গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
সাধারণ শাখা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	এ. এন. এম. মঈনুল ইসলাম অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার
সভার তারিখ	২২ জুন ২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	সকাল : ১১.৩০ টায়
স্থান	ভার্চুয়াল প্লাটফর্ম (জুম) এ অনুষ্ঠিত
উপস্থিতি	...

সভাপতি সভার শুরুতে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি জানান যে, এ কার্যালয়ের ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনার ১.৩ কার্যক্রম অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজনের বিষয়টি অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। সভাপতি আওতাধীন অফিসের সেবাসমূহকে নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা এই তিন ভাগে বিভক্ত করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নির্ধারিত ফরমেটে ৮ কলামে প্রস্তুতপূর্বক সেবাসমুহের বাস্তবায়ন কার্যক্রম গ্রহন, ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ এবং প্রতিটি কাজ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করে সূচকের প্রমাণকসমূহ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ কার্যালয়ে প্রেরণের অনুরোধ করেন।

এরপর সভায় আওতাধীন অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কার্যক্রমের বিষয়ে এ কার্যালয়ের পরিবীক্ষণ কমিটির পর্যলোচনা তুলে ধরা হয়। এ বিষয়ে নিম্নরুপ বিস্তারিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

ক্র: নং	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন

০১.	**আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ:** আওতাধীন জেলা প্রশাসকের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী প্রতি ত্রৈমাসিক এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা প্রয়োজন। এ বিভাগের জেলা প্রশাসকের কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইট পরিবীক্ষণ করে দেখা যায় যে, এ বিভাগের সকল জেলার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবাসমূহকে **নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা** হিসেবে তিন ভাগে বিভক্ত করে ৮ কলামের নির্ধারিত ফরমেটে প্রস্তুত করা হয়েছে। তবে নওগাঁ বেতীত অন্য ৭টি জেলার (রাজশাহী, নাটোর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, পাবনা, সিরাজগঞ্জ, বগুড়া ও জয়পুরহাট) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ৪র্থ ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ নেই। চাঁপাইনবাবগঞ্জ জেলার ভিশন ও মিশন উল্লেখ নেই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে **নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা** হিসেবে তিন ভাগে বিভক্ত করে নির্ধারিত ফরমেটে ৮ কলামে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদপূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ ওয়েব সাইটের নির্ধারিত সেবা বক্সে আপলোড করা প্রয়োজন।	১। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী নির্দিষ্ট ফরমেটে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে **নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা** হিসেবে শ্রেণীবিন্যাস করে ৮ কলামের নির্ধারিত ফরমেটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদপূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ ২৭ জুন ২০২৩খ্রি. তারিখের মধ্যে ওয়েবসাইটের নির্দিষ্ট সেবা বক্সে আপলোড করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (রাজশাহী, নাটোর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, পাবনা, সিরাজগঞ্জ, বগুড়া ও জয়পুরহাট)
০২.	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন ও ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার আয়োজন :** সভায় এ কার্যালয়ের সহকারী কমিশনার (সাধারণ) জানান যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন ও কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন কার্যক্রম অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। তিনি জানান যে, এ বিভাগের সকল জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের ওয়েবসাইট পরিবীক্ষণ করা হয়েছে। পরিবীক্ষণে নওগাঁ জেলার পরিবীক্ষণ কমিটি ০২/০৪/২০২৩খ্রি. তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে। অন্য ৭টি জেলার (রাজশাহী, নাটোর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, পাবনা, সিরাজগঞ্জ, বগুড়া ও জয়পুরহাট) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ৪র্থ ত্রৈমাসিকে পুনর্গঠন/ হালনাগাদ করা হয়নি মর্মে সভাকে অবহিত করেন। সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পুনর্গঠন ও নিয়মিত পরিবীক্ষণ কমিটির সভা আয়োজনের অনুরোধ করেন। এছাড়া ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করে প্রতিবেদন এ কার্যালয়ে প্রেরণের অনুরোধ করেন।	০১। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবা প্রদান সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করে আগামী ২৫ জুন ২০২৩ মধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। ২। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভা আয়োজন করে সভার কার্যবিবরণী এ কার্যালয়ে প্রেরণ করতে হবে। ৩। পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন নিয়মিত এ কার্যালয় প্রেরণ করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (রাজশাহী, নাটোর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, পাবনা, সিরাজগঞ্জ, বগুড়া ও জয়পুরহাট)

