

**“সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)” শীর্ষক
বিশেষ অনলাইন প্রশিক্ষণ কোর্স**

Date:12 February, 2024



Organized by

Institutional Quality Assurance Cell (IQAC)

Bangladesh University of Engineering and Technology

বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয়ে কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য "সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)" বিষয়ক অনলাইন প্রশিক্ষণ কর্মশালা
তারিখঃ ১২ ফেব্রুয়ারী, ২০২৪

তারিখ	সময়	বিষয়	পরিচালনাকারী
১২.০২.২০২৪ সোমবার	৯:০০-৯:২০	প্রশিক্ষার্থীদের অংশগ্রহণ ও রেজিস্ট্রেশন	IQAC
	৯:২০-৯:৪০	উদ্বোধন স্বাগত সম্বাষণ	IQAC
	৯:৪০-১০:২০	১ম পর্ব: Introduction of Citizens Charter	মোঃ মখলেছুর রহমান যুগ্মসচিব (সংযুক্ত) সুশাসন অধিশাখা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
	১০:২০-১০:৪০	বিরতি	IQAC
	১০:৪০-১১:২৫	২য় পর্ব: Gradual development and present status of implementation	মোঃ মখলেছুর রহমান যুগ্মসচিব (সংযুক্ত) সুশাসন অধিশাখা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
	১১:২৫-১২:৩০	৩য় পর্ব: Way forward and Q & A	মোঃ মখলেছুর রহমান যুগ্মসচিব (সংযুক্ত) সুশাসন অধিশাখা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
	১২:৩০-১:০০	সমাপনী প্রধান অতিথির বক্তব্য	অধ্যাপক ড. সত্য প্রসাদ মজুমদার মাননীয় উপাচার্য মহোদয় বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয়

List of Contents

- ১) সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) উপস্থাপন
- ২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কী নোট
- ৩) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪

সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি) উপস্থাপন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

এবং

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন,
পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

উপস্থাপনায়
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হলো একটি সংস্কারধর্মী কার্যক্রম যাতে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে;
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement);
- জনসাধারণের পরিষেবাগুলিকে তাদের ইচ্ছার প্রতি লক্ষ্য রেখে যথাসময়ে নিশ্চিত করা এবং সামগ্রিকভাবে জনসেবার মান বাড়ানো।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

- ▶ যুক্তরাজ্যের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী John Major (১৯৯১)-এর মতে, 'To make public services answer better to the wishes of their users and to raise their quality overall'
- ▶ Doern, B.G. (১৯৯৩)-এর মতে, 'It is one of the main public sector reforms to watch in the 1990s'
- ▶ Schiavo, L.L. (২০০০)-এর মতে, 'The basic idea was to set quality standards, measure performance against them, and raise the standards through the pressure that users can exert on the service providers, as a result of openness, information on the standards and on actual quality levels.'

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হলো সংস্কারমূলক কার্যক্রম যা মানসম্মতভাবে সরকারি কাজ সম্পাদন বা সেবা প্রদান এবং সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে সহজ, দক্ষ ও কার্যকর করে।

বিভিন্ন দেশে সিটিজেন্স চার্টার এর ব্যবহার

সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ, নাগরিক-বান্ধব ও স্বচ্ছ করার মাধ্যমে জনসেবার উন্নয়ন সাধন করা। পরবর্তীতে বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়শিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে বিভিন্ন নামে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics' 1992), ফ্রান্সে (Charte des services publics, 1992), মালয়েশিয়ায় (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, 1994), জামাইকায় (Citizen's Charter, 1994), কানাডায় (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, 1997), ভারতে (Citizen's Charter, 1997) নামে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

সিটিজেন্স চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

১. সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণ
২. সেবার মানের উন্নয়ন সাধন
৩. সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন
৪. সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি সুস্পষ্ট করা
৫. জনপ্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ
৬. নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন
৭. উত্তম সেবার দ্বারা জনসন্তুষ্টি অর্জন

সিটিজেন্স চার্টারের প্রয়োজনীয়তা

- ▶ স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে;
- ▶ নাগরিকদের সচেতনতা বৃদ্ধি ও সেবা সংক্রান্ত তথ্য সহজলভ্য করে;
- ▶ নাগরিকদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে;
- ▶ সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করে;
- ▶ সকল প্রকার অনিয়ম, দায়িত্বহীনতা, পক্ষপাত, সম্পদের অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি দূর করতে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে; এবং
- ▶ সর্বোপরি সুশাসন প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর পটভূমি

- ▶ ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনের সুপারিশ
- ▶ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২১ মে, ২০০৭ তারিখের পরিপত্র
- ▶ জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং।
- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-কে সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এ অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- ▶ সর্বশেষ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ প্রণয়ন করা হয়।

সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবাসমূহের ধরন

সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রতিশ্রুত সেবাসমূহকে নিম্নোক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে:

- ▶ ক) নাগরিক সেবা;
- ▶ খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; ও
- ▶ গ) অভ্যন্তরীণ সেবা।

ক) নাগরিক সেবা

নাগরিকগণকে কোন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থা/ কার্যালয় হতে সরাসরি যে সেবা প্রদান করা হয় তাকে নাগরিক সেবা বলে। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। যেমন: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স ইত্যাদি।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন

খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

সরকারি যে কোনো প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। যেমন: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থছাড়, জনবল সৃষ্টি ইত্যাদি।

গ) অভ্যন্তরীণ সেবা:

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সহ একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে এবং সেখানে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবা বলে। যেমন: বিশেষ ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম, কম্পিউটার/প্রিন্টার সরবরাহ ইত্যাদি।

সেবা প্রদানের বিষয়ে বিদ্যমান সরকারি বিধি বিধান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সংবিধান-এর ২১(২) ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণিত আছে:

“সকল সময়ে জনগনের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ২৫৯ ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা আছে:

“প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার আওতাধীন দপ্তর, সংস্থা, ব্যুরো সর্বসাধারণকে আরো অধিকতর উন্নত সেবাদান এবং সরকারের স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করিবে এবং তাহা সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারীদের জানাইবার জন্য ওয়েবসাইটে প্রচারসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং তাহাদিগকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেও অবহিত করিবে”

সেবা প্রদানের বিষয়ে বিদ্যমান সরকারি বিধি বিধান

সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করা হয়েছে:

