

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম
ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর)/২২ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্মসচিব ও আহবায়ক, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
স্থান : কক্ষ-৩০১, ভবন-৭, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
তারিখ ও সময় : ২২ সেপ্টেম্বর ২০২২, বৃহস্পতিবার, সকাল ৯.৩০ ঘটিকা
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি উপস্থিত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। প্রথমেই তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ এবং তা নিয়মিত মনিটরিং ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা তুলে ধরেন।

সভাপতির অনুমতিক্রমে উপসচিব ও কমিটির সদস্য সচিব জনাব মোঃ গোলাম মোস্তফা এ বিভাগের বর্তমান সিটিজেন্স চার্টারটি পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণ এ বিভাগের বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টার (পরিশিষ্ট-খ) হতে ১০টি সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে নির্ধারণ করেন এবং পর্যালোচনার নিমিত্ত তাৎক্ষণিক নির্ধারিত সেবাসমূহের নথি শাখা হতে সংগ্রহ করে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সময়াবদ্ধ সেবা দেয়া হয়েছে কিনা তা পরীক্ষা করা হয়।

তাছাড়া, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সাথে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ প্রণয়ন করা হয়েছে যা সভায় আলোচনার নিমিত্ত উপস্থাপন করা হয়।

১। কমিটির কার্যপরিধি (ক) অনুযায়ী নিম্ন বর্ণিত ১০টি সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয়:

ক্রমিক	সেবাসমূহের বিবরণ	কর্মকর্তার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রদত্ত সীমার জন্য গৃহীত কর্মদিবস	মন্তব্য
১.	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.২১১.০৬.০০৩.১৮	মীনাক্ষী বর্মন উপসচিব (প্রশাসন)	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	৩ (তিন) কর্মদিবস	
২.	প্রকল্পের/কর্মসূচি অর্থ ছাড় নথি নম্বর -৫৩.০০.০০০০.৪৩১.১৪.০১৪.১৯(১)	মুহাম্মদ আমিন শরীফ সিনিয়র সহকারী সচিব	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	এ বিভাগের আওতাধীন বিশেষায়িত ব্যাংক- ২ এর বাজেট অনুমোদন সংক্রান্ত কার্যক্রম নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৩২২.২০.০২.২০	শিহাব উদ্দিন আহমদ সিনিয়র সহকারী সচিব	১০ (দশ) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	সিটিজেন্স সম্পূর্ণ চার্টার মোতাবেক সময়াবদ্ধ সেবা প্রদানের বিষয়ে সঠিকতা পাওয়া যায়।
৪.	বাংলাদেশ ব্যাংক, রাষ্ট্রমালিকানাধীন ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বীমা কর্পোরেশন এর বার্ষিক হিসাব নিরীক্ষার জন্য বহিঃনিরীক্ষক (চার্টার্ড একাউন্টেন্টস) নিয়োগ নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.২২২.৫৩.০০৭.২০	মোহাম্মদ হেলাল উদ্দিন উপসচিব	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	১৫ (পনের) কার্যদিবস	
৫.	এ বিভাগের আওতাধীন আইডিআরএ, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমী সাধারণ বীমা কর্পোরেশন ও জীবন বীমা কর্পোরেশন এর দপ্তর/সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৮.০০৪.১৭	মোঃ জাহিদ হোসেন উপসচিব (বীমা)	৯০ (কার্যদিবস) কার্যদিবস	৯০ (কার্যদিবস) কার্যদিবস	

