গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
আইসিটি সেল

সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের নিমিত্ত সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম সভার কার্যবিবরণী।

---

| | |
|---|---|
| সভাপতি | সৈয়দ বেলাল হোসেন<br>অতিরিক্ত সচিব |
| সভার তারিখ | ০৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ |
| সভার সময় | সকাল ১০:০০ টা |
| স্থান | জুম অনলাইন প্ল্যাটফরম |
| উপস্থিতি | পরিশিষ্ট-'ক' |

উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম আরম্ভ করা হয়। অতঃপর সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব (প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ) কে অনুরোধ করা হলে নিম্নরূপে আলোচ্য বিষয়সমূহ সভায় উপস্থাপন করা হয়:

**১.০ আলোচ্য বিষয়ঃ** সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রতি অর্থবছরে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ।

**১.১ আলোচনাঃ** সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ সুরক্ষা সেবা বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর ১.৪ কার্যক্রমের আওতায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের উপর বিস্তারিত আলোচনা করেন। এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব সভায় অবহিত করেন, জুন ২০২২ মাসে সর্বশেষ এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সচিব মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। এ ছাড়াও সুরক্ষা সেবা বিভাগের হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এ বিভাগের সকল কর্মকর্তাবৃন্দকে দাপ্তরিক ই-মেইল এবং ই-নথি মারফত প্রেরণ করা হয়েছে এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপর কোন মতামত থাকলে তা আইসিটি সেলে প্রেরণের অনুরোধ করা হয়। সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব সভায় অবহিত করেন, সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান" অংশে কিছু কিছু শব্দ যেমন আবেদন পত্র/আবেদনপত্র/ছায়ালিপি/অনুলিপি/ফটোকপি ইত্যাদি শব্দ পবিবর্তনপূর্বক সব সেবায় প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সহজবোধ্য একই ধরণের শব্দ ব্যবহার করা যেতে পারে। পরবর্তীতে বিষয়টি নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভায় সুরক্ষা সেবা বিভাগের কিছু কর্মকর্তার শাখা পরিবর্তন এবং একজন নতুন কর্মকর্তা যোগদান করায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তার অংশে কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল হালনাগাদ করার জন্য আলোচনা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ মোতাবেক 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 দেয়ার জন্য সভায় আলোচনা হয়।

সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ কর্তৃক পর্যালোচনাপূর্বক দেখা যায় ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সর্বশেষ ২৮ আগস্ট ২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সর্বশেষ ০৭ এপ্রিল ২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সর্বশেষ ২৮ জুন ২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে। কারা অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সর্বশেষ ৩০ জুন ২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে, তবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত/হালনাগাদের সময় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুযায়ী কিছু কিছু ক্ষেত্রে ব্যতয় পরিলক্ষিত হয়েছে। সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুত/হালনাগাদের সময় জিআরএস অংশসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুসরণ করার বিষয়ে বিশদ আলোচনা হয়।

**১.২ সিদ্ধান্তঃ**

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে "প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান" অংশে আবেদন পত্র/আবেদনপত্র 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।

**২.০ আলোচ্য বিষয়ঃ বিবিধ।**

**২.১ আলোচনাঃ** সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদ্যমান সেবার ফরম এবং অনলাইন সেবার লিংক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভূক্ত করার বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বিদ্যমান সেবার ফরম এবং অনলাইন সেবার লিংক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভূক্ত করে পিডিএফ ফাইল আকারে ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং স্বাক্ষরিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রমাণক হিসাবের সংরক্ষণের জন্য সভায় উপস্থিত সবাই মতামত দেন।

**২.২ সিদ্ধান্তঃ**

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদ্যমান সেবার ফরম এবং অনলাইন সেবার লিংক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভূক্তপূর্বক পিডিএফ ফাইল আকারে ওয়েবসাইটে প্রকাশ;

(খ) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্ব স্ব অফিসের যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্বাক্ষরিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রমাণক হিসাবের সংরক্ষণ।

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

সৈয়দ বেলাল হোসেন
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.১৬৮

তারিখ: ৩১ ভাদ্র ১৪২৯
১৫ সেপ্টেম্বর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) সকল কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

২) অধিদপ্তর প্রধান (সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ (সভার সিদ্ধান্ত মোতাবেক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার অনুরোধসহ)

৩) যুগ্মসচিব (সংযুক্ত), সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৪) উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৫) সহঃ প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধ করা হলো)

মোঃ আইয়ুব হোসেন
প্রোগ্রামার