গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
পরিচালকের কার্যালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

নম্বর- ০৫.৮৭.০০০০.০০০.৩৪.০০৪.২০-২৬৪৭

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
২৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি.

সভার নোটিশ

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী কার্যক্রম ১.২ অনুসরণে সিটিজেনস্ চার্টার-এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন ও হালনাগাদকরণ এবং সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত কমিটির সভা আগামী ২৯.০৯.২০২২ তারিখ সকাল ১০.০০ টায় সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটির সভাপতিত্বে তাঁর অফিস কক্ষে (১১৪ নং কক্ষে) অনুষ্ঠিত হবে।

২। উক্ত সভায় সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটির সকল সদস্যবৃন্দকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

আলোচ্যসূচি

(ক) সরকারি কর্মচারী হাপপাতালের প্রণীত সিটিজেনস্ চার্টার এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন ও হালনাগাদকরণ;
(খ) সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ;
(গ) সিটিজেনস্ চার্টার সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যাদি।

২৮.০৯.২০২২
(মোঃ দিদারুল ইসলাম)
উপসচিব
ও
সভাপতি ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি

বিতরণ: সদয় অবগতি/অবগতি ও কার্যার্থে:

১। পরিচালক (যুগ্মসচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
২। ডা. মুহাম্মদ তানজীরুল ইসলাম, সিনিয়র কনসালটেন্ট (শিশু) ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৩। জনাব অতীশ দর্শী চাকমা, সিনিয়র সহকারী সচিব ও সদস্য সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৪। ডা. আইদাহ তাসনিম, মেডিকেল অফিসার ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল।
৫। জনাব চন্দন কুন্ডু, পুষ্টিবিদ ও সদস্য সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষন কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৬। অফিস নথি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
পরিচালকের কার্যালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী কার্যক্রম ১.২ অনুসরণে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত কমিটির ১ম সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের উপস্থিতি:

সভার তারিখ: ২৯.০৯.২০২২ তারিখ সকাল ১০.০০ টা।

ক্র.	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	ফোন/মোবাইল ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
১	মোঃ দিদারুল ইসলাম উপসচিব ও সভাপতি সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।	01818033017	29.9.22
২	ডা. মুহাম্মদ তানজীরুল ইসলাম সিনিয়র কনসালটেন্ট (শিশু) ও সদস্য সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।		29.9.22
৩	অতীশ দর্শী চাকমা সিনিয়র সহকারী সচিব ও সদস্য সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।	01770-192198	29.09.2022
৪	ডা. আইদাহ তাসনিম মেডিকেল অফিসার ও সদস্য সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।	01753694695	Atasnim 29.09.2022
৫	চন্দন কুন্ডু পুষ্টিবিদ ও সদস্য সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।	01671-121974	29.09.22

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
পরিচালকের কার্যালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: মোঃ দিদারুল ইসলাম, উপসচিব ও সভাপতি সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
সভার তারিখ	: ২৯.০৯.২০২২ খ্রি.
সভার সময়	: সকাল ১০.০০ ঘটিকা।
স্থান	: পুরাতন ভবন, কক্ষ নং-১১৪
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট- ক

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি বলেন, সেবা প্রদান নাগরিক ও সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তিনি জানান, সুশাসনের ৫টি জবাবদিহিমূলক উপকরণের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অন্যতম। চলতি ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রসমূহের মধ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুসরণে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ/কার্যক্রম গ্রহণের লক্ষ্যে পরিবীক্ষণ কমিটির আজকের সভা আহবান করা হয়েছে।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্যসচিব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম ও লক্ষ্যমাত্রা নিম্নরূপভাবে সভায় তুলে ধরেন:

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-

		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪	৮০	৭০	৬০		
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	৪	৩	২	১	-
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	৪	৩	২	১	-
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	১	-	-	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-

৩। সদস্যসচিব কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন পর্যালোচনায় সিটিজেন চার্টার বিষয়ক নির্দেশনাসমূহ সম্পর্কে সভাকে অবহিত করেন। তিনি জানান, সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী হাসপাতালের ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে সুনির্দিষ্ট ক্রম অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবা বক্স স্থাপন করতে হবে। তিনি আরও জানান, ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সেবা বক্সে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ যথাযথভাবে আপলোড করতে হবে।

৪। সভাপতি বলেন, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটির ২২.০৮.২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারটি নিয়মিত হালনাগাদের নির্দেশনা রয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে প্রদত্ত তথ্যকে আরও জনবান্ধব করতে পিডিএফ এর পরিবর্তে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের অনুরুপ এইচটিএমএল পেজে (ডাইনামিক আপডেট ও এক্টিভ হাইপার লিংকের সুবিধাসহ) আপলোডের সিদ্ধান্ত রয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার পদবির সাথে আবশ্যিকভাবে নাম ও মোবাইল নম্বরসহ তথ্য সন্নিবেশন করতে হবে।

৫। সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ পর্যালোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহিত হয়:

(ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুসরণে বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারটি নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।

(খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পিডিএফ এর পরিবর্তে এইচটিএমএল পেজে (ডাইনামিক আপডেট ও এক্টিভ হাইপার লিংকের সুবিধাসহ) আপলোড করতে হবে।

(গ) সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার পদবির সাথে আবশ্যিকভাবে নাম ও মোবাইল নম্বরসহ তথ্য দিতে হবে।

(ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

৬। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৭/০৭/2022

মোঃ দিদারুল ইসলাম
উপসচিব
ও সভাপতি
সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।

নম্বর: ০৫.৮৭.০০০০.০০০.৩৪.০০৪.২০-২৮৫৬

তারিখ: ২৯.০৯.২০২২ খ্রি.

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। দৃষ্টি আকর্ষণ: অতিরিক্ত সচিব (সিআর)।
২। পরিচালক (যুগ্মসচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা।
৩। উপপরিচালক, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা।
৪। সিনিয়র সহকারী সচিব, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ফুলবাড়ীয়া, ঢাকা।
৫। ডা. মুহাম্মদ তানজীরুল ইসলাম, সিনিয়র কনসালটেন্ট (শিশু) ও সদস্য, সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৬। জনাব অতীশ দর্শী চাকমা, সিনিয়র সহকারী সচিব ও সদস্য সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৭। ডা. আইদাহ তাসনিম, মেডিকেল অফিসার ও সদস্য, এপিএ টিম, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৮। জনাব চন্দন কুন্ডু, পুষ্টিবিদ ও সদস্য সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৯। অফিস নথি।

২৯/৯/২২

(মামুন মাহবুব)
সহকারী সচিব
ফোন: ২২৩৩৮৬৭০৮
ই-মেইল: geh@mopa.gov.bd