ক্রমিক	সেবাসমূহের বিবরণ	কর্মকর্তার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রদত্ত সীমার জন্য গৃহীত কর্মদিবস	মন্তব্য
৬.	এ বিভাগের আওতাধীন বিশেষায়িত ব্যাংক-২ এর সাংগঠনিক কাঠামো ও সরঞ্জাম তালিকা (TO&E) অনুমোদন/সংশোধন সংক্রান্ত কার্যক্রম নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৩২২.২৮.০১.২২	শিহাব উদ্দিন আহমদ সিনিয়র সহকারী সচিব সিনিয়র সহকারী সচিব	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	১২ (বার) কার্যদিবস	
৭.	এ বিভাগের আওতাধীন এনজিও ফাউন্ডেশন এর পরিচালনা পর্যদের সদস্য মনোনয়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.৪৩২.১৪.০০১.১৮	কামরুল হক মারুফ উপসচিব	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৮.	এ বিভাগ এবং আওতাধীন ব্যাংক, বীমা সংস্থা ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণ এর অনুমতি প্রদান সংক্রান্ত কার্যক্রম নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৫.০৩৪.১৮	মীনাঙ্কী বর্মন উপসচিব (প্রশাসন)	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	২২ (বাইশ) কার্যদিবস	
৯.	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) মঞ্জুর নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.২৩১.২৫.০৩৩.১৮	মীনাঙ্কী বর্মন উপসচিব (প্রশাসন)	৭ (সাত) কার্যদিবস	৭ (সাত) কার্যদিবস	
১০.	এ বিভাগের ১০-২০ গ্রেডের কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি নথি নম্বর- ৫৩.০০.০০০০.২১১.১৩.০০১.১৮	মীনাঙ্কী বর্মন উপসচিব (প্রশাসন)	৭ (সাত) কার্যদিবস	২ (দুই) কার্যদিবস	

২। সভায় সিটিজেন চার্টার পর্যালোচনায় নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শনের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নির্ধারিত আবেদন ফর্মের উল্লেখ থাকলেও ফর্মের কোন লিংক পাওয়া যায় নি। সেবা গ্রহীতা প্রয়োজনীয় আবেদন ফর্ম যাতে তাৎক্ষণিক পেতে পারেন সে জন্য যে সকল ক্ষেত্রে আবেদন প্রয়োজন সেক্ষেত্রে আবেদন Format এর soft copy link আকারে সিটিজেন চার্টার এ প্রদর্শিত সেবাসমূহের সাথে সংযুক্ত করার বিষয়টি আলোচনা করেন।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক প্রতি ত্রৈমাসিক অন্তর অন্তর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও সেবাসমূহের সহজ এবং নির্ধারিত আবেদন ফর্মের সাথে আবেদনের ডিজিটাইজড লিংক (Digitalized Link) দিতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
২	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সময়সীমা উল্লেখের ওপর গুরুত্বারোপ করে আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা উল্লেখ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৩	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত সিটিজেন চার্টার নির্দেশিকা ২০১৭, মোতাবেক সেবা গ্রহীতাগণের সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রত্যাশাসমূহ অর্ন্তভুক্তকরণের জন্য সভায় আলোচনা করা হয়। সেবা গ্রহীতাগণ সহজভাবে সেবা গ্রহণের জন্য গ্রহীতার আবেদন যত নির্ভুল ও চাহিত তথ্য সমৃদ্ধ হবে সেবা প্রদান কার্যক্রম তত দ্রুততার সাথে বাস্তবায়িত হবে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রেরিত সিটিজেন চার্টার নির্দেশিকা ২০১৭, মোতাবেক সেবা গ্রহীতাগণের সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে প্রত্যাশাসমূহ অর্ন্তভুক্ত করতে হবে এবং তা হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

