গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-৬ (রেল অপারেশন) অধিশাখা
www.mor.gov.bd

বিষয়: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম বাস্তবায়ন বিষয়ক সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির ১ম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব জালাল উদ্দিন আহম্মেদ যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
তারিখ	:	১৪/০৯/২০২২
সময়	:	দুপুর ১২.০০ ঘটিকায়
সভার স্থান	:	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং-৯৩০)

সভার উপস্থিতি: সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয়ের 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 ২০২২-২৩ অর্থবছরে ১ম কোয়ার্টারের (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনার দুটি কার্যক্রম ১.১ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন) ও ১.২ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন) বিষয়ে অদ্যকার সভাটি আয়োজন করা হয়েছে।

২.২ তিনি বলেন, আলোচ্যসূচি ১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অর্থাৎ পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করবে। পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন যথাসময়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নিকট প্রেরণ করবে। অপরদিকে আলোচ্যসূচি ১.৪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে। অর্থাৎ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবে। এছাড়া, কর্মপরিকল্পনার ১.৩ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে চারটি সভার আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে; যা যথাসময়ে আয়োজন করতে হবে। সভাপতি পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব ও উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন)কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহবান করেন।

২.৩ সভার উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন) গত ১৩/০৬/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী দৃঢ়ীকরণ বিষয়ে আলোচনা হয়। কোন সংশোধনী না থাকায় কার্যবিবরণী দৃঢ়ীকরণ করা হয়।

২.৪ উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন) সভায় বলেন, সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ একটি চলমান প্রক্রিয়া। ফলে, যে কোন সময় এর সংযোজন বিয়োজন করা যাবে। বিগত সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে এবং তা রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত নাগরিক সেবা ২.১ এবং অভ্যন্তরীণ সেবা ২.৩ এর ০৮ (আট) টি নির্ধারিত ফরম হাইপার লিংক যুক্ত করা হয়েছে। তিনি আরোও 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।

২.৫ উপসচিব (প্রশাসন-২) সভায় বলেন, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কয়েকজন কর্মকর্তা শাখা পরিবর্তন ও বদলীজনিত কারণে সিটিজেট চার্টারে তাঁদের নাম হালনাগাদ করা প্রয়োজন। এছাড়া মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক ১.২ এর স্থলে ১.১ উল্লেখ করা আছে; যা ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) হিসেবে সংশোধন করা প্রয়োজন। তিনি আরোও বলেন,

(পরবর্তী পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)

অদ্য ১৪/০৯/২০২২ তারিখ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম ২.১ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ) মোতাবেক প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।

২.৬ সভাপতি বলেন, অদ্যকার সভাটি ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম সভা। মন্ত্রণালয়ের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে প্রশাসন-৬ শাখায় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরণ করা না হলে প্রতিবেদনটি যথাসময়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা সম্ভব হয় না। মন্ত্রণালয়ের 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 চার্টারে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোন ধরণের সংযোজন/বিয়োজন প্রয়োজন হলে তা জরুরি ভিত্তিতে ফোকাল পয়েন্টকে অবহিত 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 কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:** সভায় সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমের বিপরীতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ আগামী ২৮/০৯/২০২২ তারিখের মধ্যে যাতে নিজ নিজ অধিশাখা/শাখার কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন দিতে পারে সে বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২২ প্রান্তিকের সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমের বিপরীতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ আগামী ২৮/০৯/২০২২ তারিখের মধ্যে কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন/শূন্য প্রতিবেদন প্রশাসন-৬ অধিশাখায় প্রেরণ করতে হবে।	উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৩/৪/৫/উন্নয়ন-১/২/৩/আইন-১/২/ পরিকল্পনা-১/ পরিকল্পনা-২/ বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন), সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সহকারী সচিব (অডিট-১)/তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা, সহকারী সচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন -১/২ শাখা/বাজেট-১/বাজেট-২/আইন-১/২/৩/৪/ভূমি শাখা) রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৩.২	**সিটিজেন চার্টার এর বিষয়ে সিদ্ধান্ত, হালনাগাদকরণ ইত্যাদি :** সিটিজেন চার্টার এর বিষয়ে হালনাগাদকরণ ইত্যাদি বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	(১) করণীক ভুল সংশোধন। (২) দাপ্তরিক সেবা ২.২ এর ০২/০৩/০৮/০৯/১০/১১/১৬ এবং অভ্যন্তরীণ সেবা ২.৩ এর ০৬/০৭ কর্মকর্তার নামের সংশোধন। (০৩)দাপ্তরিক সেবা ২.২ এর ০৭/০৮/০৯/১০ এবং অভ্যন্তরীণ সেবা ০৬/০৮ হাইপার লিংক যুক্ত করা।	উপসচিব (প্রশাসন-৬) অধিশাখা এবং সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট রেলপথ মন্ত্রণালয়
৩.৩	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:** কর্ম পরিকল্পনার ২.১ কার্যক্রমটি হচ্ছে প্রশিক্ষণের আয়োজন। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণের তথ্যাদি প্রশাসন-৬ অধিশাখায় প্রেরণ করতে হবে।	উপসচিব (প্রশাসন-২) অধিশাখা রেলপথ মন্ত্রণালয়

(পরবর্তী পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)

৩.৪	**সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণ :** সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণের বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত রেলপথ মন্ত্রণালয়ে সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করতে হবে।	উপসচিব (প্রশাসন-৬) অধিশাখা এবং সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট রেলপথ মন্ত্রণালয়
৩.৫	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন:** কর্ম পরিকল্পনার ১.১ কার্যক্রমটি হচ্ছে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন সংক্রান্ত। গত ০৪ আগস্ট ২০২০ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয়। প্রতি কোয়ার্টারে কমিটি পুনগঠন করতে হবে। এছাড়াও এ বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	(১) সিটিজেন চার্টার এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠনের অফিস আদেশের কপি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে; (২) আগামী ২য় কোয়ার্টারে কমিটি পুনরায় পুনগর্ঠন করতে হবে।	উপসচিব (প্রশাসন-২) অধিশাখা রেলপথ মন্ত্রণালয় ও সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
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।	উপসচিব (প্রশাসন-২) অধিশাখা রেলপথ মন্ত্রণালয়

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

স্বাক্ষরিত/-
১৪/৯/২০২২
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও
আহবায়ক
সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি

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

স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২-২১৬

তারিখ: ১৪ সেপ্টেম্বর ২০২২
৩০ ভাদ্র ১৪২৯

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

০১। যুগ্মসচিব (প্রশাসন/প্রশাসন-২ অধিশাখা), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০২। উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৩/৪; উন্নয়ন-১/১/৩; আইন-১/২; বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন/পরিকল্পনা ১/২; বাজেট-১/২; ও ভূমি), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয় (কার্যবিবরণীটি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
০৪। সিনিয়র সহকারী সচিব (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৫। সহকারী সচিব (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

অনুলিপি:

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