



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 ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদের সভার (জুম সভা) কার্যবিবরণী।

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 প্রতিশ্রুতি 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 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 ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, 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 পুনর্গঠন;
- 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 আলোচনা :

১.১ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন 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 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 হোটেলস ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেডসহ অধীন সংস্থাসমূহ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করা হয়েছে মর্মে প্রতিবেদন পাওয়া যায়।

১.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস 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. “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) “ট্রাভেল এজেন্সি রেজিস্ট্রেশন [৩ বছর মেয়াদে ঢাকা মহানগর এলাকার জন্য ৫০ (পঞ্চাশ) দিন]” বিষয়ে মোট ১৮ টি আবেদন

সে প্রেক্ষিতে যথাযথভাবে ৯৩টি আবেদন নিষ্পত্তি করায় শতভাগ সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান। অন্য ০৫টি আবেদন নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান। (২) "হোটেল অনাপত্তি (NOC) প্রদান [(৩-৫) তারকামানের, ৬০ (ষাট) দিন]" নিয়ে মোট ০৪টি আবেদনের প্রেক্ষিতে ০৪ (চার)টি আবেদনের বিষয়ে সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক যাচাই করে সঠিক পাওয়া যায়। এছাড়া ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থার জন্য ০১. সংস্থার কর্মকর্তাদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি (বিপিসি, হিল ও বিএসএল) এবং ০২. সংস্থার কর্মকর্তাদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি (বিটিবি) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে পরিবীক্ষণ করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

১.২.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের বিষয়ে ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদে যথাক্রমে বাংলাদেশ বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ২৩টি, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন কর্তৃক ০২টি, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক ০১ টি, বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড কর্তৃক ৩৪ টি, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড বিগত ০১ টি এবং হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড ০১ টি সেবা প্রদান করা হয়েছে মর্মে সভায় উপস্থিত সদস্যগণ অবহিত করেন।

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

১.৩.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি 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 (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) মেয়াদের সভা অদ্য ২৯.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সিটিজেন্স 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 করপোরেশন কর্তৃক ০১টি তারিখে, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক ০১ টি এবং হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড কর্তৃক ০১ টি সভা আয়োজন করা হয়। অন্যদিকে বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ড ও বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড এর কোন সংস্থা না থাকায় সভা আয়োজন করা হয়নি।

১.৪: ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ সংক্রান্ত কার্যক্রম:

১.৪.১ এ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, 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 হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, 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 এমন কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/ছক-ব্যবহৃত হলে উক্ত ফরম/ছক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নিদিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করতে হবে।

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

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

২.১.১ সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা 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 ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-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 কর্তৃক বিগত ০৬.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কর্তৃক বিগত ২৮.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড কর্তৃক বিগত ২৬.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ০১টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। অন্যদিকে বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন এবং হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন বিষয়ে ০১টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।

২.২ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন সংক্রান্ত কার্যক্রম:

২.২.১ সিটিজেন চার্টারের বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের 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 প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের 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 করপোরেশন কর্তৃক বিগত ১৯.১২.২০২২ খ্রি. তারিখ ০১ (এক)টি, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল 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 প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী যথাসময়ে সেবা প্রদান করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২১-২২ এর প্রতিটি সূচকের মূল্যায়ন কার্যক্রম যথাসময়ে 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 ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) মেয়াদে এ মন্ত্রণালয়ের জন্য ০১. সংস্থার কর্মকর্তাদের বহি: বাংলাদেশ ছুটি (বিপিসি, হিল ও বিএসএল) এবং ০২. সংস্থার কর্মকর্তাদের বহি: বাংলাদেশ ছুটি (বিটিবি) সংক্রান্ত ০২ টি নাগরিক সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য উপসচিব (পর্যটন-১/২)- 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 এমন কোন সেবা প্রদানে কোন ফরম/ছক-ব্যবহৃত হলে উক্ত ফরম/ছক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নিদিষ্ট অংশে হাইপার লিংক করে আপলোড করার জন্য প্রোগ্রামার (আইসিটি সেল)সহ সংশ্লিষ্ট সকলকে 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/-

২১.১২.২০২২

(তাহমিনা ইয়াসমিন)
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও আহবায়ক

সিটিজেন্স চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি

নং-৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২- ০৪ ৬৬৮

তারিখঃ

১৪ অগ্রহায়ণ ১৪২২

২৯ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. সচিব (সমরয় 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, ককাকা ভবন কুর্মিটোলা, ঢাকা;
৬. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড, হোটেল ইন্টারকন্টিনেন্টাল, ঢাকা;
৭. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, হোটেলস্ ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড, সোনাকাঁও হোটেল, ঢাকা;
৮. ফুন্সচিব (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 সেক্টর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় (সংশ্লিষ্ট সেবা বক্সে 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: সফিউল আলম)

উপসচিব

ফোন: ০২৫৫১০০৯৮২

budget1@mocat.gov.bd



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



স্মারক নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৪.০৫.০০১.২২.৫/১(৫)

তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪২৯

১০ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (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 প্রতিশ্রুতি 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

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ঢাকা।

ইমেইল: budget1@moccat.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণঃ 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 (রুটিন দায়িত্ব), সিএ-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 প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মসম্পাদন সূচক এবং বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন:
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অসাধারণ	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	
					২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন	মতব্য (প্রমাণক-পৃষ্ঠা)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কর্মসূচি পুনর্গঠন	[১.১.১] কর্মসূচি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	৪	১০০%	০১
২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ মিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.৩.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪	৯০%	১০০%	০৩
৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তৃত্বাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	৪	১০০%	২৪
৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে লনাগাদকরণ	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	৪	১০০%	৩২
গণতান্ত্রিক দপ্তর/সংস্থাসহ)						
১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	১০০%	৪২
২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের মাধ্যমে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১০০%	৫৪

০৩.০১.২০২৩

(স্বাঃ) সাইফুল আলম
উপসচিব (বাজেট-১ অধিশাখা)
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

স্বাঃ সফিকুল আলম
উপসচিব
কেন্দ্রীয় পরিচালক ও গণিত মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার