

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	: ২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩
সভার সময়	: সকাল ১১:৩০ 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												
<p><b>০১. গত সভার গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:</b> ১৬ নভেম্বর, ২০২২ তারিখের সভার গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের অগ্রগতি নিম্নরূপ:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>সভার তারিখ</th> <th>গৃহীত সিদ্ধান্তের সংখ্যা</th> <th>গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের সংখ্যা</th> <th>সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির হার</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>১৬.১১.২০২২</td> <td>১৯</td> <td>১৯</td> <td>১০০%</td> </tr> <tr> <td>১৩.০৯.২০২২</td> <td>অবশিষ্ট ছিল ০২টি</td> <td>০২</td> <td>১০০%</td> </tr> </tbody> </table>	সভার তারিখ	গৃহীত সিদ্ধান্তের সংখ্যা	গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের সংখ্যা	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির হার	১৬.১১.২০২২	১৯	১৯	১০০%	১৩.০৯.২০২২	অবশিষ্ট ছিল ০২টি	০২	১০০%	<p><b>১.১</b> বিগত দুইটি সভার গৃহীত ২১ টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ২১ টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন হওয়ায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা হয়।</p>	<p>১. অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক, সার্বিক (সকল), সিলেট বিভাগ</p> <p>২. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>
সভার তারিখ	গৃহীত সিদ্ধান্তের সংখ্যা	গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের সংখ্যা	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির হার											
১৬.১১.২০২২	১৯	১৯	১০০%											
১৩.০৯.২০২২	অবশিষ্ট ছিল ০২টি	০২	১০০%											
<p><b>০২. ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন:</b> সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে প্রতি ত্রৈমাসিকের শুরুতে সভা আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p>	<p><b>২.১</b> সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে এ সংক্রান্ত সভা প্রতি ত্রৈমাসিকের শুরুতে আয়োজন করতে হবে।</p>	<p>১. সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।</p>												

<p><b>০৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ:</b> প্রত্যেক দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে আলোচনা করা হয় এবং বিভিন্ন কলাম পর্যালোচনা করা হয়।</p> <p><b>১. সেবার নাম:</b> একাধিক সেবাকে একটি সেবার নামে রাখার বিষয়ে আলোচনা করা। সিটিজেন্স চার্টারে শুধুমাত্র সেবা এর তালিকা (অভ্যন্তরীণ, নাগরিক ও প্রাতিষ্ঠানিক) রাখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p> <p><b>২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> শুধুমাত্র আবেদনকারীর নিকট চাহিত কাগজপত্র উক্ত কলামে লেখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p> <p><b>৩. কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান:</b> সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম ওয়েবপোর্টালে 'ফরমস' নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p> <p><b>৪. সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি:</b> সেবামূল্য সুনির্দিষ্টভাবে লিখা এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যেমন চালানোর ক্ষেত্রে কোড নম্বর) লেখার বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।</p> <p><b>৫. সেবা প্রদানের সময়সীমা:</b> উক্ত সময়কে যুক্তিসঙ্গতভাবে নির্ধারণের বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। শর্তসাপেক্ষে সময় নির্ধারণ না করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।</p> <p><b>৬. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:</b> সভায় সিটিজেন্স চার্টারে কর্মকর্তাদের নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর ও মোবাইল নম্বর ব্যবহারের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p> <p><b>৭. উর্ধ্বতন কর্মকর্তা:</b> সভায় সিটিজেন্স চার্টারে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল ব্যবহারের বিষয়ে আলোচনা হয়।</p> <p><b>৮. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):</b> কাজক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থীর করণীয় বিষয়ে আলোচনা করা হয়।</p>	<p><b>৩.১</b> একই সেবার অধীনে একাধিক সেবা অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না।</p> <p><b>৩.২</b> আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: সত্যায়িত/ফটোকপি/মূলকপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।</p> <p><b>৩.৩</b> সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম ওয়েবপোর্টালে 'ফরমস' নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করতে হবে।</p> <p><b>৩.৪</b> সেবামূল্যের স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে। অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর/চালানে অর্থ জমা দিতে হলে চালানের কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে। অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে' উল্লেখ করতে হবে।</p> <p><b>৩.৫</b> সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে 'কার্যদিবস' উল্লেখ করতে হবে; তবে আইন/বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে।</p> <p><b>৩.৬</b> দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান এর নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর, মোবাইল নম্বর, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।</p> <p><b>৩.৭</b> উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, কক্ষ নম্বর, মোবাইল নম্বর, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।</p> <p><b>৩.৮</b> কাজক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযুক্ত 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>০৪. আবেদন ফরম লিংক আকারে সংযুক্তকরণ:</b> মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের ৩১ নম্বর স্মারকের নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় ফরম/ আবেদন ফরম/ প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ নিয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।</p>	<p><b>৪.১</b> সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত প্রয়োজনীয় ফরম/ আবেদন ফরম/ প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্ত করতে হবে।</p>	

<p>০৫. 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>৫.১ আগামী ১৫ মার্চ ২০২৩ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব অফিসের হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার স্ব স্ব ওয়েবপোর্টালে আপলোড করে হালনাগাদ প্রতিবেদন এ কার্যালয়ে প্রেরণ করতে হবে।</p> <p>৫.২ 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: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.০৬.০১৫.২২.২১৮

তারিখ: ২১ ফাল্গুন ১৪২৯

০৬ মার্চ ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২) সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩) বিভাগীয় কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।
- ৪) অতিরিক্ত জেলাপ্রশাসক (সার্বিক) (সকল, সিলেট বিভাগ)
- ৫) জেলাপ্রশাসক (সকল, সিলেট বিভাগ)



নাসরিন চৌধুরী  
সিনিয়র সহকারী কমিশনার