



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.bdpst.gov.bd



নথি নংঃ ১৪.৩১.০০০০.০৩৯.১৬.০১১.১১

তারিখঃ ০৮/০৯/২০২২

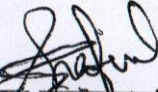
বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কম্পারিকল্পনা ২০২২-২০২৩ (সিটিজেনস চার্টার) বিষয়ক গঠিত ডাক অধিদপ্তরের পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যপত্র
তারিখঃ ০৮/০৯/২০২২ খ্রিঃ

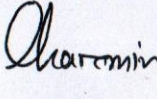
স্থানঃ পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) এর অফিস কক্ষ, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭।

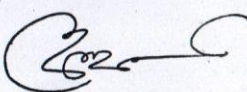
উপর্যুক্ত বিষয়ে ০৮/০৯/২০২২ খ্রিঃ তারিখ পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা), ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭ এর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিম্নে উপস্থাপন করা হলো;


ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয় সমূহ	গৃহীত সিদ্ধান্ত
০১।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য প্রতি ৩ মাস অন্তর সভা আয়োজন করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অগ্রগতি সম্পর্কে আলোচনা করতে হবে। ডাক অধিদপ্তরের কর্মকর্তাগণের মতামত গ্রহণ সাপেক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, আধুনিকায়ন ও যুগোপযোগী করতে হবে।
০২।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক হালনাগাদকরণ	পূর্বে সভায় পরামর্শের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে রূপকল্প, অভিলক্ষ্য পরিবর্তন করতে হবে। এছাড়াও ২৪ এপ্রিল, ২০২২ খ্রি. তারিখের গেজেট অনুসারে ডাক মাসুল পরিবর্তন করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের হালনাগাদকৃত নামের তালিকা যুক্ত করতে হবে।
০৩।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন	বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য প্রশিক্ষণসূচী নতুনভাবে তৈরী করে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। ডাক অধিদপ্তরে স্বশরীরে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। ডাক অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তাগণের মতামত বা পরামর্শের জন্য কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।
০৪।	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডার দের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	ডাক অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের পর স্টেকহোল্ডার দের এ বিষয়ে অবহিত করা ও মতামত গ্রহণ করতে হবে। এছাড়াও ডাক বিভাগের সেবার মান আরো বৃদ্ধির লক্ষ্যে জনগণের চাহিদার ও ইচ্ছার প্রাধান্য দেয়ার জন্য সভা আয়োজন করতে হবে।


সভায় আর কোন আলোচ্যসূচী না থাকায় সভাপতি মহোদয়ের সদয় নির্দেশে পরবর্তী সভা আয়োজনের সম্মতি মোতাবেক আজকের সভা সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


মেম্বর শাফিউল আরেফিন
শাখা কর্মকর্তা (ফিলাটেলি),
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা
(সদস্য সচিব)


জনাব শারমিন আক্তার,
শাখা কর্মকর্তা (সঞ্চয়),
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা
(সদস্য)


জনাব মোঃ হাসানুজ্জামান
শাখা কর্মকর্তা (আইপিএস),
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা
(সদস্য)


জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান
প্রোগ্রামার (আইসিটি সেল)
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা


জনাব অলকা রাণী রায়
পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা
(আহবায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.bdpost.gov.bd



২০২২-২৩ অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিকল্পনা বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী

সভাপতিঃ জনাব অলকা রানী রায়, পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি), ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

সভার তারিখঃ ১৯ অক্টোবর, ২০২২ খ্রি.

সভার সময়ঃ সকাল ১১.০০ টা

স্থানঃ সভাকক্ষ, ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

১। সভায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর সভায় ডাক অধিদপ্তর ও ডাক বিভাগের অন্যান্য দপ্তর এর প্রধানগণের সাথে ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে আধুনিক ও যুগোপযোগী করে গড়ে তোলার জন্য সভাতে আলোচনা করা হয়।

২। সভায় আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী নিম্নরূপ সিদ্ধান্তসমূহ সুপারিশ করা হয়ঃ

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সুপারিশ সমূহ	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
০১।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির রূপকল্প (Vision) এবং অভিলক্ষ্য (Mission) হালনাগাদকরণ	বর্তমানে ডাক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সমূহের ভিশন এবং মিশন সমূহ পরিবর্তনের লক্ষ্যে সভায় উপস্থিত সবাই মতামত প্রকাশ করেন। ভিশন এবং মিশন সমূহ আধুনিকায়নে উপস্থিত কর্মকর্তাগণ বিভিন্ন নতুন প্রস্তাব প্রদান করেন। ডাক অধিদপ্তরের ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ভিশন মিশন পরিবর্তনের বিষয়ে সবাই একমত প্রকাশ করেন। এছাড়াও আমাদের লক্ষ্য (Our vision) এবং আমাদের উদ্দেশ্য (Our mission) এর পরিবর্তে রূপকল্প (Vision) এবং অভিলক্ষ্য (Mission) লেখার বিষয়ে সবাই একমত হন।	আমাদের লক্ষ্য (Our vision) এবং আমাদের উদ্দেশ্য (Our mission) এর পরিবর্তে রূপকল্প (Vision) এবং অভিলক্ষ্য (Mission) লিখে হালনাগাদ করা এবং ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য হালনাগাদ করা যেতে পারে। পরবর্তী বছরের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য আধুনিকায়ন এবং হালনাগাদকরণের লক্ষ্যে ইউনিট অফিস সহ ডাক অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তাদের নিয়ে কর্মশালা বা সভা আয়োজন করা যেতে পারে।	ডাক অধিদপ্তর

