমান
যুগ্মসচিব