

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বাজেট/প্রশাসন-২ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(www.mochta.gov.bd)

বিষয় : পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব সত্যেন্দ্র কুমার সরকার
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সভার স্থান : সভাকক্ষ, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সভার তারিখ ও সময় : ২০/১০/২০২২ খ্রিঃ; বেলা ১২.০০ টা
সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের তালিকা : পরিশিষ্ট 'ক' দ্রষ্টব্য।

আলোচনা:

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি সভায় বলেন যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মাধ্যমে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের কাজের গতিশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে এবং জনগণকে সেবা প্রদানে কাঙ্ক্ষিত অর্জন সম্ভব হচ্ছে। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতাভুক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার মাধ্যমে একটি সরকারি দপ্তরের নিকট হতে জনগণের সেবা পাওয়ার প্রত্যাশা এবং প্রাপ্তি নিশ্চিত হয়। তিনি সভার আলোচ্য বিষয় উপস্থাপনের জন্য মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ফোকাল পয়েন্ট ও সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) কে অনুরোধ জানান।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে ফোকাল পয়েন্ট ও সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) সভাকে জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক আয়োজিত ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অবহিতকরণ এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তাত্ত্বিক ধারণা প্রদান সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত কর্মশালায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুযায়ী একটি মন্ত্রণালয় ও তার আওতাধীন সংস্থাসমূহের প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো বিষয়ে আলোচনা করা হয়। সে অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) তৈরি করার জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয় এবং একইসাথে ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রমসমূহ কিভাবে বাস্তবায়ন করতে হবে এবং কোন্ কার্যক্রমের প্রমাণক কিরূপ হবে তা নিয়েও আলোচনা করা হয়। সে আলোকে মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার ১.৩ নং কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে আজকের সভা আয়োজন করা হয়েছে। পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর অন্তর্ভুক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ), সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন সংক্রান্ত কার্যক্রমসমূহ রয়েছে। একইভাবে মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের নির্দেশনা রয়েছে।

৩। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন পার্বত্য চট্টগ্রাম উন্নয়ন বোর্ড এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) উপস্থাপন করেন এবং আলোচনান্তে যে সকল বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন তা নিম্নরূপ:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক সেবার ৫নং সেবা তথ্য অধিকার আইন'২০০৯ অনুসারে তথ্য অধিকার এ অর্ন্তভুক্ত হবে ফলে 'বোর্ডের বিভিন্ন তথ্য সরবরাহকরণ' বিষয়টি নাগরিক সেবা তালিকা থেকে বাদ যাবে। প্রাতিষ্ঠানিক সেবার কলামে সেবাসমূহ মূলত প্রকল্প সংক্রান্ত সেবা উল্লেখ করা হয়েছে। এই কলামে প্রকল্পের মাধ্যমে নাগরিকদের যে সকল প্রাতিষ্ঠানিক সেবা দেয়া হয় তা উল্লেখ করতে হবে। অভ্যন্তরীণ সেবার ১নং এ একাধিক সেবার নাম উল্লেখ করা আছে। এখানে একাধিক সেবা থাকায় তা আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত দিনসংখ্যা/তারিখ উল্লেখ করতে হবে।

৪। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেস চার্টার) উপস্থাপন করেন এবং আলোচনান্তে যে সকল বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন তা নিম্নরূপ:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ৫নং ক্রমিকের পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের বাজেট প্রস্তুত এর স্থলে পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের বাজেট প্রস্তুতপূর্বক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ উল্লেখ করতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত দিনসংখ্যা/তারিখ উল্লেখ করতে হবে।

ঙ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার টেবিলের যোগাযোগের ঠিকানায় আপিল কর্মকর্তার নাম উল্লেখ করতে হবে, ৩নং কলাম (আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে) সংযোজন করতে হবে এবং নিষ্পত্তির সময়সীমার তারিখসমূহ সংশোধন করতে হবে।

