

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ ও পরিবীক্ষণ
কমিটির সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	জাকারিয়া অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), সিলেট বিভাগ, সিলেট।
সভার তারিখ	: ১৯ ডিসেম্বর ২০২১
সভার সময়	: সকাল ১১:০০ টা
স্থান	: বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট এর ২য় তলার সভা কক্ষ।
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট 'ক' সদয় দ্রষ্টব্য।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতির অনুরোধক্রমে কমিটির সদস্য সচিব কার্যপত্র উপস্থাপন করেন। সভায় বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়ের বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) {অতঃপর “সিটিজেন্স চার্টার” হিসেবে বর্ণিত} পর্যালোচনা করা হয় এবং এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন ও হালনাগাদ করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়। সভায় জানানো হয় যে গত সভার সিদ্ধান্তমতে শাখাসমূহ থেকে প্রাথমিক খসড়া সিটিজেন্স চার্টার পাওয়া যায়। সভায় উক্ত চার্টার উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর নিম্নলিখিত বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

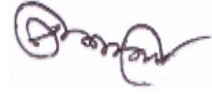
আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী/মন্তব্য
০১. সভা নিয়মিত আয়োজন: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ ও পরিবীক্ষণ কমিটির সভা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিয়মিতভাবে আয়োজন করার বিষয়ে এপিএ-তে লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। সে মোতাবেক উক্ত কমিটির সভা নিয়মিতভাবে আয়োজন করা প্রয়োজন।	(১.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ ও পরিবীক্ষণ কমিটির সভা প্রতি ত্রৈমাসিকে নিয়মিতভাবে আয়োজন করতে হবে।	১. সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা

০২. সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ সভায় এ কার্যালয়ের বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে আলোচনা করা হয় এবং বিভিন্ন কলাম পর্যালোচনা করা হয়। ক. সেবার নাম: সভায় জানানো হয় যে, এ কার্যালয়ের বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টারে ২ নং কলামে “সেবার নাম” কোন কোন ক্ষেত্রে স্পষ্ট বা সুনির্দিষ্ট নয়। একাধিক সেবাকে একটি সেবার নামে রাখা হয়েছে। যেমন অর্জিত ছুটিসমূহ- মাতৃত্বকালীন ছুটি, সাধারণ অর্জিত ছুটি, চিকিৎসাজনিত অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ইত্যাদিকে একই সেবা “অর্জিত ছুটি” এ নামে রাখা হয়েছে। দুটি সেবার মধ্যে ভিন্নতা থাকলে যেমন আবেদন পদ্ধতি, প্রক্রিয়া পদ্ধতি, অনুমোদন কাল, ফরমস্, ফি ইত্যাদিতে কোন পার্থক্য থাকলে তবে প্রতিটি সেবা পৃথকভাবে লিখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। সভায় আরও জানানো হয় যে অনেক সাধারণ বা দৈনন্দিন কার্যাবলিকে সেবা হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে। সিটিজেন্স চার্টারে শুধুমাত্র সেবা এর তালিকা (অভ্যন্তরীণ, নাগরিক ও প্রাতিষ্ঠানিক) রাখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।	(২.ক.১) প্রতি সেবার নাম স্পষ্ট ও সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। (২.ক.২) একই সেবার অধীনে একাধিক সেবা অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না। প্রতিটি ভিন্ন সেবা পৃথক সেবা হিসেবে লিখতে হবে। (২.ক.৩) সভায় প্রদত্ত নির্দেশনা মোতাবেক সাধারণ বা দৈনন্দিন কার্যাবলিকে “সেবার তালিকা” থেকে বাদ দিতে হবে। শুধুমাত্র প্রতিশ্রুত সেবাকে সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)
খ. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: শুধুমাত্র আবেদনকারীর নিকট চাহিত কাগজপত্র উক্ত কলামে লিখার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। যে সকল কাগজপত্র এ 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।	(২.খ.১) 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 যেগুলো 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। (২.খ.২) প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র এর নাম এবং ফরমস্ এর ক্ষেত্রে নাম ও নম্বর লিখতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)

