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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) পরিবীক্ষণ (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সভা বিগত ২৭ মার্চ ২০২৩ তারিখে জনাব ইশরাত চৌধুরী, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ) এর সভাপতিত্বে তাঁর অফিস কক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় ০৭ মার্চ ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ পর্যালোচনা করা হয় (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত):

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক অনুষ্ঠিত ০৭ মার্চ ২০২৩ তারিখের সভার সিদ্ধান্তসমূহ (সুরক্ষা সেবা বিভাগ সংশ্লিষ্ট) নিম্নরূপ:

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখার ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্র মোতাবেক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা (মোট ১১টি নির্দেশনা অনুসরণপূর্বক);
(খ) স্বল্প সময়ের মধ্যে হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্নপূর্বক স্ব স্ব অফিসের ওয়েবসাইটে আপলোড করা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির উল্লিখিত সিদ্ধান্তসমূহের আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় (পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত):

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখার ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্র মোতাবেক এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করা;
(খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রতি হালনাগাদকরণের কার্যক্রম বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ২০২২-২০২৩ এ উল্লেখিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে কিনা তা যাচাই-বাছাই করা;

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি:
সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ৩০ মার্চ ২০২৩ তারিখে যাচাই-বাছাইপূর্বক দেখা যায় -

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখার ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্রে উল্লেখিত মোট ১৩টি নির্দেশনা অনুসরণপূর্বক এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ করা হয়েছে। তবে ১০টি নাগরিক সেবা, ২১টি প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং ০৭টি অভ্যন্তরীণ সেবার ফরম প্রস্তুতের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান বরাবর দাপ্তরিক পত্র প্রেরণ করা হয়েছে। অন্যান্য সেবার জন্য ফরমসমূহ লিংক আকারে এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভূক্ত করে হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্নপূর্বক এ বিভাগের ওয়েবসাটে প্রকাশ করা হয়েছে। অবশিষ্ট ফরমসমূহ প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে চলতি অর্থবছরের চর্তুথ কোয়ার্টারে হালনাগাদ করা হবে।

(খ) চলতি অর্থবছরের তৃতীয় কোয়ার্টারে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কাজ ২৩ মার্চ ২০২৩ তারিখে সম্পন্ন করা হয় এবং সচিব মহোদয়ের অনুমতিক্রমে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে ২৮ মার্চ ২০২৩ তারিখে প্রকাশ করা হয়েছে।

৩. এছাড়াও সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির ২৭ মার্চ ২০২২ তারিখের সভায় নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ সময়ে (ক) নাগরিকত্ব যাচাই (নাগরিক সেবা) (খ) No Visa Required for Travel to Bangladesh (NVR) (বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিক, বাংলাদেশী নাগরিকের বিদেশী Spouse ও পরিবারের অন্যান্য সদস্যদের জন্য) প্রদান (নাগরিক সেবা) (গ) অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত (প্রাতিষ্ঠানিক সেবা) এবং (ঘ) বিভিন্ন আইন/নীতিমালার উপর মতামত (অভ্যন্তরীণ সেবা) কার্যক্রমে কতটি আবেদন গৃহীত হয়েছে, কতটি আবেদন সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করা হয়েছে তা যাচাই করা।

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি:
পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক সংশ্লিষ্ট শাখার প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট যাচাই-বাছাইপূর্বক দেখা যায় –

(ক) জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ 'নাগরিকত্ব যাচাই' নাগরিক সেবায় মোট ৫৮৯ জনের আবেদন পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে গৃহীত হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে ৪০৩ জনের আবেদন নিষ্পন্নপূর্বক পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে, অবশিষ্ট ১৮৬ জনের আবেদন নিষ্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তি বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখায় বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে;

(খ) জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ সময়ে 'No Visa Required for Travel to Bangladesh (NVR) প্রদান' নাগরিক সেবায় মোট ১৫টি আবেদন গৃহীত হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে ১৫টি আবেদন নিষ্পন্নপূর্বক ৩৪ জনকে NVR প্রদান করা হয়েছে;

(গ) জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ সময়ে 'অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত' প্রাতিষ্ঠানিক সেবায় ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর হতে ০৩ মার্চ ২০২৩ তারিখে ০১টি এবং কারা অধিদপ্তর হতে ২০ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে ০১টি আবেদন গৃহীত হয়। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের বর্ণিত অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে ১০ এপ্রিল ২০২৩ তারিখে ত্রিপক্ষীয় সভা অনুষ্ঠিত হবে। কারা অধিদপ্তর বর্ণিত অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি আইটি ও জনসেবা অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণের লক্ষ্যে কার্যক্রম চলমান আছে।

(ঘ) জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ সময়ে 'বিভিন্ন আইন/নীতিমালার উপর মতামত' অভ্যান্তরীণ সেবায় মোট ০৪টি আবেদন গৃহীত হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে ০২টি আবেদন নিষ্পন্ন করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০২টি আবেদন নিষ্পত্তির লক্ষ্যে কার্যক্রম চলমান আছে।

৫. সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ মেয়াদে গৃহীত ০৬টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা হয়েছে এবং সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের শতকরা হার ১০০%। প্রতিবেদনটি সংশ্লিষ্ট সকলের সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

৩০/০৫/২০২৩	৩০/০৫/২০২৩	৩০/০৫/২০২৩
নিপু হালদার সহকারী প্রোগ্রামার সুরক্ষা সেবা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	প্রকৌ: মো: আইয়ুব হোসেন প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল সুরক্ষা সেবা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	ইসরাত চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব সুরক্ষা সেবা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়।