



মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত
নির্দেশিকা, ২০১৭

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
শ্রাবণ ১৪২৪/আগস্ট ২০১৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭

১। ভূমিকা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রি: তারিখে একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০০৮ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। গত ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্য অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেন্স চার্টার-এর ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।

নতুনভাবে প্রণীত এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ফরম্যাটের বিভিন্ন কলাম পূরণে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর/সংস্থায় কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হয়। এজন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থায় উক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-এর বিভিন্ন কলাম পূরণে একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের নিমিত্ত একটি নির্দেশিকা প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির এ নির্দেশিকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিভিন্ন কলাম কিভাবে পূরণ করতে হবে তার বিস্তারিত বর্ণনা করা হয়েছে। উল্লেখ্য, অংশীজনদের সঙ্গে আলোচনা, বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি পর্যালোচনা এবং সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি যাচাই-বাছাইপূর্বক এ নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়েছে।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ

সাধারণত কর্মকর্তাদের মধ্যে নতুন পরিবর্তনকে নিষ্ঠা বা আন্তরিকতার সঙ্গে গ্রহণ না করার প্রবণতা লক্ষ্য করা যায়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে সেবা প্রদানের অন্যতম অনুষঙ্গ (Tools) হিসেবে গণ্য করা পরিবর্তে সেবা প্রদানকারী এটিকে একটি বাড়তি সমস্যা মনে করেন। অনেক ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অন্তর্নিহিত সুবিধা সম্পর্কে সচেতন না থাকায় তা কর্মসম্পাদনে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীদের মধ্যে ভালভাবে তুলে ধরা হয় না। তাছাড়া, এ বিষয়ে পেশাগত সক্ষমতা এবং মানসিকতার অভাবও পরিলক্ষিত হয়। তাই সেবা প্রদানের পরিবর্তে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া অনুসরণক্ষে বেশি গুরুত্ব দেওয়া এবং সনাতন পদ্ধতি অনুসরণ করাকে নিরাপদ মনে করা হয়।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে অহেতুক আইন, বিধি বিধানের সীমাবদ্ধতার কথা উল্লেখ করা হয়। কাজের পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়েছে ও তদনুযায়ী জনবল/লজিস্টিক বৃদ্ধি পায়নি বলে অজুহাত দেয়ার প্রবণতা লক্ষ্য করা যায়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ বিষয়ে সেবা প্রদানকারীর কারিগরি জ্ঞানের অপ্রতুলতার কারণে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সঠিক বাস্তবায়ন সম্ভব হয় না। সীমিত ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী সেবা প্রদানকে দায়িত্বের পরিবর্তে ক্ষমতা মনে করেন। তাছাড়া, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুসারে সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা যাচাই-এর ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের আগ্রহের ঘাটতি থাকে।

৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ধরণ

সেবা গ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে সঠিক নির্দেশনা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতিশ্রুত সেবাসমূহকে নিয়োক্ত তিনটি ভাগে ভাগ করা হয়েছে:

ক) নাগরিক সেবা;

খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; এবং

গ) অভ্যন্তরীণ সেবা।

নাগরিক সেবা:

নাগরিকগণকে কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় হতে সরাসরি যে সেবা প্রদান করা হয় তাকে নাগরিক সেবা বলে। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে যেমন: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স, ইত্যাদি। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের সুবিধার্থে উদাহরণস্বরূপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় নাগরিক সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ১-এ দেওয়া হল:

টেবিল-১: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় নাগরিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	বেসরকারি পর্যায়ে সার আমদানির অনুমতিপত্র প্রদান
২.	বেসরকারি পর্যায়ে আমদানিকৃত সারের ভর্তুকি প্রদান
৩.	আমদানিকৃত কীটনাশকের সক্রিয় উপাদান শুল্কমুক্ত ছাড়করণের নিমিত্ত প্রত্যয়নপত্র প্রদান
৪.	নিয়ন্ত্রিত এবং অনিয়ন্ত্রিত ফসলের জাত বেসরকারি পর্যায়ে ছাড়করণ ও নিবন্ধন
৫.	নিয়ন্ত্রিত এবং অনিয়ন্ত্রিত ফসলের বীজ বেসরকারি পর্যায়ে আমদানি ও রপ্তানির অনুমতি
৬.	বেসরকারি পর্যায়ে বীজ ডিলার নিবন্ধন
৭.	বীজ ডিলারশিপ লাইসেন্স নবায়ন