গ. কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান: সংশ্লিষ্ট কাগজ বা ফরমস কোথায় পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। এ কার্যালয়ের সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম ওয়েবপোর্টালে 'ফরমস' নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। ফরমসমূহ সিটিজেন্স চার্টারের সংযোজনীতে অন্তর্ভুক্ত করার এবং অভ্যন্তরীণ লিংক এর মাধ্যমে ফরম সংযুক্ত করার বিষয়ে আলোচনা করা হয় যাতে ফরমের নামে ক্লিক করলে ফরমটি ডাউনলোড করা যাবে।	(২.গ.১) সংশ্লিষ্ট কাগজ বা ফরমস কোথায় পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে। (২.গ.২) এ কার্যালয়ের সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম এ কার্যালয়ের ওয়েবপোর্টালে 'ফরমস' নামের একটি সেবাবক্স তৈরি করে তাতে আপলোড করতে হবে। (২.গ.৩) সিটিজেন্স চার্টারে অন্তর্ভুক্ত সকল ফরম সংযোজনী আকারে যুক্ত করতে হবে এবং প্রতি ফরমের জন্য অভ্যন্তরীণ লিংক তৈরি করতে হবে।	১. সহকারী কমিশনার (সকল) ২. সহকারী কমিশনার, আইসিটি সেল
ঘ. সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি: সেবামূল্য সুনির্দিষ্টভাবে লিখা এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যেমন চালানের ক্ষেত্রে কোড নং সহ) লিখার বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়।	(২.ঘ.১) সেবামূল্য পরিশোধ পদ্ধতি, চালান, কোড নং ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)
ঙ. সেবা প্রদানের সময়সীমা: উক্ত সময়কে যুক্তিসঙ্গতভাবে নির্ধারণের বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। সভায় এ সময়কে “কার্যদিবস” হিসেবে লিখার বিষয়ে মতামত প্রকাশ করা হয়। কোন সেবা প্রদানের সাথে অন্য দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা থাকলে তবে সে সময় নির্ধারণ করে সময়সীমা ধার্য করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়। শর্তসাপেক্ষে সময় নির্ধারণ না করার বিষয়ে সভায় মতামত প্রকাশ করা হয়।	(২.ঙ.১) সেবা প্রদানের সময়সীমা যুক্তিসঙ্গতভাবে নির্ধারণ করতে হবে। (২.ঙ.২) নির্ধারিত সময়কে “কার্যদিবস” হিসেবে উল্লেখ করতে হবে। (২.ঙ.৩) শর্তসাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা যাবে না। অন্য দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা থাকলে তবে সে সময়কে অন্তর্ভুক্ত করে সময় নির্ধারণ করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)
চ. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: সভায় জানানো হয় যে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তাগণ ঘনঘন বদলি হোন। ফলে কর্মকর্তাদের পদবি ব্যবহার করলে অধিক সুবিধাজনক অবস্থা তৈরি করবে।	(২.চ.১) দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান এর পদবি ব্যবহার করতে হবে এবং দাপ্তরিক যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ উল্লেখ করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)
ছ. অন্যান্য: সভায় জানানো হয় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে 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।	(২.ছ.১) উক্ত নির্দেশিকার ৬ নম্বর অনুচ্ছেদ মোতাবেক সিটিজেন্স চার্টারের সর্বশেষে সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা লিখতে হবে। (২.ছ.২) সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে কী করণীয় তা সিটিজেন্স চার্টারের সর্বশেষে লিখতে হবে।	সহকারী কমিশনার, সংস্থাপন শাখা

০৩. হালনাগাদকৃত খসড়া সিটিজেন্স চার্টার দাখিল: কাজের পরিধি বিবেচনা করে আগামী ২৩/১২/২০২১খ্রি: তারিখের মধ্যে সংস্থাপন শাখায় দাখিল করার বিষয় আলোচিত হয়। সিটিজেন্স চার্টার চূড়ান্ত করার জন্য প্রতিটি শাখার সাথে পৃথকভাবে সভার করার বিষয়ে মতামত প্রকাশ করা হয়।	(৩.১) আগামী ২৩ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখের মধ্যে স্ব-স্ব শাখা বা ইউনিটের সংশোধিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (ফরমসহ) তৈরি করে সংস্থাপন শাখায় প্রেরণ করতে হবে। (৩.২) সিটিজেন্স চার্টার চূড়ান্ত করার জন্য শাখাভিত্তিক সভা করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)/(রাজস্ব)/পরিচালক, স্থানীয় সরকার ২. সহকারী কমিশনার (সকল)
---	---	---

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



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

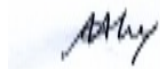
স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.১৮.০৫৬.১৭.১২৬১

তারিখ: ১১ পৌষ ১৪২৮

২৬ ডিসেম্বর ২০২১

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো:

- ১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২) সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), সিলেট বিভাগ, সিলেট।
- ৪) পরিচালক, স্থানীয় সরকার, সিলেট বিভাগ, সিলেট।
- ৫) সহকারী কমিশনার, আইসিটি সেল, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট (এ কার্যালয়ের ওয়েবপোর্টালের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবাবক্সে আপলোডের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)।
- ৬) কমিশনারের একান্ত সচিব, সিলেট বিভাগ, সিলেট (বিভাগীয় কমিশনার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৭) সহকারী কমিশনার, সাধারণ শাখা-১/সাধারণ শাখা-২/আইসিটি সেল/নেজারত শাখা/রাজস্ব শাখা/স্থানীয় সরকার শাখা/বিভাগীয় নির্বাচনী বোর্ড, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।
- ৮) স্টাটলিপিকার-কাম-কম্পিউটার অপারেটর, গোপনীয় শাখা, (অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), সিলেট বিভাগ, সিলেট মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।



নাসরিন চৌধুরী
সহকারী কমিশনার