গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
বাজেট-১ অধিশাখা

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) বিষয়ে অধীন সংস্থাসমূহের সমন্বয়ে '**সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি'র** ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদের সভার (জুম সভা) কার্যবিবরণী।

সভাপতি: তাহমিনা ইয়াসমিন
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
তারিখ : ২৯.০৯.২০২২ খ্রি.
সময় : বেলা ১০.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি: জুম সভার উপস্থিতি অনুযায়ী

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকল সদস্যকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত বিষয়সমূহ যথাসময়ে বাস্তবায়ন করা জরুরী। অত:পর উপসচিব (বাজেট-১) জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২১-২২ অনুযায়ী এ সংক্রান্ত সূচক এবং এর মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার বিষয়ে বিগত ২১.০৮.২০২২ তারিখে 'সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি'র সভা অনুষ্ঠিত হয় এবং সভার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা হয়। সভায় আরও জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরে ৬টি ক্যাটাগরিতে নির্ধারিত সূচকের বিপরীতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হবে। আলোচ্যসূচী অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত বিষয়সমূহ নিম্নোক্তভাবে আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) বাস্তবায়ন পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রমসমূহ:

(ক) প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়:
১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্নগঠন;
১.২ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন;
১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন; এবং
১.৪ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)।

(খ) সক্ষমতা অর্জন বিষয়:
২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন; এবং
২.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

০৩। (ক) প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়ে নিম্নোক্ত সূচকের বিপরীতে মূল্যায়ন সংক্রান্ত :

১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন সংক্রান্ত:

১.১.১ এ মন্ত্রণালয়ের বিগত ২১ আগস্ট ২০২২ খ্রি. তারিখের ৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২-২০৭ নং পত্র অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট লিংকে আপলোড করা হয়।

১.১.২ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড এবং হোটেল ইন্টারন্যাশল লিমিটেডসহ অধীন সংস্থাসমূহ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয়েছে মর্মে প্রতিবেদন পাওয়া যায়।

১.২: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম:**

১.২.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের বিষয়ে বিগত ২১ আগস্ট ২০২২ খ্রি. তারিখের পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় এ মন্ত্রণালয় ; ০১. "কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি" এবং ০২. "কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি (বহি:বাংলাদেশ)" সংক্রান্ত ০২ (দুই)টি সেবা পরিবীক্ষণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় । ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদে "কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি" বিষয়ে কোন আবেদন পাওয়া যায়নি, কিন্তু "কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি (বহি:বাংলাদেশ)" বিষয়ে ০৩টি আবেদনের ভিত্তিতে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক যাচাই করে সঠিক পাওয়া যায়। এছাড়া ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে

এ মন্ত্রণালয়ের জন্য ০১. ট্রাভেল এজেন্সির রেজিস্ট্রেশন (৩ বছরের জন্য) ও ০২. হোটেলের অনাপত্তি প্রদান (৩-৫ তারকামান) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে পরিবীক্ষণ করা হবে।

১.২.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের বিষয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদে যথাক্রমে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ০৪টি সেবার বিপরীতে ১৯৯টি, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত ০২টি সেবার বিপরীতে ৩৬টি, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক নির্ধারিত ০১ টি সেবার বিপরীতে ০১টি, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত ০২ টি সেবার বিপরীতে ০২টি, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কর্তৃক নির্ধারিত ০১ টি সেবার বিপরীতে ০১টি এবং হোটেল ইন্টারন্যাশল লিমিটেড কর্তৃক নির্ধারিত ০১ টি সেবার বিপরীতে ০১টি আবেদন/সেবা যথাসময়ে প্রদান করা হয়েছে মর্মে সভায় উপস্থিত সদস্যগণ অবহিত করেন।

১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন সংক্রান্ত :

১.৩.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক বিগত ২১.০৮.২০২২ তারিখে ০১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২৯.০৯.২০২২ তারিখে সভা আয়োজন করা হয় এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী বিভিন্ন সূচকের বিষয়সমূহ পরিবীক্ষণ করা হয়।

১.৩.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড এবং হোটেল ইন্টারন্যাশল লিমিটেড কর্তৃক সভা আয়োজন করা হয়। অন্যদিকে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড এবং বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কর্তৃক কোন সভা আয়োজন করা হয়নি।

১.৪: **ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ সংক্রান্ত কার্যক্রম:**

১.৪.১ এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক যথাসময়ে মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করার বিষয়ে গুরুত্ব আরোপ করা হয়।

