


## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)**

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)**

- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)
- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অন্তর্ভুক্ত ফরম্যাট
- ▶ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা



© January 2022 1

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) কি?

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তা ছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) কি?

- যুক্তরাজ্যের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী John Major (১৯৯১)-এর মতে, 'To make public services answer better to the wishes of their users and to raise their quality overall'
- Doern, B.G. (১৯৯৩)-এর মতে, 'It is one of the main public sector reforms to watch in the 1990s'
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হলো সংস্কারমূলক কার্যক্রম যা মানসম্মতভাবে সরকারি কাজ সম্পাদন বা সেবা প্রদান এবং সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে সহজ, দক্ষ ও কার্যকর করে।

3

9/19/2023

## বিভিন্ন দেশে সিটিজেন্স চার্টার এর ব্যবহার

- সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ, নাগরিক-বান্ধব ও স্বচ্ছ করার মাধ্যমে জনসেবার উন্নয়ন সাধন করা।
- পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে বিভিন্ন নামে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়
- বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics' 1992), ফ্রান্সে (Charte des services publics, 1992), মালয়েশিয়ায় (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, 1994), জামাইকায় (Citizen's Charter, 1994), কানাডায় (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, 1997), ভারতে (Citizen's Charter, 1997) নামে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

4

9/19/2023

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর পটভূমি

- ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনে সুপারিশ।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ তারিখে একটি পরিপত্র জারি।
- জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং।
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-কে সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এ অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- সর্বশেষ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ প্রণয়ন করা হয়।

5

9/19/2023

## সিটিজেন্স চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

### উদ্দেশ্য ও তাৎপর্যসমূহ:

১. সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণ
২. সেবার মানের উন্নয়ন সাধন
৩. সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন
৪. সেবা প্রাপ্তি পদ্ধতি সুস্পষ্ট করা
৫. জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ
৬. উত্তম সেবার দ্বারা জনসন্তুষ্টি অর্জন
৭. নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন

6

9/19/2023

## সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবাসমূহের ধরন

সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রতিশ্রুত সেবাসমূহকে নিম্নোক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে:

- ক) নাগরিক সেবা;
- খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; ও
- গ) অভ্যন্তরীণ সেবা।

7

9/19/2023

## সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবাসমূহের ধরন

### ক) নাগরিক সেবা

নাগরিকগণকে কোন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থা/ কার্যালয় হতে সরাসরি যে সেবা প্রদান করা হয় তাকে নাগরিক সেবা বলে। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। যেমন: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স ইত্যাদি।

.

8

9/19/2023

## প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন

### • খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

- সরকারি যে কোনো প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে অন্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। যেমন: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থছাড়, জনবল সৃষ্টি ইত্যাদি।

### • গ) অভ্যন্তরীণ সেবা:

- আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সহ একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে এবং সেখানে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবা বলে। যেমন: বিশেষ ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম, কম্পিউটার/প্রিন্টার সরবরাহ ইত্যাদি।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিভিন্ন অংশ

### সিটিজেন্স চার্টারে বিভিন্ন অংশ নিম্নরূপ:

- ১। সেবাদাতার রূপকল্প ও অভিলক্ষ (Vision and Mission)
- ২। সেবাদাতা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ)
- ৩। গুরুত্বপূর্ণ/সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য
- ৪। সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা
- ৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং তা ব্যবহারের বিস্তারিত পদ্ধতি
- ৬। ধারাবাহিকভাবে সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো ও মিথস্ক্রিয়ার বিবরণ
- ৭। তথ্যের প্রচার ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরম্যাট:

নাগরিক/প্রাতিষ্ঠানিক/অভ্যন্তরীণ সেবা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

11

9/19/2023

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের মৌলিক উপাদানসমূহ

ক) নাগরিকের চাহিদার প্রতি লক্ষ্য রাখা

খ) সহজ ভাষা

গ) সেবার প্রমিত মান

ঘ) কার্যকর সমাধান

ঙ) প্রশিক্ষণ


চ) ক্ষমতা অর্পণ

ছ) ফিডব্যাক কর্মকাঠামো

জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ




## Evolution of the format of Citizens Charter in Bangladesh



**জেলা শিক্ষা অফিসারের কার্যালয়**  
জেলা শিক্ষা ভবন, হাজী সাহেব রোড, মাদার।  
ফোন : ০৪৮৮২২২৪৪ ই-মেইল : maguradeo2008@yahoo.com