ধারা ২৫ (১): কোন ব্যক্তি, সরকারি কোনো কার্য বা সেবা প্রাপ্তির জন্য আবেদন বা অনুরোধ করিলে, আপাতত বলবৎ সংশ্লিষ্ট আইনের বিধান ও সরকারি আদেশ সাপেক্ষে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা যে ক্ষেত্রে সময়সীমা নির্ধারিত নাই সেই ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে, প্রার্থিত সেবা সরবরাহ বা অনুরূপ আবেদন নিষ্পত্তি করিতে হইবে।

ধারা ২৫ (৩): কোনো কর্মচারী ইচ্ছাকৃত ও অভ্যাসগতভাবে এই ধারার বিধান লংঘন করিলে, উহা অসদাচরণ, বা, ক্ষেত্রমত, অদক্ষতা হিসাবে গণ্য হইবে।

ধারা ২৬ (৪): অনুসারে যখন আপিল কর্তৃপক্ষ বা প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষ মনে করে যে, কোনো কর্মচারী পর্যাপ্ত ও যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে, উপ-ধারা (৫) এর অধীন নির্দিষ্টকৃত কোনো সরকারি সেবা প্রদানে ব্যর্থ হইয়াছেন, তখন উক্ত কর্তৃপক্ষ দায়ী কর্মচারীর নিকট হইতে যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণ আদায় করিয়া উহা সেবাপ্রার্থী ব্যক্তিকে প্রদানের আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

সিটিজেন্স চার্টারের মৌলিক নীতিমালা/উপাদানসমূহ

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর অনুচ্ছেদ ২৫৯ অনুসারে নিম্নবর্ণিত নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:

- ১। **সুনির্দিষ্ট মান:** নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। যেমন: সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং গমনের সংখ্যা হ্রাস ইত্যাদি;
- ২। **স্বচ্ছতা:** সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা প্রদান/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ;
- ৩। **পছন্দের সুযোগ:** সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা পছন্দের সুযোগ প্রদান;
- ৪। **সৌজন্য:** সেবা গ্রহণকারীর সাথে সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমা প্রার্থনা

সিটিজেন্স চার্টারের মৌলিক নীতিমালা/উপাদানসমূহ (চলমান)

- ৫। **অভিযোগ উত্থাপন:** যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবার ব্যবস্থাসহ কোন ভুলত্রুটি দৃষ্টিগোচর হলে দ্রুত তার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং
- ৬। **সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য:** সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমমর্যাদা প্রদান করা। সেবা প্রদানকারীকে প্রদত্ত সেবার পরিমাণ প্রাপ্ত পারিশ্রমিক অপেক্ষা বেশি হবে অর্থাৎ প্রদত্ত সেবা বিপরীতে **Value for money** নিশ্চিত করতে হবে;

* **আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান:** নাগরিকগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করতে হবে।

SDG

Goal 16: Promote peaceful and inclusive societies for access to justice for all & build effective, accountable & inclusive institutions

16.5: Substantially reduce corruption and bribery

16.6: Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels

16.7: Ensure responsive, inclusive, participatory and representative decision-making at all levels

রূপকল্প ২০৪১

অধ্যায় ২

একটি উচ্চ-আয় দেশের প্রাতিষ্ঠানিক ভিত্তি
ও সুশাসন নিশ্চিতকরণ

রূপকল্প ২০৪১ এর ৪টি প্রাতিষ্ঠানিক স্তম্ভ:

- সুশাসন
- গণতন্ত্রায়ণ
- বিকেন্দ্রীকরণ ও
- সক্ষমতা বিনির্মাণ

২০৪১ সালের মধ্যে সমৃদ্ধির পথে বাংলাদেশের অভিযাত্রার মূল ভিত্তি হবে এই চার স্তম্ভ।



8th FIVE YEAR PLAN JULY 2020 – JUNE 2025

Promoting Prosperity and Fostering Inclusiveness

General Economics Division (GED)
Bangladesh Planning Commission
Government of the People's Republic of Bangladesh
December 2020

Eight Five Year Plan of Bangladesh (2020-2025)

P. Strengthening Public Institutions and Governance

- Strengthen service delivery through implementing online transactions for all public services with simplified application forms, pre-announced service response timelines and service charges, and an online grievance redressal system.

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিভিন্ন অংশ

সিটিজেন্স চার্টারে বিভিন্ন অংশ নিম্নরূপ:

- ১। সেবাদাতার রূপকল্প ও অভিলক্ষ (Vision and Mission)
- ২। সেবাদাতা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ)
- ৩। সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা
- ৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং তা ব্যবহারের বিস্তারিত পদ্ধতি
 - * ধারাবাহিকভাবে সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো
 - * প্রচার ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অনুমোদিত কাঠামো

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এঁর নেতৃত্বে গঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ তারিখে অনুমোদিত সিটিজেন্স চার্টার-এর কাঠামোতে মোট ৭টি কলাম রয়েছে

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						নাম: পদবি: ফোন:+৮৮ ই-মেইল:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অনুমোদিত কাঠামো

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

উপজেলা পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট:

নাগরিক/প্রাতিষ্ঠানিক/অভ্যন্তরীণ সেবা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	<u>উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি,</u> <u>রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার</u> <u>কোডসহ অফিসিয়াল</u> <u>টেলিফোন ও ইমেইল</u>

Research findings/study report

□ *JICA, 2008 & Razzaque, 2012*

- ❖ Positive impact on demand side
- ❖ Hardly any effect on supply side

□ *Ahsan and Huque, 2016*

- ❖ Minimal impact due to poor publicity and lack of interest among stakeholders
- ❖ During formulation of charter, a top-down approach is the cause of ineffectiveness

Research findings/study report

❑ Razaque, 2012

- Existence of CC
- Service providers are not following it
- Lack of awareness
- Lack of involvement of the public
- Inadequate number of employees
- Corruption
- Bureaucratic & political resistance were the hindrance

❑ Rahman, 2017

- 56% service recipients do not know GRS
- 44% citizens are aware about GRS but did not lodge any complaint

Research findings/study report

❑ *Rab and Raman, 2017*

- ❑ A person-centered approach to service delivery
- ❑ Lack of interest among stakeholders

❑ *Rab and Rahman, 2017*

- ❑ 20% service recipients don't know about CC
- ❑ 80% service recipients who know about CC, 50% aware and 50% just heard the term CC

