গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
প্রশিক্ষণ শাখা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	একেএম আফতাব হোসেন প্রামানিক অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
সভার তারিখ	০৪ জুন ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ
সভার সময়	দুপুর ০৩.০০ ঘটিকা
স্থান	ভার্চুয়াল মাধ্যমে
উপস্থিতি	ভাচুর্য়াল মাধ্যমে অনুষ্ঠিত সভার স্ক্রীণশট (পরিশিষ্ট 'ক')

২.০ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়ন এবং সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদ ও এতদসংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এ বিভাগে প্রেরণের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন।

৩.০ অতঃপর শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সভাকে অবহিত করেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর ১.৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। সে প্রেক্ষিতে আজকের সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে। কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত নিম্নরূপ:

১.১ : ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন :
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর ১.১ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করার নির্দেশনা রয়েছে। বিদ্যমান কমিটির কোনো সদস্য অন্যত্র বদলি হলে বা অন্য কোনো কারণে পরিবর্তন হলে কমিটি পুনর্গঠন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। যদি কমিটির কোন সদস্যের পরিবর্তন না হয় তাহলে পূর্বের কমিটিই বলবৎ রয়েছে মর্মে পত্র মারফত উর্ধ্বতন অফিসে জানিয়ে দিতে হবে।
মূল্যায়ন পদ্ধতি : প্রতি ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি হালনাগাদ করতে হবে। এ সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হলে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।
প্রমাণক : পুনর্গঠিত কমিটি হালনাগাদ সংক্রান্ত অফিস আদেশ, ওয়েবলিংক।

১.২ : ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন :
পরিবীক্ষণ কমিটিকে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করতে হবে। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না তা নিয়মিত পর্যালোচনা করতে হবে। পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।
মূল্যায়ন পদ্ধতি : প্রতি ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং বাস্তবায়ন

অগ্রগতিসহ পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক : ০৪টি বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা অথবা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি : আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য প্রতি ত্রৈমাসিকে ০১(এক)টি করে সর্বমোট ০৪ (চার)টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে পূর্ণ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে। লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন করা হবে।

প্রমাণক : সভার নোটিশ, সভার কার্যবিবরণী, উপস্থিতি/হাজিরা।

১.৪ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা :

প্রতি ত্রৈমাসিকে ০১ (এক) বার করে সর্বমোট ০৪ (চার) বার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবা অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

প্রমাণক : হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অফিস আদেশ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, ওয়েবলিংক।

২.১ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন :

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য 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।

মুল্যায়ন পদ্ধতি : সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ০২ (দুই)টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে 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।

২.২ : সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন :

অংশীজনের অংশগ্রহণে ০২ (দুই)টি সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন বলতে 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।

মুল্যায়ন পদ্ধতি : অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ০২ (দুই)টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

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

৪.০ মন্ত্রণালয়/বিভাগ (সকল) ও বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয় (সকল) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সাধারণ ত্রুটিসমূহ উল্লেখ করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে নিম্নরূপ নির্দেশনা প্রদান করা হয়। সে বিষয়েও বিস্তারিত আলোচনা করা হয় এবং নির্দেশনাসমূহ প্রতিপালনের জন্য গুরুত্বারোপ করা হয়।

(ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে (সিটিজেনস্ চার্টার) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্তকরণ;

(খ) সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করা; তবে আইন/বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে;

(গ) প্রয়োজনীয় ফর্ম/আবেদন ফর্ম/প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ;

(ঘ) সেবা মূল্যের স্পস্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে। যেমন-

(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;

(ঙ) সেবা প্রদানকারীর বিবরণ [সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নম্বর [অফিসের ফোন ও মোবাইল নম্বর] ই-মেইল ও পদবি সংযোজন;

(চ) কাঙ্খিত সেবা না পেলে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন্ কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন;

(ছ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম, যেমন- প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;

(জ) একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা;

(ঝ) আবেদনপত্রের সঙ্গে যেসকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন- সত্যায়িত/ফটোকপি/মূলকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা;

(ঞ) অন্য দপ্তর/সংস্থা/আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা; এবং

(ট) অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অন্তর্ভুক্ত না করা।

৫.০ চলতি এপ্রিল-জুন ২০২৩ সময়ের ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনসহ পরবর্তী সকল ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী উপরিল্লিখিত সকল কার্যক্রম আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে আবশ্যিকভাবে প্রতিপালন করতে হবে।

৬.০ আর কোনো আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

একেএম আফতাব হোসেন প্রামানিক
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), মাধ্যমিক ও
উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৩৭.০০.০০০০.০৮৪.১৬.০০৩.২১-১৮৬

তারিখ: ২৩ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০
০৬ জুন ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) অতিরিক্ত সচিব , প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
২) যুগ্মসচিব, প্রশাসন অধিশাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
৩) মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
৪) পরিচালক, পরিচালকের দপ্তর, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
৫) প্রধান প্রকৌশলী (চলতি দায়িত্ব), শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
৬) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক এর দপ্তর, আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা ইনস্টিটিউট
৭) ডেপুটি সেক্রেটারি জেনারেল, ডেপুটি সেক্রেটারি জেনারেল এর দপ্তর, বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন
৮) মহাপরিচালক, জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি
৯) চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান দপ্তর, বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল
১০) চেয়ারম্যান , বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (এনটিআরসিএ)
১১) চেয়ারম্যান, জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড
১২) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১৩) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট
১৪) চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন
১৫) সদস্য সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক কর্মচারী কল্যাণ ট্রাস্ট
১৬) সদস্য সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড
১৭) চেয়ারম্যান , মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
১৮) চেয়ারম্যান , চেয়ারম্যানের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, কুমিল্লা
১৯) চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর
২০) চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষাবোর্ড, বরিশাল
২১) চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড,ময়মনসিংহ
২২) একান্ত সচিব, চেয়ারম্যানের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, রাজশাহী
২৩) চেয়ারম্যান , মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, সিলেট
২৪) চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, যশোর
২৫) চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষাবোর্ড, চট্টগ্রাম
২৬) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
২৭) উপসচিব , প্রশাসন ও সংস্থাপন শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
২৮) উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
২৯) সচিব এর একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
৩০) অফিস কপি।

মো: ইব্রাহিম ভূঞা
উপসচিব