বিগত জুন/২০২২ (৪র্থ ত্রৈমাসিক) মাসের সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
১.	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক এ বিভাগের ১০টি সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয় এবং সিটিজেনস চার্টার মোতাবেক সময়াবদ্ধ সেবা প্রদানের বিষয়ে সঠিকতা পাওয়া যায়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক প্রতি তিনমাস অন্তর এ বিভাগের সেবাসমূহ দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা অব্যাহত রাখতে হবে।	শতভাগ
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অর্থাৎ প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষ সপ্তাহে এতদসংক্রান্ত সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী একটি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়। এ ক্ষেত্রে এপিএ তে কর্মসম্পাদন সূচকের মান ১০০% বাস্তবায়নের জন্য ০৮ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়।	সভার সিদ্ধান্ত ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন শাখায় প্রেরণ করতে হবে।	শতভাগ
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শনের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। উল্লেখ্য ৪র্থ ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি গত ৩০.০৬.২০২২ তারিখে ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়। এ ক্ষেত্রে সিটিজেনস চার্টার এ কর্মসম্পাদন সূচকের মান ০৫ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	শতভাগ
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ সংক্রান্ত সিটিজেনস চার্টারে লক্ষ্যমাত্রায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়টি তুলে ধরা হয়েছে। এ ক্ষেত্রে সিটিজেনস চার্টার এ কর্মসম্পাদন সূচকের মান ০৫ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়। উল্লেখ্য, ইতোমধ্যে ৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ এর লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	শতভাগ
৫.	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য সিটিজেনস চার্টার এ লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। এর বিপরীতে ২টি সভাই অনুষ্ঠিত হয়েছে। এ ক্ষেত্রে সিটিজেনস চার্টার এ কর্মসম্পাদন সূচকের মান ০৭ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ সিটিজেনস চার্টার সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	শতভাগ
৬.	এ বিভাগের আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের অধিকাংশের সিটিজেনস চার্টার পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে কার্যদিবসের ক্ষেত্রে দিন, সপ্তাহ, মাস ইত্যাদি ব্যবহার করেছে। কিন্তু সেবা প্রদানের সময়াবদ্ধ প্রতিশ্রুতিতে কার্যদিবস উল্লেখ করা প্রয়োজন।	এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে দিন, সপ্তাহ ও মাস পরিহারপূর্বক কার্যদিবস উল্লেখ করে সিটিজেনস চার্টার সংশোধন করতে হবে।	শতভাগ
৭.	এ বিভাগের সিটিজেনস চার্টার কার্যক্রম সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক চার কোয়ার্টারের অগ্রগতির প্রতিবেদন একীভূত করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে যথাসময়ে প্রমাণকসহ প্রেরণের জন্য সভাপতি মহোদয় আলোচনা ও গুরুত্বারোপ করেন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে মোট চারটি কোয়ার্টারের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রমাণকসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে হার্ডকপি এবং সফটকপি যথাসময়ে প্রেরণ করতে হবে।	শতভাগ

পরিশেষে উপস্থিত সকল সদস্যকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

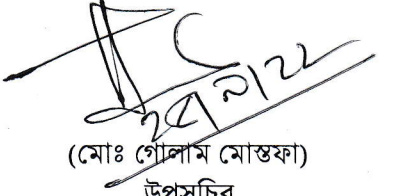
স্বাক্ষরিত/-
(বদরে মুনির ফেরদৌস)
যুগ্মসচিব
ও
আহ্বায়ক
সিটিজেন্স চার্টার কমিটি
ফোন: ৯৫৪৬৩৩৩

স্মারক নং: ৫৩.০০.০০০০.২০০.৯৯.০০৩.২২.৪৭

তারিখ: ২৫ সেপ্টেম্বর ২০২২

বিতরণ: সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। জনাব মোহাম্মদ হেলাল উদ্দিন, উপসচিব ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ;
- ৪। মিজ্ মীনাফী বর্মন, উপসচিব ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ;
- ৫। মিজ্ ফরিদা ইয়াসমিন, উপসচিব ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
- ৬। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৭। প্রোগ্রামার (আইসটি), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (ওয়েবসাইটের সিটিজেন্স চার্টার অংশে প্রদর্শনের অনুরোধসহ)
- ৮। অফিস কপি।


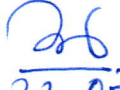


(মোঃ গোলাম মোস্তফা)
উপসচিব

ও
সদস্য সচিব
সিটিজেন্স চার্টার কমিটি

সিটিজেনস্ চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটি সংক্রান্ত সভায় উপস্থিতির তালিকা:

পরিশিষ্ট-ক

২২ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিঃ

ক্রমিক	নাম ও পদবি	শাখা/অধিশাখার নাম	মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
১.				
২.				
৩.	মীনাক্ষী বর্মন উপসভা	প্রোগ্রামার	০১৭১৫০৩১৩৩৫	 22/09/2022
৪.	মোহাম্মদ হোসেন উপসভা	অডিও	০১৭১২৬৮৮৫৫৮	 22.09.22
৫.	মোঃ মোস্তাফিজ হোসেন উপসভা	Exchange		
৬.				
৭.				
৮.				
৯.				
১০.				
১১.				
১২.				