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের মৌলিক উপাদানসমূহ

ক) নাগরিকের চাহিদার প্রতি
লক্ষ্য রাখা



খ) সহজ ভাষা



গ) সেবার প্রতিমিত মান



ঘ) কার্যকর সমাধান

ঙ) প্রশিক্ষণ



চ) ক্ষমতা অর্পন



ছ) ফিডব্যাক কর্মকাঠামো



জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)



- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- ▶ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা/পরিবীক্ষণ কমিটি
- ▶ ত্রৈমাসিক/বার্ষিক পরিবীক্ষণ/মূল্যায়ন প্রতিবেদন
- ▶ আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র/নির্দেশিকা/ প্রজ্ঞাপন

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

সেবার নাম (সেবার নাম সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে)

- ১। সেবার নাম সঠিকভাবে না থাকা। একই নামের মধ্যে একাধিক সেবাকে অন্তর্ভুক্ত রাখা;
- ২। ইনপুট এবং প্রসেসকে সেবা হিসাবে দেখানো;
- ৩। সেবার ধরন/গ্রহীতার ভিন্নতা অনুযায়ী পৃথক পৃথকভাবে সেবার নাম সিটিজেন্স চার্টার-এ উল্লেখ না করা;
- ৪। রুটিন কাজ যেমন: প্রটোকল/বদলি/মামলার জবাব/সার্কিট হাউস ব্যবস্থাপনা সিটিজেন্স চার্টার-এ উল্লেখ করা;
- ৫। অন্য কার্যালয়ের সেবাকে নিজ সেবা হিসাবে উল্লেখ করা; এবং
- ৬। কার্যাবলিকে সিটিজেন চার্টার হিসাবে চালিয়ে দেওয়া।

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

সেবা প্রদান পদ্ধতি (সেবাদানের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়ার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা)

- ১। সংক্ষিপ্ত না করে বিস্তারিত ভাবে উল্লেখ করা;
- ২। অন্যের কাজকে বর্ণনা করা; এবং
- ৩। সেবা প্রদান পদ্ধতি সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা।

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান

- ১। আবেদন পত্রের কোন নির্ধারিত ফরম্যাট/ কী কী তথ্য উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ না থাকা;
- ২। আবেদনপত্রের সাথে সংযোজনী হিসাবে যে সকল দলিল/দস্তাবেজ, ডকুমেন্ট প্রয়োজন হয় তার পূর্ণাঙ্গ তালিকা না থাকা;
- ৩। প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবি করা;
- ৪। চাহিত কাগজপত্র এর ধরন (মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না থাকা;
- ৫। প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করে “নীতিমালা/আইন অনুযায়ী” শব্দগুলো ব্যবহার করা;
- ৬। সেবাদানকারী অফিস নিজে যে সকল কাগজপত্র দিবে সেগুলো সেবা গ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া; এবং
- ৭। কোনো সেবা গ্রহণের জন্য আবেদন পত্রের নির্দিষ্ট ফরমেট/ফর্ম থাকলে তা বাংলাদেশ ফর্ম নম্বরসহ প্রাপ্তিস্থান সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা।

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি

- ১। সেবা মূল্য কোন্ হিসাব নম্বরে/কোডে/ কোথায়, কখন, কীভাবে জমা প্রদান করতে হবে সে তথ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৩। কোনো ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ না করা; এবং
- ৪। কোনো সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি উল্লেখ না করা;

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

সেবা প্রদানের সময়সীমা

- ১। সেবা পদ্ধতি সহজীকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করা;
- ২। সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসঙ্গতভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- ৩। সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমন: ৩-৪ মাস);
- ৪। শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- ৫। পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা; এবং
- ৬। সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা

- ১। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা ;
- ৩। কোনো ফোন/মোবাইল ফোন নম্বর পরিবর্তন হলে পরিবর্তিত ফোন নম্বর আপডেট না করা; এবং
- ৪। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা ।

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ (আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা- যথাযথভাবে উল্লেখ না করা)

প্রতিশ্রুত/কাজ্জিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
- যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
- সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
- সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; এবং
- প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

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

অন্যান্য ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

- ১। অভিযোগের ক্ষেত্রে আপিল কর্তৃপক্ষের বিস্তারিত তথ্য না থাকা;
- ২। মতামত না নিয়ে সিটিজেন্স চার্টার প্রস্তুত করা;
- ৩। প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে প্রকাশ না করা এবং প্রয়োজনে নিয়মিত পরিমার্জন না করা; এবং
- ৪। নিয়মিত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা না থাকা

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ (নমুনা)

পঞ্চগড় জেলা

Not secure | panchagarh.gov.bd

English

কমসম্পাদন ব্যবস্থাপনা

- পরিপত্র/নীতিমালা
- এপিএ-২০২১-২০২২
- চুক্তির কাঠামো
- এপিএমএস

পয়চন-সেবা

- দর্শনীয় স্থানসমূহ
- মোবাইলে দর্শনীয় স্থান
- হোটেল ও আবাসন
- পর্যটন হোটেল রিজার্ভেশন

ইনোভেশন কর্নার

আপনার মতামত

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম

ফেসবুক, টুইটার, ইউটিউব

জরুরি হটলাইন

৩৩৩

সরকারি তথ্য ও সেবা

জরুরি সেবা

৯৯৯

১০৯

নারী ও শিশু নির্যাতন প্রতিরোধে

দুদক

১০৬

দুর্যোগের আগাম বার্তা

তথ্য অধিকার

- তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা
- তথ্য আইন ও বিধিমালা
- কর্মকর্তা ও আবেদনকারীর নির্দেশিকা
- তথ্যের আবেদন ফরম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

- নির্দেশিকাসমূহ
- অনলাইনে অভিযোগ দাখিল
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
- অনিক ও আপিল কর্মকর্তা

নিরাপত্তা ও শৃঙ্খলা

- অপরাধের তথ্য দিন
- পুলিশ সহায়তা
- মোবাইলে ফায়ার সার্ভিস
- অনলাইনে ফায়ার লাইসেন্স

