মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ২৬ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ এ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ করা হয়। একই সাথে এ মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ করা হয়।

মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ ও পরিবীক্ষণের আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিচের ছকে উপস্থাপন করা হলো:

পরিবেক্ষণকৃত বিষয়	পরিবেক্ষণে আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
▪ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও অভ্যন্তরীণ সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র ও প্রাপ্তিস্থান, সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়সীমা এবং দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্যাদি যাচাই করা হয়। যাচাইয়ে দেখা যায়, ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) শাখা-অধিশাখা পরিবর্তন, বদলী ও নতুন কর্মকর্তা যোগদানের কারণে সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করা প্রয়োজন। তাছাড়া ইনোভেশন সংক্রান্ত সভার সিদ্ধান্তের আলোকে অভ্যন্তরীণ সেবার অধীনে 'মনিহারি দ্রব্যাদি সরবরাহ' নামে একটি নতুন সেবা অন্তর্ভুক্ত করা হয়।	▪ অভ্যন্তরীণ সেবার অধীনে 'মনিহারি দ্রব্যাদি সরবরাহ' নামে একটি নতুন সেবা অন্তর্ভুক্তকরণ এবং ৩১/১২/২০২২ তারিখ পর্যন্ত সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোডের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ মন্ত্রিপরিষদ কর্তৃক নির্ধারিত ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার প্রতিটি কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও কর্মপরিকল্পনা এবং দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত ২ (দুই) সদস্য বিশিষ্ট পরিবীক্ষণ কমিটি রয়েছে। ▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিক সভা আয়োজন কার্যক্রমের অংশ হিসেবে ২৮/১২/২০২২ তারিখ সকাল ১১.০০ ঘটিকায় ভার্চুয়ালী সভা আয়োজনের নিমিত্ত নোটিশ জারি করা হয়েছে।	▪ বিদ্যমান পরিবীক্ষণ কমিটির কর্মকর্তাগণ অন্যত্র বদলি না হওয়ায় তা অপরিবর্তিত রাখা এবং বিষয়টি পত্রের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করা সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। ▪ সভা আয়োজনের প্রমাণক হিসেবে নোটিশ, হাজিরা বা জুম এ অংশগ্রহণের স্ন্যাপশট, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কার্যবিবরণী মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবাবক্সে আপলোড করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের বিষয়টি আলোচনা হয়।	▪ গত ১২ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কর্মকর্তাদের অংশগ্রহণে প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে।	
▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	▪ আগামী ২৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ বেলা ২.৩০ ঘটিকায় স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠানের জন্য নোটিশ জারি করা হয়েছে।	

উল্লেখ্য, ১ম ত্রৈমাসিকে বাংলাদেশ প্রাণিসম্পদ গবেষণা ইনস্টিটিউট এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ করত: তা সংশোধনপূর্বক আপলোড করতে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। নির্দেশনার আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করে ইনস্টিটিউটের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

মন্ত্রণালয়ের অধীন **বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট** এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত **সিটিজেনস চার্টার** পরিবীক্ষণ করা হয়। পরিবীক্ষণকৃত বিষয় এবং গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিচের ছকে উপস্থাপন করা হলো:

পরিবেক্ষণকৃত বিষয়	পরিবেক্ষণে আলোকে গৃহীত সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
▪ নাগরিক সেবার ২নং ও ৪নং ক্রমিকের সেবাগুলো প্রকৃতপক্ষে সেবা নয়। সরাসরি ২নং সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন সময়ের প্রয়োজন নেই। তথ্য অধিকার আইনের আওতায় ৪নং সেবাটি প্রদান করা হয়ে থাকে। তাই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি থেকে এগুলো বাদ দেয়া যায়।	▪ নাগরিক সেবার ২নং ও ৪নং ক্রমিকের সেবাগুলো সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি থেকে বাদ দেয়ার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আগামী ২০ জানুয়ারি, ২০২৩ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ করত: মন্ত্রণালয়কে অবহিতকরণ এবং ইনস্টিটিউট এর ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধ করা হলো।
▪ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা অংশে অধীন কেন্দ্র ও উপকেন্দ্রসমূহকে প্রদত্ত সেবাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা প্রয়োজন। ১নং সেবাটি ব্যতীত অবশিষ্টগুলো রুটিন কাজ।	▪ অধীন কেন্দ্র ও উপকেন্দ্রসমূহকে প্রদত্ত সেবাসমূহ (পদোন্নতি, চাকুরি স্থায়ীকরণ, বিভিন্ন ধরণের ছুটি অনুমোদন, বাজেট বরাদ্দ প্রদান, বিভিন্ন অগ্রীম অনুমোদন) অন্তর্ভুক্ত করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবা প্রদান পদ্ধতির কলামে 'আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে', 'ই-নথি ব্যবহার করে আবেদনের মাধ্যমে' ব্যবহার করা হয়েছে যা সেবা প্রদান পদ্ধতিকে স্পষ্টভাবে বোঝা যায় না।	▪ সেবা প্রদান পদ্ধতির কলামে 'কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরাসরি/ই-নথি/ই-মেইলে পত্র জারী/আদেশ জারী/ অনুমোদন করা হবে' বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান কলামে শুধুমাত্র প্রাপ্তিস্থান উল্লেখ করা হয়েছে কিন্তু প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযুক্ত নেই।	▪ **'প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান'** কলামে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযুক্ত করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	
▪ সেবা প্রদানের সময়সীমা কলামে কার্যদিবস, মাস, নির্ধারিত সময়, দিন ইত্যাদি ব্যবহার করা হয়েছে।	▪ **'সেবা প্রদানের সময়সীমা'** কলামে আবশ্যিকভাবে **'কার্যদিবস'** বা **'কর্মদিবস'** ব্যবহার করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে।	
▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ২.৪ অংশে আঞ্চলিক কেন্দ্র ও উপকেন্দ্রসমূহের লিংক এর পরিবর্তে প্রদত্ত সেবা দেয়া আছে এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অংশের পর **'সেবা গ্রহীতার নিকট প্রত্যাশা'** সংযুক্ত করা হয়েছে।	▪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ২.৪ অংশে কেন্দ্র ও উপকেন্দ্রসমূহের লিংক এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অংশের পূর্বে প্রত্যাশা অংশ যুক্ত করার অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	

২৬/১২/২০২২
(মো: আবদুর রহমান)
উপসচিব
ও
সদস্য
সিটিজেট চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

২৩/১২/২২
(শ্যামল চন্দ্র কর্মকার)
অতিরিক্ত সচিব
ও
আহবায়ক
সিটিজেট চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়