গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
অগ্নি অনুবিভাগ

২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে বর্ণিত অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের সমন্বয়ে সিটিজেন চার্টার বিষয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী :

সভাপতি	:	ড. তরুণ কান্তি শিকদার অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও অর্থ সুরক্ষা সেবা বিভাগ
সভার তারিখ	:	২৭ সেপ্টেম্বর ২০২০
সময়	:	দুপুর ১২.৩০ মিনিট
স্থান	:	জুম অনলাইন প্লাটফরম

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের সমন্বয়ে আয়োজিত সিটিজেন চার্টার বিষয়ে অবহিতকরণ সভায় জুম অনলাইন প্লাটফরমে যুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। নাগরিক সেবা, নাগরিক সুরক্ষা ও নাগরিক মর্যাদা বৃদ্ধি করার মাধ্যমে দেশের সকল নাগরিকদের সুরক্ষা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ নাগরিক, আভ্যন্তরীণ এবং দাপ্তরিক সেবা প্রদানের জন্য কাজ করে যাচ্ছে। সভায় সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং এর বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থা প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের সাথে আজকের এই মতবিনিময় সভার আয়োজন। সভাপতি উপস্থিত দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিসহ সবাইকে তাঁদের নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অর্থাৎ কি ধরনের সেবা প্রদান করে, সেবাদানের পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবা প্রদানের ফি ইত্যাদি বিষয় সম্পর্কে আলোকপাত করার জন্য অনুরোধ জানান।

০২। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), ড. তরুণ কান্তি শিকদার জানান, কোভিড-১৯ মহামারি পরিস্থিতিতে সাধারণ ছুটিকালীন সময়েও সুরক্ষা সেবা বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ Office at Home Condition –এ থেকে নাগরিক এবং দাপ্তরিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কাজ করে গেছেন। সেলক্ষ্যে অনুবিভাগ প্রধানগণের মাধ্যমে টিম গঠনপূর্বক রোস্টার ডিউটির মাধ্যমে সকল দাপ্তরিক কার্যক্রম স্বাভাবিক রাখা হয়েছে। বর্তমানে কোভিড পরিস্থিতির মধ্যে New Normal Situation –এ স্বাস্থ্য বিধি অনুসরণ করে সকল প্রকার সেবা প্রদান করা হচ্ছে। সুরক্ষা সেবা বিভাগকর্তৃক প্রদত্ত নাগরিক সেবা সমূহ নিম্নরূপ:

২.১) দ্বৈত নাগরিকত্ব সনদপত্র প্রদান;
২.২) বৈবাহিক সূত্রে/বিনিয়োগকারী হিসেবে বিদেশী নাগরিকদের বাংলাদেশী নাগরিকত্ব সনদপত্র প্রদান;
২.৩) বাংলাদেশে স্থায়ী আবাসিক অধিকার সনদ প্রদান;
২.৪) বিদেশীদের বাংলাদেশে অবস্থানকালীন সময়ের জন্য পুলিশ ক্লিয়ারেন্স প্রদান;
২.৫) বাংলাদেশের নাগরিকত্ব পরিত্যাগ;
২.৬) অফিসিয়াল পাসপোর্ট হতে সাধারণ পাসপোর্টে রূপান্তরে অনাপত্তি;
২.৭) ভিসা অন এরাইভাল প্রদান;
২.৮) ভিসা এক্সটেনশন ও শ্রেণি পরিবর্তন;
২.৯) বিভিন্ন সেবরকারি সংস্থা/ব্যক্তি কর্তৃক কারাগার পরিদর্শনের অনুমতি প্রদান;
২.১০) এসিড আমদানি এবং উৎপাদনের লাইসেন্স পদান।

০৩। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর প্রতিনিধি জানান, বাংলাদেশী নাগরিকদের বর্হির্বিশ্বে ভ্রমণ নিরাপদ করা এবং ইমিগ্রেশন প্রক্রিয়া সহজতর করার লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে। সকল সীমাবদ্ধতার মধ্যেও পাসপোর্ট এবং ভিসা সংক্রান্ত নিম্নবর্ণিত নাগরিক, দাপ্তরিক ও আভ্যন্তরীণ সেবা কম সময়ে, কম খরচে এবং সহজ ও ঝামেলামুক্ত ভাবে প্রদানের জন্য কাজ করে যাচ্ছে:

৩.১) পাসপোর্ট ইস্যু (ই পাসপোর্ট, এমআরপি) এবং নবায়ন;
৩.২) ভিসা ইস্যু কার্যক্রম বাস্তবায়ন;
৩.৩) সার্ক ভিসা এক্সস্টেশন স্টিকার ইস্যু;
৩.৪) রুট চেঞ্জ পারমিট ইস্যু;
৩.৫) বিদেশীদের পরিচিতি সনদ ইস্যু।