জরুরি কল

- ৩৩৩ থেকে তথ্য সেবা
- কল সেন্টারসমূহ
- হেল্পডেস্ক
- ফোনে ডাক্তারের সেবা

কৃষি, মৎস্য ও প্রাণি-সেবা

- কৃষি-সেবা
- মৎস্য ও প্রাণি-সেবা
- মোবাইলে মৎস্য ও প্রাণি-সেবা

শিক্ষা-সেবা

- পরীক্ষার ফলাফল
- বিশ্ববিদ্যালয়সমূহ
- MPOআবেদন পরীক্ষার ফলাফল
- শিক্ষাবোর্ডসমূহ

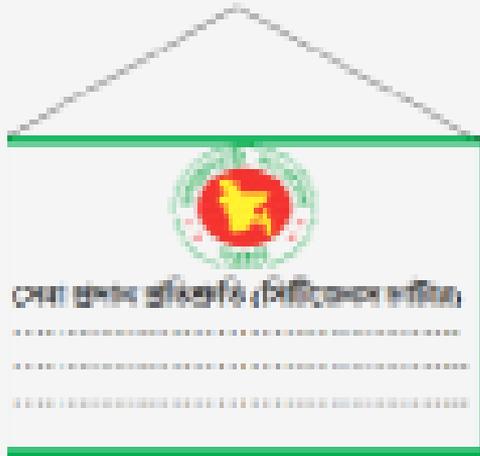
https://bangladesh.gov.bd/site/view/eservices/ভর্তির আবেদন/ মোবাইলে কৃষিসেবা

Type here to search

71°F Sunny 1:03 PM 02-Jan-22

ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ (নমুনা)

নাগরিক সেবা (সিটিজেন চার্টার)



- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- ▶ অনুমোদিত ফরম্যাট
- ▶ নির্দেশিকা
- ▶ কাব্যবিবরণী



কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন: নম্বর বিভাজন



মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৮	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৭	[২.১] নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী/ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-	

*** কার্যক্রম ১.২ ও ২.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

Evolution of the format of Citizens Charter in Bangladesh

আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, নীলফামারী সিটিজেন চার্টার

আন্তর্জাতিক নিয়মানুযায়ী ১লা এপ্রিল ২০১০ হতে হাতে লেখা পাসপোর্ট ইস্যু করা হচ্ছে না। এখন থেকে সরকার নির্ধারিত ফিস প্রদানের মাধ্যমে হাতে লেখা পাসপোর্টের পরিবর্তে মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট (MRP) পাবেন। হাতে লেখা পাসপোর্ট নিয়ে ১৪ নভেম্বর ২০১৫খ্রিঃ এর পর বিদেশে ভ্রমণ করা যাবে না।

মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট এর জন্য করণীয় বিষয় সমূহঃ

- ক) দুই বর্ষ নতুন এমআরপি ফর্ম দিওটর আফিস/নির্ধারিত পাসপোর্ট অফিস হতে অথবা অনলাইনে (www.dip.gov.bd) সংগ্রহ করুন। বাংলাদেশ পাসপোর্ট রুলস অনুসারে হাতের ছেদে পুনিশ তদন্ত বাধ্যতামুক্ত নয় হারা দুটি ফর্মসের পরিবর্তে একটি ফর্ম আবেদন করতে পারবেন।
 - খ) আবেদনপত্র সঠিক এবং সম্পূর্ণরূপে পূরণ করুন।
 - গ) গ্রুপ ব্যক্তদের জন্য প্রতিটি ফর্মের নির্ধারিত স্থানে একটি পাসপোর্ট সাইজের (৪.৫ সে.মি চ ৪.৫ সে.মি) ছবি তিনটি সংযুক্ত করতে হবে।
 - ঘ) আবেদনপত্রের উপরে ছবি সংযুক্ত করার পর ছবির উপর সত্যায়ন করুন। এমন ভাবে সত্যায়ন করুন যতে কিছু অংশ ছবির উপর এবং কিছু অংশ ফর্মের উপর পড়ে।
 - ঙ) আবেদনপত্রের সাথে জারীয় পরিচয় পত্র অথবা জন্ম সনদের সত্যায়িত ফটোকপি সংযুক্ত করুন।
 - চ) নির্ধারিত সোনালী ব্যাক সহ চক্কো ব্যাক, সোন ব্যাক, ব্রুন্স ব্যাক, ব্যাক এশিয়া এবং গ্রিনিয়ার ব্যাক এর শব্দে নির্ধারিত ফিস জমা করুন।
 - ছ) আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, নীলফামারীতে অবৈধ ফর্মটি জমা করার জন্য জামান।
 - জ) মধু নীলফামারী জেলায় স্থায়ী নাগরিক ও বর্তমান বসবাসের নাগরিকই অর্থাৎ অফিস আবেদন করা যাবে।
 - ঝ) ১৫ বছরের কম বয়সের আবেদনকারীর ক্ষেত্রে পিতা-মাতার ছবি উভয় ফর্মসে সংযুক্ত করে সত্যায়ন করতে হবে।
 - ঞ) যখন পুরনের সময় যদি কোন জটিলতার পরনে থাকলে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস নীলফামারীর কর্তৃপক্ষকে অনুমোদিত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর সাহায্য নিতে পারেন।
 - ট) এমআরপি-র জন্য আবেদনপত্র গ্রহণের সঙ্গে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করণের আনুমানিক ছবি/সম্পূর্ণ ছাপ এবং স্বাক্ষর নেয়া হবে যত্নে করা হচ্ছে নিবন্ধন (বয়সঃ এনএলএসএসটি); নিবন্ধনের পর বিতরণ কৃত পত্র প্রাপ্ত হলে যখন উপর সনদ পাসপোর্ট গ্রহণের তারিখ উল্লেখ থাকবে। সবসঙ্গে ছবি তোলা জন্ম বর্ধন পেশার পরিচয়পত্র প্রয়োজনীয় প্রকৃতি নিয়ে অর্গার করা অনুগ্রহ করা যাবে।
 - ঠ) বিতরণ কৃত পত্র উল্লেখিত বিতরণের তারিখে সর্ধিষ্ট অফিস পাসপোর্ট গ্রহণের জন্য পুনরায় আবেদনকারীকে আসতে হবে।
 - ড) অস্বীকৃত মেশিন রিডাবল পাসপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে (সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে) ৯,৯০০/- (নয় হাজার নয়শত) টাকা এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে ০.৪০%/- (তিন হাজার চারশত পঞ্চাশ) টাকা ফিস প্রদানের করতে হবে।
 - ঢ) সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট ক্ষেত্রে খ ব বিভাগের NOC এর মাধ্যমে সরকার নির্ধারিত ফিস প্রদান পূর্বে পাসপোর্টের জন্য আবেদন করিলে (ইউজুয়াল ও, NOC ইস্যুকর্তা কর্তৃপক্ষের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হতে হবে) এবং সরকারি আবেদনের (GO) পরিচয় সরকারি কাজে গিনা কিত পাসপোর্ট প্রদান করা হবে।
 - ঢ়) আদানার বর্তমান পাসপোর্ট (ক) হারিয়ে গেলে (সর্ধিষ্টটি ধান্য জিটি করে), (খ) মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে, (গ) বেঙ্গল আফিস ছিটে পাত্রা শেষ হয়েছে অথবা (ঘ) বাহ্যিকের অনুপস্থিতি হলে মেয়াদ শেষে পূর্বে পাসপোর্ট এর ফটোকপি সহ পুনরায় পাসপোর্টের জন্য আবেদন করতে হবে। নতুন এমআরপি (MRP) পাসপোর্টের উপর পুরনো পাসপোর্টের নম্বর উল্লেখ করা থাকবে।
 - ণ) (MRP) সর্ধিষ্টটি যে কোন বছরে জমা হলে জেরে মোদায়েদ করুন।
- ফরম-পুরনের ক্ষেত্রে করণীয় বিষয় সমূহঃ
- ক) ফরমটি পুরনের পূর্বে মনোযোগ সহকারে কয়েকবার পাঠ করুন। এক নম্বর ড্রমিক বাংলা ও অন্যান্য সকল ড্রমিক ইংরেজি বড় হাতের (CAPITAL LETTER) স্বাক্ষর পূরণ করুন।
 - খ) যখন পুরনের ক্ষেত্রে কোন রকম বাটিকটি, ওজার গ্রাইটিং, সাদা বসি বা ফুইট ব্যবহার করা যাবে না। স্ক্রিনে আবেদনকারীর সকল তথ্য জারীয় পরিচয়পত্র অথবা জন্ম সনদ তথ্য,এমএনসি অথবা জেএনসি সিস্টেমের অনুরূপী হতে হবে।
- জাতীয় পরিচয় পত্র অথবা অনলাইনে নিবন্ধন আনু সনদ অনুমতি আবেদন ফরম পূরণ করুন।
- বিশেষ সতর্কতাঃ খালি/প্রত্যেক কর্তৃক কেউ প্রতারণা হতে না। যে কোন তথ্যের জন্য পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক স্থাপিত তথ্যকেন্দ্রের সহায়তা দিন।

