গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
আইসিটি সেল

২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	ইসরাত চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব
সভার তারিখ	৩১ মে ২০২৩
সভার সময়	দুপুর ১২:৩০ টা
স্থান	অডিটরিয়াম, প্রধান কার্যালয়, কারা অধিদপ্তর, ৩০/৩ উমেশ দত্ত রোড, বকশী বাজার, ঢাকা
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-'ক'

উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রোগ্রামার ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে অনুরোধ করা হয়। অতঃপর সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রোগ্রামার নিম্নরূপে আলোচ্য বিষয়সমূহ উপস্থাপন করেন:

১.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের কর্মকর্তা এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের কর্মকর্তাবৃন্দের সাথে সুরক্ষা সেবা বিভাগের নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা সম্পর্কিত অবহিতকরণ ও মতামত বিনিময়।

১.১ আলোচনা: সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রোগ্রামার সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দকে অবহিত করেন যে ২৮ মার্চ ২০২৩ তারিখে সর্বশেষ এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সচিব মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে সুরক্ষা সেবা বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। এ ছাড়াও হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এ বিভাগের সকল কর্মকর্তাবৃন্দকে দাপ্তরিক ই-মেইল এবং ই-নথি মারফত প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে সুরক্ষা সেবা বিভাগে ২৪টি নাগরিক, ৪৮টি প্রাতিষ্ঠানিক এবং ৫৩টি অভ্যন্তরীণ সেবা চালু আছে। সভাপতির প্রারম্ভিক বক্তব্যে সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে অবহিত করা হয় যে সোনার বাংলা গড়ায় প্রত্যয়ে ২০১২ সালে মন্ত্রপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন করা হয় এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে গৃহীত অনেক কার্যক্রমের মধ্যে স্ব স্ব সরকারি অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রতি অর্থবছরের প্রত্যেক কোয়ার্টারে হালনাগাদ করে স্ব স্ব অফিসের তথ্য বাতায়নের প্রকাশ করা হচ্ছে। সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের অধিকাংশ সেবাই সরাসরি নাগরিক কেন্দ্রীক হওয়ায় সেবা প্রত্যাশী সাধারণ নাগরিকদেরকে অধিকতর সহজভাবে এবং দ্রুততার সাথে সেবা প্রদানের বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভায় উপস্থিত সুরক্ষা সেবা বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দ সভায় অবহিত করেন যে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সংশ্লিষ্ট স্ব স্ব শাখার সেবা প্রদানে বিদ্যমান পদ্ধতির চেয়ে আরো অধিকতর সহজ পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের জন্য কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে।

পরবর্তীতে সভাপতি সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদানে কোন ধরনের প্রতিবন্ধকতা, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নৈতিকতা/স্বচ্ছতার সাথে সেবা পাওয়া যাচ্ছে কিনা তার উপর সভায় মুক্ত আলোচনা জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে আহ্বান জানান।

বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), জনাব মোঃ শিহাব উদ্দিন খান সভায় অবহিত করেন যে ICAO Standards অনুযায়ী একজন কর্মকর্তা ০১ দিনে সর্বোচ্চ ১৫ জনের MRP/e-Passport এর আবেদন যাচাই-বাছাই সম্পন্ন করতে পারেন। কিন্তু বর্তমানে বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের দয়িত্বপ্রাপ্ত ০১ জন কর্মকর্তা গড়ে ১০০ টিরও বেশী আবেদন যাচাই-বাছাই করেন, যার ফলে অধিকাংশ সময় দাপ্তরিক কাজ মানসম্মত রাখা সম্ভব হয় না। প্রতিদিনের প্রাপ্ত গড় আবেদনের সংখ্যা এবং ICAO Standards অনুযায়ী আবেদন নিষ্পত্তির জন্য বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের আরোও জনবল নিয়োগের ব্যাপারে সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রাতিষ্ঠানিক সেবার সহযোগীতা কামনা করেন।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সহকারী পরিচালক, জনাব মোঃ মানিকুজ্জামান সভায় অবহিত করেন যে সম্প্রতি ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক Fire Rescue App চালু করা হয়েছে। পরবর্তীতে সভায় App টির ব্যবহার সম্পর্কে নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভাপতি App টি থেকে সাধারণ ব্যবহারকারীরা কি কি সুবিধা পাবেন তা ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভূক্ত করার আহ্বান জানান।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তররের সহকারী পরিচালক, জনাব সুব্রত সরকার শূভ সভায় অবহিত করেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রিন্ট করে স্ব স্ব অফিসের সামনে প্রদর্শন করার কথাও থাকলে বর্তমান অধিকাংশ সময় তা মান্য করা হচ্ছে না। এতে করে অনেক সেবা প্রত্যাশী অফিসের সেবা প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হচ্ছে। বিষয়টি নিয়ে পরবর্তীতে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ নাগরিক সেবার তালিকার শুধু শিরোনাম প্রিন্ট করে স্ব স্ব অফিসের সামনে প্রদর্শন করা এবং বিস্তারিত তথ্যের জন্য স্ব স্ব অফিসের ওয়েবসাইট উল্লেখ করার বিষয়ে মতামত দেন।