৪.০। "রাখিব নিরাপদ, দেখাব আলোর পথ" বাংলাদেশ কারা বিভাগ এই ভিশনকে সামনে রেখে কারাগারগুলোকে সংশোধনাগার ও সেবামূলক প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠা করতে বদ্ধপরিকর। জনস্বার্থ ও জনকল্যাণে কারাগারের যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালিত হয়। সেবা কার্যক্রম সহজীকরণের নিমিত্তে ও সর্বসাধারণের জ্ঞাতার্থে প্রধান প্রধান সেবাসমূহ ও নিয়মাবলী নিম্নে সংক্ষেপে বর্ণনা করা হলো:

৪.১) প্রত্যেক দিন আদালত হতে আগত বন্দীদের শ্রেণী বিন্যাস করতঃ যথাযথ আবাসনের ব্যবস্থা করা হয়, অসুস্থ বন্দীদের তাৎক্ষনিকভাবে যথাযথ চিকিৎসা প্রদানের নিমিত্তে হাসপাতালে ভর্তি করা হয়, নির্ধারিত তারিখে বিচারাধীন বন্দীদেরকে সংশ্লিষ্ট আদালতে হাজিরা নিশ্চিত করা হয়, নবাগত বন্দীদের আদালত হতে আসার সময় তাদের সাথে রক্ষিত টাকা পয়সা ও অন্যান্য মূল্যাবান দ্রব্যাদি যথাযথ হেফাজতে রাখার ব্যবস্থা করা হয়, অসহায় ও অসচ্ছল বন্দীদের ন্যায় বিচার প্রাপ্তির লক্ষ্যে সরকারী কৌসুলী নিয়োগের মাধ্যমে যথাযথ আইনী সহায়তা প্রদান করা হয়, দন্ডপ্রাপ্ত বন্দীদের সুবিচার প্রাপ্তিতে উচ্চ আদালতে আপীল দাখিলের ব্যাপারে তাদের আত্মীয়-স্বজনের সাথে যোগাযোগের লক্ষ্যে কারা কর্তৃপক্ষ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করে থাকে ;

৪.২) আত্মীয়-স্বজনদের সাথে হাজতী বন্দীর সাথে ১৫ দিন অন্তর অন্তর এবং কয়েদী বন্দীদের সাথে মাসে একবার করে দেখা করার সুযোগ দেয়া হয়;

৪.৩) সাক্ষাৎ-প্রার্থীদের সহজে এবং ন্যায্যমূল্যে নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যসামগ্রী সরবরাহের লক্ষ্যে প্রত্যেক কারাগারে ১টি করে ক্যান্টিন/দোকান চালু করা হয়েছে। যাতে আগত সাক্ষাৎ-প্রার্থীরা নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি ন্যায্যমূল্যে ক্রয় করে বন্দীদের সরবরাহ করতে পারেন।

৪.৪) প্রত্যেক কারাগারে বন্দীদের সাথে আগত সাক্ষাৎ-প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামাগারে পর্যাপ্ত বসার ব্যবস্থা, বৈদ্যুতিক পাখা, পানি এবং টয়লেটের সুব্যবস্থা রয়েছে। অফিসে কোন প্রয়োজনীয় সংবাদ পৌঁছাতে হলে প্রধান ফটকের বাইরে রিজার্ভ গার্ডে কর্তব্যরত প্রধান কারারক্ষীর মাধ্যমে তা পৌঁছে দেওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে;

৪.৫) কারাগারে আটক বন্দীদের ব্যক্তিগত তহবিলে (পি সি) অর্থ জমা করা/রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে;

৪.৫) ওকালতনামা স্বাক্ষরের ব্যাপারে অবৈধ অর্থের লেনদেন রোধের জন্য প্রত্যেক কারাগারে প্রধান ফটকের সামনে ওকালতনামা দাখিলের জন্য বাক্স রাখা হয়েছে। নির্ধারিত সময় অন্তর অন্তর বাক্স খুলে ওকালতনামা স্বাক্ষরান্তে বন্দীর কৌসুলী/আত্মীয়ের নিকট হস্তান্তর করা হয়;

৪.৬) আদালত হতে প্রাপ্ত মুক্তি/জামিন আদেশে মুক্তিযোগ্য বন্দীদের তালিকা প্রধান ফটকের সামনে নোটিশ বোর্ডে টানিয়ে দেয়া হয়। মুক্তিযোগ্য বন্দীদের নাম লাউড স্পিকারের মাধ্যমে ঘোষণা করা হয়, যাতে করে বাইরে অপেক্ষমান আত্মীয়-স্বজন সহজে বন্দীর মুক্তির বিষয়টি জানতে পারে;

