গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
আইসিটি সেল

সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ইসরাত চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব
সভার তারিখ	২৭ মার্চ ২০২৩
সভার সময়	দুপুর ০২:০০ টা
স্থান	সভাপতি মহোদয়ের অফিস কক্ষ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-'ক'

উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম শুরু করেন। আলোচ্যসূচি মোতাবেক বিষয়সমূহ সভায় উপস্থাপনের জন্য উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা (সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, সুরক্ষা সেবা বিভাগ) কে অনুরোধ করা হয়। অতঃপর সদস্য সচিব আলোচ্য বিষয়সমূহ উপস্থাপন করেন:

১.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ পর্যবেক্ষণ।

১.১ আলোচনা: সদস্য সচিব (উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা) সভাকে অবহিত করেন, সুরক্ষা সেবা বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর ১.৪ কার্যক্রমের আওতায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের লক্ষ্যে গত ০৭ মার্চ ২০২৩ তারিখে এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখা হতে সর্বশেষ ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত পয়েন্টসমূহ অনুসরণপূর্বক এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

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।

১.২ সিদ্ধান্ত:

সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়িত হয়েছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করার জন্য বিশদ আলোচনা হয়। বিস্তারিত আলোচনাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন পর্যালোচনার জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রম গ্রহণের সিদ্ধান্ত সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়:

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন অধিশাখার ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্র মোতাবেক এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই করা;

(খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের কার্যক্রম বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ২০২২-২০২৩ এ উল্লেখিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে কিনা তা যাচাই-বাছাই করা;

২.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত কিছু সেবার কার্যক্রম দৈবচয়ন ভিত্তিতে যাচাই-বাছাই করা।

২.১ আলোচনা: সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বিদ্যমান সেবাসমূহের মধ্যে দৈবচয়ন ভিত্তিতে ০৪টি সেবার কার্যক্রম সঠিকভাবে সম্পন্ন করা হয় কিনা তা যাচাই-বাছাই করার বিষয়ে মতামত প্রদান করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গ্রহীত হয়:

২.২ সিদ্ধান্ত:

জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ সময়ে নিম্নলিখিত সেবাসমূহের বিপরীতে কতটি আবেদন গৃহীত হয়েছে এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে তা নিষ্পন্ন করা হয়েছে তা যাচাই করা হবে:

(ক) নাগরিকত্ব যাচাই (নাগরিক সেবা)

(খ) No Visa Required for Travel to Bangladesh (NVR) (বাংলাদেশী বংশোদ্ভূত বিদেশী নাগরিক, বাংলাদেশী নাগরিকের বিদেশী Spouse ও পরিবারের অন্যান্য সদস্যদের জন্য) প্রদান (নাগরিক সেবা)

(গ) অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত (প্রাতিষ্ঠানিক সেবা) এবং

(ঘ) বিভিন্ন আইন/নীতিমালার উপর মতামত (অভ্যন্তরীণ সেবা)

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

ইসরাত চৌধুরী
অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০১৮.৯৯.০০২.২১.৭৮

তারিখ: ১৬ চৈত্র ১৪২৯
৩০ মার্চ ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) উপসচিব, বাজেট-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

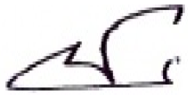
২) উপসচিব, বহিরাগমন-৫ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

৩) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইন-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, বহিরাগমন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

৫) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

৬) সহঃ প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ



সেখ ফরিদ আহমেদ
উপসচিব