গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সংস্কার শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

**বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির (Citizen Charter) ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন/২০২১) বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ সভা।**

| | |
|---|---|
| সভাপতি | জনাব মোহাম্মদ কুদ্দুছ আলী সরকার, উপসচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) |
| স্থান | উপসচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)-এর অফিস কক্ষ |
| তারিখ ও সময় | ১৫.০৭.২০২১ খ্রি., সকাল ১১.১৫ ঘটিকা |
| সভায় উপস্থিতি | পরিশিষ্ট-ক |

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অত:পর সভাপতি সিনিয়র সহকারী সচিব (সংস্কার)-কে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)-তে বর্ণিত সেবাসমূহ ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ জানান। সভায় নিম্নলিখিত সেবা ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি আলোচনা করা হয়:

**১. নাগরিক সেবা**

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা | বাস্তবায়ন অগ্রগতি |
|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) |
| ১. | হজ লাইসেন্স নবায়ন | ১০ দিন | হজ এজেন্সির আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরীক্ষান্তে নবায়ন কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। অনলাইনে নবায়ন কার্যক্রম চালুর প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। |
| ২. | ওমরাহ্ লাইসেন্স নবায়ন | ৭ দিন - ৩০ দিন | ওমরাহ এজেন্সির আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরীক্ষান্তে নবায়ন কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। অনলাইনে নবায়ন কার্যক্রম চালুর প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। |
| ৩. | সরকারীভাবে গমনেচ্ছু হজযাত্রী নিবন্ধন | জাতীয় হজ ও ওমরাহ নীতি অনুযায়ী | জাতীয় হজ ও ওমরাহ নীতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে সরকারিভাবে গমনেচ্ছু হজযাত্রীর নিবন্ধন কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। |
| ৪. | মসজিদ, মন্দির, গীর্জা, প্যাগোডা সংস্কার/পূর্নবাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান | ৭ দিন - ৩ মাস | চলতি অর্থবছরে মসজিদ, মন্দির, গীর্জা, প্যাগোডা সংস্কারের নিমিত্ত অনুদান প্রদানের লক্ষ্যে জি.ও জারী কার্যক্রম চলমান রয়েছে। |
| ৫. | ঈদগাহ, কবরস্থান, শশ্মান, সেমিট্রি সংস্কার/মেরামত/পুনবাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান | ৭ দিন - ৩ মাস | চলতি অর্থবছরে ঈদগাহ, কবরস্থান, শশ্মান, সেমিট্রি সংস্কারের নিমিত্ত অনুদান প্রদানের লক্ষ্যে জি.ও জারী কার্যক্রম চলমান রয়েছে। |
| ৬. | দুঃস্থ পূর্নবাসনে অনুদান প্রদান | ৭ দিন - ৩ মাস | ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে প্রতি অর্থবছরে দুঃস্থ ব্যক্তিদের পুনর্বাসনে অনুদান প্রদান করা হয়ে থাকে। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পুরনের পাশাপাশি ফর্মে তিনটি প্রত্যয়ন গ্রহণ করতে হয়। দুঃস্থ ব্যক্তিদের অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য ইতোমধ্যে আবেদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে আনা হয়েছে যার মাধ্যমে একজন উপকারভোগী পূর্বের চেয়ে অনেক সহজে কম সময়ে ও কম খরচে আবেদন জমা দিতে পারেন। উক্ত প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য দুঃস্থ অনুদানের নির্ধারিত আবেদন ফর্মটিতে পরিবর্তন আনা হয় এবং নতুন ফরম বিতরণ করা হয়। |
| ৭. | বিদেশী মিশনারীদের এম ক্যাটাগরি ভিসা প্রদানের সম্মতি/ছাড়পত্র | ৭ দিন - ৩ মাস | সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মতামতেরভিত্তিতে বিদেশী মিশনারীদের এম ক্যাটাগরি ভিসা প্রদানের সম্মতি/ছাড়পত্র নির্ধারিত সময়ে প্রদান করা হয়ে থাকে। ধর্মীয় সংস্থাসমূহের অধীনে কত জন মিশনারী কাজ করছেন সে সম্পর্কে একটি ছকে তথ্য প্রেরণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকল মিশনারী সংস্থাকে অনুরোধ করা হয়েছে। |

