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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) পরিবীক্ষণ (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সভা বিগত ২২ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে জনাব ইসরাত চৌধুরী, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ) এর সভাপতিত্বে তাঁর অফিস কক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় ০৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ 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 ০৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখের সভার সিদ্ধান্তসমূহ:

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান" অংশে আবেদন পত্র শব্দের পরিবর্তে আবেদনপত্র, ছায়ালিপি/অনুলিপি/ফটোকপি শব্দের পরিবর্তে ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সত্যায়িত ফটোকপি) শব্দ দিয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা;

(খ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তার অংশে কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল হালনাগাদ করা;

(গ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে জিআরএস অংশে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের জন্য নিষ্পত্তির সময়সীমা মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস আকারে হালনাগাদ করা;

(ঘ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত/হালনাগাদের সময় জিআরএস অংশসহ সকল ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক অনুসরণ 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) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান" অংশে আবেদন পত্র শব্দের পরিবর্তে আবেদনপত্র, ছায়ালিপি/অনুলিপি/ফটোকপি শব্দের পরিবর্তে ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সত্যায়িত ফটোকপি) শব্দ প্রতিস্থাপিত করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করা;

(খ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে প্রতিটি সেবার বিপরীতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তার অংশে কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই-বাছাই করা;

(গ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে জিআরএস অংশে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের জন্য নিষ্পত্তির সময়সীমা মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস আকারে হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই-বাছাই করা;

(ঘ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত/হালনাগাদের সময় জিআরএস অংশসহ সকল ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক অনুসরণ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি:
সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে যাচাই-বাছাইপূর্বক দেখা যায় -

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান" অংশে আবেদন পত্র শব্দের পরিবর্তে আবেদনপত্র, ছায়ালিপি/অনুলিপি/ফটোকপি শব্দের পরিবর্তে ফটোকপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সত্যায়িত ফটোকপি) শব্দ প্রতিস্থাপিত করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্ন করা হয়েছে;

(খ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তার অংশে কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল প্রযোজ্য ক্ষেত্রে শাখা রদবদল অনুযায়ী হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্ন করা হয়েছে;

(গ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে জিআরএস অংশে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের জন্য নিষ্পত্তির সময়সীমা মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস আকারে হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্ন করা হয়েছে।

(ঘ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত/হালনাগাদের সময় জিআরএস অংশসহ সকল ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক অনুসরণ করা হয়েছে।

৩. এছাড়াও সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির ২২ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখের সভায় নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ সময়ে (ক) বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত পুলিশ ক্লিয়ারেন্স/জন্মসনদসহ অন্যান্য সনদ/ভ্রমণ সংক্রান্ত কাগজপত্র সত্যায়ন (নাগরিক সেবা) (খ) জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র (প্রাতিষ্ঠানিক সেবা) এবং (গ) অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ) মঞ্জুর (অভ্যান্তরীণ 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) জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ 'বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত পুলিশ ক্লিয়ারেন্স/জন্মসনদসহ অন্যান্য সনদ/ভ্রমণ সংক্রান্ত কাগজপত্র সত্যায়ন' নাগরিক সেবায় মোট ২০১টি আবেদন গৃহীত হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে ২০১টি আবেদন নিষ্পন্ন করা হয়েছে;

(খ) জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ সময়ে 'জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র' প্রাতিষ্ঠানিক সেবায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে কারা অধিদপ্তরের প্রস্তাব অনুযায়ী ২৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে ৪৩০ স্মারকমূলে ১৫৫টি ডেপুটি জেলার এবং ২৭টি মহিলা ডেপুটি জেলার পদে সরাসরি নিয়োগের মাধ্যমে পূরণের জন্য ছাড়পত্র প্রদান করা হয়েছে। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের প্রস্তাব অনুযায়ী ১৪ জুলাই ২০২২ তারিখে ১৬৭ স্মরকমূলে ১৭৩টি সিপাই এবং ১৭ জুলাই ২০২২ তারিখে ১৬৮ স্মরকমূলে ০১টি গ্রন্থাগার সহকারী, ০৬টি ওয়ারলেস অপারেটর, ০৬টি অফিস সহায়ক পদে নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান করা হয়েছে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের প্রস্তাব অনুযায়ী ০৮ আগস্ট ২০২২ তারিখে ৩০৪ স্মারকমূলে ২৫টি স্টেশন অফিসার, ১১৪টি ড্রাইভার, ০১টি মাস্টার ড্রাইভার (মেরিন), ০১টি ইঞ্জিন ড্রাইভার (মেরিন),

০১টি স্পীডবোট ড্রাইভার, ৬৪৪টি ফায়ারফাইটার, ০৭টি ডুবরি, ০৩টি নার্সিং এ্যাটেনডেন্ট এবং ২১ জুলাই ২০২২ তারিখে ২৮৭ স্মরকমূলে ১০টি স্টেশন অফিসার, ০২টি স্টাফ অফিসার পদে নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান করা হয়েছে। বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের প্রস্তাব অনুযায়ী ১৯ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে ১০৮ স্মারকমূলে ০৩টি সাঁট-লিপিকার কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, ০১টি সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, ১৬টি অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, ০১টি এসিস্ট্যান্ট একাউন্ট্যান্ট পদে নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান করা হয়েছে।

(গ) জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ সময়ে 'অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ) মঞ্জুর' অভ্যান্তরীণ সেবায় মোট ১৬টি আবেদন গৃহীত হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে ১৬টি আবেদন নিষ্পন্ন করা হয়েছে।

৫. সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ মেয়াদে গৃহীত ০৭টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা হয়েছে এবং সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের শতকরা হার ১০০%। প্রতিবেদনটি সংশ্লিষ্ট সকলের সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

২৭.০৭.২০২২
প্রকৌঃ মোঃ আইয়ুব হোসেন
প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

২৭/৭/২২
দিলসাদ বেগম
উপসচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ই. চৌধুরী
২৭/০৭/২০২২
ইসরাত চৌধুরী
অতিরিক্ত সচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়