



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
বাজেট-১ অধিশাখা
www.mocat.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২.৫-১৮

তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪২৯

১০ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের কার্যক্রম [১.৪]-এর সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ সভার কার্যবিবরণীসহ ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : প্রতিবেদন ও প্রমাণকসহ

১০-১-২০২৩

মোঃ সফিউল আলম

উপ-সচিব

ফোন: ০২-৯৫৪০৯৮২

ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯

ইমেইল: budget1@mocat.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২.৫-১(৫)

তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪২৯
১০ জানুয়ারি ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) উপ-সচিব (বুটিন দায়িত্ব), সি.এ-১ অধিশাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ২) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ৩) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় (সংশ্লিষ্ট সেবা বক্সে আপলোড করার অনুরোধসহ)
- ৪) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অনুবিভাগ, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ৫) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অধিশাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

১০-১-২০২৩

২০২২-২০২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশুতি বাস্তবায়ন সংক্ষেপ কর্মসূচিকলা এবং বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন:
২য় ট্রেমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)

কার্যক্রম	কর্মসূচিকলা সূচক	একক	কর্মসূচিকলা সূচকের মান	অসাধারণ	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১] ট্রেমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	৮	২৫% (প্রয়োজক- পূর্ণ প্রতিবেদন)
২] সেবা প্রদান প্রতিশুতি পরিবার্কণ মিটিং সিকাত বাস্তবায়ন	[১.৩.১] সিকাত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৮	১০০%	১০০%
৩] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে ওতার্থীন দপ্তরসংশ্লেষণ প্রোমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	৮	১০০%
৪] সেবা প্রদান প্রতিশুতি ট্রেমাসিক ভিত্তিতে নাগাদকরণ (প্রতিশীল/সংশ্লেষণ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১	৮	১০০%
৫] সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক র্মশালাপ্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	১০০%
৬] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের মধ্যে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	২	১০০%

(মো: সফিউল আলম)
উপসচিব (বাইজেট-১ অধিশাখা)
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
ন্যো: সফিউল আলম
উপসচিব

(নামাচিক দলের প্রতিবেদন ও প্রয়োজন প্রয়োগালয়
গুরুত্বপূর্ণ বাইজেট প্রয়োজন প্রয়োগালয়
গুরুত্বপূর্ণ বাইজেট প্রয়োজন প্রয়োগালয়

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

বিষয়ঃ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন্স চার্টার) কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ বাস্তবায়ন বিষয়ে “সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি” এর সভার (জুম সভা) কার্যবিবরণী।

সভাপতি: জনাব তাহমিনা ইয়াসমিন

যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

তারিখ : ২১ আগস্ট, ২০২২ খ্রি,

সময় : বেলা ১২.০০ ঘটিকা

উপস্থিতি: জুম সভার উপস্থিতি অনুযায়ী

বলক প্রয়োক্তি সম্পর্কিত উপস্থিতি সকল সদস্যকে ধাগত জাহিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর সভার সদস্য সকল কে (বাস্তবায়ন বিষয়ে নির্দেশিকা)-কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের জন্মে তিনি ২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়নের নিমিত্ত সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি সভায় আরও জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরে ৬টি ক্যাটাগরিতে নির্ধারিত সূচকের বিপরীতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হবে। অতঃপর আলোচ্যসূচী অনুযায়ী নির্যোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

০১। (ক) প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়ে নির্যোক্ত সূচকের বিপরীতে মূল্যায়ন সংক্রান্ত :

- ১.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন;
- ১.২ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন;
- ১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমবয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন; এবং
- ১.৪ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)।

১. সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন সংক্রান্ত বিষয় উল্লেখ রয়েছে। একেতে এ মন্ত্রণালয়ের জন্ম দিগন্ত ০১ আগস্ট ২০২২ খ্রি, তারিখে ৩০,০০,০০০০,০২৪,০৫,০০১,২২,১৬৫ নং স্মারক পত্রে নির্যোক্তভাবে সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয় :

