বিষয়: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম কোয়ার্টারের সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	ড. মো: হুমায়ুন কবীর সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়
তারিখ	:	২১/০৯/২০২২
সময়	:	সকাল ১০.০০ ঘটিকায়
সভার স্থান	:	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং-৯৩০)

সভার উপস্থিতি: সভায় বাংলাদেশ রেলওয়ের মহাপরিচালক, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন), রেলপথ মন্ত্রণালয়ের যুগ্মসচিব (প্রশাসন), সরকারি রেল পরিদর্শকসহ রেলপথ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ রেলওয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ উপস্থিত ছিলেন; যা পরিশিষ্ট 'ক'-তে উপস্থাপন করা হলো।

০২। **প্রারম্ভিক আলোচনা:**

২.১ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ অর্জনের লক্ষ্যে অদ্যকার সভাটি আয়োজন করা হয়েছে।

২.২ তিনি আরো বলেন, কর্মপরিকল্পনার ১.৩ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে; যা যথাসময়ে আয়োজন করতে হবে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন যথাসময়ে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে এবং মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রেরণ করতে হবে। এছাড়া, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিজ নিজ ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন করতে হবে। সভাপতি উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন)কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহবান করেন।

২.৩ উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন) সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছর-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত সূচকের ব্যাখা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সভায় উপস্থাপন করেন এবং এর উপর বিস্তারিত আলোচনা করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনার ৪টি কোয়ার্টারভিত্তিক কার্যক্রম যথাসময়ে সম্পাদন করতে পারলে লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা সম্ভব হবে। কর্মপরিকল্পনাকে ০২ (দুই) ভাগে ভাগ করা হয়েছে; যার মধ্যে একটি প্রাতিষ্ঠানিক যার মান ১৮ এবং অপরটি হলো সক্ষমতা অর্জন যার মান ৭।

২.৪ যুগ্মসচিব (প্রশাসন) সভায় বলেন, সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ একটি চলমান প্রক্রিয়া। ফলে, যে কোন সময় এটি সংযোজন বিয়োজন করা যাবে। কোয়ার্টারভিত্তিক সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণের পাশাপাশি এটি নিজ নিজ সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। তিনি আরো বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী দপ্তর/সংস্থার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।

২.৫ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে বলেন, বিগত ২০২১-২২ অর্থবছরের ন্যায় এ বছরও বাংলাদেশ রেলওয়ের সিটিজেন চার্টার প্রস্তুতপূর্বক বাংলাদেশ রেলওয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ অনুযায়ী কোয়ার্টারভিত্তিক কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে। তিনি পরিচালক, ট্রাফিক (বাণিজ্যিক)-কে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণসহ এ সম্পর্কিত কার্যক্রম গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন।

(পরবর্তী পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)

২.৬ মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম) বলেন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের নিমিত্ত তাঁর দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। এছাড়া, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ অনুযায়ী কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

২.৭ অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন), বাংলাদেশ রেলওয়ে সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এ বিষয়ে আলোচনায় সময় বাংলাদেশ রেলওয়ের বিরাজমান বিভিন্ন সমস্যা তুলে ধরেন। তিনি বলেন কর্মকর্তাগণ যার যার জায়গা থেকে আন্তরিকভাবে কাজ করলে বিদ্যমান বিভিন্ন সমস্যা সমাধান করা সম্ভব। তিনি বাংলাদেশ রেলওয়ের কর্মকর্তাদের দেশের প্রয়োজনে একটু আন্তরিক হয়ে কাজ করার জন্য অনুরোধ করেন।

২.৮ সভাপতি বলেন, অদ্যকার সভাটি ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম সভা। বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর হতে মন্ত্রিপরিষদের নির্দেশনা অনুযায়ী কার্যক্রম সম্পাদন করে মন্ত্রণালয়ে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে প্রতিবেদনটি যথাসময়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা সম্ভব হবে না। বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ একটু মনোযোগী হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা এবং কর্ম-পরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ করে শতভাগ বাস্তবায়ন সম্ভব হবে মর্মে সভাপতি আশাবাদ ব্যক্ত করেন। সভাপতি বিদ্যমান সিটিজেন চার্টার ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করার জন্য অনুরোধ করেন।

০৩। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্র:নং	আলোচ্য বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
৩.১	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন:** সভায় সিটিজেন চার্টারের (১.১) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি গঠনের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। প্রতি কোয়ার্টারে পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করত: তা দপ্তর/সংস্থার নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে। হালনাগাদকৃত পরিবীক্ষণ কমিটির তথ্যাদি মন্ত্রণালয়ের প্রেরণর উপর আলোচনা হয়।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করত: অফিস আদেশের কপি তা দপ্তর/সংস্থার নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে। হালনাগাদকৃত পরিবীক্ষণ কমিটির তথ্যাদি মন্ত্রণালয়ের প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.২	**সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণ :** সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণের বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত বাংলাদেশ রেলওয়ে ও সরকারি রেল পরিদর্শন দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর

(পরবর্তী পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)

৩.৩	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:** সভায় সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমের বিপরীতে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির কিভাবে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন দিতে পারে সে বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২২ প্রান্তিকের সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমের বিপরীতে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক আগামী ২৯/০৯/২০২২ তারিখের মধ্যে কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৪	**সিটিজেন চার্টার এর বিষয়ে সিদ্ধান্ত, হালনাগাদকরণ ইত্যাদি :** সিটিজেন চার্টার এর বিষয়ে হালনাগাদকরণ ইত্যাদি বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সিটিজেন চার্টার এর হালনাগাদকরণ, সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন ও কার্যবিবরণী ইত্যাদি বিষয়াবলী মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের পাশাপাশি নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৫	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:** কর্ম পরিকল্পনার ২.১ কার্যক্রমটি হচ্ছে কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণের তথ্যাদি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৬	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:** কর্ম পরিকল্পনার ২.২ কার্যক্রমটি হচ্ছে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। কর্মপরিকল্পনায় ২০২২-২৩ এর লক্ষ্যমাত্রা ২টি। ২য় কোয়ার্টারের মধ্যে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়।	সিটিজেন চার্টার এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক ২য় কোয়ার্টারের মধ্যে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং তথ্যাদি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারি রেল পরিদর্শক রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর

০৪। অতঃপর সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
২৬/০৯/২০২২
সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়

স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২-২১৭

তারিখ: ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২
১২ আশ্বিন ভাদ্র ১৪২৯

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো (জেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০২। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০৩। যুগ্মসচিব (প্রশাসন), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৪। মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।
০৫। সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।
০৬। উপসচিব (প্রশাসন-২/৪), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৭। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয় (কার্যবিবরণীটি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
০৮। চীফ কমার্শিয়াল ম্যানেজার (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।
০৯। পরিচালক, ট্রাফিক (বাণিজ্যিক), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।

অনুলিপি:

০১। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

২৭.০৯.২২

(আলমগীর হুছাইন)
উপসচিব
☎ +৮৮০২৪১০৫০২৪৪
admin6@mor.gov.bd

F:\(Oparation Section-6)\2022\54.00.0000.041.18.010.22.doc