

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট  
সংস্থাপন শাখা

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে আয়োজিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	দেবজিৎ সিংহ অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), সিলেট বিভাগ, সিলেট।
সভার তারিখ	: ১৬ নভেম্বর ২০২২
সভার সময়	: দুপুর ১২:০০ টা
স্থান	: জুম প্লাটফর্ম (আইডি নম্বর: 207 805 0124)
উপস্থিতি	: জুম হাজিরা মতে (পরিশিষ্ট- 'ক')

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি জানান বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট এর বার্ষিক কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে এই সভা আয়োজন করা হয়। এ সভায় সিলেট বিভাগাধীন সিলেট, সুনামগঞ্জ, হবিগঞ্জ ও মৌলভীবাজার জেলার সকল অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক) এবং সকল শাখা কর্মকর্তা অংশগ্রহণ করেছেন। সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের উপর গুরুত্বারোপ করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। প্রতিটি কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাকরণের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন।

২। বিস্তারিত আলোচনান্তে বিগত সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা এবং নিম্নবর্ণিত বিষয় নিয়ে আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

আলোচনা/বিষয়				সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
<b>০১. গত সভার গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:</b> ১৩ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখের সভার গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের অগ্রগতি নিম্নরূপ:				১.১ বিগত সভায় গৃহীত ১৭ টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ১৫ টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন হওয়ায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা হয়। অবশিষ্ট ০২ টি সিদ্ধান্ত আগামী সভার পূর্বে বাস্তবায়নের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ) ২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।
সভার তারিখ	গৃহীত সিদ্ধান্তের সংখ্যা	গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের সংখ্যা	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির হার		
১৩.০৯.২০২২	১৭	১৫	৮৮.২৪%		
০২. ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে প্রতি ত্রৈমাসিকের শুরুতে সভা আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।				২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে এ সংক্রান্ত সভা প্রতি ত্রৈমাসিকের শুরুতে আয়োজন করতে হবে।	১. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

<p><b>০৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)</b>  <b>হালনাগাদকরণ:</b> প্রত্যেক দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে আলোচনা করা হয় এবং বিভিন্ন কলাম পর্যালোচনা করা হয়।</p> <p><b>ক. সেবার নাম:</b> সভায় জানানো হয় যে, সেবার নাম স্পষ্ট করে লেখা, একাধিক সেবাকে একটি সেবার নামে রাখার বিষয়ে আলোচনা করা হয়। দুটি সেবার মধ্যে ভিন্নতা থাকলে যেমন আবেদন পদ্ধতি, প্রক্রিয়া পদ্ধতি, অনুমোদন কাল, ফরমস্, ফি ইত্যাদিতে কোন পার্থক্য থাকলে তবে প্রতিটি সেবার মধ্যে সেবা পৃথকভাবে লিখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। সভায় আরও জানানো হয় যে, অনেক সাধারণ বা দৈনন্দিন কার্যাবলিকে সেবা হিসেবে উল্লেখ করা হয়ে থাকে। সিটিজেন্স চার্টারে শুধুমাত্র সেবা এর তালিকা (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ) রাখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p>	<p><b>৩.ক.১</b> প্রতি সেবার নাম স্পষ্ট ও সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।</p> <p><b>৩.ক.২</b> একই সেবার অধীনে একাধিক সেবা অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না। প্রতিটি ভিন্ন সেবা পৃথক সেবা হিসেবে লিখতে হবে।</p> <p><b>৩.ক.৩</b> সাধারণ বা দৈনন্দিন কার্যাবলিকে “সেবার তালিকা” থেকে বাদ দিতে হবে। শুধুমাত্র প্রতিশ্রুত সেবাকে সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
<p><b>খ. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> শুধুমাত্র আবেদনকারীর নিকট চাহিত কাগজপত্র উক্ত কলামে লেখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। যে সকল কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তরে সংরক্ষিত বা যে সকল কাগজপত্র দাপ্তরিকভাবে সংগ্রহ করতে হয় তার তালিকা এ কলামে না লিখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। যে সকল ফরমস্ এর প্রয়োজন সে সকল ফরমস্ এর সুনির্দিষ্ট বর্ণনা/নাম/ফরম নম্বর লিখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p>	<p><b>৩.খ.১</b> যে সকল কাগজপত্র আবেদনকারী বা সেবা প্রত্যাশীকে দাখিল করতে হবে তার তালিকা শুধু প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কলামে লিখতে হবে। যে সকল কাগজ/দলিল এ কার্যালয়ে সংরক্ষিত বা যে সকল কাগজপত্র দাপ্তরিকভাবে সংগ্রহ করতে হয় এবং যেকোনো সংগ্রহের বিষয়ে সেবা প্রত্যাশীর কোন নিয়ন্ত্রণ নেই সেগুলো এ কলামে অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না। এরূপ কাগজ/দলিল সংগ্রহে যে সময় ব্যয়িত হবে তা সেবা প্রদানের সময়সীমা এর ক্ষেত্রে বিবেচনা করতে হবে।</p> <p><b>৩.খ.২</b> প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র এর নাম এবং ফরমস্ এর ক্ষেত্রে নাম ও নম্বর লিখতে হবে।</p> <p><b>৩.খ.৩</b> “সাদা কাগজে আবেদন” করতে হবে – এরকম কোন নির্দেশনা প্রদান করা যাবে না। প্রতিটি আবেদনের একটি নির্দিষ্ট ফরম/ফরম্যাট থাকতে হবে। যে সকল আবেদন পত্রের নির্ধারিত ফরম নেই সকল আবেদন পত্রের একটি নমুনা সংশ্লিষ্ট অফিস থেকে তৈরি করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>

