

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের
দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ



Public Works Department

Complain Form

District *

Select a District

Building Type *

Select Building Type

Name *

Problem Type

Door / Window Problem Fan repair or replace

Sanitary and Plumbing

Problems *

Continue

গণপূর্ত অধিদপ্তর

সহযোগিতায়ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের
দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

জুন ২০১৭

প্রকাশনা

গণপূর্ত অধিদপ্তর

সার্বিক তত্ত্বাবধান

মোহাম্মদ রফিকুল ইসলাম
প্রধান প্রকৌশলী

পরামর্শ ও নির্দেশনা

মোসলেহ উদ্দীন আহাম্মদ
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সমন্বয়)

প্রণয়ন

নাজমুন নাহার হামিদ
উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী

সম্পাদনা

ছমায়েরা বিনতে রেজা
নির্বাহী প্রকৌশলী

সহযোগিতায়

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ও

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
ই-মেইল: cab_secy@cabinet.gov.bd

মুখবন্ধ

জনহয়রানি হ্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবায় গতি সঞ্চারণ এবং নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। ২০২১ সালের মধ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত দেশে উন্নীত হতে প্রয়োজন প্রদত্ত সেবাসমূহ বিশ্লেষণ করে এর ধাপসমূহ কমিয়ে অপয়োজনীয় কাগজপত্র পরিহার করা এবং কাম্য সময়ের মধ্যে মানসম্মত সেবা দেওয়া।

জনভোগান্তি লাঘবকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ সালে উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকা জারি করে। প্রদেয় সেবার বিষয়ে কোনো নাগরিক সংস্কর হলে তা প্রশমনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে জারিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকায় সেবা সহজিকরণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং বিভিন্ন দপ্তর কর্তৃক গৃহীত সেবা সহজিকরণের অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৯ নভেম্বর ২০১৫ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮৩১.৬৬.০১০.১৫.৬৬ সংখ্যক স্মারকে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৪০টি দপ্তর প্রদেয় অনেক সেবা সহজ করেছে এবং যার অধিকাংশই বাস্তবায়নাধীন রয়েছে। বর্তমানে ২০টি দপ্তর সেবা সহজিকরণের প্রাক্কালে লক্ষ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' হিসেবে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা সরকারি দপ্তরে উত্তম চর্চা হিসেবে ব্যাপকভাবে অনুসৃত হতে পারে। প্রকাশিত সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তগুলোর ধারাবাহিকতায় সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সকল সেবা অচিরেই সহজিকৃত হয়ে জনসেবার নতুন দিগন্ত উন্মোচন করবে বলে প্রত্যাশা করি।

'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নে গণপূর্ত অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ও সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আন্তরিক সাধুবাদ জানাই। গৃহায়ণ ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের সচিব প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করায় তাকে ধন্যবাদ জানাই। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রাম কর্তৃক 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশে প্রশিক্ষণসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান আন্তদাণ্ডরিক সহযোগিতার একটি উত্তম দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রোজ্জ্বল হয়ে থাকবে। আমি আশা করি জনকল্যাণে 'বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' অনন্য নজির স্থাপন করবে।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)



মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

প্রসঙ্গ-কথা

ক্রমবর্ধমান নাগরিক-চাহিদা ও সেবাপ্রার্থীর সম্ভ্রুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে এটুআই প্রোগ্রাম ৩৬টি দপ্তর/সংস্থার ৩৬টি সেবা প্রোফাইল বই প্রকাশ করে যা সেবা সম্পর্কিত তথ্যের বিপুল ভান্ডার হিসেবে ইতোমধ্যে সেবাগ্রহীতাগণের প্রশংসা কুড়িয়েছে। বিশাল এই তথ্যভান্ডার থেকে ইতোমধ্যে বিভিন্ন দপ্তর সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম শুরু করেছে যা নাগরিকগণকে কম সময়ে এবং কম খরচে সেবা পৌঁছে দিতে সুদূরপ্রসারী ভূমিকা রাখবে। বর্তমানে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের ২০টি অধিদপ্তর/সংস্থা উত্তম চর্চার নিদর্শন হিসেবে 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশ করেছে যাতে সহজিকৃত সেবার পদ্ধতি, ধাপ সম্পর্কে বিশদ বর্ণনা রয়েছে। পরবর্তীতে যে সকল দপ্তর সেবা সহজ করার উদ্যোগ গ্রহণ করবে সে সকল দপ্তরের জন্য সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তসমূহ উত্তম নিদর্শন হিসেবে অনুসৃত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করবে।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬০ সংখ্যক নির্দেশনায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি বিধৃত রয়েছে। সহজিকৃত সেবাসমূহ ডিজিটাল পদ্ধতিতে প্রদান করা হলে তা ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে এক অনন্য সংযোজন হিসেবে বিবেচিত হবে। উল্লেখ্য, সরকারি দপ্তরে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের বিশেষ স্বীকৃতি মিলেছে জাতিসংঘের বিশেষায়িত সংস্থা International Telecommunication Union (ITU)-এর ২০১৬ সালের World Summit on the Information Society (WSIS) হতে Champions পুরস্কার লাভের মাধ্যমে।

'বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নের জন্য গণপূর্ত মন্ত্রণালয়ের সচিব, গণপূর্ত অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ও সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাই। এ সম্পর্কিত উদ্যোগ গ্রহণ, প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ, নির্দেশনা ও আর্থিক অনুদান প্রদানের জন্য প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রামের কর্মকর্তাগণও ধন্যবাদার্থী। আশা করছি 'বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' সেবাগ্রহীতাদের দুর্ভোগ লাঘব করে জনকল্যাণে অশেষ ভূমিকা পালন করবে।

(ড. কামাল আবদুল নাসের চৌধুরী)



সচিব
গৃহায়ণ ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

ভূমিকা

আধুনিক গণতান্ত্রিক সমাজ ব্যবস্থা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং সমাজে ন্যায়পরায়ণতা প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে সরকার তার প্রতিটি সেবা জনগণের কাছে পৌঁছে দেয়ার উদ্যোগ নিয়েছে। আর এ সেবাসমূহ দ্রুততার সাথে পৌঁছানোর সব থেকে সহজ উপায় হচ্ছে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি। এই লক্ষ্য অর্জনে সরকার কর্তৃক গৃহীত 'সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ' (এসপিএস) শীর্ষক কার্যক্রমটি একটি অন্যতম প্রশংসনীয় এবং কার্যকর উদ্যোগ। সম্প্রতি গণপূর্ত অধিদপ্তর সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ (এসপিএস) ব্যবস্থা হাতে নিয়েছে এবং এতদসংক্রান্ত প্রকাশনার উদ্যোগ নেয়ায় আমি আনন্দিত। বর্তমান বিশ্বের আধুনিক বিজ্ঞান ও প্রযুক্তিকে কাজে লাগিয়ে, সরকারি কর্মসম্পাদনায় উদ্ভাবন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে বাংলাদেশকে উন্নয়নের শীর্ষে পৌঁছে দেয়া এবং প্রত্যেক জনগণকে তথ্য- প্রযুক্তির আওতায় নিয়ে আসার লক্ষ্যে সরকার নিরলস প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। ডিজিটাল বাংলাদেশ ও উদ্ভাবনী প্রক্রিয়ার সাথে গণপূর্ত অধিদপ্তর সরকারের সাথে কাঁধে কাঁধ মিলিয়ে কাজ করবে এটাই আমার প্রত্যাশা।

দৈনন্দিন মেরামত কার্যাদি গণপূর্ত অধিদপ্তরের একটি জরুরি সেবা। সরকারি দপ্তর/ বাসাবাড়ী ব্যবহার ও বসবাসের উপযোগী রাখার নিমিত্ত দৈনন্দিন মেরামত কার্যাদি যথাসময়ে এবং যথাযথভাবে সম্পন্নকরণ আবশ্যিক। এ লক্ষ্যে গণপূর্ত অধিদপ্তর তথ্য প্রযুক্তির প্রয়োগে সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ করে ত্বরিত ব্যবস্থা নেয়ার উদ্যোগ নিয়েছে। ফলে সেবাপ্রত্যাশীগণ উপকৃত হবে বলে আমি মনে করি। তবে সেবার মানও একইসাথে বৃদ্ধির ব্যাপারে যথাযথ ব্যবস্থা নেয়ার ব্যাপারে আমি গুরুত্ব দিচ্ছি।

মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগ এর আওতাধীন প্রায় ২৩০০ বাসা/ফ্ল্যাট এরই মধ্যে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ (এসপিএস) এর আওতায় এসেছে। তবে আজিমপুর, ইস্কাটন, শেরে বাংলা নগর, আগ্রাবাদসহ অন্যান্য এলাকা অচিরেই এসপিএস এর আওতায় আসা অতি জরুরি। আমি আশাবাদী উক্ত এলাকাগুলো অবিলম্বে এসপিএস এর আওতায় এসে সেবা পরিধি বাড়াবে।

পরিশেষে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ (এসপিএস) উদ্যোগের সাথে সংশ্লিষ্ট সবাইকে বিশেষভাবে ধন্যবাদ জানাই। বিশেষ করে এটুআই, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আমার কৃতজ্ঞতা ও আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।

(মোঃ শহীদ উলা খন্দকার)



প্রধান প্রকৌশলী
গণপূর্ত অধিদপ্তর

বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা সহজিকরণ : জনকল্যাণে এক অনন্য সংযোজন

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়স্থ একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম (এটুআই) প্রণীত “সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ” (এসপিএস) উদ্যোগের অংশ হিসাবে কম সময়ে, কম খরচে এবং কম ভিজিটে সেবা প্রদানের নিমিত্ত গণপূর্ত অধিদপ্তরের এসপিএস টিম কর্তৃক প্রস্তাবিত “বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ” সেবাটি নির্বাচন করা হয়েছে। ইতোমধ্যে উক্ত সেবাটি পাইলট আকারে মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগে সাফল্যের সাথে বাস্তবায়িত হচ্ছে। অচিরেই ঢাকাস্থ আজিমপুর, ইস্কাটন, শেরেবাংলা নগর এবং চট্টগ্রামস্থ আগ্রাবাদে অবস্থিত সরকারি দপ্তর ও কলোনিসমূহে এই সেবাটি চালু হতে যাচ্ছে।

সীমিত জনবল ও সামর্থ্য নিয়ে গণপূর্ত অধিদপ্তর নির্বাচিত কাজটি নিয়মিতভাবে সম্পন্ন করে থাকে। গণপূর্ত অধিদপ্তরের আওতাভুক্ত বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ব্যবহারকারী ও আবাসিক ভবনসমূহে বসবাসকারী নাগরিকের সময় ও ভিজিট সংখ্যা কমানোসহ নানাবিধ হয়রানি ও ভোগান্তি হ্রাস করার নিমিত্ত আমাদের এই প্রয়াস। আশা করা যায় যে, এই উদ্যোগ বাস্তবায়নের ফলে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকগণ উপকৃত হবেন।

নির্বাচিত সেবাটি সহজিকরণের উদ্যোগের অংশ হিসাবে গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) -এর "Complain" menu bar -অথবা cms.pwd.gov.bd এ click করে বসবাসকারীগণ শুধু মাত্র তার নাম, মোবাইল নম্বর, বাসার ঠিকানা ইনপুট দিয়ে complain box-এ অভিযোগের বিবরণ খুব সহজে জানাতে পারবেন। অভিযোগটি সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মোবাইলে sms আকারে এবং ই-মেইল এড্রেস-এ চলে যাবে। গ্রাহক ফিরতি sms- এ অভিযোগ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য পাবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগ ওয়েবসাইটের database-এ সংরক্ষিত থাকবে। ফলশ্রুতিতে সমস্যার সমাধান না হওয়া পর্যন্ত অভিযোগ প্রদানকারী ও অভিযোগ গ্রহণকারী উভয়ে দায়বদ্ধ থাকবেন।

আমি এই উদ্যোগের প্রণয়ন ও প্রচারে সহযোগিতার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়কে আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাচ্ছি।

(মোহাম্মদ রফিকুল ইসলাম)



মহাপরিচালক (প্রশাসন)

ও

প্রকল্প পরিচালক

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সেবা সহজিকরণ: উদ্ভাবনের প্রসূতি