উপজেলা ভূমি অফিস রাঙ্গামাটি সদর সিটিজেন চার্টার

সিটিজেন (নামজারী) জন্মভাগ ও জন্ম একত্রীকরণ সংক্রান্ত নিয়মানুযায়ী:
সিটিজেনের জন্য সহকারী কমিশনার (ভূমি)র মাধ্যমে জেলা প্রশাসককে
বরাবরে দরখাস্ত দাখিল করতে হয়।

ক) সিটিজেনের আবেদনের সাথে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্র দাখিল করতে হয়

- ফর্ম/দানের ক্ষেত্রে : সংশ্লিষ্ট মৌজার ছেদম্যনের প্রতিবেদন, কৃষি ব্যাংকের ঋণমুক্ত সনদপত্র, জমির হালান দাখিলার রসিদ, সংশ্লিষ্ট জমির জন্মাবন্দির সার্টিফাইড কপি/হাঙ্গী বাসিন্দার সনদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)
- মৃত্যুর ক্ষেত্রে : জেলা প্রশাসক কর্তৃক প্রদত্ত ও হারিস সনদপত্র, সংশ্লিষ্ট মৌজার ছেদম্যনের প্রতিবেদন, কৃষি ব্যাংকের ঋণমুক্ত সনদপত্র, জমির হালান দাখিলার রসিদ, সংশ্লিষ্ট জমির জন্মাবন্দির সার্টিফাইড কপি

খ) সিটিজেন বাবদ খরচ :
গ) আবেদনে কোট ফি = ২২০০ টাকা

গ) কতদিনে সিটিজেন প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবে :
মালিকানা বিষয়ে কোন বিতর্ক না থাকলে আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিনের মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ করে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য জেলা প্রশাসক বরাবরে প্রেরণ করা হবে

• বিঃদ্রঃ : দরখাস্ত জমা দেয়ার দিন থেকে ৪৫ দিনের মধ্যে চূড়ান্ত অনুমোদনের জন্য জেলা প্রশাসক বরাবরে প্রেরণ করা না হলে এবং উল্লিখিত খরচের আতিরিক্ত ফি কেউ দাবি করলে সহকারী কমিশনার (ভূমি)/উপজেলা নির্বাহী অফিসার/রেভিনিউ তহপুটি কাউন্সিলর জেলা প্রশাসক (রাঙ্গামাটি) অথবা জেলা প্রশাসকের সাথে যোগাযোগ করুন

কার্যক্রমের পদবি	ফোন নম্বর	ফ্যাক্স নম্বর
• জেলা প্রশাসক	৬২২৯৯ (অফিস)	৬৩০২০
• জরিপিত জেলা প্রশাসক (রাঙ্গামাটি)	৬২৪৩৬ (অফিস)	
• উপজেলা নির্বাহী অফিসার	৬২৯৬২ (স্টোর)	
• রেভিনিউ তহপুটি কাউন্সিলর	৬৩০৯২ (অফিস)	
• সহকারী কমিশনার (ভূমি)	৬২০৪৯ (অফিস)	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)



- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)
- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অনুমোদিত ফরম্যাট
- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা

ধন্যবাদ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক
কী নোট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ভূমিকা: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হলো নাগরিক বা সেবাগ্রহীতাদের জন্য সেবাদাতাদের পক্ষ থেকে প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি। যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা সুস্পষ্টভাবে বিবৃত থাকে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ তারিখে একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪-এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