৪.৭) কারা বিধি অনুসারে প্রাপ্যতা অনুসারে প্রত্যেক বন্দীর খাবার ও আবাসন ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হয়;

৪.৮) অসুস্থ্য বন্দীদেরকে হাসপাতালে ভর্তি রেখে বহির্বিভাগ রোগী হিসাবে প্রয়োজনীয় চিকিৎসা ও পথ্য প্রদান করা হয়। অসুস্থ বন্দীদেরকে চিকিৎসকের পরামর্শক্রমে উন্নত চিকিৎসার জন্য কারাগারের বাহিরে বিভিন্ন হাসপাতালে ভর্তি রেখে প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়;

৪.৯) কারাভ্যন্তরে মাদকাসক্ত বন্দীদেরকে সাধারণ বন্দীদের থেকে আলাদা করে পৃথক আবাসনের মাধ্যমে যথাযথ চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়;

৪.১০) কারাগারে আটক বন্দীদের শিক্ষাগত যোগ্যতা নিরূপণ করতঃ তাদের আগ্রহ অনুসারে বিভিন্ন ট্রেডে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়;

৪.১১) কারাগারে আটক নিরক্ষর বন্দীদেরকে অক্ষরজ্ঞান দানের জন্য গণশিক্ষা কার্যক্রম চালু রয়েছে, নিজ নিজ ধর্ম প্রতিপালনের স্বার্থে ধর্মীয় শিক্ষক নিয়োগসহ পর্যাপ্ত সুযোগ-সুবিধার ব্যবস্থা রয়েছে;

৪.১২) বন্দীদের চিত্তবিনোদনের জন্য কারাভ্যন্তরে টিভি, রেডিও, ক্যারাম বোর্ড, ভলিবল, ব্যাডমিন্টন ও লুডু ইত্যাদির ব্যবস্থা করা হয়েছে;

৪.১৩) সাজাপ্রাপ্ত বন্দীদের দেখা-সাক্ষাতের সুবিধার্থে আবেদনের প্রেক্ষিতে নিজ জেলায়/নিকটস্থ কারাগারে বদলী নিশ্চিত করা হয়;

৪.১৪) প্রত্যেক কারাগারে ক্যান্টিন ব্যবস্থা চালু রাখা হয়েছে যেখানে সাশ্রয়ী মূল্যে প্রয়োজনীয় খাদ্য সামগ্রী ও দৈনন্দিন ব্যবহার্য্য জিনিসপত্র মজুত রাখা হচ্ছে। বন্দীরা চাহিদানুযায়ী ক্যান্টিন হতে উক্ত মালামাল ক্রয় করতে সক্ষম হচ্ছে।

৪.১৫) বন্দীরা যাতে পরিবারের সদস্যদের সাথে একটি নির্দিষ্ট সময় মোবাইলে কথা বলতে পারে সেজন্য টাঙ্গাইল জেলে "স্বজনলিংক প্রকল্প" চালু করা হয়েছে। এটি সম্প্রসারণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে;

৪.১৬) করোনা পরিস্থিতিতে পরিবারের সদস্যদের সাথে সপ্তাহে একবার নির্দিষ্ট সময় কথা বলার সুযোগ করে দেয়ার জন্য প্রতিটি কারাগারে টেলিফোন বুথ স্থাপন করা হয়েছে;

৫.০। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর এর প্রতিনিধি জানান, দেশে মাদকদ্রব্যের অপব্যবহার ও অবৈধ পাচাররোধে এনফোর্সমেন্ট ও আইনী কার্যক্রম জোরদার, মাদকবিরোধী গণসচেতনতা সৃষ্টি এবং মাদকাসক্তদের চিকিৎসা ও পুনর্বাসন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে পর্যায়ক্রমে দেশে মাদকের অপব্যবহার কমিয়ে আনার লক্ষ্যে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর কাজ করে যাচ্ছে। মাদকমুক্ত বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত সেবা প্রদান করা হচ্ছে:

৫.১) সাইকোট্রপিক সাবস্ট্যান্স, প্রিকারসর কেমিক্যালস, বিলাতী মদ এর আমদানি, রপ্তানি, উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, মজুদ এবং ব্যবহারের লাইসেন্স/পারমিট প্রদান;

৫.২) ডিস্টিলারী, ব্রিউয়ারী লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন;

৫.৩) বিলাতী মদ, রেক্টিফাইড স্পিরিটের বন্ডেড পণ্যাগার ও পাইকারী লাইসেন্স অনুমোদন;

৫.৪) বিলাতী মদ মজুদ ও খুচরা বিক্রয়ের লাইসেন্স (অফ শপ) অনুমোদন;

৫.৫) হোটেল, রেস্তোরা, ক্লাব, বিনোদন কেন্দ্র, বিমান বন্দর, রিসোর্ট, থিম পার্ক ইত্যাদি স্থানসমূহের বারে বিলাতী মদ খুচরা বিক্রয়/পরিবেশনের লাইসেন্স অনুমোদন;