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বাধীন বাংলাদেশের সূচনালগ্নে সরকারি কর্মচারীদের সেবামুখী মনোভাব সৃষ্টির জন্য গুরুত্বারোপ করেছিলেন। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক শাসন ও পাকিস্তানি অপশাসন থেকে মুক্ত বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলা শুধু অর্থনৈতিকভাবেই সমৃদ্ধ হবে না, এটি হবে এমন একটি রাষ্ট্র যেখানে সরকারি-বেসরকারি পর্যায়ে সেবা প্রদানকারীগণ স্বচ্ছতা ও আন্তরিকতার সাথে জনগণকে সেবা প্রদান করবেন। একই উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নকল্পে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ডিজিটাল বাংলাদেশের রূপকল্প-২০২১ ঘোষণা করেছেন। বঙ্গবন্ধু-কন্যার রূপকল্পের সফল বাস্তবায়নের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে নির্বাহী বিভাগের সকল স্তরের কর্মচারীগণ।

ডিজিটাল সেবা বা ই-সেবা তৈরির পূর্বশর্ত হচ্ছে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ। শুধু ডিজিটাল সেবা তৈরিই যথেষ্ট নয়, সেবার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই প্রদেয় সেবাকে সহজ করতে হবে। এর ফলে সেবার ধাপ কমে আসবে, সেবা নিতে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাবে এবং সেবা প্রদান পদ্ধতির মধ্যে পরিবর্তন ঘটবে। সেবা সহজিকরণের সঙ্গে উদ্ভাবন অঙ্গাঙ্গিভাবে সম্পৃক্ত। এজন্য প্রয়োজন বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি নিয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ এবং প্রস্তাবিত কাঙ্ক্ষিত সেবাপদ্ধতির ওপর বিশদ পর্যালোচনা। এ কাজে এটুআই বিভিন্ন অধিদপ্তর ও সংস্থাকে প্রশিক্ষণ প্রদান, গাইডলাইন তৈরিসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করেছে। ইতোমধ্যে এটুআইয়ের উদ্যোগে ৪০ টির অধিক সংস্থার অর্ধশতাধিক সেবা সহজিকরণ সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে হতে ২০ টি সংস্থা তাদের সেবা সহজিকরণ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' নামে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা বাংলাদেশের সরকারি সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এক অনন্য মাইলফলক হয়ে থাকবে।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থার প্রধান, তাঁদের এসপিএস টিম এবং এটুআই-এর একনিষ্ঠ কর্মীগণকে অভিনন্দন জানাই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে মূল্যবান দিক-নির্দেশনা প্রদান করেছে এবং এর বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করেছে। তাঁদের অভিভাবকত্ব ব্যতীত এই কার্যক্রম বাস্তবায়ন দুরূহ হতো। আমি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিও আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

(কবির বিন আনোয়ার)

সূচিপত্র

১	নির্বাচিত সেবা	৮
১.১	সেবার প্রাথমিক ধারণা	৮
২	বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির ডিজাইন	৮
২.১	নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল	৮
২.২	বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ	১০
৩	বিদ্যমান পদ্ধতির বিশ্লেষণ	১১
৩.১	বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপ সমূহ	১১
৩.২	ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১১
৩.৩	জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১২
৩.৪	দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদির / দলিলাদির বর্ণনা	১২
৩.৫	বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যা সমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	১২
৩.৬	ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যা সমূহের বিবরণ	১৩
৪	প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন	১৪
৪.১	বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সফল	১৪
৪.২	সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	১৫
৪.৩	প্রস্তাবিত আবেদনপত্র	১৬
৪.৪	প্রস্তাবিত প্রত্যয়নপত্র	১৭
৪.৫	পাইলট এলাকাধীন সংশ্লিষ্ট অফিস	১৮
৪.৬	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	১৯
৫	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা	২০
৫.১	TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা	২০
৫.২	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা	২০
৫.৩	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা	২১
৬	উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা	২২
৬.১	Online Complaint Management System	২২
৭	বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	২৩
৭.১	পলিসি সাপোর্ট, প্রশাসনিক, প্রচার-প্রচারণা, অবকাঠামো, আর্থিক, অন্যান্য	২৩
৭.২	পাইলট এলাকা নির্ধারণ, বাস্তবায়ন, মূল্যায়ন	২৪
৮	সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ প্রস্তাবনার প্রেক্ষিতে গণপূর্ত অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপসমূহ	২৫
৮.১	সার্কুলার জারি	২৫- ২৬
৮.২	লিফলেট প্রস্তুত ও বিতরণ	২৭
৮.৩	মনিটরিং	২৭