জনগণকে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে গুণগত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ডিসেম্বর ২০১৭ সালে “মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭” জারি করা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজভাবে উপস্থাপন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সেবা প্রদানে অধিকতর মনোনিবেশ, নাগরিকদের সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় সক্রিয় অংশগ্রহণ এবং তাদের সন্তুষ্টি অর্জনের বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ইতোমধ্যে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহ তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করে সেবা প্রদান কার্যক্রম চলমান রেখেছে। তবে জনগনের কাঙ্ক্ষিত প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হচ্ছে কি না বা জনগন সেবা গ্রহণের পর কতটুকু সন্তুষ্টি অর্জন করেছে, সে বিষয়টি গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা প্রয়োজন। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে পরিচালিত গবেষণায় দেখা গেছে, সরকারি প্রতিষ্ঠানে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যথাযথভাবে প্রতিপালিত হচ্ছে না এবং কোন কোন ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর স্বতঃস্ফূর্ত অংশগ্রহণের অভাব পরিলক্ষিত হচ্ছে এবং সেবা গ্রহীতাগণ কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রহণে অনেক ক্ষেত্রে হয়রানিরও শিকার হচ্ছেন।

১. সেবা প্রদানের বিষয়ে বিদ্যমান সরকারি বিধি বিধান

ক. গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সংবিধান-এর ২১(২) ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণিত আছে:

“সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”

খ. সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮-এর নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করা হয়েছে:

ধারা ২৫ (১): কোন ব্যক্তি, সরকারি কোনো কার্য বা সেবা প্রাপ্তির জন্য আবেদন বা অনুরোধ করিলে, আপাতত বলবৎ সংশ্লিষ্ট আইনের বিধান ও সরকারি আদেশ সাপেক্ষে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা যে ক্ষেত্রে সময়সীমা নির্ধারিত নাই সেই ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে, প্রার্থীত সেবা সরবরাহ বা অনুরূপ আবেদন নিষ্পত্তি করিতে হইবে।

ধারা ২৫ (২): যে ক্ষেত্রে অনুরূপ কোনো আবেদন বা অনুরোধ যুক্তিসঙ্গত কোনো কারণে, প্রত্যাখ্যান বা না-মঞ্জুর করা হয় অথবা নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে সরবরাহ বা নিষ্পত্তি করা না যায়, সেই ক্ষেত্রে উহার কারণ সেবাপ্রার্থী ব্যক্তিকে অবহিত করিতে হইবে।

ধারা ২৫ (৩): কোনো কর্মচারী ইচ্ছাকৃত ও অভ্যাসগতভাবে এই ধারার বিধান লঙ্ঘন করিলে, উহা অসদাচরণ, বা, ক্ষেত্রমত, অদক্ষতা হিসাবে গণ্য হইবে।

ধারা ২৬ (১): অনুসারে সেবা প্রার্থী কোনো ব্যক্তির আবেদন না-মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যাত হইলে অথবা নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে উহা নিষ্পত্তি করা না হইলে, তিনি প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষের নিকট উহার প্রতিকার চাহিয়া আবেদন করিতে পারিবেন এবং উক্ত কর্তৃপক্ষ আবেদন বিবেচনা করিয়া যথোপযুক্ত আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

ধারা ২৬ (৪): অনুসারে যখন আপিল কর্তৃপক্ষ বা প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষ মনে করে যে, কোনো কর্মচারী পর্যাপ্ত ও যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে, উপ-ধারা (৫)-এর অধীন নির্দিষ্টকৃত কোনো সরকারি সেবা প্রদানে ব্যর্থ

হইয়াছেন, তখন উক্ত কর্তৃপক্ষ দায়ী কর্মচারীর নিকট হইতে যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণ আদায় করিয়া উহা সেবাপ্রার্থী ব্যক্তিকে প্রদানের আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

গ. সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ২৫৯ ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা আছে:

“প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার আওতাধীন দপ্তর, সংস্থা, ব্যুরো সর্বসাধারণকে আরো অধিকতর উন্নত সেবাদান এবং সরকারের স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করিবে এবং তাহা সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারীদের জানাইবার জন্য ওয়েবসাইটে প্রচারসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং তাহাদিগকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেও অবহিত করিবে”

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে ব্যবহারিক নির্দেশিকাসমূহ/সিদ্ধান্তসমূহ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য নিম্নোক্ত নির্দেশিকাসমূহ/সিদ্ধান্তসমূহ গুরুত্বপূর্ণ:

ক. সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায় (নাগরিক সেবা প্রদান)

খ. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) প্রনয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭

গ. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল (প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্প-এর আওতায়)

ঘ. ০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সভায় মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সিদ্ধান্ত

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকার ৮ নম্বর অনুচ্ছেদে নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা হয়েছে:

“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 কর্মচারী তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এ লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্ত প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।”

নির্দেশিকার ৯নং অনুচ্ছেদে নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা হয়েছে:

“সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য এটিকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের মাসিক সমন্বয় সভার আলোচ্যসূচিভুক্ত করা যেতে পারে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতেও এ পর্যালোচনা সভাটি আয়োজন করা যেতে পারে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করবে। এ ছাড়া, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য তাদের উর্ধ্বতন কার্যালয় কিংবা দপ্তর/সংস্থা এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।

সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এটি বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের ফলে সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নতি সম্পর্কে মূল্যায়নের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এ ছাড়া, যাবতীয় কার্যক্রমের বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নের লক্ষ্যে তৃতীয় কোন পক্ষের (Third Party) সহযোগিতা গ্রহণের মাধ্যমে জনমত জরিপসহ আনুষঙ্গিক ব্যবস্থা প্রচলন করা যেতে পারে। মাঠ পর্যায়ে অধিকাংশ অফিসসমূহ সরাসরি সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত থাকে বিধায় মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নে আলাদা নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়।”

৩. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম ও নির্দেশনাসমূহ:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে বিভিন্ন সময়ে নিম্নরূপভাবে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে:

- ক. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২১.০৫.২০০৭ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নপূর্বক ওয়েবসাইটে প্রদর্শন ও জনগণকে অবহিত করার জন্য সর্বপ্রথম নির্দেশনা প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে বিভিন্ন সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি জানানোর জন্য পত্র প্রেরণ করা হয়;
- খ. ২০০৮ থেকে ২০১৩ সাল পর্যন্ত জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের অধীনে ১৬টি জেলায় পাইলট কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে;
- গ. পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০১১ সালে সেবা গ্রহীতাদের তথ্য সরবরাহ করার জন্য ইউটিলিটি সংস্থাসমূহকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়;
- ঘ. ২০১৪ সালে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ফরম্যাট সচিব কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হয়েছে;
- ঙ. ১৪ সেপ্টেম্বর ২০১৫ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো প্রণয়নপূর্বক মন্ত্রণালয়/বিভাগে তা প্রতিপালনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়;
- চ. ২০১৬ সালে মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নতুন ফরমেট অনুসারে প্রণয়ন ও আপলোড করা এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সাথে লিংক করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়;
- ছ. পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ প্রণয়ন করা হয় এবং সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করা হয়;
- জ. ২০১৭ সালে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ এবং মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-এর ফরম্যাট মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েবসাইটে বক্স আকারে প্রকাশের জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়;
- ঝ. উক্ত সময়ে সরকারি দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি এবং অভিযোগ প্রতিকারের নিমিত্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য পত্র প্রদান করা হয়;