৫। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বান্দরবান পার্বত্য জেলা পরিষদ এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেস চার্টার) উপস্থাপন করেন। আলোচনান্তে উক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নিম্নরূপ সংশোধন করার পরামর্শ প্রদান করা হয়:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক সেবার ১নং ক্রমিকের পরিষদ কর্তৃক গৃহীত উন্নয়নমূলক/জনহিতকর কার্যাবলী সম্পর্কিত তথ্য প্রদান, ২নং ক্রমিকের তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান, ৪নং ক্রমিকের ভূমি সংক্রান্ত আবেদন অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, ৭নং ক্রমিকের প্রতিটি প্রকল্প সাইটে সাইনবোর্ড ও ভিত্তিপ্রস্তর স্থাপন এবং সম্পাদিত কাজের উদ্বোধনের ব্যবস্থাকরণ, ১৪নং ক্রমিকের দুর্নীতি ও অভিযোগ সংক্রান্ত আবেদন ইত্যাদি সেবাসমূহ বাদ যাবে। প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ৮নং ক্রমিকের বিভিন্ন সরকারি বিভাগের কাজের সমন্বয় সাধন এবং অভ্যন্তরীণ সেবার ১৭নং ক্রমিকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের পরিদর্শন সংক্রান্ত সেবা, ১৮নং ক্রমিকের পরিষদ সভা, জেলা উন্নয়ন সমন্বয় সভাসহ সকল সভা সম্পর্কিত কার্যাবলী বাদ যাবে। নাগরিক সেবার ৩নং ক্রমিকের ব্যক্তিগত ভূমি হস্তান্তরের ক্ষেত্রে অনুমোদন প্রদান প্রাতিষ্ঠানিক সেবায় অন্তর্ভুক্ত হবে। অভ্যন্তরীণ সেবার ১৪নং ক্রমিকের পরিষদের বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) এর বাস্তব ও আর্থিক অগ্রগতির উপর প্রতিবেদন প্রস্তুত কার্য এর এর স্থলে 'পরিষদের বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) এর বাস্তব ও আর্থিক অগ্রগতির উপর প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ' উল্লেখ করতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত দিনসংখ্যা/তারিখ উল্লেখ করতে হবে।

ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও ফোন নম্বর কলামে কর্মকর্তাদের নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল এর তথ্যাদি উল্লেখ করতে হবে।

চ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার টেবিলের যোগাযোগের ঠিকানা কলামে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল এর তথ্যাদি উল্লেখ করতে হবে, ১নং সারির ৩নং কলামে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার পরিবর্তে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এর টেবিল-৬ অনুসরণে ৩নং সারি যোগ করতে হবে।

৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা পরিষদ এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) উপস্থাপন করেন। নিম্নবর্ণিত বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক সেবার ১নং ক্রমিকের তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান বাদ যাবে। অভ্যন্তরীণ সেবার ১০নং ক্রমিকের পরিষদের কর্মকর্তা কর্মচারী বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি সম্পর্কিত কার্যাদি এর স্থলে পরিষদের কর্মকর্তা কর্মচারীদের বার্ষিক বেতন বৃদ্ধিকরণ উল্লেখ করতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত তারিখ/দিনসংখ্যা উল্লেখ করতে হবে।

ঙ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার টেবিলের নিষ্পত্তির সময়সীমার কলামে তারিখসমূহ সংশোধন করতে হবে।