১ নির্বাচিত সেবা

বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

১.১ সেবার প্রাথমিক ধারণা

গণপূর্ত অধিদপ্তর তার বহিভুক্ত স্থাপনাসমূহের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ করে থাকে। এই স্থাপনাসমূহে বসবাসরত অ্যালোটিগণ প্রতিনিয়ত রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত সমস্যাসমূহ সমাধানের নিমিত্ত উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী অথবা নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট অভিযোগ দাখিল করেন। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অফিসের সহকারী প্রকৌশলী / উপ-সহকারী প্রকৌশলী নির্দেশিত হয়ে যাচাই-বাছাই/ সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রতিবেদন প্রদান করেন। মেরামত করার উপযুক্ত হলে মালামাল সংগ্রহ করে মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়। কাজ সমাপনান্তে প্রতিবেদন দাখিল করা হয়।

২ বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

২.১ নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল

সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিভাগীয় কার্যালয় (সিভিল/ ই/এম)	১. নির্বাহী প্রকৌশলী ২. উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, উপ-সহকারী প্রকৌশলী	১. নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় ২. উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর কার্যালয়	১-৭ দিন

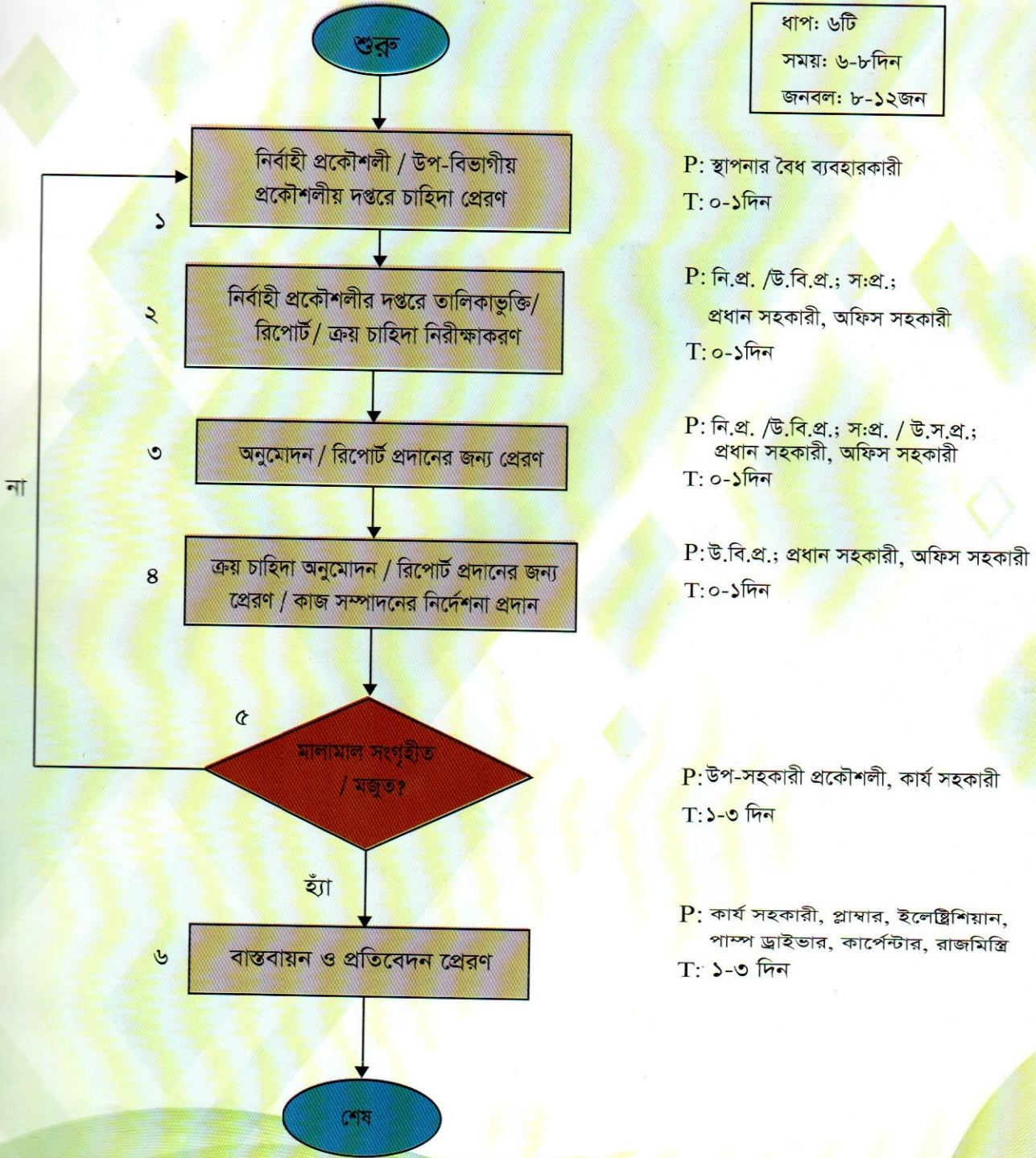
সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ



সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	আবেদনকারী উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী অথবা নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট অভিযোগ দাখিল করেন। রেজিস্টারে অভিযোগ নথিভুক্তকরণ করা হয় ও ক্রমিক নম্বর প্রদান করা হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অফিসের সহকারী প্রকৌশলী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী নির্দেশিত হয়ে যাচাই-বাছাই/ সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রতিবেদন প্রদান করেন। মেরামত করার উপযুক্ত হলে বরাদ্দকৃত অর্থ সংস্থানের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগের অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বাজেট সমন্বয়ের মাধ্যমে মালামাল সংগ্রহ করে মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়। কাজ শেষে প্রতিবেদন দাখিল করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	গণপূর্ত অধিদপ্তরের আওতাধীন ভবন হতে হবে।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদনপত্র / অভিযোগপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	অ্যাকাউন্টস কোড ডিপার্টমেন্টাল কোড বুক অব স্পেসিফিকেশন সরকারি ক্রয় আইন, ২০০৬ সরকারি ক্রয় বিধিমালা, ২০০৮
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা	১. উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর ক্ষেত্রে নির্বাহী প্রকৌশলী ২. নির্বাহী প্রকৌশলীর ক্ষেত্রে তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
সেবা প্রদান / প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	১. নাগরিক পর্যায়: অভিযোগ দাখিলের যথোপযুক্ত পদ্ধতি বা ক্ষেত্র বা কোথায় কার নিকট দাখিল করতে হবে সে বিষয় সম্পর্কে অবগত না থাকা। অভিযোগ দাখিলের পর সেবাপ্রাপ্তি সম্পর্কে অবগত হওয়ার পদ্ধতি না থাকা। ২. সরকারি পর্যায়: সরকারি ফান্ডের ওপর নির্ভরতা এবং স্টাফের ওপর নির্ভরতা। তদুপরি রেকর্ড/তথ্যপত্র সংরক্ষণের ব্যবস্থা সুরক্ষিত নয়।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৩ বিদ্যমান পদ্ধতির বিশ্লেষণ

৩.১ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ এর বিদ্যমান ধাপ

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	বসবাসকারী কর্তৃক অভিযোগ প্রদান
২	সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক আবেদনপত্র গ্রহণ, তালিকাভুক্তি ও নিরীক্ষণ
৩	অভিযোগ যাচাই ও ক্রয় চাহিদা প্রেরণ
৪	অনুমোদন ও কার্য সম্পাদনের নির্দেশ প্রদান
৫	মালামাল এর প্রাপ্যতা যাচাই
৬	মালামাল মজুত থাকলে বাস্তবায়ন অথবা না থাকলে চাহিদা প্রেরণ

