গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
আইসিটি সেল

২০২১-২০২২ অর্থবছরে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ড. তরুণ কান্তি শিকদার অতিরিক্ত সচিব
সভার তারিখ	০৩ মার্চ ২০২২ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময়	সকাল ১০:০০ টা
স্থান	Zoom Online Platform
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-'ক'

উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রমের বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল) কে অনুরোধ করেন। অতঃপর নিম্নরূপ আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

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

১.১ আলোচনা: সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রমের বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা সভায় উপস্থিত কর্মবৃন্দকে অবহিত করেন যে, ২১ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে সর্বশেষ এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সচিব মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। এ ছাড়াও হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এ বিভাগের সকল কর্মকর্তাবৃন্দকে দাপ্তরিক ই-মেইল এবং ই-নথি মারফত প্রেরণ করা হয়েছে। সভাপতির প্রারম্ভিক বক্তব্যে সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও অধীন অধিদপ্তরসমূহের অধিকাংশ সেবা সরাসরি নাগরিক কেন্দ্রিক হওয়ায়- সেবা প্রত্যাশি সাধারণ নাগরিকদের অধিকতর সহজে এবং দ্রুততার সাথে সেবা প্রদানের বিষয়ে আলোকপাত করা হয়। এরপর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তৈরি করার সময় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকা এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখা কর্তৃক সর্বশেষ নির্দেশনাসমূহের উপর একটি পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনা করা হয়। সুরক্ষা সেবা বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দ সভায় অবহিত করেন যে, সংশিষ্ট শাখাসমূহের বিদ্যমান পদ্ধতির চেয়ে আরো অধিকতর সহজ পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের জন্য কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। সভায় অংশগ্রহণকারী বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ ই-পাসপোর্ট আবেদনের সময় আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য, কাগজপত্র ও ফি সঠিকভাবে দাখিল এবং যথাসময়ে বায়োমেট্রিক তথ্য প্রদানের বিষয়ের উপর বিস্তারিত আলোচনা করেন। বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ ই-পাসপোর্ট সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক বিদ্যমান আইন/বিধি/নীতিমালা একটা নির্দিষ্ট সময় পর পর পর্যালোচনাপূর্বক সেবা প্রত্যাশিদের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সংশোধনের জন্য অনুরোধ করেন। এছাড়াও সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রাতিষ্ঠানিক সেবার আওতায় বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ জনবল বাড়ানোর জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের অনুরোধ করেন।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ কর্তৃক অধিদপ্তর সম্পর্কিত বিভিন্ন নাগরিক সেবার বিভিন্ন দিক

নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ সেবা প্রদানের সময় সরু রাস্তা, পানির সংকট, ব্যক্তি পর্যায়ে অপ্রতুল অগ্নি নির্বাপণ ব্যবস্থা, রাস্তার যানযট ইত্যাদি বিষয় সমাধানের জন্য অন্যান্য সরকারি অফিসের সাথে সমন্বয়পূর্বক প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ক্ষেত্রে সহযোগিতা কামনা করেন।

কারা অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ কারা বন্দীদের জন্য উন্নতমানের খাদ্য সরবরাহ, বাসস্থান, চিকিৎসা, নিরাপদে একস্থান থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর, আইনি সহায়তা, সার্বিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা এবং জনবলের জন্য প্রাতিষ্ঠানিক সেবার মানোন্নয়নে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সহযোগিতা কামনা করেন।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ মাদক সংক্রান্ত বিভিন্ন লাইসেন্স/সদন/রেজিস্ট্রেশন, মাদক বিরোধী অভিযান এবং হটলাইন কার্যক্রম পরিচালনার তথ্য সভায় উপস্থাপন করেন। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের কর্মকর্তাবৃন্দ গণশুনানী এবং নিরাময় কেন্দ্র ব্যবস্থাপনার জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের সার্বিক সহযোগিতা কামনা করেন।

১.২ সিদ্ধান্ত:
(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সিটিজেন চার্টারের প্রাতিষ্ঠানিক সেবার মাধ্যমে অধিদপ্তরসমূহের নাগরিক সেবার মান উন্নতকরণের জন্য বিদ্যমান আইন/বিধি/নীতি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিমার্জন বা সংশোধনের উদ্যোগ গ্রহণ;
(খ) সুরক্ষা সেবা বিভাগের সিটিজেন চার্টারের প্রাতিষ্ঠানিক সেবার মাধ্যমে অধিদপ্তরসমূহের নাগরিক সেবার মান উন্নতকরণের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে জনবল বৃদ্ধি, দক্ষ জনবল সৃষ্টি এবং প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সহায়তা বাড়ানোর উদ্যোগ গ্রহণ;
(গ) প্রতিটি অধিদপ্তর যে সকল সেবা প্রদান করে তা সংশ্লিষ্ট ফর্ম নিজ নিজ ওয়েবসাইট আপলোড করতে হবে এবং সেবা গ্রহনের জন্য যে সকল প্রমাণক/ কাগজপত্র প্রয়োজন তা সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে।

