গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর
ই-৭, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.dip.gov.bd
পাসপোর্ট শাখা

স্মারক নম্বর: ৫৮.০১.০০০০.২০২.৯৯.০০৭.২০২৩-১২৯৮

তারিখ : ১২ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ। / ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-২৩/ডিসেম্বর-২৩) সভার আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহের কার্যবিবরণী।

আহ্বায়ক : এ কে এম মাজহারুল ইসলাম (পাসপোর্ট, ভিসা ও পরিদর্শন)
স্থান : প্রধান কার্যালয় (কক্ষ নং-৬০০২)।
তারিখ : ১১ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।
সময় : সকাল ১১:০০ ঘটিকা।

উপস্থিতিঃ পরিশিষ্ট "ক"। সভার শুরুতে আহ্বায়ক মহোদয় সকলকে শুভেচ্ছা জানান এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-২৩/ডিসেম্বর-২৩) সভা শুরু করার সম্মতি জ্ঞাপন করেন। উক্ত সভায় প্রথমে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের নিম্নে উল্লিখিত ১ম ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরনীতে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ পাঠ করা হয় এবং উক্ত সিদ্ধান্তসমূহে কোন সংশোধনী না থাকায় তা সর্বসম্মতিভাবে দৃঢ়ীকরণ করা হয়।

ক) সভায় মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী GRS অংশ নিম্নে ছক মোতাবেক সংশোধনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

ক্র.নং-	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ শিহাব উদ্দিন খান পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর মেবাইল নং-০১৭৩৩৯৩৩০৫ ফোন- +৮৮০২-৯১৩৪০১১ ই-মেইল:dadmin@passport.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
০২	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	ফারজানা সিদ্দিকা উপসচিব (বাজেট-২ শাখা) সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় মোবাইল নং: +৮৮০১৭৩১৫৪১৩৯০ ফোন নং-+৮৮০-২-৫৫১০১১৪৭ ই-মেইল: budget2@ssd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন:৯৫১৩৪৩৩ ইমেইল: secycnr@cabinet.gov.bd www.cabinet.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) এর ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান সংক্রান্ত (ক্রমিক নং- ৩,৪,৬,৭,৮,৯,১০,১১,১২) কর্মকর্তা সহকারী পরিচালক জনাব মোঃ রুবাইয়াত ফেরদৌস এর পরিবর্তে জনাব মোঃ সালেহ উদ্দিন এর তথ্য হালানাগাদ করা হয়েছে।

গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) এর ৩ আওতাধীন সেবা প্রদান সংক্রান্ত (ক্রমিক নং- ২ ও ৩) কর্মকর্তা যথাক্রমে জনাব মোঃ আবু সাঈদ ও জনাব মোঃ সাঈদুল ইসলাম এর তথ্য হালানাগাদ করা হয়েছে।

ঘ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির মূল ক্রম সঠিক রাখা।

০২। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ১.১.১ কার্যক্রমের আলোকে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। সেই লক্ষ্যে প্রতি ত্রৈমাসিকে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও কার্যক্রম বাস্তবায়ন করার বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।

(ক) সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ কমিটি কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (সেপ্টেম্বর-২৩/ডিসেম্বর-২৩) সভায় ১ম কোয়ার্টারের সকল তথ্য অপরিবর্তিত রাখা যেতে পারে মর্মে কমিটির সদস্যগণ কর্তৃক সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

পরিশেষে উক্ত সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় আহ্বায়ক মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৭/১২/২৩

এ কে এম মাজহারুল ইসলাম
পরিচালক (পাসপোর্ট, ভিসা ও পরিদর্শন)
ও
আহ্বায়ক
সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ কমিটি

বিতরণঃ অনুলিপি সদয় অবগতি/প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলঃ(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১) সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০২) পরিচালক (পাসপোর্ট, ভিসা ও পরিদর্শন), ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগারগাঁও, ঢাকা।
০৩। পরিচালক/উপপরিচালক, বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস......... সকল।
০৪) এ্যাসিস্ট্যান্ট সিস্টেম এনালিস্ট (ডাটা এন্ড পার্সোনালাইজেশন সেন্টার), ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগরগাঁও, ঢাকা। (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
০৫) উপপরিচালক (অর্থ ও নিরীক্ষা/পাসপোর্ট/পরিকল্পনা ও উন্নয়ন /ভিসা), ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগরগাঁও, ঢাকা।
০৬) সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/পাসপোর্ট/প্রশিক্ষণ ও কর্মসম্পাদন), ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগারগাঁও, ঢাকা।
০৭। মহাপরিচালক মহোদয়ের স্টাফ অফিসার, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগারগাঁও, ঢাকা। (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
০৮। ব্যক্তিগত সহকারী, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (মাসব্য ও অর্থ/পাসপোর্ট ভিসা ও ইমিগ্রেশন) ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, আগারগাঁও, ঢাকা।

Saddam
27/12/23

মোঃ সাদ্দাম হোসেন
সহকারী পরিচালক (পাসপোর্ট)
ও
সদস্য সচিব
সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ কমিটি