৩.২ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	নির্বাহী প্রকৌশলী / উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তরে অভিযোগ / চাহিদা প্রেরণ	বসবাসকারী হাতে লিখে অভিযোগ জানায়।
২	তালিকাভুক্তকরণ	অফিস সহকারী কর্তৃক রেজিস্টারে অভিযোগ নথিভুক্তকরণ এবং ক্রমিক নম্বর প্রদান।
৩	নিরীক্ষাকরণ	বরাদ্দকৃত অর্থ সংস্থানের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে বাজেট সমন্বয়ের মাধ্যমে করা সম্ভব কিনা যাচাই করা হয়।
৪	অনুমোদন	বরাদ্দকৃত অর্থ সংস্থানের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগ অগ্রাধিকার ক্রমানুসারে বাজেট সমন্বয়ের মাধ্যমে নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর কর্তৃক অনুমোদন দেয়া হয়।
৫	মালামাল মজুত / সংগৃহীত	মালামাল মজুত থাকলে (না থাকলে সরাসরি ক্রয় / দরপত্রের মাধ্যমে সংগ্রহ) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর কর্তৃক কাজ সম্পন্ন করা হয়।
৬	প্রতিবেদন	কাজ শেষে গ্রাহক / অভিযোগকারী কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রত্যয়নপত্র দাখিল করা হয়।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৩.৩ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি / পরিচিতি) Actor	কার্য / দায়িত্ব (Action)
প্রধান সহকারী (২ জন - নি.প্র. দপ্তর / উ.বি.প্র. দপ্তর)	ডাক ফাইলের মাধ্যমে নির্বাহী প্রকৌশলী / উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তরে উপস্থাপন
নির্বাহী প্রকৌশলী	অনুমোদন
উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী	বাস্তবায়নঃ মালামাল মজুত থাকলে (না থাকলে নির্বাহী প্রকৌশলী / উপ-বিভাগীয়
উপ-সহকারী প্রকৌশলী	প্রকৌশলী কর্তৃক সরাসরি ক্রয় / দরপত্রের মাধ্যমে সংগ্রহ) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর
কার্য সহকারী (১-৪ জন)	দপ্তর কর্তৃক কাজ সম্পন্ন করা হয়।

৩.৪ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি / দলিলাদির বর্ণনা

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
১. সমস্যা অবহিত করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে সাদা কাগজে অভিযোগপত্র দাখিল করতে হয়।	১. আবেদনপত্র গ্রহণ রেজিস্টার ২. তালিকা রেজিস্টার

৩.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

- ক. অভিযোগপত্র / প্রত্যয়নপত্র / রেজিস্টার ইত্যাদির ক্ষেত্রে কিছু সমস্যা রয়েছে। যেমন অভিযোগপত্রে অনেক সময় সমস্যার কথা সুনির্দিষ্ট থাকে না অথবা কার বরাবর অভিযোগ করতে হবে অনেক সময় অভিযোগকারী বুঝতে পারেন না। এতে করে অভিযোগকারীর ভিজিট সংখ্যা বেড়ে যায়।
- খ. অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রেও কিছু সমস্যা রয়েছে। অভিযোগকারীর অভিযোগপত্র অফিসে এসে কোথায়, কার কাছে জমা দিতে হবে তার সম্পর্কে সঠিক ধারণা না থাকা। গৃহীত কপি গ্রাহককে দেবার মতো যথোপযুক্ত ব্যবস্থা নেই। অনেক সময় অভিযোগপত্র হারিয়ে যায়।
- গ. স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা বেশি।
- ঘ. সরকারি ফান্ডের ওপর নির্ভরতা এবং স্টাফের ওপর নির্ভরতা।
- ঙ. রেকর্ড/তথ্যপত্র সংরক্ষণের ব্যবস্থা সুরক্ষিত নয়।
- চ. কাজ হওয়ার পর প্রত্যয়নপত্রের জটিলতাও অনেক ক্ষেত্রে ঘটে থাকে। ব্যবহারকারীরা কাজ সম্পন্ন হওয়ার পর প্রত্যয়নপত্রে স্বাক্ষর করতে চান না, এতে রেকর্ডপত্রে এবং বিল প্রদানে সমস্যা হয়।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৩.৬ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্র / ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
অভিযোগপত্র, তথ্য / উপাত্ত / ফরম / ফরম্যাট / প্রত্যয়নপত্র / রিপোর্ট / রেজিস্টার ইত্যাদি	অভিযোগপত্রে সমস্যার কথা সুনির্দিষ্ট থাকে না।
অভিযোগ দাখিল সংক্রান্ত	১. অভিযোগপত্র অফিসে এসে জমা দিতে হয়। ২. অভিযোগপত্র কোথায়, কার কাছে জমা দিতে হবে তার সঠিক ধারণা না থাকা। ৩. গৃহীত কপি গ্রাহককে দেবার মতো যথোপযুক্ত ব্যবস্থা নেই। ৪. অভিযোগপত্র হারিয়ে যাওয়া।
সেবার ধাপ	সেবার ধাপ অনেক বেশি।
সম্পৃক্ত জনবল	৮-১২ জন।
স্বাক্ষরকারী / অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	অন্তত ৩ জন।
নির্ভরশীলতা	১. সরকারি ফান্ডের ওপর নির্ভরতা। ২. স্টাফের ওপর নির্ভরতা।
অবকাঠামো	অফিস থেকে সাইটের দূরত্ব অনেক ক্ষেত্রে বেশী।
রেকর্ড / তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ	সংরক্ষণের ব্যবস্থা সুরক্ষিত নয়।
অন্যান্য	কাজ সম্পন্ন হওয়ার পর প্রত্যয়নপত্রের জটিলতা।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৪ প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

