সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা
(Citizen's Charter Guidelines)

জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা

(Citizen's Charter Guidelines)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা

(Citizen's Charter Guidelines)

সম্পাদনা
অধ্যাপক ড. মোঃ আবুল হোসেন

জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নির্দেশিকা

প্রকাশক
জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়

প্রথম প্রকাশ
জুন, ২০২৩

গ্রন্থস্বত্ত
জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়

প্রচ্ছদ
মো: রাসেল রানা

মুদ্রণ
ডিএস প্রিন্টিং অ্যান্ড প্যাকেজিং

মুল্যঃ
১০০০ টাকা

Price:
Taka 1000 Only

Citizen's Charter Guidelines, Jagannath University
Published by Jagannath University.

1st Published: June 2023.

ISBN: 978-984-96231-5-1

চ্যান্সেলর
জনাব মো. শাহাবুদ্দিন
মহামান্য রাষ্ট্রপতি
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ

ভাইস-চ্যান্সেলর
অধ্যাপক ড. মো. ইমদাদুল হক

ট্রেজারার
অধ্যাপক ড. কামালউদ্দীন আহমদ

জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)
তৈরি করার লক্ষ্যে গঠিত কমিটির সদস্যবৃন্দ

১. অধ্যাপক ড. মোঃ আবুল হোসেন
ডিন, সামাজিক বিজ্ঞান অনুষদ ও আহবায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

২. প্রকৌশলী মোঃ ওহিদুজ্জামান
রেজিস্ট্রার ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

৩. অধ্যাপক ড. মোস্তফা কামাল
প্রক্টর ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

৪. অধ্যাপক ড. মোঃ আইনুল ইসলাম
পরিচালক, ছাত্র কল্যাণ ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

৫. অধ্যাপক ড. কাজী মোঃ নাসির উদ্দীন
পরিচালক, অর্থ ও হিসাব ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

৬. পরিচালক, পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও ওয়ার্কস
ও সদস্য,সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

৭. জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম
উপ-পরিচালক, জনসংযোগ, তথ্য ও প্রকাশনা ও সদস্য, সচিব সংশ্লিষ্ট কমিটি, জবি

আমন্ত্রণক্রমে:

৮. জনাব সৈয়দ আলী আহমেদ
উপ-পরিচালক পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও ওয়ার্কস দপ্তর, জবি

৯. জনাব মোহাম্মদ এমেল হক মোল্লা
ডেপুটি রেজিস্ট্রার, রেজিস্ট্রার দপ্তর,
ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১০. জনাব মোহাম্মদ আফতাব উদ্দিন
সহকারী রেজিস্ট্রার
জনসংযোগ, তথ্য ও প্রকাশনা, জবি।

মুখবন্ধ

সরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে কাজের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি বৃদ্ধি, ফলাফলধর্মী কর্মকাণ্ডে উৎসাহ প্রদান এবং কর্মদক্ষতা বা Performance মূল্যায়নের লক্ষ্যে সরকার ২০১৪-১৫ অর্থ বছর হতে সরকারি অর্থায়নে পরিচালিত অফিসসমূহে 'বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি' বা APA প্রবর্তন করেছে। ইতোমধ্যেই বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন এবং জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের মধ্যে বার্ষিক কর্ম-সম্পাদন চুক্তি (এপিএ) স্বাক্ষরিত হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন দপ্তর থেকে ছাত্র, শিক্ষক, সাধারণ নাগরিকগণ সহজে, সুলভে, স্বল্পতম সময়ে, বিড়ম্বনাহীনভাবে সেবা নিশ্চিতকরণের জন্যই এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিটি (Citizen's Charter) প্রস্তুতের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে।

