মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পৌষ ১৪২৪/ডিসেম্বর ২০১৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭

১। ভূমিকা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) হল 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। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রি: তারিখে একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০০৮ এবং ২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। গত ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যকীয় উদ্দেশ্য অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।

নতুনভাবে প্রণীত এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ফরম্যাটের বিভিন্ন কলাম পূরণে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থায় কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হয়। এজন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থায় উক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-এর বিভিন্ন কলাম পূরণে একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের নিমিত্ত একটি নির্দেশিকা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির এ নির্দেশিকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিভিন্ন কলাম কিভাবে পূরণ করতে হবে তার বিস্তারিত বর্ণনা করা হয়েছে। উল্লেখ্য, অংশীজনদের সঙ্গে আলোচনা, বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি পর্যালোচনা এবং সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি যাচাই-বাছাইপূর্বক এ নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়েছে।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরণ

সেবা গ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে সঠিক নির্দেশনা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতিশ্রুত সেবাসমূহকে নিম্নোক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে:

ক) নাগরিক সেবা;
খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; এবং
গ) অভ্যন্তরীণ সেবা।

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 হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে যেমন: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স, ইত্যাদি। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের সুবিধার্থে উদাহরণস্বরুপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় নাগরিক সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ১-এ দেওয়া হল:

টেবিল-১: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	বেসরকারি পর্যায়ে সার আমদানির অনুমতিপত্র প্রদান
২.	বেসরকারি পর্যায়ে আমদানিকৃত সারের ভর্তুকি প্রদান
৩.	আমদানিকৃত কীটনাশকের সক্রিয় উপাদান শুল্কমুক্ত ছাড়করণের নিমিত্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান
৪.	নিয়ন্ত্রিত এবং অনিয়ন্ত্রিত ফসলের জাত বেসরকারি পর্যায়ে ছাড়করণ ও নিবন্ধন
৫.	নিয়ন্ত্রিত এবং অনিয়ন্ত্রিত ফসলের বীজ বেসরকারি পর্যায়ে আমদানি ও রপ্তানির অনুমতি
৬.	বেসরকারি পর্যায়ে বীজ ডিলার নিবন্ধন
৭.	বীজ ডিলারশিপ লাইসেন্স নবায়ন

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

সরকারি যেকোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। যেমন: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, জনবল সৃষ্টি, ইত্যাদি। উদাহরণস্বরুপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় প্রাতিষ্ঠানিক সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ২-এ উপস্থাপন করা হল:

টেবিল-২: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	কৃষি মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অব্যবহৃত যানবাহন অকেজো ঘোষণা ও নিষ্পত্তি
২.	মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার বাজেট (অনুন্নয়ন ও উন্নয়ন বাজেট কাঠামো) প্রণয়ন, প্রাক্কলন ও বরাদ্দ প্রদান
৩.	দপ্তর/সংস্থার কর্মসূচির অর্থছাড়করণ
৪.	নন-ইউরিয়া সারের নিয়মিত বরাদ্দ প্রদান
৫.	সারের অতিরিক্ত/অগ্রিম বরাদ্দ প্রদান
৬.	বিএডিসি ও বিসিআইসি কর্তৃক আমদানিকৃত সারের ভর্তুকি প্রদান
৭.	পদোন্নতি/সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল প্রদান
৮.	অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক অনুমোদন
৯.	উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থছাড়করণ

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, অভ্যন্তরীণ পদোন্নতি, কম্পিউটার/প্রিন্টার সরবরাহ ইত্যাদি। উদাহরণস্বরূপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় অভ্যন্তরীণ সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ৩-এ উপস্থাপন করা হল:

টেবিল-৩: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	জিপিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি
২.	গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর
৩.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি
৪.	পিআরএল মঞ্জুর
৫.	দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি
৬.	কৃষি মন্ত্রণালয়ের কোটাভুক্ত এ,বি, সি শ্রেণির বাসা বরাদ্দ
৭.	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর
৮.	পিআরএল মঞ্জুর
৯.	পেনশন মঞ্জুর

৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এর নেতৃত্বে গঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুমোদিত সিটিজেন্‌স চার্টার-এর কাঠামোতে মোট ৭টি কলাম রয়েছে যা নিম্নে দেয়া হল:

টেবিল-৪: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						নাম: পদবি: ফোন:+৮৮ ইমেইল:

৪। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম পূরণের নিয়মাবলি:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে পূরণ করা যেতে পারে:

কলাম ১- ক্রমিক নম্বর: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের লক্ষ্যে বিবেচ্য সেবাসমূহের ক্রমিক এক নম্বর কলামে লিখতে হবে।

কলাম ২- সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বুঝাতে হবে। কিন্তু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বুঝাবে না। সেবার নাম যেমন: দ্বৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টিকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে।

কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি: সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।

কলাম ৪- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান: একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবা গ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত কাগজপত্র/ডকুমেন্ট জমা প্রদান করতে হয় তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা কলাম ৪-এ উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধিতে উল্লিখিত যে সকল দলিলাদিসহ সেবা গ্রহীতাকে আবেদন করতে হবে তাও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামো প্রস্তুতের সময় সুনির্দিষ্টভাবে অর্ন্তভুক্ত করতে হবে। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের অসম্পূর্ণ তালিকা অনেক সময় সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহীতা উভয়ের জন্য অনাবশ্যক সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে। এতে সেবা গ্রহণকারীর অতিরিক্ত সময় ক্ষেপন হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। পক্ষান্তরে চাহিত কাগজপত্রের একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও সেবা প্রদানকেই সহায়তা করেনা বরং সংশ্লিষ্ট সেবার সাথে সম্পৃক্ত নন এমন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতেও সহায়তা করে।

চাহিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ডকুমেন্ট প্রাপ্তির স্থান বলতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়/ব্যাংক/ সরকারি ট্রেজারি কিংবা ক্ষেত্র বিশেষে সংশ্লিষ্ট শাখা/অধিশাখা/ অনুবিভাগ ইত্যাদিকে বুঝাবে।

কলাম ৫-সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি: সাধারণত সেবা মূল্য বলতে আইন/বিধিতে সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য উল্লিখিত কিংবা যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফি/চার্জকে বুঝায় যেমন: ১০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প, ৫০০ টাকার চালানের কপি, ইত্যাদি। এরূপে নির্ধারিত সেবা মূল্য এবং তা পরিশোধ পদ্ধতি স্পষ্টভাবে কলাম ৫-এ উল্লেখ করতে হবে। ফি/চার্জ কোন্ পদ্ধতিতে অর্থাৎ কোর্ট ফি আকারে, স্ট্যাম্পের দ্বারা, ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে, নগদ প্রদান কিংবা ব্যাংকে জমা প্রদানের মাধ্যমে দিতে হবে তা সুনির্দিষ্টভাবে এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে লিখতে হবে। কোন ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ফি/চার্জ পরিশোধের সময়সীমা কি হবে তাও এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। কোন্ সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে "বিনামূল্যে" শব্দটি লেখা যেতে পারে।

কলাম ৬- সেবা প্রদানের সময়সীমা: চাহিত সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সময় সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৬-এ উল্লেখ করতে হবে। আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানের যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় নির্ধারণের জন্য সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত অনুশীলন অনুসরণ করা যেতে পারে। তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বা মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোন সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ না করাই যুক্তিসংগত হবে। এছাড়া, সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় কোনক্রমেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি হতে পারবে না।

কলাম ৭-দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা: দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলতে শাখা/অধিশাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে বুঝায়। তিনি সেবা প্রদানের প্রযোজ্য ধাপসমূহের শুরু থেকে চূড়ান্ত অনুমোদন পর্যন্ত এবং পরবর্তীতে তা সরবরাহের সঙ্গে সম্পৃক্ত থাকেন। সেবাগ্রহণকারীগণ সচরাচর এই কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকেন। উক্ত কর্মকর্তার পদবি, দাপ্তরিক টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৭-এ উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে, যেমন ঢাকার ক্ষেত্রে +৮৮০২ সংশ্লিষ্ট টেলিফোন নম্বরের পূর্বে লিখতে হবে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির একটি নমুনা কাঠামো পরিশিষ্ট-ক তে দেখানো হয়েছে।

৫। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের নিমিত্ত বিভিন্ন কলাম পূরণকালে সচরাচর যে সকল ত্রুটি পরিলক্ষিত হয় তা নিম্নরূপ:

১. প্রদত্ত সেবার নাম সঠিকভাবে উল্লেখ না করা এবং একাধিক সেবাকে একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত রাখা;

২. নিয়মিত কার্যাবলিকে (Transactions) যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদিকে সেবা (Service) হিসেবে উল্লেখ করা ;

৩. সেবা প্রদানের নিমিত্ত যুক্তিসংগতভাবে প্রয়োজনীয় সময় নির্ধারণ না করা;