<p>গ. কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান: সংশ্লিষ্ট কাগজ বা ফরমস কোথায় পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম ওয়েবপোর্টালে ‘ফরমস’ নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p>	<p>৩.গ.১ সংশ্লিষ্ট কাগজ বা ফরমস কোথায় পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।</p> <p>৩.গ.২ সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম ওয়েবপোর্টালে ‘ফরমস’ নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
<p>ঘ. সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি: সেবামূল্য সুনির্দিষ্টভাবে লিখা এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যেমন চালানের ক্ষেত্রে কোড নম্বর) লেখার বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।</p>	<p>৩.ঘ.১ সেবামূল্য পরিশোধ পদ্ধতি, চালান, কোড নম্বর ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
<p>ঙ. সেবা প্রদানের সময়সীমা: উক্ত সময়কে যুক্তিসঙ্গতভাবে নির্ধারণের বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। শর্তসাপেক্ষে সময় নির্ধারণ না করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p>	<p>৩.ঙ.১ সেবা প্রদানের সময়সীমা যুক্তিসঙ্গতভাবে নির্ধারণ করতে হবে।</p> <p>৩.ঙ.২ নির্ধারিত সময়কে “কার্যদিবস” হিসেবে উল্লেখ করতে হবে।</p> <p>৩.ঙ.৩ শর্তসাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা যাবে না। অন্য দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা থাকলে তবে সে সময়কে অন্তর্ভুক্ত করে সময় নির্ধারণ করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
<p>চ. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: সভায় সিটিজেন্স চার্টারে কর্মকর্তাদের নাম, পদবি ব্যবহারের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p>	<p>৩.চ.১ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান এর নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর, মোবাইল নম্বর, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>

<p>ছ. উর্ধ্বতন কর্মকর্তা: সভায় সিটিজেন্স চার্টারে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল ব্যবহারের বিষয়ে আলোচনা হয়।</p>	<p>৩.ছ.১ উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর, মোবাইল নম্বর, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p>
<p>জ. অন্যান্য: সভায় জানানো হয় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকায় সেবা গ্রহীতার নিকট প্রত্যাশা এবং কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে কী করণীয় এ সম্পর্কিত তথ্য সংযোজন করার জন্য নির্দেশনা রয়েছে।</p>	<p>৩.জ.১ উক্ত নির্দেশিকা মোতাবেক সিটিজেন্স চার্টারের সর্বশেষে সেবা গ্রহীতার নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা লিখতে হবে।</p> <p>৩.জ.২ সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে কী করণীয় তা সিটিজেন্স চার্টারের সর্বশেষে লিখতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
<p>০৪. হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার দাখিল: উপরোক্ত সিদ্ধান্ত মোতাবেক স্ব স্ব অফিসের হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার স্ব স্ব ওয়েবপোর্টালে আপলোড ও এ কার্যালয়ে দাখিল করার বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।</p>	<p>৪.১ আগামী ০৫ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব অফিসের হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার স্ব স্ব ওয়েবপোর্টালে আপলোড করে হালনাগাদ প্রতিবেদন এ কার্যালয়ে প্রেরণ করতে হবে।</p> <p>৪.২ সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদের প্রয়োজন না হলে ‘সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদের প্রয়োজন নেই’ মর্মে প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণসহ স্ব স্ব অফিসের ওয়েবসাইটের নির্দিষ্টস্থানে প্রতিবেদন আপলোড করতে হবে।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল, সিলেট বিভাগ)</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>

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



দেবজিৎ সিংহ

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক),  
সিলেট বিভাগ, সিলেট।

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.০৬.০১৫.২২.১২৮৯

তারিখ: ৮ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২৩ নভেম্বর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২) সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩) জেলাপ্রশাসক (সকল, সিলেট বিভাগ)

৪) অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক) (সকল, সিলেট বিভাগ)



নাসরিন চৌধুরী  
সিনিয়র সহকারী কমিশনার

পরিশিষ্ট- 'ক'  
(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

ক্রমিক	নাম	পদবি ও কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর
১.	জনাব মোহাম্মদ জাকির হোসেন	অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক), অতিরিক্ত দায়িত্ব, জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	০১৭৩০৩৩১১০২
২.	বেগম তানিয়া সুলতানা	অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক), জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, মৌলভীবাজার	০১৭৩০৩৩১০৫৫
৩.	জনাব মোঃ রফিকুল আলম	অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি), জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, হবিগঞ্জ	০১৭৩০৩৩১১২৭
৪.	জনাব মোহাম্মদ মোবারক হোসেন	অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক), জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট	০১৭৩০৩৩১০১৪
৫.	বেগম নাসরিন চৌধুরী	সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট বিভাগ, সিলেট	০১৭১৭৭৯৪৪৪৮
৬.	জনাব মোঃ শোয়েব শাত-ঈল ইভান	সহকারী কমিশনার ও এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেট, তথ্য ও অভিযোগ শাখা, জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, হবিগঞ্জ	০১৮৮৬০৫৮৬৪২
৭.	জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান	সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সাধারণ শাখা, জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট	০১৭১৯-২৩৩০০১
৮.	জনাব মোঃ বোরহান উদ্দিন	সহকারী কমিশনার, তথ্য ও অভিযোগ শাখা, জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	০১৭৫৫৪৪২৫৬৭
৯.	জনাব মোঃ মাহবুবুল আলম	প্রশাসনিক কর্মকর্তা (সংস্থাপন শাখা), জেলাপ্রশাসকের কার্যালয়, মৌলভীবাজার	০১৮১৯৫৯২৯৬৬