**২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা | বাস্তবায়ন অগ্রগতি |
|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) |
| ১. | নতুন প্রকল্প প্রস্তাব যাচাই বাছাইকরণ | ৫ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যাচাই-বাছাই কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। |
| ২. | নতুন প্রকল্প প্রস্তাব জনবল নির্ধারণের জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ | ১৫ - ২০ দিন | জনবল নির্ধারণের জন্য নির্ধারিত সময়ে অর্থ বিভাগে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। |
| ৩. | নতুন প্রকল্প প্রস্তাব অনুমোদনের লক্ষ্যে পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ | ৭ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ে অনুমোদনের লক্ষ্যে পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। |
| ৪. | অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক আদেশ জারি | ৭ - ১০ দিন | অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক আদেশ নির্ধারিত সময়ে জারি করা হয়ে থাকে। |
| ৫. | অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ বরাদ্দের জন্য পরিকল্পনা কমিশনে প্রস্তাব প্রেরণ | ৭ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ে অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক আদেশ জারি করা হয়ে থাকে। |
| ৬. | অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের | ৭ - ১০ দিন | অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন আদেশ জারি নির্ধারিত সময়ে করা |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | বিভাজন আদেশ জারি | | হয়ে থাকে। |
| ৭. | অনুমোদিত প্রকল্পের অর্থ অবমুক্ত | ৭ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ে অনুমোদিত প্রকল্পের অর্থ অবমুক্ত করা হয়ে থাকে। |
| ৮. | হজযাত্রীদের ভিসা লজমেন্ট | ৭ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ে হজযাত্রীদের ভিসা লজমেন্ট কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। |
| ৯. | হজযাত্রীদের তথ্য হজ ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তির জন্য হজ এজেন্সীর মালিক ও প্রতিনিধিদের আইটি প্রশিক্ষণ | ৭ - ১০ দিন | হজ এজেন্সীর মালিক ও প্রতিনিধিদের আইটি প্রশিক্ষণ নির্ধারিত সময়ে দেয়া হয়ে থাকে। |
| ১০. | ইমাম প্রশিক্ষণ একডেমীর অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন ও অর্থ ছাড় | ৭ - ১০ দিন | ইমাম প্রশিক্ষণ একডেমীর অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন ও অর্থ ছাড় নির্ধারিত সময়ে করা হয়ে থাকে। |
| ১১. | ধর্মীয় পর্যায়ে সাধারণ/নির্বাহী আদেশে ছুটি ঘোষণা সংক্রান্ত | ৭ - ১০ দিন | জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ে ধর্মীয় পর্যায়ে সাধারণ/নির্বাহী আদেশে ছুটি ঘোষণা সংক্রান্ত প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়ে থাকে। |
| ১২. | অডিট আপত্তির ব্রডশীড জবাব অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ | ১৫ - ২০ দিন | অডিট আপত্তির ব্রডশীড জবাব নির্ধারিত সময়ে অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। |

৩. অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রম | সেবার নাম | সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা | বাস্তবায়ন অগ্রগতি |
|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) |
| ১. | ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও ৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারিদের পেনশন কেস প্রক্রিয়াকরণ/ মঞ্জুরকরণ। | ১৫ - ৩০ দিন | পেনশন কেস পাওয়া যায়নি। |
| ২. | অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি/ পিআরএল-এ যাওয়ার জন্য সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারির আবেদনপত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ/ না-দাবি প্রত্যয়ন পত্র প্রদান। | ৭ - ১০ দিন | প্রথম শ্রেণীর একজন কর্মকর্তার পিআরএল মঞ্জুরির লক্ষ্যে তাঁর আবেদনপত্র জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে তিনি পিআরএল এ আছেন। |
| ৩. | ক্যাডার/ নন-ক্যাডার ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারীগণের পেনশন কেস/ বকেয়া পাওনা নিষ্পত্তিকরণ। | ৭ - ১০ দিন | ০২ জন কর্মকর্তার GPF এর চূড়ান্ত উত্তোলন নিষ্পত্তি করা হয়েছে ০১ জন কর্মকর্তার ১৮ মাসের বেতন পরিশোধ করা হয়েছে। |
| ৪. | মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের বাসা বরাদ্দ/ সময়সীমা বর্ধিতকরণ প্রসঙ্গে আবেদন বিবেচনাকরণ। | ৭ - ১০ দিন | ৪র্থ কোয়াটারে (এপ্রিল-জুন/২০২১) কোন বাসা বরাদ্দ হয়নি। |
| ৫. | সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/ কর্মচারিগণের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরি | ৭ - ১০ দিন | নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ০২ কর্মকর্তার ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরীর আবেদন নিষ্পত্তি করা হয়েছে। |
| ৬. | মন্ত্রণালয়ের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের টেলিফোন ব্যক্তিগতকরণ/ নতুন সংযোগ/ অনুমোদন | ৭ - ১০ দিন | ০১ জন কর্মকর্তার টেলিফোন নতুন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। |

০২। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি অংশগ্রহণকারী সকলকে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আরো যত্নবান হওয়ার আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মোহাম্মদ কুদ্দুছ আলী সরকার
উপসচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
ও
আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির (Citizen Charter)
পরিবীক্ষণ কমিটি
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

নম্বর-১৬.০০.০০০০.০০১.২২.০০২.১৫.১৯৫

তারিখ: ১৮ জুন ২০২১

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে প্রেরণ করা হলো:

১. সচিবের একান্ত সচিব, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
২. প্রোগ্রামার, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩. সহকারী প্রোগ্রামার, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৫. যুগ্মসচিব (প্রশাসন)-এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

(মো: আবুল কালাম আজাদ)
সিনিয়র সহকারী সচিব