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 ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

---

| | |
|---|---|
| সভাপতি | ইসরাত চৌধুরী<br>অতিরিক্ত সচিব |
| সভার তারিখ | ০৭ মার্চ ২০২৩ |
| সভার সময় | বেলা ১১:৩০ 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 বিষয়:** সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রতি অর্থবছরে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ।

**১.১ আলোচনা:** 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, ২৭ ডিসেম্বর ২০২২ সময়ে 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 কর্মকর্তাকে 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, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখা হতে সর্বশেষ ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত পয়েন্টসমূহ অনুসরণ করার জন্য নির্দেশনা দেয়া হয়েছে:

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে (সিটিজেনস্ চার্টার ) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্তকরণ;
২. সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করা; তবে আইন/ বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে;
৩. প্রয়োজনীয় ফর্ম/ আবেদন ফর্ম/ প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ;

৪. সেবা মূল্যের স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে (i) অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর/চালানে অর্থ জমা দিতে হলে চালানের কোড নম্বর উল্লেখকরণ; (ii) অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবা মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' সংযোজন; (iii) 'সেবামূল্য আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র মোতাবেক' উল্লেখ না করা;

৫. সেবা প্রদানকারীর বিবরণ [সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নম্বর [অফিসের ফোন ও মোবাইল নাম্বার] ই-মেইল, ও পদবি] সংযোজন;

৬. কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন;

৭. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম; যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;

৮. একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা;

৯. আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরণ (যেমন: সত্যায়িত/ফটোকপি/ মুলকপি/কপির সংখ্যা ) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা;

১০. অন্য দপ্তর/সংস্থা/আওতাধীন দপ্তর /সংস্থার সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা; এবং

১১. অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভুক্ত না করা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত উপরিল্লিখিত নির্দেশনাসমূহ নিয়ে সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ বিস্তারিত আলোচনা করেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহ অনুসরণপূর্বক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের আহবান জানান। বিস্তারিত আলোচনা শেষে প্রয়োজনীয় সংশোধন স্বল্প সময়ের মধ্যে হালনাগাদকরণের জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ একমত পোষণ করেন।

**১.২ সিদ্ধান্ত:**

(ক) ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্র মোতাবেক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ করা;

(খ) স্বল্প সময়ের মধ্যে হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্নপূর্বক স্ব স্ব অফিসের ওয়েবসাইটে আপলোড করা।

**২.০ আলোচ্য বিষয়: বিবিধ।**

**২.১ আলোচনা:** সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সদস্য সচিব সভায় অবহিত করেন, ০৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ২য় সভার কার্যবিবরণীতে অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রতিশ্রুতিতে যে সমস্ত পর্যবেক্ষণ উল্লেখ করা হয়েছিল, তা পরিপূর্ণভাবে অধিদপ্তরসমূহের হালনাগাদ সেবা প্রতিশ্রুতিতে প্রতিফলিত হয়নি। সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্রের নির্দেশনা এবং এ বিভাগে ০৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণীতে উল্লিখিত পর্যবেক্ষণসমূহ অনুসরণপূর্বক স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের আহবান জানান।

**২.২ সিদ্ধান্ত:**

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ

বিভাগের ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্রের নির্দেশনার পাশাপাশি এ বিভাগে ০৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণীতে উল্লিখিত পর্যবেক্ষণসমূহ অনুসরণ করা;
(খ) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্ব স্ব অফিসের যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্বাক্ষরিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রমাণক হিসাবে সংরক্ষণ।

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

ইসরাত চৌধুরী
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.৭০

তারিখ: ২ চৈত্র ১৪২৯
১৬ মার্চ ২০২৩

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