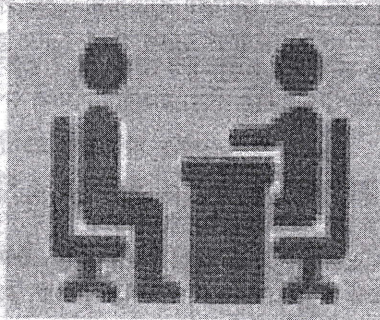


মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

২.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বন্ধ হালনাগাদকরণ; সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বন্ধ ওয়েবসাইটে উপস্থাপন বিষয়ক তথ্য; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০১ (এক)টি প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন।

বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন জেলার দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

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

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাস্তবায়ন অগ্রগতি, সেবা প্রদান সংক্রান্ত সেবা বন্ধ হালনাগাদকরণ; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ; সেবার আবেদনসমূহ সহজীকরণ; সেবা প্রদান পদ্ধতি ও সেবার সুনির্দিষ্ট মান নির্ধারণ পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: সেবা প্রদান সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন এবং সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করা গেলে/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণীত হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/বার্ষিক প্রতিবেদন

২.২: সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

স্টেকহোল্ডারগণের/অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি সভা অনুষ্ঠান করতে হবে। স্টেকহোল্ডার/অংশীজন বলতে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে কমপক্ষে ১টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হওয়ার ক্ষেত্রে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/উপস্থিতির হাজিরা/অবহিতকরণ সভার নোটিশ।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য

১.১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে হবে। হালনাগাদ যথাযথ না হলে আনুপাতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ওয়েবলিংক/সরকারি পত্র/অফিস আদেশ।

১.২: আওতাধীন দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ:

ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন উপজেলা দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। হালনাগাদকরণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি, যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয় হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। প্রণীত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সংশ্লিষ্ট ত্রৈমাসিকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত তথ্যাদি, পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।