নাম ও পদবি	ই-মেইল	মোবাইল	
জনাব তাহমিনা ইয়াসমিন বাস্তবায়ন ও পর্যটন সচিব	jsadmin@mocat.gov.bd	01712085962	সভাপতি
মেজিনা রহমান	ringmerahman@yahoo.com	01716618828	সদস্য
বাস্তবায়ন ও পর্যটন সচিব	dscall@mocat.gov.bd	01812313230	সদস্য
মোহাম্মদ আব্দুল আউয়াল উপসচিব (বিমান)	dsbiman@mocat.gov.bd	01942207276	সদস্য
বাস্তবায়ন ও পর্যটন সচিব	budget1@mocat.gov.bd	01711905047	সদস্য সচিব

১.২: এ সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থবছরে জন্য সিটিজেন্স চার্টার পরিবেশ ও কর্তৃক এ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যে কোন একটি অথবা একাধিক সেবা পরিবীক্ষণ বিষয়ে সভার নিম্নলিখিত আলোচনা হয়। ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান পরিবীক্ষণের নিমিত্ত এ মন্ত্রণালয়ের জন্য সিটিজেন্স চার্টার কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিকভিত্তিক নিম্নোক্ত সেবাসমূহ পরিবীক্ষণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	বাস্তবান্যনকারী শাখা/অধিশাখা	দেশ
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	০৭ (সাত) দিন	প্রশাসন-১ অধিশাখা	১২ মেইল (কেন্দ্রীয় সেক্রেটেরি ১০১২)
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি (বহি:বাংলাদেশ)	০৭ (সাত) দিন	প্রশাসন-৩ অধিশাখা	২য় মেইল (অস্টেল- ডিসেক্রেশন ১০১২)
৩.	ট্রাভেল এজেন্সি রেজিস্ট্রেশন (৩ বছরের জন্য);	ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন	প্রয়োজন-৩ অধিশাখা	৩য় মেইল (অস্টেল- ডিসেক্রেশন ১০১২)
৪.	হোটেলের অনাপত্তি (NOC) প্রদান (৩-৫ তারকামানের);	৬০ (ষাট) দিন	হোটেল ও রেস্তোরাঁ মেল	হোটেল ও রেস্তোরাঁ মেল (অস্টেল- ডিসেক্রেশন ১০১২)
৫.	সংস্থার কর্মকর্তাদের বাহির বাংলাদেশ ছুটি	০৫ (পাঁচ) দিন	প্রয়োজন-১ অধিশাখা (BPC, HIL, BSL)	৩য় মেইল (জন্মযাবি মাস ১০১৩)
৬.	সংস্থার কর্মকর্তাদের বাহির বাংলাদেশ ছুটি	০৫ (পাঁচ) দিন	প্রয়োজন-২ অধিশাখা (BTB)	প্রয়োজন-৩ অধিশাখা
৭.	ট্রাভেল এজেন্সির অফিস স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান	ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৩০ (ত্রিশ) দিন	প্রয়োজন-৩ অধিশাখা	৪থ মেইল (অস্টেল-ডেস্ট্রু ১০১৩)
৮.	ডুপ্লিকেট লাইসেন্স ইস্যু (তারকামান হোটেল)	৩০ (ত্রিশ) দিন	হোটেল ও রেস্তোরাঁ সেল	হোটেল ও রেস্তোরাঁ সেল (অস্টেল-ডেস্ট্রু ১০১৩)

১.৩: সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করার নির্দেশনা রয়েছে। এছেবে অদ্যাকার সভায় উপস্থিত বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্টগণ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজনের বিষয়ে তাদের মতামত ব্যক্ত করেন।

১.৪: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদ করতে হবে। সেবা অধিকার্তা সহজেই প্রতিশুতি করতে হবে। বর্ণিত বিষয়ে যথাদিময়ে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক উচ্চেস্থানের অনুমতি প্রদান করতে হবে।

(খ) সক্রিয় বিষয়ে নিম্নোক্ত সূচকের বিপরীতে মূল্যায়ন সংক্রান্ত:

২.১ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন;

২.২ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে। আগামী ২০২২-২৩ অর্থবছরে এ সংক্রান্ত ০২ (দুই)টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

২.২ এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আগামী ২০২২-২৩ অর্থবছরে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২ (দুই)টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

