

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
প্রশাসন-১ শাখা।

www.mohfw.gov.bd

স্মারক নং-৫৯.০০.০০০০.১০৪.৯৯.০০৪.২০১৭-৮ ৬৩

তারিখঃ ১৮/০৮/২০১৯ খ্রি.

বিষয়: সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন।

সূত্র: ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.৩৫, তারিখ: ২৬/০২/২০১৯ খ্রি:

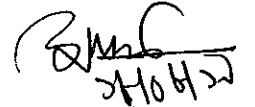
উপর্যুক্ত বিষয় সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে এ বিভাগের নিয়োক্ত কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হলো:

- (১) জনাব মো: শাহ আলম, যুগ্মসচিব(প্রশাসন)-আহবায়ক
- (২) জনাব এস এম আহসানুল আজিজ, উপসচিব(জনসংখ্যা-১)-সদস্য
- (৩) জনাব মো: পারভেজ হাসান, উপসচিব(জনসংখ্যা-২)-সদস্য
- (৪) জনাব মোহাম্মদ মনিরুজ্জামান বকাউল, উপসচিব (চিশি-১)-সদস্য
- (৫) জনাব মোহাম্মদ আবদুল কাদের, উপসচিব (প্রশাসন-২)-সদস্য সচিব

২। কমিটির কার্যপরিধি:

কমিটি দৈবভাবে (randomly) সংশ্লিষ্ট বিভাগের বিভিন্ন শাখা/অধিশাখার ১০টি পণ্য/সেবা সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী প্রদান করা হয়েছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করবেন এবং এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবেন।

সংযুক্তি: ০১ (এক) পাতা



(মো: আনোয়ার হোসাইন আকন্দ)

উপসচিব (প্রশাসন-১)

ফোন-৯৫৪৫৮২০

admin1@mefwd.gov.bd

বিতরণ (কার্যার্থে):

- ১। জনাব মো: শাহ আলম, যুগ্মসচিব (প্রশাসন)-আহবায়ক
- ২। জনাব এস এম আহসানুল আজিজ, উপসচিব(জনসংখ্যা-১)-সদস্য
- ৩। জনাব মো: পারভেজ হাসান, উপসচিব (জনসংখ্যা-২)-সদস্য
- ৪। জনাব মোহাম্মদ মনিরুজ্জামান বকাউল, উপসচিব (চিশি-১)-সদস্য
- ৫। জনাব মোহাম্মদ আবদুল কাদের, উপসচিব (প্রশাসন-২)-সদস্য সচিব

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য:

- ১। অতিরিক্ত সচিব (সকল), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
- ২। যুগ্মসচিব (সকল), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
- ৩। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
- ৪। সিস্টেম এনালিস্ট, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় (মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মুশাসন অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর- ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.৩৫

তারিখ : ১৪ ফাল্গুন ১৪২৫
২৬ ফেব্রুয়ারি ২০১৯

বিষয়: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০১৮-১৯)-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য-১ এর আওতাধীন কার্যক্রম ১.৫ ও ১.৬-এর কর্মসম্পাদন সূচক স্পষ্টীকরণ সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিশ্রেণিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য-১ এর আওতাধীন কার্যক্রম ১.৫ ও ১.৬-এর অন্তর্ভুক্ত কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের মান নিম্নরূপ:

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান
১.৫ সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন	১.৫.১ হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা	১
	১.৫.২ সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	১
১.৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	১.৬.১ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	.৫
	১.৬.২ অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ	.৫

২। উল্লেখ্য, ২০১৮-১৯ অর্থবছর শেষে উল্লিখিত কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের বিপরীতে অর্জনসমূহ সংগ্রহপূর্বক লক্ষ্যমাত্রার আলোকে কর্মসম্পাদন সূচকের মান বা নম্বর প্রদান করা হবে। উল্লিখিত কর্মসম্পাদন সূচকের মান নির্ধারণ পদ্ধতিতে কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হওয়ায় নিম্নে তা স্পষ্টীকরণ করা হলো:

কর্মসম্পাদন সূচক	মন্ত্রণালয়/বিভাগে এ সংক্রান্ত কার্যক্রম
'১.৫.১ হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত সেবা'	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে ৩-৫জন কর্মকর্তার সমন্বয়ে একটি সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করতে হবে। গতিত কমিটি দৈবভাবে (randomly) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের বিভিন্ন শাখা/অধিশাখার ১০টি পণ্য/সেবা সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী শ্রদান করা হয়েছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করবেন এবং এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবেন। ২০১৮-১৯ অর্থ বছরে যে কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কমিটি গঠন ও কমপক্ষে ২টি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করলে এ কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ পূর্ণ নম্বর প্রাপ্য হবে।
'১.৫.২ সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত'	(ক) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে সেবা গ্রহীতার মতামত পরিবীক্ষণের জন্য একটি কর্ণার Open করতে পারেন; অথবা (খ) নাগরিক সত্বটি সংক্রান্ত একটি ব্যান স্থাপন করতে পারেন, যেখানে কোন সেবায় নাগরিক সত্বট হলে সবুজ কার্ড ফেলবেন এবং অসত্বট হলে লাল কার্ড ফেলবেন। এ সংক্রান্ত কার্যক্রম চালু করলে উক্ত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ পূর্ণ নম্বর প্রাপ্য হবে।
'১.৬.১ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত'	সেবা সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগ নির্দিষ্ট সময় অর্থাৎ ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি এবং নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করলে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে সে হারে নম্বর পাবে।
'১.৬.২ অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ'	(ক) হার্ড কপিতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি হলে অনুলিপি মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে এবং জা সংরক্ষণ করতে হবে। তবে অজ্ঞাতনামা অভিযোগকারীর ক্ষেত্রে ইহা প্রযোজ্য হবে না; অথবা (খ) অনলাইনে অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর ফোন নম্বর এবং ইমেইল এড্রেস উল্লেখ থাকলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগকারীকে অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থা এসএমএস/ইমেইলের মাধ্যমে জানাতে হবে।

৩। এমতাবস্থায়, উল্লিখিত ৪টি সূচকের বিপরীতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

(মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান)
উপসচিব

ফোনঃ ৯৫১৩৬০১

ই-মেইল:ggg_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. সিনিয়র সচিব, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
[দৃ:আ: জনাব মোঃ আয়্যাত উল্যা মজুমদার, যুগ্মসচিব, এপিএ টিম প্রধান]
২. সিনিয়র সচিব, সেক্রেটারিয়েট ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
[দৃ:আ: কাজী আরিফুল্লাহমান, যুগ্মসচিব, এপিএ টিম প্রধান]
৩. সিনিয়র সচিব, সেতু বিভাগ, বনানী, ঢাকা
[দৃ:আ: জনাব এস, এম, আলম, যুগ্মসচিব, এপিএ টিম প্রধান]
৪. সিনিয়র সচিব, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, সেগুনবাগিচা, ঢাকা
[দৃ:আ: শেলী সালেহীন, পরিচালক, এপিএ টিমের ফোকাল পয়েন্ট]