৫.৬) দেশী মদের খুচরা বিক্রয়ের লাইসেন্স অনুমোদন;

৫.৭) ডি-নেচার্ড স্পিরিটের বিক্রয় লাইসেন্স অনুমোদন;

৫.৮) নারকোটিক ড্রাগস ও ঔষুধ জাতীয় মাদকের আমদানি, রপ্তানি, উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, মজুদ এবং পাইকারী বিক্রয়ের লাইসেন্স/পারমিট অনুমোদন;

৫.৯) শিল্প প্রতিষ্ঠান, হোমিওপ্যাথিক ঔষধ প্রস্তুত,বৈজ্ঞানিক গবেষণা, শিক্ষা, চিকিৎসা ও অন্যান্য ক্ষেত্রে ব্যবহারের জন্য রেকটিফাইড স্পিরিট ও অন্যান্য কেমিক্যালস এর আমদানি, রপ্তানি, উৎপাদন, প্রক্রিয়াকরণ, মজুদ এবং পাইকারী বিক্রয়ের লাইসেন্স/পারমিট অনুমোদন;

৫.১০) মাদক শুল্ক আদায় সংক্রান্ত কার্যক্রম।

৬.০। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রতিনিধি জানান, দুর্যোগ-দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলার লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত নাগরিক, দাপ্তরিক ও আভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান করে যাচ্ছে:

৬.১) অগ্নি নির্বাপন, উদ্ধার ও প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান;

৬.২) আবাসিক/বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র প্রদান;

৬.৩) দুই কোটি টাকার অধিক ক্ষয়ক্ষতির ক্ষেত্রে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;

৬.৪) স্বেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ;

৬.৫) অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপন, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, সার্ভে ও মহড়া আয়োজন;

৬.৬) ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স, ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স পরিচালনা;

৬.৭) অ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদান;

৬.৮) ওয়্যার হাউজ/ওয়ার্কশপের লাইসেন্স প্রদান।

৭.০। এছাড়া প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা তাদের নিজস্ব দপ্তর এবং মাঠ পর্যায়ের অফিস সমূহের জন্য বাজেট প্রাক্কলন, বাজেট বরাদ্দ এবং আয় ব্যয়ের হিসাব সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনার পাশাপাশি নিম্নবর্ণিত অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান করে থাকে:

৭.১) ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির শূণ্য পদে নিয়োগ, পদোন্নতি, পিআরএল, ল্যাম্পগ্রান্ট, ছুটি, পেনশন মঞ্জুর;

৭.২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর, ভ্রমণ ভাতাসহ অন্যান্য ভাতা মঞ্জুর;

৭.৩) সাধারণ ভবিষ্য তহবিল/বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর;

৭.৪) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি প্রদান, পাসপোর্ট গ্রহণের অনুমতি প্রদান;

৭.৫) ২য় হতে ৪র্থ শ্রেণির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান;

৮.০। বিস্তারিত আলোচনান্তে সভায় নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

৮.১) সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদানের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে;

৮.২) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/ কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে কারণ নির্ধারণপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

৮.৩) সিটিজেন চার্টার নিয়মিত হালনাগাদপূর্বক স্ব-স্ব ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে;

৮.৪) সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে মনিটরিং টিম গঠনপূর্বক তদারকির ব্যবস্থা করতে হবে।

৯.০। সভায় আর কোন আলোচনার বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২২/১০/2020

ড. তরুণ কান্তি শিকদার
অতিরিক্ত সচিব
প্রশাসন ও অর্থ
সুরক্ষা সেবা বিভাগ।

স্মারক নং-৫৮.০০.০০০০.০৫২.৩২.০০১.১৭-৭৬

তারিখ : ২৭ আশ্বিন ১৪২৭
১২ অক্টোবর ২০২০

বিতরণ (জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে):

০১। মহাপরিচালক, বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা।
০২। মহাপরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
০৩। অতিরিক্ত সচিব ..... উইং (সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ, ঢাকা।
০৪। কারা মহাপরিদর্শক, কারা অধিদপ্তর, বকশিবাজার, ঢাকা।
০৫। মহাপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
০৬। যুগ্মসচিব .....(সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০৭। উপসচিব .....(সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০৮। সিনিয়র সহকারী সচিব, কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা (মূল্যায়ন) শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০৯। সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব.....(সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
১০। প্রোগ্রামার, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় ঢাকা (ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ জানানো হলো)।

১২/০১/২০২০

(জাহিদুল ইসলাম)
উপসচিব (অগ্নি শাখা-১)
ও
এপিএ ফোকাল পয়েন্ট