এই চার্টার তৈরি মূল উদ্দেশ্য হলো, সেবাগ্রহীতাদের একটি প্রতিশ্রুতি প্রদান যাতে সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবার সহজলভ্যতা, সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কেউ সংক্ষুব্ধ হলে তার প্রতিকার বা প্রতিবিধান পায়। জবাবদিহিতা, দায়বদ্ধতা ও উদ্ভাবনী সংস্কৃতির বিকাশ এবং প্রয়োজনীয় সংস্কার সাধন ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রী ঘোষিত 'স্মার্ট বাংলাদেশ নির্মাণকল্পে প্রথমবারের মতো জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ে 'নাগরিক সনদ' বা অঙ্গীকারনামা তৈরি করা হলো এতে ভুলভ্রান্তি থাকাটা খুবই স্বাভাবিক। প্রথমবারের মতো ০৬টি অনুষদ, ২টি ইনস্টিটিউট, ৩৬টি বিভাগ, রেজিস্ট্রার দপ্তর, পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন এবং প্রকৌশলসহ সকল দপ্তর প্রদত্ত সেবার নাম, সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয় সময়, সেবামূল্য পরিশোধ পদ্ধতি, সেবা প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অবস্থান এবং অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল সংযুক্ত করা হয়েছে যার মাধ্যমে সেবাগ্রহীতা অবহিত হয়ে দ্রুততম সময়ের মধ্যে সেবাপ্রাপ্ত হবেন বলে আমরা বিশ্বাস করি। এ সনদ প্রস্তুতিতে আমার সাথে সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত কমিটির সবাই আন্তরিকভাবে পরিশ্রম করেছেন এজন্য তাঁদের নিকট কৃতজ্ঞ।

আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞতা জানাই মাননীয় উপাচার্য অধ্যাপক ড. মো. ইমদাদুল হক ও কোষাধ্যক্ষ অধ্যাপক ড. কামালউদ্দীন আহমদ এর প্রতি। তাঁদের সর্বাত্মক সহযোগিতা ব্যতীত এ ধরনের তথ্যবহুল একটি পুস্তক প্রকাশ কোনভাবে সম্ভব হতো না। আরো কৃতজ্ঞতা জানাই অধ্যাপক ড. চঞ্চল কুমার বোস পরিচালক জনসংযোগ তথ্য ও প্রকাশনা দপ্তর যিনি অত্যন্ত স্বল্প সময়ের মধ্যে এই পাণ্ডুলিপিটি পর্যালোচনা করে এর মানোন্নয়নে দিকনির্দেশনা দিয়েছেন। ৫২' র ভাষা আন্দোলন, ৬৬' দফা, ৬৯-এর গণঅভ্যুত্থান এবং মহান স্বাধীনতা আন্দোলনসহ সকল গণতান্ত্রিক আন্দোলন ও সংগ্রামে এ বিদ্যায়তনের ছাত্র-শিক্ষকের গর্বিত অংশগ্রহণের পরম্পরা স্বাভাবিকভাবেই এ প্রতিষ্ঠানের সংস্কৃতিকে সাধারণ মানুষের প্রতি করে তুলেছে দায়বদ্ধ। পরবর্তী সময়ে বিশ্ববিদ্যালয় হিসেবে প্রতিষ্ঠা পাওয়ায় গড়ে উঠেছে এক স্বতন্ত্র সাংস্কৃতিক ঐতিহ্য। জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের স্বকীয়তা ও কর্মসংস্কৃতিকে গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিয়ে এই সিটিজেন চার্টারটি প্রস্তুত করা হয়েছে। জনগণের অর্থে পরিচালিত জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের প্রতিটি কাজে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতের মাধ্যমে সেবা গ্রহীতাদের আস্থা অর্জন করে বঙ্গবন্ধু প্রতিশ্রুত 'সোনার বাংলা' এবং প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুত 'স্মার্ট বাংলাদেশ' গঠনে আমরা অঙ্গীকারাবদ্ধ।

একথা বলার অপেক্ষা রাখে না যে, কাগজপত্রে প্রতিশ্রুতি প্রদান যেমন গুরুত্বপূর্ণ তার থেকেও গুরত্বপূর্ণ হলো সেবা প্রদানের মানসিকতায় পরিবর্তন আনা। ন্যায়নিষ্ঠ ও আন্তরিকতার সাথে দ্রুততম সময়ের মধ্যে বিভিন্ন দপ্তর সেবা প্রদান করে সেবাগ্রহীতাদের আস্থা অর্জন করবে এটা আজ সময়ের দাবি।

ধন্যবাদান্তে,

(অধ্যাপক ড. মোঃ আবুল হোসেন)
আহ্বায়ক
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) তৈরির লক্ষ্যে গঠিত কমিটি
ও ডিন, সামাজিক বিজ্ঞান অনুষদ
জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা-১১০০