১.৪.২ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড এবং হোটেল ইন্টারন্যাশল লিমিটেড কর্তৃক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেয়াদে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক যথাসময়ে ওয়েবসাইটে আপলোড করার বিষয়ে উপস্থিত সদস্যবৃন্দ তাদের মতামত ব্যক্ত করেন। উপসচিব (বাজেট-১) সভায় বলেন যে, প্রত্যেক ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক প্রমাণক হিসেবে ওয়েবসাইটে আপলোড সংক্রান্ত লিংক এ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। পাশাপাশি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অন্তর্ভুক্ত কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/ছক-এ আবেদনের ক্ষেত্রে উক্ত ফরম/ছক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নির্দিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করতে হবে।

(খ) সক্ষমতা অর্জনের বিষয়ে নিম্নোক্ত সূচকের বিপরীতে মূল্যায়ন সংক্রান্ত:

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন:

২.১.১ সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালার আয়োজন বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে। এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২২) মেয়াদে বিগত ২৮.০৯.২০২২ খ্রি. তারিখে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

২.১.২ বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক বিগত ০৪.০৮.২০২২ খ্রি.তারিখে, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কর্তৃক বিগত ২৭.০৯.২০২২ খ্রি.তারিখে এবং হোটেল ইন্টারন্যাশল লিমিটেড কর্তৃক বিগত ২৮.০৯.২০২২ খ্রি. তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ০১টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। অন্যদিকে,. বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন এবং বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২২) মেয়াদে কোন প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়নি।

২.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

২.২.১ সিটিজেন চার্টারের বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২ (দুই)টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে। তবে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২২) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক কোন সভা আয়োজন করা হয়নি। তবে ২য় ত্রৈমাসিক মেয়াদে ০১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হবে।

২.২.২ বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন কর্তৃক বিগত ১৫.০৯.২০২২ খ্রি. তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর,২০২২) মেয়াদে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলেও অন্যান্য দপ্তর সংস্থা কর্তৃক উক্ত সময়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়নি।

০৪। সভাপতি বলেন যে, যথসময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন জরুরি। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২১-২২ অনুযায়ী যথাসময়ে প্রতিটি সূচকের মূল্যায়ন কার্যক্রাম সম্পন্ন করতে হবে।

০৫। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

৫.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে;

৫.২ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করতে হবে। এক্ষেত্রে ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয়ের জন্য ০১. ট্রাভেল এজেন্সির রেজিস্ট্রেশন (৩ বছরের জন্য) ও ০২. হেটেলের অনাপত্তি প্রদান (৩-৫ তারকামান) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য উপসচিব (পর্যটন-৩) এবং সহকারী নিয়ন্ত্রক (হোটেল এন্ড রেস্তোরাঁ সেল)- কে অনুরোধ করা হলো;

৫.৩ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে;

৫.৪ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক প্রমাণক হিসেবে ওয়েবসাইটে আপলোড সংক্রান্ত লিংক প্রেরণ করতে হবে;

৫.৫ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে;

৫.৬ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে;

৫.৭ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অন্তর্ভুক্ত কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/ছক-এ আবেদনের ক্ষেত্রে উক্ত ফরম/ছক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নিদিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করার জন্য প্রোগ্রামার (আইসিটি সেল)-কে অনুরোধ করা হলো; এবং

৫.৮ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণের নিমিত্ত প্রতিটি বিষয়ে প্রমাণকসহ প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ করতে হবে।

০৬। অতঃপর আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
২৯.০৯.২০২২ খ্রি.

(তাহমিনা ইয়াসমিন)
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও আহবায়ক
সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি

চলমান পাতা-০৫

নং-৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২- ২৪৬ তারিখঃ ১৪ আশ্বিন ১৪২৯ ব: / ২৯ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি.

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (দৃ:আ: উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা);
২. চেয়ারম্যান, বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, কুর্মিটোলা, ঢাকা;
৩. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন, আগারগাঁও, ঢাকা;
৪. প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড, আগারগাঁও, ঢাকা;
৫. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড, বলাকা ভবন কুর্মিটোলা, ঢাকা ;
৬. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস্ লিমিটেড, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল, ঢাকা;
৭. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, সোনারগাঁও হোটেল, ঢাকা;
৮. যুগ্মসচিব (সিএ), বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
৯. উপসচিব (সকল), বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
১০. সচিবের একান্ত সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
১১. সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব (সকল), বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
১২. প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় ;
১৩. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
১৪. অতি: সচিব (প্রশাসন) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

২৯.০৯.২০২২

(মো: সফিউল আলম)
উপসচিব
ফোন: ৯৫৪৫৮৩৫
budget1@mocat.gov.bd