



ফোন: ৮৮-০২-৯৫৫১০৩

ফ্যাক্স: ৮৮-০২-৯৫৫১০৭৩

সচিবালয়

website: www.bwdb.gov.bd
e-mail: secretary@bwdb.gov.bd

ওয়াপদা ভবন, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০

স্মারক নং-৪২.০১.০০০০.০০৪.১৮.০০২.১৯-২১৪

তারিখঃ- ২৩-০৮-২০২০ খ্রীঃ

‘দপ্তরাদেশ’

জনপ্রশাসনের জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ এবং সেবা প্রদানের মানসিকতা নাগরিকের নিকট দৃশ্যমান করার লক্ষ্যে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের ‘সিটিজেন চার্টার’ তথা ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৭ জারী করা হয়েছে। বর্ণিত ‘ছক’ এর ভিত্তিতে বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড (বাপাউবো) ‘নাগরিক সনদ’ এর আওতায় ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ প্রস্তুত করতঃ বাপাউবো ওয়েবসাইটে আপলোড করেছে। বাপাউবো ওয়েবসাইটে বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা হালনাগাদ তথা প্রতিশ্রুত সেবার মানের উন্নতি (upgrade) করার প্রয়োজনীয়তা দেখা দিয়েছে। সেমতে মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী বাপাউবো’র সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী দপ্তর/দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা/সেবার মান/সেবার কার্যক্রম “ছক” মোতাবেক হালনাগাদ (upgrade) করতঃ পুনরায় ওয়েবসাইটে আপলোড করার প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য আদেশক্রমে অনুরোধ জানানো হলো।

সেবা প্রদানকারী বাপাউবো’র বিভিন্ন দপ্তরের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ তাঁদের স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে ‘নাগরিক সনদ’ তথা ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ সংক্রান্ত তথ্যের সমৃদ্ধকরণ (upgrade) করতঃ গৃহীত কার্যক্রমের হার্ডকপি বোর্ড সচিবালয়ে এবং সফট কপি বোর্ডের ICT সেলে প্রেরণ করতে হবে। উল্লেখ্য যে, বিষয়টি ২০২০-২০২১ সনের আর্থিক বছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

এ পত্র প্রেরণে মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন রয়েছে।

সংযুক্তিঃ- নির্ধারিত ছকের কপি।

মোঃ মুজিবুর রহমান

সচিব

বাপাউবো, ঢাকা।

মোবাইল নং-০১৭১৪৪০০৫৩৭

স্মারক নং-৪২.০১.০০০০.০০৪.১৮.০০২.১৯-২১৪

তারিখঃ- ২৩-০৮-২০২০ খ্রীঃ

অনুলিপি: (কার্যার্থে/জ্ঞতার্থে) প্রেরণ করা হলো।

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পুর), মনিটরিং, বাপাউবো, ঢাকা। সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী দপ্তরের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট হতে হালনাগাদকৃত (upgraded) তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতঃ বাপাউবো’র ‘নাগরিক সেবা’ তথা ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ সংক্রান্ত ওয়েবসাইট সমৃদ্ধ করার জন্য ICT দপ্তরকে নির্দেশনা প্রদানের অনুরোধ জানানো হলো।
- ২। দপ্তর প্রধান, দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা..... (সিটিজেন চার্টার এর সাথে সংশ্লিষ্ট)।
বাপাউবো.....
- ৩। সিএসও টু মহাপরিচালক, বাপাউবো, ঢাকা।
- ৪। সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি সেল), প্রধান প্রকৌশলী (পুর) মনিটরিং এর দপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা। (বোর্ডের ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধ করা হলো)।
- ৫-৯। ব্যক্তিগত সহকারী (অর্থ/পশ্চিম রিজিয়ন/পূর্ব রিজিয়ন/পরিকল্পনা/প্রশাসন), বাপাউবো, ঢাকা।

২৬-০৮-২০২০

(মোঃ সিরাজুল ইসলাম)

উপ-পরিচালক (বোর্ড)

সচিবালয়, বাপাউবো, ঢাকা।

৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এর মেত্বে গঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুমোদিত সিটিজেন্স চার্টার-এর কাঠামোতে মোট ৭টি কলাম রয়েছে যা নিম্নে দেয়া হল:

টেবিল-৪: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						নাম: পদবি: ফোন:+৮৮ ইমেইল:

৪। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম পূরণের নিয়মাবলি:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে পূরণ করা যেতে পারে:

কলাম ১- ক্রমিক নম্বর: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের লক্ষ্যে বিবেচ্য সেবাসমূহের ক্রমিক এক নম্বর কলামে লিখতে হবে।

কলাম ২- সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বুঝাতে হবে। কিছু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বুঝাবে না। সেবার নাম যেমন: দ্বৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টিকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে।

কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি: সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।