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

২.১ আলোচনা: ঢাকা থেকে অংশগ্রহণকারী সাধারণ সেবা প্রত্যাশি জনাব মোঃ ইউসুফ রানা সভায় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুসরণপূর্বক তিনি যথাসময়ে ই-পাসপোর্ট সেবা পেয়েছেন। জনাব খায়রুল আমিন আগারগাঁও, ঢাকা বিভাগীয় পাসপোর্ট অফিস হতে সংযুক্ত হয়ে সভায় অবহিত করেন যে, ই-পাসপোর্ট আবেদন প্রক্রিয়া সহজ হলেও এপোয়েনমেন্ট (বায়োমেট্রিক তথ্য প্রদান) তারিখ যাতে ৩০/৪০ দিন থেকে আরো কমিয়ে আনা এবং জাতীয় পরিচয়পত্র অনুযায়ী পাসপোর্ট সংশোধনের সুযোগের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। আগারগাঁও, ঢাকা বিভাগীয় পাসপোর্ট অফিস হতে অপর একজন সেবা প্রত্যাশি সংযুক্ত হয়ে সভায় অবহিত করেন যে, আগারগাঁও ঢাকা বিভাগীয় পাসপোর্ট অফিসে সেবা প্রত্যাশিদের বসার জন্য কক্ষটির জায়গা অনেক ছোট, দীর্ঘ সময় লাইনে অপেক্ষা করতে হয়, কাউন্টার ও জনবলের সংখ্যা বাড়ানোর জন্য প্রাতিষ্ঠানিকভাবে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সহযোগীতা কামনা করেন। এছাড়াও পাসপোর্ট প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন ধরণের প্রতিবন্ধকতার সৃস্টি হলে তা যেন সেবা প্রত্যাশি মোবাইলে এসএমএস এর মাধ্যমে জানতে পারেন সে ব্যাপারে সাধারণ সেবা প্রত্যাশি প্রাতিষ্ঠানিকভাবে সুরক্ষা সেবা বিভাগের সহযোগীতা কামনা করেন।

নারায়ণগঞ্জ হতে জনাব মোহাম্মদ আবদুর রশিদ টিপু, সিইও, মার্ট ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড কনসালটেন্সি, সভায় সংযুক্ত হয়ে আবাসিক/বাণিজ্য ভবনের সেফটি প্ল্যানের অনুমোদনের জন্য সেবাটি ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী দ্রুতসময়ে পেয়ে থাকেন মর্মে সভায় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। জনাব মোহাম্মদ আবদুর রশিদ টিপু অগ্নি দুর্ঘটনার সময় উৎসুক জনতা কর্তৃক সেবা প্রদান বিঘ্নিত যাতে না হয়, সে জন্য প্রাতিষ্ঠানিকভাবে সুরক্ষা

সেবা বিভাগের সহযোগীতা কামনা করেন। নারায়ণগঞ্জ হতে অপর একজন স্টেকহোল্ডার সভায় সংযুক্ত হয়ে ভলান্টিয়ার প্রশিক্ষক ও পানিবাহি গাড়ি বাড়ানোর জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। জনাব আহসান হাবিব, সেফটি অফিসার, ফ্যাশন এরিয়া, শ্রীপুর, গাজীপুর হতে সংযুক্ত হয়ে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের অনলাইন কোর্স/প্রশিক্ষণসমূহের কার্যক্রমে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন। জনাব আহসান হাবিব অনলাইন কোর্স/প্রশিক্ষণ শেষে ডিজিটাল সদন প্রদানের কার্যক্রম শুরু করার জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন।

জনাব শাহজাহান কোরায়েশী, জিআইজেড (GIZ) সভায় অবহিত করেন কারাগারের মোট বন্দির প্রায় ৮০ শতাংশ বিচারাধীন থাকেন, যারা বেশীরভাগই ছোট ধরণের অপরাধের সাথে জড়িত। তাদেরকে দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্যারালিগ্যাল সার্ভিসের মাধ্যমে আইনি সহায়তা প্রদান করা হলে জামিন/খালাস প্রক্রিয়া স্বল্প সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করা সম্ভব হবে এবং কারাগারসমূহে বন্দীদের সংখ্যা উল্লেখযোগ্যভাবে কমানো সম্ভব হবে। বর্ণিত বিষয়ে জনাব শাহজাহান কোরায়েশী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান, কারা অধিদপ্তর এবং সুরক্ষা সেবা বিভাগের যৌথ উদ্যোগ এবং কর্মপরিকল্পনা গ্রহণের বিষয়ে দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। জিআইজেড (GIZ) হতে সংযুক্ত হয়ে অপর একজন প্রতিনিধি সভায় অবহিত করেন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক প্রতিটি জেলায় বন্দিদের সহায়তার জন্য Case Co-ordination Committee গঠিত হয়েছে। Case Co-ordination Committee কে আরো কার্যকর করার জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের সহযোগিতা কামনা করেন।

২.২ সিদ্ধান্ত:

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের নাগরিক সেবার মান উন্নতকরণের জন্য প্রযোজ্যক্ষেত্রে বিভিন্ন বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে সহায়ক কার্যক্রম হিসাবে অন্তর্ভূক্ত করার উদ্যোগ গ্রহণ;

(খ) অধিদপ্তরসমূহের ডিজিটাল সার্ভিসসমূহের সহজীকরণ এবং মানোন্নয়নের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রয়োজনীয় দিক-র্নিদেশনা এবং সহযোগিতা প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

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

ড. তরুণ কান্তি শিকদার
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.৫২

তারিখ: ১ চৈত্র ১৪২৮
১৫ মার্চ ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) সকল কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

২) অধিদপ্তর প্রধান (সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ

মোঃ আইয়ুব হোসেন
প্রোগ্রামার