০৩.	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিয়োগ :** আওতাধীন অফিসের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নিয়োগ বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। সভায় জানানো হয় যে, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইট পরিবীক্ষণ করা হয়েছে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায় যে, এ বিভাগের সকল জেলার ওয়েবসাইটে ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার ছবিসহ তথ্য আপলোড আছে। নওগাঁ জেলা গত ০২/০৪/২০২৩ তারিখে পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করেন। অন্য ৭টি জেলা (রাজশাহী, নাটোর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, পাবনা, সিরাজগঞ্জ, বগুড়া ও জয়পুরহাট) ৪র্থ ত্রৈমাসিক এ হালনাগাদ করা হয়নি মর্মে সভাপতি কে অবহিত করেন এবং সিরাজগঞ্জ ও জয়পুরহাট জেলার অফিস আদেশ আপলোড নেই। সভাপতি, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার ছবিসহ তথ্য ও নিয়োগ সংক্রান্ত অফিস আদেশ ওয়েবসাইটের নির্দিষ্ট সেবা বক্সে আপলোডের অনুরোধ করেন।	১। প্রতিটি জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার ছবিসহ তথ্য ও নিয়োগ আদেশ নির্দিষ্ট সেবা বক্সে আপলোড করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল), রাজশাহী বিভাগ
০৪.	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন :** এ কার্যালয়ের সহকারী কমিশনার (সাধারণ) জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনার ২.১ অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং ২.২ অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। অংশীজন বলতে স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীন/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান (সরকারি/বেসরকারি), সুশীল সমাজের প্রতিনিধি এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীকে বোঝানো হয়েছে। আয়োজিত সভায় স্টেকহোল্ডারগণের মতামত ও সুপারিশসমূহ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে নিজ নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান কার্যক্রমকে আরও সহজ ও ভোগান্তিবিহীন করার সর্বোচ্চ চেষ্টা করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসকের কার্যালয় কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন নিয়মিত অব্যাহত রাখতে হবে। ২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা নির্ধারিত সময়ে আয়োজন করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল), রাজশাহী বিভাগ
০৫	**বিবিধ:** ১। কাংক্ষিত সেবা না পেলে বা সংক্ষুদ্ধ হলে কিভাবে প্রতিকার পাবেন, কার নিকট পাবেন তা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযুক্ত করতে হবে। ২। এ কার্যালয়ের গত ১২ জুন ২০২৩ তারিখের ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২৩.৬৮৮ সংখ্যক স্মারকের নির্দেশনা যথাযথ ভাবে বাস্তবায়নের জন্য অনুরোধ করা হয়।	১। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী তথ্যাদি সংযুক্ত করতে হবে। ২। প্রেরিত নির্দেশনাসমূহ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল), রাজশাহী বিভাগ

পরিশেষে আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

এ. এন. এম. মঈনুল ইসলাম
অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২৩.৭৪৭

তারিখ: ৮ আষাঢ় ১৪৩০
২২ জুন ২০২৩

সদয় অবগতি/অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব (রুটিন দায়িত্ব), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২) সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, সিপি-৩ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়)

৩) জেলা প্রশাসক, রাজশাহী/নাটোর/নওগাঁ/চাঁপাইনবাবগঞ্জ/পাবনা/সিরাজগঞ্জ/বগুড়া/জয়পুরহাট

৪) বিভাগীয় কমিশনারের একান্ত সচিব/সিনিয়র সহকারী/সহকারী কমিশনার(মাঠ প্রশাসন/সাধারণ/রাজস্ব/উন্নয়ন ও আইসিটি/হিসাব ও নেজারত), এ কার্যালয়।

Masum

মোঃ মাসুম বিল্লাহ্
সহকারী কমিশনার (অতিরিক্ত দায়িত্ব)