

“শতবর্ষে জাতির পিতা, সুবর্ণে স্বাধীনতা
অভিবাসনে আনবো মর্যাদা ও নেতৃত্বকতা”



গণপ্রজাতন্ত্রীবাংলাদেশসরকার
প্রবাসীকল্যাণওবৈদেশিককর্মসংস্থানমন্ত্রণালয়
প্রবাসীকল্যাণভবন
সংসদওসমষ্টিশাখা

সেবা প্রদান প্রতিশুতি পরিবীক্ষণ কমিটিসভার কার্যবিবরণী

সভাপতি

: জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়

সভারতারিখওসময়

: ১৫.১২.২০২২, বেলা ১২.০০ঘটিকা।

সভার স্থান

: সভাপতির অফিস কক্ষ

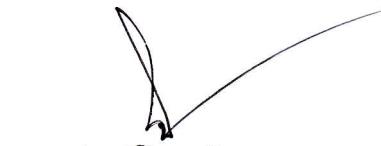
সভায় উপস্থিত সদস্যদের হাজিরা (পরিশিষ্ট-১)-তে দেখানো হলো।

সভার শুরুতে সভাপতি ২০২২-২৩ অর্থবছরের সিটিজেন’স চার্টার ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি সফলভাবে বাস্তবায়ন এবং এর সাথে সম্পৃক্ত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। মন্ত্রপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সিটিজেন সচার্টার বিষয়ক নির্দেশিকার বিধানাবলি অনুসরণপূর্বক সকল কার্যক্রম সম্পন্ন করার নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি আরো জানান যে, মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন’স চার্টারে বর্ণিত সেবা অনুযায়ী সাধারণ মানুষের দোরগোড়ায় পৌছানোর জন্য মন্ত্রণালয় বন্ধপরিকর। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে এ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন’স চার্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বিস্তারিত উপস্থাপন করেন। সিটিজেন’স চার্টার এবং সেবা প্রদান সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৭, সিটিজেন’স চার্টার পরিবীক্ষণ ছক মোতাবেক সেবার মান উন্নয়ন ও মূল্যায়ন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাসহ সেবা প্রদান সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করা হয়। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র.নং	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারীকর্তৃপক্ষ
১.	প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে।	সিটিজেন’স চার্টার প্রণয়ন কমিটি
২.	সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে।	সিটিজেন’স চার্টার প্রণয়ন কমিটি
৩.	<p>ক. মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন’স চার্টার আগামী ২৯ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখের মধ্যে হালনাগদপূর্বক ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।</p> <p>খ. সিটিজেন’স চার্টারে বর্ণিত সেবাসূমেহের কোন কোনরূপ সংশোধনীর প্রয়োজনীয়তা থাকলে তা প্রয়োজনীয় সংশোধন/সংযোজন/পরিমার্জন/বিয়োজনপূর্বক সংশ্লিষ্ট শাখাকে প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।</p>	<p>সিটিজেন’স চার্টার প্রণয়ন কমিটি</p> <p>শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ (সকল)</p>

ক্র.ম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারীকর্তৃপক্ষ
৪.	এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন কমিটি/ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা
৫.	এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কমপক্ষে ০২টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।	প্রশিক্ষণ অনুবিভাগ

পরিশেষে, সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ এবং সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নে আন্তরিকভাবে কাজ করার আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(মোঃ শফিকুল ইসলাম)
অতিরিক্তসচিব (প্রশাসনওর্থ)

ও

আহবায়ক, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ
কমিটি