গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
আইসিটি সেল

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সমন্বয়ে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী

| | |
|---|---|
| সভাপতি | মোঃ খায়রুল কবীর মেনন<br>অতিরিক্ত সচিব |
| সভার তারিখ | ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ |
| সভার সময় | বেলা ০৩:০০ টা |
| স্থান | আইসিটি প্রশিক্ষণ কক্ষ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় |
| উপস্থিতি | পরিশিষ্ট-'ক' |

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর তিনি আলোচ্যসূচি মোতাবেক বিষয়সমূহ উপস্থাপনের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব (সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ) কে অনুরোধ জানান। আলোচ্যসূচি অনুযায়ী নিম্নরূপ আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

**১.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি চলতি অর্থবছরে প্রতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়নকরণ।**

**১.১ আলোচনা:** সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ সুরক্ষা সেবা বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ২.১ কার্যক্রমের আওতায় ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করার উপর বিস্তারিত আলোচনা করেন। এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব সভায় উল্লেখ করেন, বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ২০ ডিসেম্বর ২০২৩, কারা অধিদপ্তর ২০ ডিসেম্বর ২০২৩ এবং মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর ০৩ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখে সর্বশেষ স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। সদস্য সচিব সভায় উল্লেখ করেন, ২৯ নভেম্বর ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত সভায় ২০ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কার্যক্রম সম্পন্ন করার সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়েছিল। বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিজ অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কার্যক্রম সম্পন্ন না করায় সভায় অসন্তোষ প্রকাশ করা হয়। অন্যান্য অধিদপ্তরসমূহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিজ নিজ অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কার্যক্রম সম্পন্ন করায় ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা হয়। এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহ কর্তৃক স্ব স্ব বিভাগীয় অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের কোন তথ্যাদি/প্রতিবেদন সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ না করায় সভায় অসন্তোষ প্রকাশ করা হয়। সভাপতি অধিদপ্তরসমূহ কর্তৃক স্ব স্ব বিভাগীয় অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন কার্যক্রম মনিটরিং করার নিমিত্ত স্ব স্ব অফিসের কর্মকর্তা মনোনয়ন প্রদানপূর্বক এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য পরামর্শ প্রদান করেন। সদস্য সচিব সভায় অবহিত করেন ৩১ জানুয়ারি ২০২৪ তারিখ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক সুরক্ষা সেবা

বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অর্ধবার্ষিক স্বমূল্যায়ান প্রতিবেদনের উপর ফিডব্যাক প্রদান করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর প্রথম ও দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকের কার্যক্রমে সন্তোষ প্রকাশ করা হয়। ৩১ জানুয়ারি ২০২৪ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত ফিডব্যাক সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণে সাধারণ ত্রুটিসমূহের একটি তালিকা সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগকে প্রদান করা হয়। সে মোতাবেক সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আরোও উন্নত করা এবং স্ব স্ব অফিসে ওয়েবসাইটে পিডিএফ ফাইলের পরিবর্তে HTML পাতা আকারে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রকাশের পরামর্শ প্রদান করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২০২৪, মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক মোতাবেক সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি চলতি অর্থবছরে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ কার্যক্রম অব্যহৃত রাখা এবং স্ব স্ব অধিদপ্তর কর্তৃক কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করার বিষয়ে সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ আলোচনা করেন। সভাপতি আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি চলতি অর্থবছরে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ কার্যক্রম প্রতি ত্রৈমাসিকের তৃতীয় মাসের প্রথম সপ্তাহের মধ্যে সম্পন্ন করার জন্য মত প্রদান করেন।

**১.২ সিদ্ধান্ত:**

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২০২৪, মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হ্যান্ডবুক মোতাবেক সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ কার্যক্রম প্রতি ত্রৈমাসিকের তৃতীয় মাসের প্রথম সপ্তাহের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে;

(খ) অধিদপ্তরসমূহ কর্তৃক স্ব স্ব বিভাগীয় অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন কার্যক্রম মনিটরিং এর নিমিত্ত স্ব স্ব অফিসের কর্মকর্তা মনোনয়ন প্রদানপূর্বক আগামী ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে এ বিভাগকে অবহিত করতে হবে;

(গ) ৩১ জানুয়ারি ২০২৪ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত ফিডব্যাক সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণে প্রদত্ত সাধারণ ত্রুটিসমূহের তালিকা অনুসরণপূর্বক এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আরোও উন্নত এবং স্ব স্ব অফিসের ওয়েবসাইটে পিডিএফ ফাইলের পরিবর্তে HTML পাতা আকারে প্রকাশ করতে হবে;

**২.০ আলোচ্য বিষয়: বিবিধ।**

**২.১ আলোচনা:** সভায় এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব সভায় অবহিত করেন ২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ তারিখ সেবা প্রদান প্রতিশ্রতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি (প্রমাণকসমূহ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সফটওয়্যারে দাখিল করার উপর প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। বর্ণিত প্রশিক্ষণের আলোকে এ বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহকে ৩য় ও ৪র্থ কোয়ার্টারে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি (প্রমাণকসমূহ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সফটওয়্যারে দাখিল করতে হবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রয়োজনীয় এক্সেস পাওয়ার পর সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদানের জন্য সভায় আলোচনা হয়। সভাপতি সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রশাসন-১ শাখার উপসচিব মহোদয়কে বর্ণিত বিষয়ে একটি প্রশিক্ষণ আয়োজনের জন্য আহ্বান জানান।

**২.২ সিদ্ধান্ত:**

(ক) ৩য় ও ৪র্থ কোয়ার্টারে এ বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি (প্রমাণকসমূহ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সফটওয়্যারে যথাসময়ে দাখিল করতে হবে;

(খ) সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সফটওয়্যারে প্রমাণকসমূহ দাখিলের বিষয়ে এ বিভাগের প্রশাসন-১ শাখা একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করবে।

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

মোঃ খায়রুল কবীর মেনন
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.৪৩

তারিখ: ১৯ ফাল্গুন ১৪৩০
০৩ মার্চ ২০২৪

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 হালনাগাদকরণ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নির্দেশনা প্রদানের অনুরোধ করা হলো)

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
সিস্টেম এনালিস্ট