৭। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা পরিষদ এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) উপস্থাপন করেন এবং যে সকল বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন তা আলোচনা করা হয়, যা নিম্নরূপ:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবার কলামসমূহ ঠিক করতে হবে। নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহের কলামে বিষয়সমূহ বিস্তারিত লিখতে হবে। প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ৮নং ক্রমিকের পরিষদের সভা, জেলা উন্নয়ন সভাসহ সকল সভা সম্পর্কিত কার্য, ৯নং ক্রমিকের রাজনৈতিক বিষয় ও সামাজিক বিষয় সম্পর্কিত কার্য বাদ যাবে। অভ্যন্তরীণ সেবার ৪নং ক্রমিকের আইনের ধারা ২২ এ বর্ণিত 'প্রথম তফসিল' ভুক্ত কার্যাবলীর সকল প্রশাসনিক ও সেবা সম্পর্কিত কার্য, ১১নং ক্রমিকের ভূমি ও ভূমি ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বিষয়ে বিরোধ, অভিযোগ, আবেদন-নিবেদন তদন্তকরণ ও নিষ্পত্তিকরণ কার্য বাদ যাবে। অভ্যন্তরীণ সেবার ৩নং ক্রমিকের শুল্ক ফাউন্ডি সম্পর্কিত কার্য এবং কর, রেইট, টোল, ফিস এবং সরকারের অন্যান্য সূত্র থেকে প্রাপ্ত আয়, পরিষদের পাওনা ধার্য ও আদায় সম্পর্কিত কার্য প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদান পদ্ধতি কলামের বর্ণনা সংক্ষিপ্ত ও সুনির্দিষ্ট হতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত তারিখ উল্লেখ করতে হবে।

চ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও ফোন নম্বর কলামে কর্মকর্তাদের নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল এর তথ্যাদি উল্লেখ করতে হবে।

ছ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার নির্ধারিত টেবিল সংযোজনসহ সকল তথ্য সংযুক্ত করতে হবে।

৮। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন উপজাতীয় শরণার্থী টাঙ্কফোরস, খাগড়াছড়ি এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) উপস্থাপন করেন এবং যে সকল বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন তা আলোচনা করা হয়, যা নিম্নরূপ:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবার কলামসমূহ ঠিক করতে হবে। নাগরিক ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ সঠিকভাবে লিখতে হবে। অভ্যন্তরীণ অন্যান্য সেবা থাকলে তা অভ্যন্তরীণ সেবায় অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদান পদ্ধতি কলামের বর্ণনা সংক্ষিপ্ত ও সুনির্দিষ্ট হতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে নির্ধারিত তারিখ উল্লেখ করতে হবে।

চ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও ফোন নম্বর কলামে কর্মকর্তাদের নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল এর তথ্যাদি উল্লেখ করতে হবে।

ছ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার নির্ধারিত টেবিল সংযোজনসহ সকল তথ্য সংযুক্ত করতে হবে।

৯। অতঃপর সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২) পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয় এর ২০২২-২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) উপস্থাপন করেন এবং যে সকল বিষয় সংশোধন করা প্রয়োজন তা আলোচনা করা হয়, যা নিম্নরূপ:

ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর নাগরিক সেবায় বিদেশে নাগরিকদের ভ্রমণে অনুমতি ও টি.আর/জি.আর এর মাধ্যমে নগদ অর্থ প্রদান ইত্যাদি সেবা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। প্রাতিষ্ঠানিক সেবার ১৫নং ক্রমিকের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ে নিয়োগপ্রাপ্ত তিন পার্বত্য জেলার উপজাতীয় প্রার্থীদের উপজাতীয় সনদ যাচাই বাদ দিতে হবে।

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান কলামে যে সকল সেবা প্রাপ্তিতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয় অথবা ফরম রয়েছে তার লিঙ্ক কলামে সংযোজন করতে হবে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে যে সকল সেবার মূল্য নির্ধারিত রয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবার মূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' শব্দটি লিখতে হবে।

ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার টেবিলের নিম্নস্তরের সময়সীমার কলামে তারিখসমূহ সংশোধন করতে হবে।

১০। সভাপতি মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার সংশোধন পূর্বক আগামী ০৭ নভেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব সংস্থার ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করার জন্য আওতাধীন সংস্থাসমূহের প্রতিনিধিদের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। একইসাথে মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার সংশোধন করার জন্য সহকারী প্রোগ্রামারকে নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল কার্যক্রম এবং এর অন্তর্ভুক্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ যথাযথ বাস্তবায়নে আন্তরিক থাকার জন্য প্রতিনিধিগণের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন।