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

সরকারি যেকোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক সেবা বলে। যেমন: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, জনবল সৃষ্টি, ইত্যাদি। উদাহরণস্বরূপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় প্রাতিষ্ঠানিক সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ২-এ উপস্থাপন করা হল:

টেবিল-২: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	কৃষি মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অব্যবহৃত যানবাহন অংশেজো ঘোষণা ও নিষ্পত্তি
২.	মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থার বাজেট (অনুন্নয়ন ও উন্নয়ন বাজেট কাঠামো) প্রণয়ন, প্রাক্কলন ও বরাদ্দ প্রদান
৩.	দপ্তর/সংস্থার কর্মসূচির অর্থছাড়করণ
৪.	নন-ইউরিয়া সারের নিয়মিত বরাদ্দ প্রদান
৫.	সারের অতিরিক্ত/অগ্রিম বরাদ্দ প্রদান
৬.	বিএডিসি ও বিসিআইসি কর্তৃক আমদানিকৃত সারের ভর্তুকি প্রদান
৭.	পদোন্নতি/সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল প্রদান ✓
৮.	অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক অনুমোদন
৯.	উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থছাড়করণ
১০.	বীজ ডিলার নিবন্ধন
১১.	বীজ ডিলারশিপ লাইসেন্স নবায়ন

অভ্যন্তরীণ সেবা:

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সহ একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে এবং সেখানে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রদত্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবা বলে। যেমন বিশেষ ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম, অভ্যন্তরীণ পদোন্নতি, কম্পিউটার/প্রিন্টার সরবরাহ ইত্যাদি। উদাহরণস্বরূপ কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় অভ্যন্তরীণ সেবার তালিকা নিম্নের টেবিল ৩-এ উপস্থাপন করা হল:

টেবিল-৩: কৃষি মন্ত্রণালয়ের কতিপয় অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবাসমূহের তালিকা
১.	জিপিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি ✓
২.	গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর
৩.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ✓
৪.	পিআরএল মঞ্জুর ✓
৫.	দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি ✓
৬.	কৃষি মন্ত্রণালয়ের কোটাভুক্ত এ, বি, সি শ্রেণির বাসা বরাদ্দ
৭.	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি ✓
৮.	পিআরএল মঞ্জুরি ✓
৯.	পেনশন মঞ্জুরি ✓

৪। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এর নেতৃত্বে গঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুমোদিত সিটিজেন্স চার্টার-এর কাঠামোতে মোট ৭টি কলাম রয়েছে যা নিম্নে দেয়া হল:

টেবিল-৪: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						নাম: পদবি: ফোন:+৮৮ ইমেইল:

৫। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম পূরণের নিয়মাবলি:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে পূরণ করা যেতে পারে:

কলাম ১- ক্রমিক নম্বর: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের লক্ষ্যে বিবেচ্য সেবাসমূহের ক্রমিক এক নম্বর কলামে লিখতে হবে।

কলাম ২- সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বুঝাতে হবে। কিন্তু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বুঝাবে না। সেবার নাম যেমন: দ্বৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টিকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে।

কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি: সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।

কলাম ৪- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান: একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবা গ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত কাগজপত্র/ডকুমেন্ট জমা প্রদান করতে হয় তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা কলাম ৪-এ উল্লেখ করতে হবে। কোন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধিতে উল্লিখিত যে সকল দলিলাদিসহ সেবা গ্রহীতাকে আবেদন করতে হবে তাও সেবা প্রদান

