

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়  
উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো  
২৩২/১ তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮।  
www.bnfe.gov.bd

**বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ১ম সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি : জনাব মু নুরুজ্জামান শরীফ এনডিসি  
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)  
উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।  
স্থান : উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র সম্মেলন কক্ষ।  
তারিখ : ২১-০৯-২০২২ খ্রিঃ।  
সময় : সকাল ১০.০০ ঘটিকা।

উপস্থিতি: সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের তালিকা: পরিশিষ্ট 'ক' দ্রষ্টব্য।

সভার শুরুতেই সভাপতি উপস্থিত সকল সদস্যবৃন্দকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতি জানান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হল একটি প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন্স চার্টার যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া সিটিজেন্স চার্টার সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। সভাপতি আরো বলেন, সেবাগ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে সঠিক নির্দেশনা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে সেবাসমূহকে তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে: (ক) নাগরিক সেবা; (খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; এবং (গ) অভ্যন্তরীণ সেবা। উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরোতে নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান করা হয়। বিভিন্ন এনজিও প্রতিনিধিগণ প্রয়োজনে এসব সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) বলেন, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার কার্যক্রম '[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ' এর নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়াও প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন্স চার্টার এর আলোকে উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশের নির্দেশনা রয়েছে।

অতঃপর সভাপতি সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণপূর্বক সেবা অধিকতর সহজিকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের নির্দেশনা প্রদান করেন।

সভাপতি বলেন, উশিবুর'র মাঠ পর্যায়ে চলমান কর্মসূচির সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/স্টেঙ্ক হোল্ডারদের সাথে পর্যায়ক্রমে প্রতি কোয়ার্টারে সভা করে সেবা প্রদান সম্পর্কে সচেতন করতে হবে। উশিবুর'র মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন ও সিটিজেন চার্টার প্রদর্শন করতে হবে। অনলাইনে অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম-GRS সম্পর্কে সকল সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের সচেতন করতে হবে। সভাপতি উশিবুর'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি'র কার্যক্রম বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

প্রতিদিন 'উশিবু'র ওয়েব সাইটের অভিযোগ প্রতিকার বক্স চেক করে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে  
নীতিমালা অনুযায়ী প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ দেন।

বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়;

- ১। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করতে হবে;
- ২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন/দপ্তর সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ৪টি সভার আয়োজন করতে হবে;
- ৩। প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী ব্যুরো'র সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণ এর নিমিত্তে ১টি সভা করতে হবে;
- ৪। চূড়ান্ত হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টারটি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে আপলোড করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মু. নুরুজ্জামান শরীফ এনজিডি)  
পরিচালক (যুগ্ম সচিব)

ও  
মহাপরিচালক(অতিরিক্ত দায়িত্ব)  
ফোন: ০২-৮৮৩৫১৫৫

স্মারকসংখ্যা: ৩৮.০০.০০০০.৩০১.১৬.২২৬.১৫- ৮০ ৫

তারিখ: ১৪ আশ্বিন ১৪২৯  
২৯ সেপ্টেম্বর ২০২২

কার্যার্থে:

- ১। সিস্টেম এনালিস্ট, উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।
- ২। উপ-পরিচালক (পরিকল্পনা, মনিটরিং ও মূল্যায়ন) উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।
- ৩। উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।
- ৪। সহকারী পরিচালক (সকল), উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।
- ৫। সহকারী পরিচালক, জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ----- ঢাকা।
- ৬। লাইব্রেরিয়ান/স্টোর কর্মকর্তা/সহকারী প্রোগ্রামার, উশিবু, ঢাকা।
- ৮। প্রশাসনিক কর্মকর্তা, উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।
- ৯। অফিস কপি।

সদয় জ্ঞাতার্থে:

- ১। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, উশিবু, ঢাকা---(মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ২। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, উশিবু, ঢাকা---(পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

(মোঃ রিপন কবির লস্কর)  
উপ-পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ)  
ফোন: ০২-২২২২৯২৭৩৯