কারা অধিদপ্তরের সহকারী কারা মহাপরিদর্শক (প্রশাসন), জনাব মোঃ মাইন উদ্দিন ভূঁইয়া সভায় অবহিত করেন যে অনেক সময় বন্দীদের আত্মীয়-স্বজন বন্দীদের সাথে ভিডিও কলের মাধ্যমে কথা বলতে চান এবং বন্দিদের এক কারাগার থেকে অন্য কারাগারে স্থানান্তরের আবেদন করেন। বর্তমানে কারা বিধি অনুসারে ভিডিও কলের সুবিধা নেই। বন্দিদের এক কারাগার থেকে অন্য কারাগারে স্থানান্তরের জন্য কারাগারের অবস্থান, কোর্টের অবস্থান ইত্যাদি বিষয় নির্ভর করে। বর্ণিত দুটি বিষয়ে কিভাবে সেবা প্রদান করা যায় সে বিষয়ে তিনি সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রাতিষ্ঠানিক সেবার সহযোগিতা কামনা করেন।

১.২ সিদ্ধান্ত:
(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী প্রাতিষ্ঠানিক সেবার মাধ্যমে অধিদপ্তরসমূহের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লজিস্টিক সাপোর্টসহ দক্ষ জনবল নিয়োগ/পদায়ন/পদোন্নতির জন্য গৃহীত উদ্যোগ অব্যাহত রাখা;
(খ) নতুন কোন সেবা চালু হলে দ্রুততম সময়ের মধ্যে স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অন্তর্ভূক্ত এবং সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করার জন্য প্রচারণার উদ্যোগ গ্রহণ করা;
(গ) স্ব স্ব অফিসের নাগরিক সেবার তালিকার শুধু শিরোনাম প্রিন্ট করে স্ব স্ব অফিসের সামনে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
(ঘ) অধিদপ্তর কর্তৃক নতুন কোন সেবা চালুর বিষয়ে প্রস্তাব থাকলে তা দ্রুত সময়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা।

২.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের কর্মকর্তা এবং সেবা প্রত্যাশী সাধারণ নাগরিকদের সাথে সুরক্ষা সেবা বিভাগের নাগরিক এবং প্রাতিষ্ঠানিক সেবা সম্পর্কিত অবহিতকরণ ও মতামত বিনিময়।

২.১ আলোচনা: সভায় লালবাগ, ঢাকা থেকে আগত জনাব মহসিন আজাদ সভায় জানান, অনেক সময় কারাগারে বন্দী

গুরুতর অসুস্থ হলে কারাগারের বাহিরে হাসপাতালে প্রেরণ করা হয় কিন্তু বিষয়টি বন্দীর আত্মীয়-স্বজনদের জানানো হয় না। দোহার, ঢাকা থেকে আগত জনাব মোঃ মোক্তার হোসনে সভায় অবহিত করেন, অনেক সময় কারাগারের অবস্থান এবং বন্দির আত্মীয়-স্বজনের পরিবারের ঠিকানা দূরবর্তী হলে বন্দির সাথে দেখা-সাক্ষাৎ করা ব্যয়বহুল এবং সময় স্বাপেক্ষ হয়ে পড়ে। এই সমস্যা সমাধানের জন্য কারাগারে বন্দিদের সাথে তাঁর আত্মীয়-স্বজনের ভিডিও কলের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন। একই বিষয়ে ঢাকার জুরাইন থেকে সভায় যোগদানকারী জনাব মোঃ শাকিল সরদার প্রতি সপ্তাহে ১০ মিনিট ভিডিও কলের জন্য অনুরোধ করেন। ঢাকার শান্তিনগর থেকে ইয়াসমিন আক্তার সভায় একটা নির্দিষ্ট সময় পর পর সরাসরি কারাগারে বন্দীদের সাথে দেখা করার বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ জানান।