**সিটিজেন চার্টার**  
জেলা শিক্ষা অফিস, মাজরা গ্রান্ড সেবাসমূহ :

ক্রমিক নং	কাজের বিবরণ	মন্তব্য
১.	বিভাগীয় প্রকল্পের অনুমতি প্রদান ও মহাপরিচালকের প্রতিদ্বন্দী মনোনয়ন	
২.	এমপিও, টাইমস্কেল, বি এড স্কেল ও উচ্চতর স্কেল অনলাইনে উপপরিচালকের কার্যসূচী, তুলনার প্রেরণ	
৩.	শিক্ষক নিয়ন্ত্রণ সনদ বিতরণ	
৪.	শিক্ষক প্রশিক্ষণ	
৫.	মাসিক/ত্রৈমাসিক রিপোর্টের কার্যক্রম ও ই-মেইল/হাজি প্রশিক্ষকের ব্যবস্থা গ্রহণ	
৬.	একচেহীক সুপারিশন	
৭.	সুজনশীল প্রশ্ন পত্র বিতরণ	
৮.	পরিবহন ও পির ব্যবস্থায়ন	
৯.	জন্ম পত্রের কল ও মাস্টারের ত্রুটি প্রতিসোধীতার আয়োজন	
১০.	সুজনশীল সেবা প্রদানের প্রতিসোধীতার আয়োজন	
১১.	শিক্ষা সহায় উদ্যোগ	
১২.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ও শিক্ষকের জন্য শিক্ষা অধিদপ্তরে ই-মেইল সেসের ইটপৌরী সাহায্য প্রেরণ	
১৩.	স্কুলে গভর্নসাইট ও ই-মেইল এ্যাক্সেস সেলার ব্যাপারে উত্থুদ্ধকরণ	
১৪.	অনুশীলিত শিক্ষার্থীদের উপস্থিতির জন্য অভিভাবকদের অবহিত করার জন্য এসএমএস প্রেরণে উত্থুদ্ধকরণ	
১৫.	সভ্যতা সনদ পঠন	
১৬.	দুর্নীতি প্রতিরোধ কমিটি পঠন	
১৭.	বাসা বিবাহ প্রতিরোধের কার্যক্রম	
১৮.	মাদক বিক্রয়ী উদ্যোগ গ্রহণ ও কমিটি গঠন	
১৯.	বুদ্ধিবৃত্ত উত্থুদ্ধকরণ	
২০.	উত্তমশীল প্রদান	




**সিটিজেন চার্টার**  
শেখের পরিবারের সদস্য

প্রতিবেদন নম্বর নম্বর

স্বাক্ষরকারী: ০৪৮৮২২২৪৪, ফোন: ০৪৮৮২২২৪৪, ই-মেইল: maguradeo2008@yahoo.com

ক্রমিক নং	কাজের বিবরণ	মন্তব্য
১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	


## Evolution of the format of Citizens Charter in Bangladesh



**জেলা পরিষদ, জামালপুর**  
www.zpjamalpur.org

**সিটিজেন চার্টার :**

ক্রমিক নং	কাজের বিবরণ	মন্তব্য
১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	



**উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়**  
রামমাটি সদর, রামমাটি পার্বত্য জেলা।  
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)

ক্রমিক নং	কাজের বিবরণ	মন্তব্য
১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১১.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১২.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৩.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৪.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৫.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৬.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৭.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৮.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
১৯.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	
২০.	শিক্ষার্থীর নাম পরিবর্তন	



## Evolution of the format of Citizens Charter in Bangladesh

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগের সওব্য-১ শাখার সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি/চার্টার :

সেবা গ্রহিতা	ক্রমিক নম্বর	সেবার বিবরণ	প্রস্তাবের প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	প্রমাণক কাগজপত্র অথবা প্রয়োজনীয় তথ্যের চাহিদা জানানো /অসম্পূর্ণ তথ্য সংবলিত প্রস্তাব ফেরত প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রার্থিত সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	মন্তব্য
অর্থ বিভাগ, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ, অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগ, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়	১	রাজস্ব খাতে অস্থায়ীপদ সৃজন	শাখায়	৩০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৯০ কর্ম দিবস	সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা নিয়ন্ত্রণ বাহির্ভূত (যেমন যান্ত্রিক ত্রুটি ও দুর্যোগ জনিত) কারণে সেবা প্রদান বিঘ্নিত হইলে উক্ত সময় নির্ধারিত সময় হ্রাসকৃত গণনা হয়
	২	অস্থায়ীপদ বৎসর বৎসর সংরক্ষণ		১০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস	
	৩	অস্থায়ীপদ ভূতাপেক্ষ সংরক্ষণ		১০ কর্ম দিবস	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ কর্ম দিবস	