৪. শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: পুলিশের/তদন্তকারী কর্মকর্তার তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)

৫. সেবা প্রদানে নির্ধারিত সময় পঞ্জিকা দিবস কিংবা কর্ম দিবস হিসেবে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা ;

৬. আবেদনপত্রে কী কী তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

৭. সেবাগ্রহীতার নিকট অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র চাওয়া ;

৮. চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

৯. প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে চাহিত কাগজপত্রের পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করা;

১০. সেবাপ্রদানকারী অফিস যে সকল কাগজপত্র প্রদান করবে সেগুলো সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;

১১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান হিসেবে সকল উৎসের নাম উল্লেখ না করা;

১২. সেবামূল্য কোন্ হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কিভাবে জমা প্রদান করতে হবে তার বিবরণ না দেওয়া ;

১৩. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও অফিসিয়াল ই-মেইল ঠিকানা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

১৪. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অন্যত্র বদলি হওয়ার পর তা নিয়মিত আপডেট না করা;

১৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্যান্য তথ্য নিয়মিত আপডেট না করা; (যেমন- কোন সেবা প্রদানের পদ্ধতির পরিবর্তন হলে তা উল্লেখ না করা)

১৬. নির্ধারিত সময় ও প্রক্রিয়ায় যথাযথ সেবা না পেলে সেবা গ্রহণকারী কোন কর্তৃপক্ষের নিকট সহযোগিতা চাইবেন তা উল্লেখ না করা; এবং

১৭. অন্য কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কোনরূপ সম্পাদনা ব্যতীত ব্যবহার করা।

৬। সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অনুমোদিত ফরম্যাটের বিভিন্ন কলাম পূরণের পর সেবা গ্রহীতার কাছে-আমাদের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা নামক একটি অনুচ্ছেদ সংযুক্ত করতে হবে যা নিম্নরূপ:

টেবিল-৫: সেবাগ্রহণকারীর কাছে 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; এবং
৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

উল্লেখ্য, যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না সে সব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদাও হতে পারে।

৭। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক কাঙ্খিত সেবা না পেলে করণীয়:

কোন নাগরিক কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে জারিকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকা, ২০১৫ মোতাবেক সম্পন্ন করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কাঙ্খিত সেবা না পেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নিম্নের টেবিল ৬-এ উল্লিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে:

টেবিল-৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

উল্লেখ্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০১৫ মোতাবেক মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন তাঁর উর্দ্ধতন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব। অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/বিভাগের 'অনিক' আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন।

৮। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও প্রশিক্ষণ

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-কর্মচারিদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারি তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এই লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্ত প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৯। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য এটিকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/ কার্যালয়ের মাসিক সমন্বয় সভার আলোচ্যসূচিভুক্ত করা যেতে পারে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতেও এ পর্যালোচনা সভাটি আয়োজন করা যেতে পারে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় তাদের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করবে। এছাড়া, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য তাদের উর্দ্ধতন কার্যালয় কিংবা দপ্তর/সংস্থা এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।

সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের মধ্যে অর্ন্তভুক্ত রয়েছে। এটি বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের ফলে সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নতি সম্পর্কে মূল্যায়নের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এছাড়া, যাবতীয় কার্যক্রমের বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নের লক্ষ্যে তৃতীয় কোন পক্ষের (Third Party) সহযোগিতা গ্রহণের মাধ্যমে জনমত জরিপসহ আনুষঙ্গিক ব্যবস্থা প্রচলন করা যেতে পারে। মাঠ পর্যায়ে অধিকাংশ অফিসসমূহ সরাসরি সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত থাকে বিধায় মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নে আলাদা নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়।

পরিশিষ্ট-ক

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

.......মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার............... রূপকল্প। (বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে)
অভিলক্ষ (Mission): মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার............... অভিলক্ষ।(বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে)

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						ফোন: ০১XXXXXXXXX ইমেইল:
২						
৩						

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						- ফোন: ০১XXXXXXXXX ইমেইল:
২						
৩						

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						ফোন: ০১XXXXXXXXX ইমেইল:
২						
৩						

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রাতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন্‌স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

বি.দ্র. যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব না হয় সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদা হতে পারে।

৫) কোন নাগরিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন্ কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:-

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব:	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

বাঃসঃমুঃ-২০১৮/১৯-৩৯১১(কম:সি-৪)—২,০০০ বই, ২০১৮।