জনাব মোহাম্মদ আবদুর রশিদ টিপু, সিইও, মার্ট ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড কনসালটেন্সি, সভায় অবহিত করেন ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক বহুতল ভবনের ফায়ার সেফটি প্ল্যানের এনওসি প্রদানের ক্ষেত্রে দীর্ঘ সময় লেগে যায়। এতে করে অনেক সময় সেবা প্রত্যাশীদের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান করা সম্ভব হয় না।

বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি জনাব লুৎফর রহমান সভায় অবহিত করেন, অনেক সময় সাজাপ্রাপ্ত আসামীরা সাজার তথ্য গোপন করে মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠানে ভর্তি হয়, যা পরবর্তী সময়ে আইন-শৃঙ্খলা বাহিনী সাথে জটিলতা তৈরি হয়। বর্ণিত বিষয়ে মাদকদব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর এবং কারা অধিদপ্তরের সাথে সমন্বয় করা প্রয়োজন। অপর বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি জনাব হাসিবুল হক অবহিত করেন, বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠান পরিচালনার জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/স্থানীয় সিভিল সার্জনের নিকট হতে প্রত্যয়ন নেয়া প্রয়োজন হয়। কিন্তু বেশীরভাগ সময়ই স্থানীয় সিভিল সার্জন বর্ণিত বিষয়ের জন্য প্রত্যয়ন প্রদান করার অপরাগতা প্রকাশ করেন। তিনি মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের মাধ্যমে বর্ণিত বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা সকল সিভিল সার্জনকে অবহিত করা জন্য অনুরোধ জানান।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের সহকারী প্রোগ্রামার সভায় অবহিত করেন, সাধারণ সেবা প্রত্যাশীদের সুবিধার্থে বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের নতুন চালুকৃত হটলাইন নম্বর ন্যাশনাল ওয়েব পোর্টালের আওতায় সকল অফিস/প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা প্রয়োজন।

পরবর্তীতে সাধারণ সেবা প্রত্যাশীদের সকল প্রস্তাব নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভাপতি সাধারণ সেবা প্রত্যাশী কর্তৃক উপস্থাপিত প্রস্তাবনাসমূহ যাচাই-বাছাইপূর্বক বাস্তবায়নের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের সহয়োগীতার প্রয়োজন হলে তা দ্রত সময়ের মধ্যে অবগিত করার আহ্বান জানান।

২.২ সিদ্ধান্ত:

(ক) কারাগারে অবস্থিত বন্দির সাথে আত্মীয়-স্বজনের কথা বলার জন্য কারাবিধি অনুযায়ী ভিডিও কলের ব্যবস্থা করা যায় কিনা তা কারা অধিদপ্তর যাচাই-বাছাইপূর্বক সুরক্ষা সেবা বিভাগকে অবহিত করবে;

(খ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক বহুতল ভবনের ফায়ার সেফটি প্ল্যানের এনওসি প্রাপ্তির আবেদেনসমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করা;

(গ) বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠানে ভর্তির পূর্বে মাদকাসক্ত রোগী সাজাপ্রাপ্ত আসামী কিনা সে ব্যাপারে বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি প্রয়োজন মোতাবেক মাদকদব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর এবং কারা অধিদপ্তরের নিকট তথ্য সংগ্রহ করবেন। এ বিষয়ে মাদকদব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর এবং কারা অধিদপ্তর সহযোগীতা করবেন;

(ঘ) বেসরকারী মাদক নিরাময় প্রতিষ্ঠান পরিচালনার জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/স্থানীয় সিভিল সার্জন কর্তৃক প্রত্যয়ন প্রদানের জন্য মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করবে;

(ঘ) বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর নতুন চালুকৃত হটলাইন নম্বর ন্যাশনাল ওয়েব পোর্টালের আওতায় সকল অফিস/প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে প্রকাশ উদ্যোগ গ্রহণ করবে;

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

ইসরাত চৌধুরী
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.১২৭

তারিখ: ৪ আষাঢ় ১৪৩০
১৮ জুন ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) সকল কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

২) অধিদপ্তর প্রধান (সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ

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