

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণের (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সুরক্ষা সেবা বিভাগের গঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সভা গত ২০ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে কমিটির সভাপতি জনাব সৈয়দ বেলাল হোসেন, অতিরিক্ত সচিব (কারা অনুবিভাগ) মহোদয়ের সভাপতিত্বে তাঁর অফিসকক্ষে অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় ১২ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ পর্যালোচনা করা হয় (সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত)।

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক অনুষ্ঠিত ১২ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখের সভার সিদ্ধান্তসমূহ:

- (ক) নাগরিক সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতিতে প্রচলিত ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডারের পাশাপাশি ই-চালান পদ্ধতি চালু করা এবং তা বাস্তবায়নের যথাযথ পদক্ষেপ নেয়া;
- (খ) “মৃত্যুজনিত কারণে গৃহনির্মাণ অগ্রিমের অপরিশোধিত আসল ও সুদ মওকুফ” সেবাটির প্রয়োজনীয় কাগজপত্র হিসেবে শোকবার্তার ক্ষেত্রে ইউনিয়ন পরিষদ/সিটি করপোরেশন/পৌরসভা/সংশ্লিষ্ট হাসপাতাল কর্তৃক মৃত্যু সনদ নেয়া থাকলে এবং অর্থ মন্ত্রণালয়ের কোনো বাধ্যবাধকতা না থাকলে সেবাটি পেতে শোকবার্তার শর্ত ঐচ্ছিক হিসাবে রাখা;
- (গ) এসিড সংক্রান্ত বিভিন্ন নাগরিক সেবার মূল্য পরিশোধ বাবদ পে-অর্ডার ও ট্রেজারি চালানোর পরিসংখ্যান বার্ষিক ভিত্তিতে আইন-২ শাখা কর্তৃক প্রস্তুত করা;
- (ঘ) এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অভ্যন্তরীণ সেবার ৪৪ হতে ৪৭ নম্বর সেবাসমূহ শৃংখলা-১ ও শৃংখলা-২ শাখার জন্য একত্রে সন্নিবেশিত করা;
- (ঙ) এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বদলি/পদায়ন জনিত কারণে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন, মেইলের তথ্য যত দ্রুত সম্ভব আইসিটি সেল কর্তৃক হালনাগাদকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ কমিটির উল্লিখিত সিদ্ধান্তসমূহ আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় (সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত)।

- (ক) আইন-২ শাখায় প্রাপ্ত এসিড সংক্রান্ত বিভিন্ন নাগরিক সেবার মূল্য পরিশোধ বাবদ পে-অর্ডার ও ট্রেজারি চালানোর বিগত তিন মাসের (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) পরিসংখ্যান সংগ্রহ করা এবং সেখান থেকে দৈবচয়ন পদ্ধতিতে ৫ টি পে-অর্ডার/ট্রেজারি চালানোর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা।
- (খ) বিগত তিন মাসে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) “মৃত্যুজনিত কারণে গৃহনির্মাণ অগ্রিমের অপরিশোধিত আসল ও সুদ মওকুফ” সেবার পরিপ্রেক্ষিতে কোনো আবেদন থাকলে ঐ সেবাটির বিপরীতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সঠিক আছে কিনা এবং সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক সেবাটি সময়মত প্রদান করা হয়েছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করা।
- (গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অভ্যন্তরীণ সেবার ৪৪ হতে ৪৭ নম্বর সেবাসমূহ শৃংখলা-১ ও শৃংখলা-২ শাখার জন্য একত্রে সন্নিবেশিত করার কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি:

সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৯ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে যাচাই-বাছাইপূর্বক দেখা যায় যে, (ক) সিদ্ধান্তের আলোকে আইন-২ শাখায় অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১ সময়ে এসিড লাইসেন্স (এসিড আমদানির নতুন লাইসেন্স প্রদান ফি বাবদ ০৪টি, এসিড উৎপাদনের নতুন লাইসেন্স প্রদান ফি বাবদ ০১টি, এসিড আমদানির


লাইসেন্স নবায়ন ফি বাবদ ০১টি, এসিড আমদানির আমদানির ডুপ্লিকেট লাইসেন্স ফি বাবদ ০১টি) সেবা বাবদ মোট ০৭টি সেবার বিপরীতে প্রাপ্ত পে-অর্ডার/ট্রেজারি চালানসমূহ ২১ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে সরকারি কোষাগারে যথাযথ প্রক্রিয়ায় অনুসরণপূর্বক জমা দেয়া হয়েছে।


(খ) সিদ্ধান্তের আলোকে দেখা যায় যে, অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১ সময়ে “মৃত্যুজনিত কারণে গৃহনির্মাণ অগ্রিমের অপরিশোধিত আসল ও সুদ মওকুফ” সেবার বিপরীতে কোন আবেদন সংশ্লিষ্ট শাখায় গৃহীত হয়নি।


(গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অভ্যন্তরীণ সেবার ৪৪ হতে ৪৭ নম্বর সেবাসমূহ শৃংখলা-১ ও শৃংখলা-২ শাখার জন্য একত্রে সন্নিবেশিত করা হয়েছে।

এছাড়াও ২১ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণের কাজ সম্পন্ন করা হয়েছে (হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার সংযুক্ত) এবং ২২ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে (স্ক্রিনশট সংযুক্ত)।

৩. প্রতিবেদনটি সংশ্লিষ্ট সকলের সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।


২২/১২/২১
নিপু হালদার
সহকারী প্রোগ্রামার


২২/১২/২০২১
মোঃ আহসান হোসেন
প্রোগ্রামার


২২/১২/২১
মেয়াদ বেলাল হোসেন
অতিরিক্ত সচিব
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়