১১। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে মন্ত্রণালয় ও সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) তে তথ্যাদি সংশোধন করার নিমিত্ত সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

ক) মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন সংস্থাসমূহকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) উপরে বর্ণিত আলোচনা অনুযায়ী সংশোধনপূর্বক আগামী ০৭ নভেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব সংস্থার ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড ও প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

খ) মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণের অন্যত্র বদলী, শাখা পরিবর্তন হওয়ার সাথে সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ করতে হবে।

- গ) মন্ত্রণালয় ও সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান কলামে ফরম এর লিঙ্ক সংযুক্ত করতে হবে, সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি কলামে নির্ধারিত মূল্য উল্লেখ করতে হবে, মূল্যের প্রয়োজন না হলে বিনামূল্যে লিখতে হবে এবং সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে সুনির্দিষ্ট সময় উল্লেখ করতে হবে।
- ঘ) মন্ত্রণালয় ও সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা টেবিল এ তথ্যাদি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এর নির্দেশনা ও টেবিল-৬ অনুযায়ী সংশোধন করতে হবে।

১২। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

৩০/১০/২০২২

(সত্যেন্দ্র কুমার সরকার)

অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)

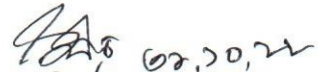
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

নং-২৯.০০.০০০০.২১৮.০৫.০৪৩.২২-৪৮৬

তারিখঃ ৩১/১০/২০২২ খ্রিঃ

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

- ১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা [দৃ:আ: উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ]।
- ২। অতিরিক্ত সচিব (সকল), পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। ভাইস-চেয়ারম্যান, পার্বত্য চট্টগ্রাম উন্নয়ন বোর্ড, রাঙ্গামাটি।
- ৪। যুগ্মসচিব (সকল), পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৫। মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা, পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ, রাঙ্গামাটি।
- ৬। উপসচিব (সকল), পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৭। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, ভারত প্রত্যাগত উপজাতীয় শরণার্থী প্রত্যাবাসন ও পুনর্বাসন এবং অভ্যন্তরীণ উদ্বাস্তু নির্দিষ্টকরণ ও পুনর্বাসন সম্পর্কিত টাস্কফোর্স, খাগড়াছড়ি।
- ৮। মন্ত্রীর একান্ত সচিব, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৯। মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা, বান্দরবান/রাঙ্গামাটি/খাগড়াছড়ি পার্বত্য জেলা পরিষদ।
- ১০। সিনিয়র সহকারী সচিব (বাজেট/প্রশাসন-২/উন্নয়ন), পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ১১। সচিবের একান্ত সচিব, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ১২। সহকারী সচিব (সমন্বয়-১), পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ১৩। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ১৪। জনসংযোগ কর্মকর্তা, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ১৫। সহকারী প্রোগ্রামার, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা (কার্যবিবরণী মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রকাশসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে ই-মেইল করার অনুরোধসহ)।
- ১৬। সহকারী রক্ষণাবেক্ষণ প্রকৌশলী, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ১৭। অফিস কপি।


(নাসরিন সুলতানা)

সিনিয়র সহকারী সচিব

ফোনঃ ৫৫১০১৩২৭

Email: a.mochta@yahoo.com

টেবিল-৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

উল্লেখ্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০১৫ মোতাবেক মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন তাঁর উদ্ধর্তন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব। অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/বিভাগের 'অনিক' আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন।

৮। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও প্রশিক্ষণ

প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত হালনাগাদ করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম হচ্ছে বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারি তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এই লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্ত প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩০/০১/২২
নাসরিন সুলতানা
সিনিয়র সহকারী সচিব
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।