- ঞ. ২০১৮-১৯, ২০১৯-২০, ২০২০-২১ অর্থবছরে মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অর্ন্তভুক্ত করা হয়;
- ট. ২০১৮-১৯, ২০১৯-২০, ২০২০-২১ অর্থ বছর হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সমন্বয় সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অর্ন্তভুক্ত করা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের বিপরীতে সূচক নির্ধারণসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়; এবং
- ঠ. পরবর্তীতে ২০১৮, ২০১৯ ও ২০২০ সালে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষ অংশে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন ও মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সাথে দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির লিংক সংযোজন করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

৩. 1 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা:

২০২১-২২ অর্থবছর থেকে সমন্বিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পৃথক কর্মপরিকল্পনা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। চলতি ২০২২-২৩ অর্থবছর পর্যন্ত সরকারি দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক একটি মাত্র কর্মপরিকল্পনা নির্ধারণ করা ছিল। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা হালনাগাদসহ আরও যুগোপযোগী করার লক্ষ্যে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনায় গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন আনা হয়েছে। ২০২২-২৩ অর্থবছরে সকল সরকারি অফিসের জন্য একটি মাত্র কর্মপরিকল্পনা থাকলেও ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জন্য (i) মন্ত্রণালয়/বিভাগ (ii) বিভাগীয় কার্যালয় ও (iii) জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য ভিন্ন ভিন্ন মোট ৩টি কর্মপরিকল্পনা করা হয়েছে।

৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপর তাত্ত্বিক ও প্রায়োগিক ধারণা এবং এর কাঠামো:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কী

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে একটি প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। একটি কার্যকর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সাধারণত সহজ ও সুস্পষ্ট এবং সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য কার্যকর জনসংযোগ কৌশল (Public Relations Strategy) ইত্যাদি গুণসম্পন্ন হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের

সচেতনতা ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এর সংক্ষিপ্ত ইতিহাস

সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ (Accountable), নাগরিক-বান্ধব (Citizen friendly) ও স্বচ্ছ (Transparent) করার মাধ্যমে জনসেবার (Public Service) মান উন্নয়ন। পরবর্তীতে বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়েশিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে বিভিন্ন নামে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করা হয়। যেমন, বেলজিয়ামে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে La Charte des Utilisateurs des Services Publics, 1992 নামে, ফ্রান্সে Charte des Services Publics, 1992, মালয়েশিয়ায় Client Charter, 1993, যুক্তরাষ্ট্রে Customers First, 1994, জামাইকায় Citizen's Charter, 1994, কানাডায় Service Standards Initiative, 1995, অস্ট্রেলিয়ায় Service Charter, 1997, ভারতে Citizen's Charter, 1997 নামে নাগরিকদের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করা হয়। এ সকল দেশে নাগরিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি গুরুত্বের সাথে প্রতিপালন করা হয়।

বাংলাদেশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে পটভূমি

২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয় এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে ২০০৭ একটি পরিপত্র জারি করা হয়। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজম্যান্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কার্যক্রম গ্রহণ করে। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখে। তারই ধারবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এর ফরমেট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়। ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্য অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। গত ০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়। বর্তমানে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার জন্য একটি ফরমেট এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য আলাদা আরেকটি ফরমেট অনুমোদন করা হয়।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উদ্দেশ্য:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির প্রধান প্রধান উদ্দেশ্যসমূহ নিম্নরূপ:

১. সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণ
২. সেবার মানের উন্নয়ন সাধন
৩. সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন
৪. সেবা প্রাপ্তি পদ্ধতি সুস্পষ্ট করা
৫. জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ

৬. উত্তম সেবার দ্বারা জনসন্তুষ্টি অর্জন
৭. নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির প্রয়োজনীয়তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির প্রয়োজনীয়তা নিম্নরূপ:

- 1 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবা প্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে;
- 2 সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে;
- 3 সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করে;
- 4 সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে;
- 5 নাগরিকগণ সহজে সুলভে ও বিড়ম্বনাবিহীনভাবে সেবা পেতে পারে;
- 6 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়ন সকল প্রকার অনিয়ম, দায়িত্বহীনতা, পক্ষপাত, সম্পদের অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি দূর করার সংস্কৃতির উন্নয়ন ঘটাতে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে; এবং
- 7 সর্বোপরি স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপাদানসমূহ

একটি নির্দিষ্ট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত উপাদানসমূহ বিবেচনা করতে হবে:

- ক. **সুনির্দিষ্ট মান:** নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং সরকারি দপ্তরে গমনের সংখ্যা হ্রাসকরণ এই মাপকাঠির অন্যতম নির্ণায়ক হিসাবে বিবেচিত হবে;
- খ. **স্বচ্ছতা:** সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা গ্রহণ/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ;
- গ. **পছন্দের সুযোগ:** সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা পছন্দের সুযোগ প্রদান;
- ঘ. **সৌজন্য:** সেবা গ্রহণকারীদের সাথে সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমা প্রার্থনা;

ঙ. **অভিযোগ উত্থাপন:** যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবার ব্যবস্থাসহ কোনো ভুল-ত্রুটি দৃষ্টিগোচর হলে দ্রুত তার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং

চ. **সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য:** সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমমর্যাদা প্রদান করা। সেবা প্রদানকারীকে প্রদত্ত সেবার পরিমাণ প্রাপ্ত পারিশ্রমিক অপেক্ষা বেশি হবে অর্থাৎ প্রদত্ত সেবার বিপরীতে Value for money নিশ্চিত করতে হবে।

