

**বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দফতরসমূহের সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।**

সভার স্থান	ঃ পরিচালনা পর্ষদ সভাকক্ষ (সভার নোটিশ তাং-১৯.১২.২০২২);
সভার তারিখ	ঃ ২০.১২.২০২২খ্রি., মঙ্গলবার
সভার সময়	ঃ অপরাহ্ন ৪.৩০টা
সভাপতি	ঃ জনাব মো: আব্দুল মান্নান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএইচবিএফসি
সভায় উপস্থিতি	ঃ সদর দফতরের সকল উপমহাব্যবস্থাপক ও তদুর্ধ্ব সকল নির্বাহী
ভার্চুয়ালি সংযুক্ত	ঃ জোনাল, রিজিওনাল, শাখা ম্যানেজার এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাবৃন্দ

**২.০ স্বাগত বক্তব্য:**

সভার শুরুতেই সিটিজেন চার্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট জনাব মো. বদিউজ্জামান সভায় স্বাগত ও সূচনা বক্তব্য রাখেন। এ সময় তিনি সভাকক্ষে উপস্থিত এবং ভার্চুয়ালী সংযুক্ত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানান। এসময় তিনি বিদ্যমান সিটিজেনস চার্টারের বিভিন্ন অংশ ও গুরুত্বপূর্ণ দিক পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে তুলে ধরেন। তিনি সিটিজেনস চার্টারে ঘোষিত প্রতিষ্ঠানের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সুনির্দিষ্ট প্রক্রিয়া ও সময়ের মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা এবং এর যথাযথ প্রদর্শন ও প্রচার নিশ্চিত করার জন্য মাঠপর্যায়ের অফিসসমূহের প্রতি আহবান জানান।

**৩.০ উপব্যবস্থাপনা পরিচালকের বক্তব্যঃ**

সভার এ পর্যায়ে কর্পোরেশনের উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ও এপিএ টিম লিডার জনাব অরুন কুমার চৌধুরী প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে সুশাসন প্রতিষ্ঠা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং সেবাপ্রার্থী ও স্টেকহোল্ডারদের সকলের সার্বিক সুবিধার জন্য সরকার প্রবর্তিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি'র নানাবিধ উপযোগিতার বিষয়ে বিস্তারিত বর্ণনা করেন। তিনি সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতিকে জনগনের সাথে প্রতিষ্ঠানের সম্পাদিত এক অলিখিত চুক্তি আখ্যা দিয়ে এ চুক্তি পরিপালন তথা সেবা প্রদানে সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত নিয়মকানুন ও সময়াবদ্ধতা যে কোন মূল্যে প্রতি পালনের নির্দেশ দেন।

**৪.০ মাঠপর্যায়ে সিটিজেনস চার্টারের ব্যবহার সংক্রান্ত অভিমত ও জবাবদিহিতাঃ**

সভায় দৈবচয়ন ভিত্তিতে কর্পোরেশনের বিভিন্ন পর্যায়ের মাঠ কার্যালয়ে প্রতিষ্ঠানের সিটিজেনস চার্টারের যথাযথ প্রদর্শন, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সচেতনতা ও কার্যব্যবস্থা গ্রহণের বাস্তবতা যাচাই করা হয়। একইসাথে, সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সরকারের গুরুত্ব ও নির্দেশনা সম্পর্কে মাঠ কার্যালয়সমূহের কর্মকর্তা, বিশেষতঃ অফিস প্রধানদের নিকট থেকে জানতে চাওয়া হয়। এ বিষয়ে অফিসের সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ, ধারণা ও অভিজ্ঞতা এবং সর্বপরি সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা ও সেবাপ্রার্থীদের অভিমত/প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে আলাপ-আলোচনা করা হয়।

**৫.০ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের বক্তব্যঃ**

সভার সভাপতি ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মো. আবদুল মান্নান কর্পোরেশনের সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে তাঁর বক্তব্যের শুরুতে বিগত ০৯ ডিসেম্বর পটুয়াখালীতে অনুষ্ঠিত এ সংক্রান্ত এক সভার প্রসঙ্গ উত্থাপন করেন। তিনি সিটিজেনস চার্টারটিতে বর্ণিত বিভিন্ন সেবা, সেবা বিতরণের প্রক্রিয়া, এক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবার মূল্য ও ফি এবং সর্বপরি সেবা প্রদানে বিধিবদ্ধ সময়াবদ্ধতা বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। তিনি কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, এ কমিটির নিয়মিত সভা ও সুপারিশ এবং তার বাস্তবায়ন সম্পর্কে বিষয় আলোচনা করেন।

**৫.১ সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনাঃ**

সভার সার্বিক আলোচনা ও বক্তব্যের আলোকে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনা প্রদান করেনঃ

৫.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-তে বর্ণিত ঘোষণার কোন ব্যত্যয় না ঘটিয়ে যথাযথ প্রক্রিয়া, মূল্য এবং সময়ের মধ্যে সেবা বিতরণ নিশ্চিত করতে হবে;

- ৫.১.২ সবসময় হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার অফিসের সর্বাধিক দর্শনীয় স্থানে মানসম্মত আকার-আকৃতিতে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে;
- ৫.১.৩ প্রতিটি অফিসের হেল্প-ডেস্ক ও ওয়ান-স্টপ সার্ভিস পয়েন্টে সিটিজেনস চার্টারের মুদ্রিত কপি সংরক্ষণ করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে এতদ্বিষয়ে সেবাপ্রার্থীর যেকোন প্রশ্নের জবাব প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি রাখতে হবে;
- ৫.১.৪ সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত মতে অফিস কর্তৃক সরবরাহযোগ্য সকল কাগজপত্রের যথেষ্ট মজুদ সংরক্ষণ করতে হবে এবং
- ৫.১.৫ সিটিজেনস চার্টারে ঘোষিত সেবা প্রদানে কোনও প্রকার ব্যত্যয়জনিত সেবা প্রার্থীর অভিযোগ অফিস প্রধানকে তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নিতে হবে।

সভার এ পর্যায়ে আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-  
(মোঃ তোফায়েল আহমেদ)  
মহাব্যবস্থাপক

তারিখঃ ২৮.১২.২০২২

সূত্র নম্বর- এইচবি/এইচও/বিল্ডিং/সিটিজেন চার্টার-৩৬৮/ ৫২৬১(১২০)

বিতরণ, সদয় অবগতি ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১। মহাব্যবস্থাপক (সকল) ....., বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ২। উপমহাব্যবস্থাপক (সকল)....., বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৩। জোনাল, রিজিওনাল ও শাখা ম্যানেজার (সকল) ....., বিএইচবিএফসি;
- ৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৫। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৬। চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৭। অফিস কপি।

  
(মো. বদিউজ্জামান)  
উপমহাব্যবস্থাপক