০৩। এ পর্যায়ে আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন উপপরিচালক (পরিবহন), বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ বা কোন সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের ফেতে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান হচ্ছে কিনা : সিটিজেন্স পরিবীক্ষণ করা প্রয়োজন। এছাড়া, এ সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে পুনর্গঠন করে দ্বারা একটি স্থানে সহজে বাস্তবায়ন করেন। অন্যান্য সদস্যরাও আলোচনায় অংশগ্রহণ করে সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র কর্মপরিকল্পন, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন করে হবে যর্মে নিজ নিজ মতামত বাস্তু করেন।

০৪। এই প্রথম সভাপত্তি বলেন যে, ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী দপ্তর/সংস্থাকে পরিকল্পনা প্রদান করে দ্বারা পুনর্গঠন হচ্ছে একটি প্রয়োজন। একেতে, উপসচিব (বাজেট-১) দপ্তর/সংস্থার সাথে সার্ভিশন যোগাযোগ করে এ বিষয়টি সমন্বয় করবেন। এই প্রথম সভাপত্তিতে সভাসমূহ অনলাইন প্লাটফর্মে আয়োজনের জন্য সদৃশ্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ জানান।

০৫। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

- (ক) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে;
- (খ) এই প্রথম সভা (জুনাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) মেরাদে অভ্যন্তরীণ সেবা হিসেবে “কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত দুটি” এবং “কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত দুটি (বহি:বাংলাদেশ)” সংক্রান্ত দুটি সেবা পরিবীক্ষণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। এই দুটি ত্রৈমাসিকভিত্তিতে প্রতিবেদন/প্রমাণক প্রেরণের জন্য সভায় অনুরোধ জানানো হয়;
- (গ) সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে;
- (ঘ) প্রথম সভাপত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ এবং সে অনুযায়ী পণ্য/সেবা প্রদান করা হয়েছে কিনা, তা স্ব স্ব শাখা/অধিশাখায় দায়িত্বরত কর্মকর্তা যাচাই বাছাইসহ নিশ্চিত করবেন;
- (ঙ) সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃক্ষি, সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ০২(দুই)টি প্রশিক্ষণ আয়োজনের জন্য উপসচিব (প্রশাসন-১) অধিশাখাকে অনুরোধ করা হলো;
- (চ) সেবা প্রদান প্রতিশুভ্র বিষয়ে অংশীকৃতদের নিয়ে ০২(দুই)টি অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে; এবং উপরোক্ত দুই মোতাবেক সেবা প্রদান পরিবীক্ষণ বিষয়ে সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত স্ব স্ব অংশ বাস্তবায়নপূর্বক ত্রৈমাসিকভিত্তিতে প্রতিবেদন/প্রমাণক প্রেরণ করতে হবে।
- (ছ) অতঃপর আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

২১.০৮.২০২২

(তোহমিনা ইয়াসমিন)

যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

ও

সভাপতি

সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি



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



বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশুভি (সিটিজেনস চার্টার) বিষয়ে অধীন সংস্থাসমূহের সমন্বয়ে 'সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি'র ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদের সভার (জুম সভা) কার্যবিবরণ।

সভাপতি: তাহমিনা ইয়াসমিন

যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

তারিখ : ২৯.১২.২০২২ খ্রি।

সময় : বেলা ১২.০০ 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 প্রতিশুভি সংক্রান্ত বিষয়সমূহ যথাসময়ে বাস্তবায়ন করা জরুরী। অতঃপর উপসচিব (বাজেট-১) জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এবং সেবা প্রদান প্রতিশুভি 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 প্রতিশুভি সংক্রান্ত মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করা হবে। আলোচ্যসূচী অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত বিষয়সমূহ নিয়োক্তভাবে আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

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

(ক) প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়ঃ

- ১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্ণগঠন;
- ১.২ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন;
- ১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশুভি বিষয়ে আওতাধীন দণ্ডন/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন; এবং
- ১.৪ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দণ্ডন/সংস্থাসহ)।

(খ) সক্ষমতা অর্জন বিষয়ঃ

- ২.১ সেবা প্রদান প্রতিশুভি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন; এবং
- ২.২ সেবা প্রদান প্রতিশুভি বিষয়ে স্টেকহোৰ্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

০৩। (ক) **প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়ে নিয়োক্ত সূচকের বিপরীতে মূল্যায়ন সংক্রান্ত আলোচনা :**