এছাড়া সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এ সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ, সেবা ডেস্ক স্থাপন, নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনা, নাগরিকদের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ ইত্যাদি বিষয়ে সুনির্দিষ্টভাবে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগের ব্যবহারিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অংশসমূহ (Components)

একটি আদর্শ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিম্নলিখিত অংশসমূহ বিদ্যমান থাকবে:

1. সেবাদাতার রূপকল্প ও অভিলক্ষ
2. সেবাদাতা কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ
3. গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য
4. সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা
5. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং তা ব্যবহারের বিস্তারিত পদ্ধতি
6. ধারাবাহিকভাবে সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো ও মিথস্ক্রিয়ার বিবরণ
7. তথ্যের প্রচার ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ

সেবা গ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে সঠিক নির্দেশনা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতিশ্রুত সেবাসমূহকে নিম্নোক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে:

- ক. নাগরিক সেবা;
- খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; ও
- গ. অভ্যন্তরীণ সেবা।

ক) নাগরিক সেবা

নাগরিকগণকে কোন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থা/ কার্যালয় হতে সরাসরি যে সেবা প্রদান করা হয় তাকে নাগরিক সেবা বলে। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। যেমন: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স ইত্যাদি।

খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

সরকারি যে কোনো প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। যেমন: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থছাড়, জনবল সৃষ্টি ইত্যাদি।

গ) অভ্যন্তরীণ সেবা:

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সহ একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে এবং সেখানে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবা বলে। যেমন: বিশেষ ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম, অভ্যন্তরীণ পদোন্নতি, কম্পিউটার/প্রিন্টার সরবরাহ ইত্যাদি।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের জন্য প্রণীত কাঠামো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এঁর নেতৃত্বে গঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ তারিখে অনুমোদিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-এর কাঠামোতে মোট ৭টি কলাম রয়েছে;

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রণীত কাঠামো:

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থার (সকল) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে পরিলক্ষিত ত্রুটিসমূহ:

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্তকরণ;
- সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করা তবে আইন/ বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে;
- প্রয়োজনীয় ফর্ম/আবেদন ফর্ম/প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ;
- সেবা মূল্যের স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে (i) অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর/চালানে অর্থ জমা দিতে হলে চালানের কোড নম্বর উল্লেখকরণ; (ii) অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবা মূল্যের প্রয়োজন না হলে ‘বিনামূল্যে’ সংযোজন; (iii) সেবামূল্য আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র মোতাবেক উল্লেখ না করা;
- সেবা প্রদানকারীর বিবরণ (সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নাম্বার (অফিসের ফোন ও মোবাইল নাম্বার), ই-মেইল, ও পদবি সংযোজন;
- কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন;
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম; যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা;
- আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরণ (যেমন: সত্যায়িত/ফটোকপি/মূলকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা;

- অন্য দপ্তর/সংস্থা/আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভুক্ত না করা;

উপসংহার:

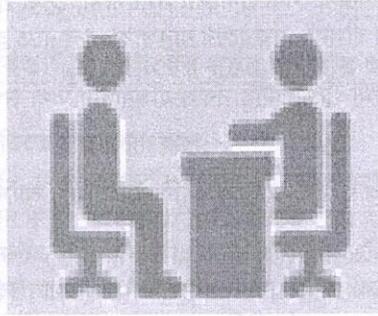
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হলো জবাবদিহির অন্যতম উপকরণ, যার সঠিক চর্চা সুশাসন নিশ্চিত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। সময়ের সাথে প্রতিনিয়ত পরিবর্তনশীল নাগরিক সেবাসমূহকে বিবেচনায় নিয়ে প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি একদিকে যেমন নাগরিকদের নিকট সেবা সংক্রান্ত তথ্য সহজলভ্যকরণ ও সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি করে তেমনি সরকারি কর্মচারীদের সেবা প্রদানের মানসিকতা নাগরিক সাধারণের নিকট সহজে দৃশ্যমান করতেও সহায়তা করে ও সরকারি কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধিতে ভূমিকা রাখে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও
মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা
প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন
নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

**২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া**

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে, অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন ফরম অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। স্টেকহোল্ডার বলতে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং অভ্যন্তরীণ/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে। স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ০২টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ অথবা অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা।

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন:

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য কমপক্ষে ৪টি সভা আয়োজন করা হলে অথবা ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলে বর্ণিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন করা হবে।

প্রমাণক: সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিতি/হাজিরা/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বক্স হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্স ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন।

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন জেলার দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বন্ধ হালনাগাদকরণ; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণীত হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন

২.২: সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি সভা অনুষ্ঠান করতে হবে। স্টেকহোল্ডার/অংশীজন বলতে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ১টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: আওতাধীন দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন অথবা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে বা প্রয়োজনীয় সকল প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বন্ধ হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরীক্ষণ; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ/কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন।

*** কার্যক্রম ১.২ ও ২.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না এবং কর্মসম্পাদন সূচক ১.২ ও ২.১-এর মান কর্মসম্পাদন সূচক ১.১-এর সঙ্গে সমন্বয় হবে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থ বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ২৫ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তার নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;
- এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৩)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবে (ওয়েটেড স্কোর); এবং
- উক্ত নম্বর এপিএ-তে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বিপরীতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিসের প্রাপ্ত নম্বর হিসেবে বিবেচনা করা হবে।
- **উদাহরণ:** ধরা যাক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কোন অফিস চূড়ান্ত মূল্যায়নে ২৫ নম্বরের বিপরীতে ২০ নম্বর পেয়েছে। এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ সেকশন ৩-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য ধার্যকৃত নম্বর (৩, ওয়েটেড স্কোর)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবেন নিম্নরূপে:

- সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রাপ্ত নম্বর ২০
- সূত্রাং সর্বমোট নম্বর ৩ হলে প্রাপ্ত নম্বর = $(২০ \times ৩) \div ২৫ = ২.৪$

নিম্নে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ প্রদত্ত হলো। এই কর্মপরিকল্পনা সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে। সরকারি অফিসসমূহ এই কর্মপরিকল্পনা প্রিন্ট করে এপিএ'র সাথে সংযুক্ত করে স্বাক্ষরের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৮	৪	৩	২	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	৭	[২.১] নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-	

*** কার্যক্রম ১.২ ও ২.১ উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।