গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
সিটিজেন চার্টার
www.fid.gov.bd

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২৩) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্মসচিব ও ফোকাল পয়েন্ট, সিটিজেনস্ চার্টার সংক্রান্ত কমিটি।
স্থান	: জুম প্লাটফর্ম
তারিখ ও সময়	: ২১ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিঃ, বৃহস্পতিবার, সকাল ১০.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট-ক

১.০০। সভাপতি উপস্থিত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি সভার প্রেক্ষাপট উপস্থিত সকল প্রতিনিধির নিকট তুলে ধরেন এবং প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের গ্রহণযোগ্য ও জনবান্ধব সিটিজেন চার্টার প্রস্তুতকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪-এর বিভিন্ন অনুচ্ছেদ পাঠ করে শোনান। অতঃপর সভাপতি মহোদয় তদারকি কার্যক্রম সম্পর্কে আলোকপাত করার জন্য বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব গোলাম মোস্তফা, যুগ্মসচিব-কে অনুরোধ জানান।

২.০০। আলোচনা

২.০১। সভায় আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের যুগ্মসচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট (সিটিজেনস্ চার্টার) জনাব মোঃ গোলাম মোস্তফা জানান যে, সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিস সমূহ-কে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪” পরিপালন করতে হয়। এ পরিপ্রেক্ষিতে, এ বিভাগের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)-এর কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন -এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৩)-এর কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার নিমিত্ত এ সভা আহবান করা হয়েছে।

২.০২। অতঃপর তিনি জানান যে, “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪” অনুসারে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ-কে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক এগিয়ে যেতে হবে। এ বিষয়ে দপ্তর/সংস্থাসমূহের কেন্দ্রীয় পর্যায়ে কার্যক্রম গ্রহণ করা হলেও তাদের মাঠপর্যায়ে সঠিকভাবে কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে না। মাঠ পর্যায় কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রমগুলো কেন্দ্রীয় পর্যায়ের ওয়েবসাইটে লিংক প্রদান করা প্রয়োজন যেন জনগণ এক ওয়েবসাইট থেকেই সকল সুবিধা (সেবা) সম্পর্কে অবহিত হতে পারে। এক্ষেত্রে, যাদের সময় নেয়া প্রয়োজন তারা যেন একটি পরিকল্পনা গ্রহণপূর্বক ধাপে ধাপে এ বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করে। বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ-কে এ বিষয়ে প্রচুর কার্যক্রম গ্রহণ করে এর ব্যাপ্তি বৃদ্ধি করা প্রয়োজন মর্মে তিনি গুরুত্বারোপ করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা /প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এর বিষয়ে তিনি বলেন যে, প্রতিটি কর্মশালা /প্রশিক্ষণ /সেমিনার-এ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের প্রতিনিধির তদারকির নিমিত্ত

উপস্থিত থাকার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। সভার এ পর্যায়ে তিনি দপ্তর/সংস্থা-এর ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে তাদের সিটিজেনস্ চার্টার সম্পর্কে অবহিত করার জন্য অনুরোধ জানান। ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তাগণ স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, তদারকি, ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন এবং দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন সংক্রান্ত তথ্যাদি সভায় তুলে ধরেন এবং তা সভায় পর্যালোচনা করা হয়।

৩.০০। **সিদ্ধান্ত:** সভায় সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কার্যক্রম (১.১) অনুযায়ী ত্রৈমাসিকভিত্তিতে এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কার্যক্রম (১.১) অনুযায়ী ত্রৈমাসিকভিত্তিতে এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার হালনাগাদ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট স্ব স্ব প্রতিষ্ঠান
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির নিমিত্তে এ বিভাগে কমিটি তদারকি কমিটি গঠন করা হয়। নিম্নোক্ত কমিটিতে ফোকাল পয়েন্ট, বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, একজন সদস্য ও একজন মেইনটেন্স ইন্জিনিয়ার (আইটি) রয়েছে। বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন, এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা তাদের আওতাধীন দপ্তর /সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তদারকির জন্য উল্লিখিত কমিটির ন্যায় কমিটি গঠন করতে পারে।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকি কমিটি গঠন করতে হবে। কমিটিতে একজন মেইনটেন্স ইন্জিনিয়ার (আইটি) কে রাখা যেতে পারে।	সংশ্লিষ্ট স্ব স্ব প্রতিষ্ঠান
৩.	বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা এবং জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান (১.২)-এ বর্ণিত ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শণের ব্যবস্থা গ্রহণ বিষয়ে গুরুত্বসহকারে আলোচনা করা হয়।	বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা এবং জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সেবা প্রদান (১.২)-এ বর্ণিত ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট স্ব স্ব প্রতিষ্ঠান
8.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মন্ত্রণালয়/বিভাগ অধিদপ্তর/পরিদপ্তর/বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থারসমূহের যে সকল প্রতিষ্ঠানের নিজ নিজ ওয়েবসাইট নাই সে সকল প্রতিষ্ঠানকে তাদের প্রধান কার্যালয়ের সাথে লিংক আকারে তাদের সিটিজেন চার্টার প্রদর্শণের জন্য বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মন্ত্রণালয়/বিভাগ অধিদপ্তর/পরিদপ্তর এর আওতাধীন বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা এর আওতাধীন জেলা /উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থারসমূহের ওয়েবসাইট না থাকলে প্রধান কার্যালয়ের সাথে লিংক করে শাখার নাম ঠিকানা, কর্মকর্তার নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল উল্লেখ করে তাদের সিটিজেন চার্টার প্রদর্শণ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট স্ব স্ব প্রতিষ্ঠান

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
৫.	এ বিভাগের গঠিত তদারকি কমিটি যে কোন সময়ে এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা এবং তাঁর আওতাধীন বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা এবং জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের সিটিজেন চার্টার হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শণ হয়েছে কিনা এ বিষয়ে সশরীরে উপস্থিত হয়ে তদারকি করার নিমিত্ত গুরুত্বারোপ করা হয়।	এ বিভাগের গঠিত তদারকি কমিটি যে কোন সময় আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা, বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা এবং জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শণ হয়েছে কিনা এ বিষয়ে সশরীরে উপস্থিত হয়ে তদারকি করবে।	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সংশ্লিষ্ট তদারকি কমিটি

৪.০০। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

০১/১৮/২০২৩

বদরে মুনির ফেরদৌস
যুগ্মসচিব
ও
আহবায়ক
সিটিজেন্‌স চার্টার কমিটি