১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্ণগঠন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১.১.১ এ মন্ত্রণালয়ের বিগত ২৪ নভেম্বর ২০২২ খ্রি তারিখের ৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২-২৯১ নং পত্র অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্ণগঠন করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট লিংকে আপলোড করা হয়।

১.১.২ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক, বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড এবং হোটেলস ইন্টারন্যাশনল লিমিটেডসহ অধীন সংস্থাসমূহ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্ণগঠন করা হয়েছে মর্মে প্রতিবেদন পাওয়া যায়।

১.২: সেবা প্রদান প্রতিশুভি (সিটিজেনস চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১.২.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুভি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের বিষয়ে বিগত ২১ অগস্ট ২০২২ খ্রি তারিখের পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় এ মন্ত্রণালয় ; ০১. "ট্রাভেল এজেন্সি রেজিস্ট্রেশন [৩ বছর মেয়াদে ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন]" এবং ০২. "হোটেল অনাপত্তি (NOC) প্রদান [(৩-৫) তারকামানের, ৬০ (ষাট) দিন]" সংক্রান্ত ০২ (দুই) টি সেবা পরিবীক্ষণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে (১)

সে প্রক্ষিতে যথাযথভাবে ৯৩টি আবেদন নিষ্পত্তি করায় শতভাগ সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান। অন্য ০২টি আবেদন নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান। (২) “হোটেল অনাপত্তি (NOC) প্রদান [(৩-৫) তারিখামানের, ৬০ (ষাট) দিন]” ফর্মে মোট ০৪টি আবেদনের প্রক্ষিতে ০৪ (চার)টি আবেদনের বিষয়ে সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক যাচাই করে সঠিক পাওয়া যায়। এছাড়া ৩৩ যত ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থার জন্য ০১, সংস্থার কর্মকর্তাদের বই: বাংলাদেশ ছুটি (বিপিসি, হিল ও বিএসএল) এবং ০২, সংস্থার কর্মকর্তাদের বই: বাংলাদেশ ছুটি (বিটিবি) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে পরিবীক্ষণ করার সিফার গৃহীত হয়।

১.২.২ সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিফার বাস্তবায়নের বিষয়ে ২য় ত্রৈমাসিক (অঙ্গোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে যথাক্রমে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ২৩টি, বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন কর্তৃক ০২টি, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক ০১ টি, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক ৩৪ টি, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড বিগত ০১ টি এবং হোটেলস ইন্টারন্যাশন লিমিটেড ০১ টি সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে সভায় সংক্রান্ত ০২ সদস্যগণ অবহিত করেন।

১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ডিপ্টিতে সভা আয়োজন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১.৩.১ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক বিগত ২১.০৮.২০২২ এবং ২৯.০৯.২০২২ তারিখে ০২ (দুটি) সভা আয়োজন করা হয় এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অঙ্গোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) চার্টার এর সেবাসমূহ যথাসময়ে প্রদান করা হয়েছে কিনা এবং বিভিন্ন সূচকের বিষয়সমূহ পরিবীক্ষণ করা হয়।

১.৩.২ একইভাবে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ২৩.১০.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১(এক)টি, বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন কর্তৃক ০১টি তারিখে, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক ০১ টি এবং সার্ভিসেস লিমিটেড এর কোন সংস্থা না থাকায় সভা আয়োজন করা হয়নি।

১.৪: ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদ সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১.৪.১ এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক (অঙ্গোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক যথাসময়ে মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করার বিষয়ে গুরুত্ব আরোপ করা হয়।

১.৪.২ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স (অঙ্গোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক যথাসময়ে ওয়েবসাইটে আপলোড করার বিষয়ে উপস্থিতি সদস্যব�ৃন্দ তাদের মতামত ব্যক্ত করেন। উপস্থিতি বাজেট-১ সভায় বলেন যে, প্রত্যেক ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদপূর্বক প্রমাণক হিসেবে ওয়েবসাইটে আপলোড সংক্রান্ত লিংক এ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। পাশাপাশি সেবা প্রদান প্রতিশুতির অন্তর্ভুক্ত এমন কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/ইক-ব্যবহৃত হলে উক্ত ফরম/ইক সেবা প্রদান প্রতিশুতির নির্দিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করতে হবে।