## Evolution of the format of Citizens Charter in Bangladesh

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	বিশিষ্ট ভবন নির্মাণ অনুমোদন।	বহুতল ভবন নির্মাণের প্রস্তাব বিভাগীয় কমিশনারের মাধ্যমে প্রেরণ করা হলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মহলায় হতে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. ৪কপি নকসা ৩. আবেদনপত্র ৪. সরেজমিন ভ্রমণ প্রতিবেদন ৫. আবেদনপত্র ৬. প্রকল্প প্রস্তাব ৭. অর্থায়নের উৎস সহ যাবতীয় কেস রেকর্ড			
৮	চিংড়ী মহাল যোগা প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে জেলা প্রশাসক কর্তৃক চিংড়ী মহাল যাবস্থা নীতিমালা ১৯৯২ অনুযায়ী জেলা কমিটির সুপারিশক্রমে বিভাগীয় কমিশনারের মাধ্যমে প্রস্তাব প্রেরণ করা হলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মহলায় হতে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. বিভাগীয় কমিশনার মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের স্বয়ং সম্পূর্ণ প্রস্তাব ২. দরখাস্তকারী মংসাজীবি/মংসা বাবসারী/মংসা প্রক্রিয়াকারী সংক্রান্ত সনদপত্র ৩. নাগরিকত্ব সনদপত্র ৪. কারিগরি অভিজ্ঞতা বা ব্যবসায়িক দক্ষতার সনদ। ৫. ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট।		৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আজুল ইসলাম মিজা উপসচিব, সায়রাত-১ অধিশাখা ফোন নং ০২-৯৫৪০৫৩৪ মোবাইল-০১৭১০১০৬৬৬৩৩ ই-মেইল: manutaz63@gmail.com
৯	চিংড়ী মহাল ইজারা প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে জেলা প্রশাসক কর্তৃক চিংড়ী মহাল যাবস্থা নীতিমালা ১৯৯২ অনুযায়ী জেলা কমিটির সুপারিশক্রমে বিভাগীয় কমিশনারের মাধ্যমে মহলায় প্রস্তাব প্রেরণ করা হলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. বিভাগীয় কমিশনার মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের স্বয়ং সম্পূর্ণ প্রস্তাব ২. দরখাস্তকারী মংসাজীবি/মংসা বাবসারী/মংসা প্রক্রিয়াকারী সংক্রান্ত সনদপত্র ৩. নাগরিকত্ব সনদপত্র ৪. কারিগরি অভিজ্ঞতা বা ব্যবসায়িক দক্ষতার সনদ। ৫. ব্যাংক সলভেন্সী সার্টিফিকেট।	ইজারা মূল্য ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে সরকারী কোষাগারে জমা দিতে হবে।	৩০ কর্মদিবস	
১০	যোগাযোগ চিংড়ী মহাল বাতিল	চিংড়ী মহাল বাতিলের ক্ষেত্রে জেলাপ্রশাসক কর্তৃক বিভাগীয় কমিশনারের মাধ্যমে প্রস্তাব প্রেরণ করা হলে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়	১. জেলাপ্রশাসকের প্রস্তাব। ২. জেলা চিংড়ী মহাল ব্যবস্থাপনা কমিটির সুপারিশ। ৩. বিভাগীয় কমিশনারের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১১	লবন মহাল যোগা	আবেদনের প্রেক্ষিতে জেলা প্রশাসক কর্তৃক লবন মহাল যাবস্থা নীতিমালা ১৯৯২ অনুযায়ী জেলা কমিটির সুপারিশক্রমে	১. বিভাগীয় কমিশনার মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের স্বয়ং সম্পূর্ণ প্রস্তাব ২. দরখাস্তকারী মংসাজীবি/মংসা বাবসারী/মংসা প্রক্রিয়াকারী সংক্রান্ত সনদপত্র		বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস

## সেবা প্রদানের বিষয়ে বিদ্যমান সরকারি বিধি বিধান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সংবিধান-এর ২১(২) ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণিত আছে:

“সকল সময়ে জনগনের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ২৫৯ ধারায় নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা আছে:

“প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার আওতাধীন দপ্তর, সংস্থা, ব্যুরো সর্বসাধারণকে আরো অধিকতর উন্নত সেবাদান এবং সরকারের স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করিবে এবং তাহা সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারীদের জানাইবার জন্য ওয়েবসাইটে প্রচারসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং তাহাদিগকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেও অবহিত করিবে”



### Eight Five Year Plan of Bangladesh (2020-2025)

#### P. Strengthening Public Institutions and Governance

- Strengthen service delivery through implementing online transactions for all public services with simplified application forms, pre-announced service response timelines and service charges, and an online grievance redressal system.

## সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮

( ২০১৮ সনের ৫৭ নং আইন )

### সরকারি সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ

[Section Index]

২৫। (১) কোনো ব্যক্তি, সরকারি কোনো কার্য বা সেবা প্রাপ্তির জন্য আবেদন বা অনুরোধ করিলে, আপাতত বলবৎ সংশ্লিষ্ট আইনের বিধান ও সরকারি আদেশ সাপেক্ষে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা যে ক্ষেত্রে সময়সীমা নির্ধারিত নাই সেই ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে, প্রার্থীত সেবা সরবরাহ বা অনুরূপ আবেদন নিষ্পত্তি করিতে হইবে।

(২) যে ক্ষেত্রে অনুরূপ কোনো আবেদন বা অনুরোধ যুক্তিসঙ্গত কোনো কারণে, প্রত্যাখ্যান বা না-মঞ্জুর করা হয় অথবা নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে সরবরাহ বা নিষ্পত্তি করা না যায়, সেই ক্ষেত্রে উহার কারণ সেবা প্রার্থী ব্যক্তিকে অবহিত করিতে হইবে।

(৩) কোনো কর্মচারী ইচ্ছাকৃত ও অভ্যাসগতভাবে এই ধারার বিধান লংঘন করিলে, উহা অসদাচরণ, বা, ক্ষেত্রমত, অদক্ষতা হিসাবে গণ্য হইবে।

## সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮

( ২০১৮ সনের ৫৭ নং আইন )

### সরকারি সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ

২৬। (১) সেবা প্রার্থী কোনো ব্যক্তির আবেদন না-মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যাত হইলে অথবা নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে উহা নিষ্পত্তি করা না হইলে, তিনি প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষের নিকট উহার প্রতিকার চাহিয়া আবেদন করিতে পারিবেন এবং উক্ত কর্তৃপক্ষ আবেদন বিবেচনা করিয়া যথোপযুক্ত আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

(৪) যখন আপিল কর্তৃপক্ষ বা প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষ মনে করে যে, কোনো কর্মচারী পর্যাপ্ত ও যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে, উপ-ধারা (৫) এর অধীন নির্দিষ্টকৃত কোনো সরকারি সেবা প্রদানে ব্যর্থ হইয়াছেন, তখন উক্ত কর্তৃপক্ষ দায়ী কর্মচারীর নিকট হইতে যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণ আদায় করিয়া উহা সেবাপ্রার্থী ব্যক্তিকে প্রদানের আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে ব্যবহারিক নির্দেশনাসমূহ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য নিম্নোক্ত নির্দেশনাসমূহ গুরুত্বপূর্ণ:

- ক. সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এর অষ্টম অধ্যায় (নাগরিক সেবা প্রদান)
- খ. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭

### মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বিভিন্ন পত্র ও নির্দেশনাসমূহ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে বিভিন্ন সময়ে নিম্নরূপভাবে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে:

- ক. সরকারি দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি এবং অভিযোগ প্রতিকারের নিমিত্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য পত্র প্রদান করা হয়
- খ. ২০২০-২১ অর্থ-বছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ' সূচকটি আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- গ. মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২১ 'কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন' অন্তর্ভুক্ত আছে।
- ঘ. এছাড়া সুশাসন কার্যক্রম হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগে ৩-৫ কর্মকর্তার সমন্বয়ে একটি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করার নির্দেশনা রয়েছে।
- ঙ. মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সমন্বয় সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

## মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকা, ২০১৭-এর নির্দেশনা

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকা ২০০৭-এর ৮ নম্বর অনুচ্ছেদে নিম্নরূপভাবে বর্ণনা করা হয়েছে:

“প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত হালনাগাদ করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম হচ্ছে বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারী তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এ লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্ত প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।”

## ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

সেবার নাম (সেবার নাম সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে)

- ১। সেবার নাম সঠিকভাবে না থাকা। একই নামের মধ্যে একাধিক সেবাকে অন্তর্ভুক্ত রাখা;
- ২। ইনপুট এবং প্রসেসকে সেবা হিসাবে দেখানো;
- ৩। সেবার ধরন/গ্রহীতার ভিন্নতা অনুযায়ী পৃথক পৃথকভাবে সেবার নাম সিটিজেন্স চার্টার-এ উল্লেখ না করা;
- ৪। রুটিন কাজ যেমন: প্রটোকল/বদলি/মামলার জবাব/সার্কিট হাউস ব্যবস্থাপনা সিটিজেন্স চার্টার-এ উল্লেখ করা;
- ৫। অন্য কার্যালয়ের সেবাকে নিজ সেবা হিসাবে উল্লেখ করা; এবং
- ৬। কার্যাবলিকে সিটিজেন চার্টার হিসাবে চালিয়ে দেওয়া।

## ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ

### সেবা প্রদান পদ্ধতি (সেবাদানের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়ার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা)

- ১। সংক্ষিপ্ত না করে বিস্তারিত ভাবে উল্লেখ করা;
- ২। অন্যের কাজকে বর্ণনা করা; এবং
- ৩। সেবা প্রদান পদ্ধতি সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা।

### প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান

- ১। আবেদন পত্রের কোন নির্ধারিত ফরম্যাট/ কী কী তথ্য উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ না থাকা;
- ২। আবেদনপত্রের সাথে সংযোজনী হিসাবে যে সকল দলিল/দস্তাবেজ, ডকুমেন্ট প্রয়োজন হয় তার পূর্ণাঙ্গ তালিকা না থাকা;
- ৩। প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবি করা;
- ৪। চাহিত কাগজপত্র এর ধরন (মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না থাকা;
- ৫। প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করে “নীতিমালা/আইন অনুযায়ী” শব্দগুলো ব্যবহার করা;

## ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ

### সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি

- সেবা মূল্য কোন হিসাব নম্বরে/কোডে/ কোথায়, কখন, কীভাবে জমা প্রদান করতে হবে সে তথ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- কোনো ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ না করা; এবং
- কোনো সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি উল্লেখ না করা;

### সেবা প্রদানের সময়সীমা

- সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসঙ্গতভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমন: ৩-৪ মাস);
- শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা; এবং
- সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

## ত্রুটি-বিদ্যুতিসমূহ

### ■ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা

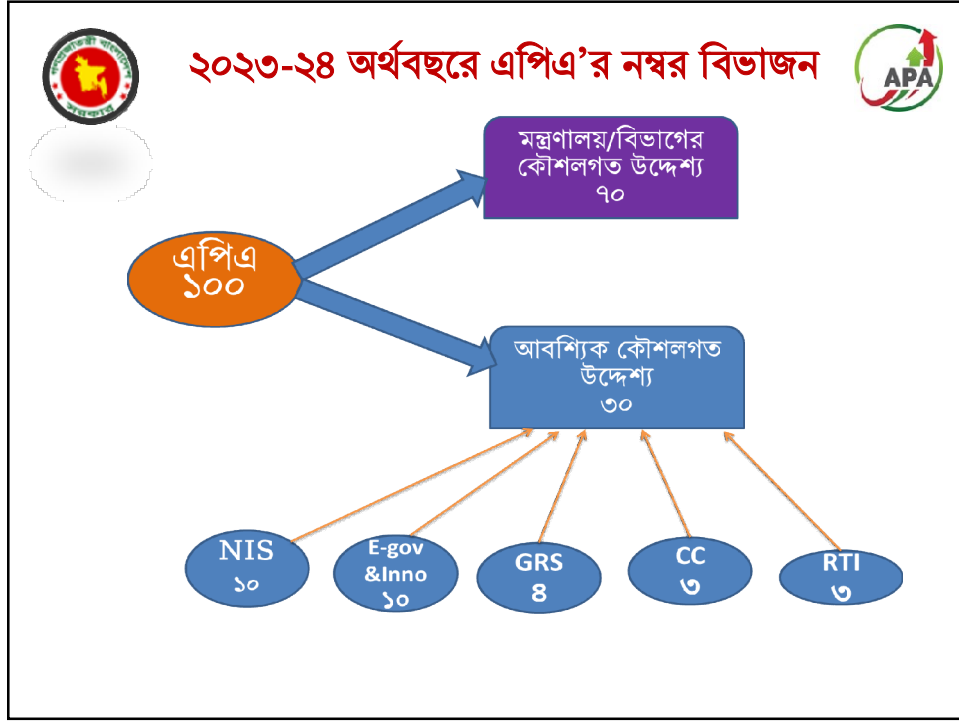
- ❖ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ❖ সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা
- ❖ কোনো ফোন/মোবাইল ফোন নম্বর পরিবর্তন হলে পরিবর্তিত ফোন নম্বর আপডেট না করা
- ❖ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা

### ■ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা - আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত না করা

### ■ আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা- যথাযথভাবে উল্লেখ না করা

## সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; এবং
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।



**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন**  
মোট নম্বর: ২৫ (এপিএ'র নম্বর- ০৩-এ বৃপান্তর করা হবে)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হলনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হলনাগাদকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-
সফলতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে ফেব্রুয়ারি-জুলাইয়ের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-



ধন্যবাদ  
সখী বান