

সংখ্যা	১৯১২/২৩
তারিখ	১৯/১১/২৩
সংক্রান্ত বিষয়	১৯১২/২৩

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

বিষয়: উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরোর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের [১.২] এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি: জনাব মু নুরুজ্জামান শরীফ এনডিসি
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ঢাকা।

স্থান: ব্র্যাক সেন্টার, যাত্রাবাড়ী সম্মেলন কক্ষ।
তারিখ: ৩০-১১-২০২৩ 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 সিটিজেন চার্টার যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া সিটিজেন চার্টার সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। সভাপতি আরও বলেন, সেবাগ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে সঠিক নির্দেশনা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতিশ্রুতি 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 এসকল সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

অতঃপর সভাপতি সেবা প্রদান অবহিতকরণ বিষয়ে উপস্থিত সদস্যগণ এবং স্টেকহোল্ডারগণের মতামত জানতে চান। এনজিওদের কোন বিষয়ে অভিযোগ আছে কি না তা জানতে চাওয়া হয়। মোছা: হাছনা বানু, আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক (ব্রাক) বলেন আমরা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো থেকে যথেষ্ট সহযোগিতা ও সুবিধা পেয়েছি।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) জনাব রিপন কবীর লস্কর সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও কর্মপরিকল্পনা ও নির্দেশিকা নিয়ে আলোচনা করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.২ এ সেবা প্রদান অবহিতকরণ বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২টি অবহিতকরণ সভার নির্দেশনা রয়েছে। সেবা প্রদান বিষয়ে উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরোতে অনলাইন/অফলাইনে অভিযোগ বক্স আছে।

৩। 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা' ১.২ এ কার্যক্রমের অংশে ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে উশিব্যুর ঢাকা জেলা কার্যালয়ে (সহযোগী এনজিও ব্র্যাক এ কর্মরত স্টেকহোল্ডারদের সাথে অবহিতকরণ সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সভা করে সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা শৃঙ্খলা আনয়ন করে সেবাগ্রহীতাদের সচেতনতা বৃদ্ধির উপর আলোচনা করা হয়। তিনি আরো বলেন, উশিব্যুর মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বাক্স স্থাপন ও সিটিজেন চার্টার প্রদর্শন করতে হবে। অনলাইনে অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম-GRS সম্পর্কে সকল সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের সচেতন করতে হবে। সভাপতি উশিব্যুর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি'র কার্যক্রম বিকল্প ফোকাল

পয়েন্ট কর্মকর্তা উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)-কে প্রতিদিন উশিবু'র ওয়েব সাইটের অভিযোগ প্রতিকার বক্স চেক করে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে নীতিমালা অনুযায়ী প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ দেন।

বিভিন্ন আলোচনার পর সভায় নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়;

- ১। জেলা কার্যালয়ের স্টেকহোল্ডার/অংশীজনদের সাথে পরবর্তী অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে;
- ২। উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র সিটিজেন্স চার্টার সংশোধন করার প্রয়োজন হলে সে বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
- ৩। নাগরিক সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ন্যায় দৃশ্যমান স্থানে ব্যানার স্থাপন করতে হবে;
- ৪। প্রতিদিন উশিবু'র ওয়েব সাইটের অভিযোগ প্রতিকার বক্স চেক করতে হবে।

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

(মু. নুরুজ্জামান শরীফ এনডিমি)
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
যুগ্ম-সচিব
ফোন: ০২-২২৬৬০১১১৫

০৫ অগ্রহায়ণ ১৪৩০
তারিখ: ৩০ নভেম্বর ২০২৩

স্মারকসংখ্যা: ৩৮.০০.০০০০.৩০১.১৬.৬৫৫.২০-১২৪৭

কার্যার্থে:

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

সদয় জ্ঞাতার্থে:

- ১। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা.... (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ২। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, উশিবু, ঢাকা---(মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৩। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, উশিবু, ঢাকা--(পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

(মোঃ রিপন কবির লস্কর)
উপ-পরিচালক(প্রশাসন, অর্থ ও লজি:)
ফোন: ০২-২২৬৬০১১১৬