(খ) সক্ষমতা অর্জনের বিষয়ে নিরোক্ত সূচকের বিপরীতে মুল্যায়ন সংক্রান্ত আলোচনা:

২.১: সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

২.১.১ সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃক্ষি এবং সেবা প্রদান প্রতিশুতি 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 ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। এছাড়া ২য় ত্রৈমাসিক (অঙ্গোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী বিগত ১৬.১০.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক) টি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

২.১.২ বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ গত ১৩.১২.২০২২ খ্রি. ০১ (এক)টি, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক বিগত ২৬.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃক্ষি, সেবা প্রদান প্রতিশুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ০১টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করেন।

২.২ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোভারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

২.২.১ সিটিজেন চার্টারের বিষয়ে স্টেকহোভারগণের সমন্বয়ে ০২ (দুই)টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে। এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে বিগত ২১.১১.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি সভার আয়োজন করা হয়।

২.২.২ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোভারগণের সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে যথাক্রমে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ বিগত ০৭.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড বিগত ২১.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি, বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন কর্তৃক বিগত ১৯.১২.২০২২ খ্রি. তারিখ ০১ (এক)টি, হোটেলস ইন্টারন্যাশন লিমিটেড কর্তৃক বিগত ০১.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কর্তৃক ০৬.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।

০৪। সভাপতি বলেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশুতি অনুযায়ী যথাসময়ে সেবা প্রদান করা অভ্যন্তর গুরুত্বপূর্ণ। সেবা প্রদান প্রতিশুতি কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২১-২২ এর প্রতিটি সূচকের মূল্যায়ন কার্যক্রাম যথাসময়ে সম্পন্ন করতে হবে।

০৫। সভায় বিভাগিত আলোচনাতে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

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

৫.২ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করতে হবে। এক্ষেত্রে ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয়ের জন্য ০১. সংস্থার কর্মকর্তাদের বাহি: বাংলাদেশ ছুটি (বিপিসি, হিল ও বিএসএল) এবং ০২. সংস্থার কর্মকর্তাদের বাহি: বাংলাদেশ ছুটি (বিটিবি) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য উপস্থিতি (পর্যটন-১/২)- কে অনুরোধ করা হলো;

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

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

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

৫.৬ সেবা প্রদান প্রতিশুতি বিষয়ে স্টেকহোভারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে;

৫.৭ সেবা প্রদান প্রতিশুতির অন্তর্ভুক্ত এমন কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/হক-ব্যবহাত হলে উক্ত ফরম/হক সেবা প্রদান প্রতিশুতির নির্দিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করার জন্য প্রোগ্রামার (আইসিটি সেল)সহ সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো; এবং

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

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

স্বাক্ষরিত/-

২৯.১২.২০২২

(তাহিমিনা ইয়াসমিন)

মুগ্ধস্থিব (প্রশাসন)

ও আহবায়ক

সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি

নং-৩০.০০.০০০.০২৪.০৫.০০১.২২- পঞ্জি ৭৭৮

তারিখঃ

১৪ অগ্রহায়ণ ১৪২
২৯ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি

বিতরণ (জ্যোষ্ঠার ক্রমানুসারে নয়):

১. সচিব (সমবয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (দ্রঃআ: উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা);
২. চেয়ারম্যান, বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, কুর্মিটোলা, ঢাকা;
৩. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পর্যটন করিপোরেশন, আগারগাঁও, ঢাকা;
৪. প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড, আগারগাঁও, ঢাকা;
৫. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড, কলাকা তবন কুর্মিটোলা, ঢাকা;
৬. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড, হোটেল ইন্টারকনিনেটাল, ঢাকা;
৭. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস 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. প্রাণামার, আইসিটি সেল, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় (সংশ্লিষ্ট সেবা বক্ত্রে আপলোডের অনুরোধসহ) ;
১৩. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়;
১৪. অতি: সচিব (প্রশাসন) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়।

(মো: সাফিউল আলম)

উপসচিব

ফোন: ০২৫৫১০০৯৮২
budget1@modat.gov.bd