০২	ডাক অধিদপ্তরের সিটিজেনস চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহের জন্য সেবা প্রদান সময়সীমা বা ডেলিভারি স্ট্যান্ডার্ড এর যুক্তি ভিত্তিক পরিবর্তন	ডাক অধিদপ্তরের সিটিজেনস চার্টারে বিদ্যমান সেবা সমূহ জনগণ কত সময়ের মধ্যে পাবেন সে বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়। এ বিষয়ে উপস্থিত কর্মকর্তাগণ বাস্তবতা এবং ডাক অধিদপ্তরের সম্পদ ও জনবলের স্বল্পতা বিবেচনায় নিয়ে সেবা প্রদান সময়সীমা বা ডেলিভারি স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ করার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন। আলোচনায় সেবা প্রাপ্তির সময়সীমা নিয়ে সমস্যা সমূহ চিহ্নিত করা হয়। ডাকঘর সমূহের শ্রেণিগত এবং ভৌগোলিক অবস্থার তারতম্যের জন্য বিভিন্ন এলাকাভেদে ডেলিভারি স্ট্যান্ডার্ড এর ভিন্নতা দেখা যায়। ডাক অধিদপ্তরের ডেলিভারি স্ট্যান্ডার্ড যুগোপযোগী করে গড়ে তোলার লক্ষ্যে এলাকাভিত্তিক সমীক্ষা চালনা বা পাইলট পদ্ধতিতে প্রকল্প চালু করার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা হয়। এছাড়াও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্তমান যে সময়সীমা দেয়া আছে তা কর্মদিবস নাকি সাপ্তাহিক দিন সে বিষয়ে স্পষ্ট নির্দেশনা নেই। এক্ষেত্রে কর্মদিবস লেখার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	বর্তমান সেবা প্রদান সময়সীমা বা ডেলিভারি স্ট্যান্ডার্ড কে টেলে সাজাতে হবে, বাস্তবতার নিরিখে সমীক্ষা প্রকল্প আয়োজনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে। মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রাপ্তির সময়সীমা বিষয়ে তথ্য গ্রহণ করে কিভাবে ডাক বিভাগের সেবাকে আরো নির্ভরযোগ্য ও অন্তর্ভুক্তিমূলক করা যায় সে ব্যাপারে তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। অফিস সমূহের শ্রেণিগত এবং ভৌগোলিক অবস্থান, অফিস সময় এবং জনবল বিবেচনায় নিয়ে সেবাসমূহের জন্য সেবা প্রদান সময়সীমা নির্ধারণ করা প্রয়োজন।	
০৩।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের নামের তালিকা, পদবী, ব্যক্তিগত মোবাইল নাম্বার এবং ই-মেইল, দাপ্তরিক টেলিফোন নাম্বার এবং ডাক মাশুলের বিষয়ে গত ২৪ এপ্রিল ২০২২ খিঃ তারিখের গেজেটের লিংক যুক্ত করা	বিভিন্ন সার্কেলে এবং ইউনিট অফিসে অফিসারদের বদলী জনিত পরিবর্তন হলেও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের নামের তালিকা হালনাগাদ করা হয় নি। সার্কেল অফিস থেকে হালনাগাদকৃত তথ্য প্রোগ্রামার, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা এর নিকট প্রেরণ করার ব্যাপারে পরামর্শ প্রদান করা হয় এবং তালিকার লিংক যুক্ত করে দেয়ার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা হয়। এছাড়াও ডাক মাশুলের বিষয়ে গত ২৪ এপ্রিল ২০২২ সালের গেজেট অনুযায়ী ডাক মাশুল হালনাগাদ করা এবং সেখানেও ডাক মাশুলের গেজেটের লিংক দেয়ার বিষয়ে সবাই মতামত প্রকাশ করেন।	নতুন গেজেট অনুযায়ী ডাক মাশুল যুক্ত করতে হবে। সার্কেল প্রধানগণের নিকট থেকে ইউনিট অফিস এর প্রধান বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নামের তালিকা, পদবি, ব্যক্তিগত মোবাইল নাম্বার এবং ই-মেইল ও দাপ্তরিক টেলিফোন নাম্বার গ্রহণ করে হালনাগাদ করা যেতে পারে।	

০৩। আর কোন আলোচনা না থাকায় সম্মানিত সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।



জনাব অলকা রানী রায়

পরিচালক (প্রশিক্ষণ এবং গবেষণা)

ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।