সমস্যার ক্ষেত্র / ক্যাটাগরি	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
অভিযোগপত্র প্রত্যয়নপত্র / রেজিস্টার ইত্যাদি	<ol style="list-style-type: none"> সমস্যা / মেরামতের অভিযোগ ওয়েবসাইট / টেলিফোন / মোবাইল / এসএমএস / ই-মেইল এর মাধ্যমে গ্রহণ এবং রেজিস্টারভুক্তকরণ। অভিযোগপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকবে। পাশাপাশি প্রাথমিকভাবে সাদা কাগজে লিখিত আবেদনও গ্রহণ করা হবে। প্রত্যয়নপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকবে যেখানে মেরামত কাজের টাইপ, পরিমাপের উল্লেখ থাকবে। মেরামতের আওতাধীন সকল অফিসের ঠিকানা, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার কন্সট্যান্ট নম্বর গণপূর্ত অধিদপ্তরের আওতাভুক্ত সকল কলোনি ও দপ্তরসমূহের নোটিশ বোর্ডে / দপ্তরের ওয়েবসাইটে থাকবে। 	<ol style="list-style-type: none"> অভিযোগপত্র সহজে দাখিল করা যাবে। ওয়েবসাইট / টেলিফোন / এসএমএস / ই-মেইল এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা গেলে ভিজিট সংখ্যা কমবে। সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকলে সমস্যা চিহ্নিতকরণসহ কার বরাবর আবেদন করতে হবে তা সুস্পষ্ট হবে। প্রত্যয়নপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকলে উর্ধ্বতন অফিস মাঠ পর্যায়ের কাজ সম্পর্কে যথাযথভাবে অবগত থাকবে। প্রত্যয়নপত্রের মাধ্যমে গ্রাহকের কাছ থেকে ফিডব্যাক পাওয়া যাবে।
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	<ol style="list-style-type: none"> আবেদনপত্র অফিসে এসে জমা দিতে হবে না। আবেদনপত্র গৃহীত হলে অভিযোগকারীর মোবাইলে এসএমএস নোটিফিকেশন যাবে। অভিযোগকারীরা অফিসে এসে রিসিভ কপি নিয়ে যেতে পারবেন। যদিও টেলিফোনে অভিযোগ গ্রহণ করা হবে কিন্তু কাজ চলাকালীন সময়ে যে কর্মকর্তা মেরামতস্থল ভিজিট করবেন তিনি একটি ফরম্যাটকৃত আবেদনে অভিযোগকারীর স্বাক্ষর গ্রহণপূর্বক/ সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগ সংগ্রহ করবেন। 	<ol style="list-style-type: none"> ব্যবহারকারীরা ঘরে বসেই আবেদন করতে পারবেন। ব্যবহারকারীরা আবেদন করার ঠিকানা/ ফোন নম্বর জানলে ভিজিটের সংখ্যা কমবে। আবেদনপত্র পৌঁছেছে এ ব্যাপারে নিশ্চিত হওয়া যাবে। ভিজিট ও সময় কম লাগবে।
সেবার ধাপ	০১টি ধাপ কমবে	জনবল ও সময় কম লাগবে।
সম্পৃক্ত জনবল	৬-৮ জন	সেবাচক্রের শুরু এবং শেষ ধাপ সহজিকরণের কারণে লোকবল কিছুটা কমবে।
স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	অপরিবর্তিত	স্বাক্ষরকারীর প্রয়োজনীয়তা যথাযথ।
নির্ভরশীলতা	অভিযোগপত্র যথাযথ স্থানে পৌঁছানোর ক্ষেত্রে স্টাফের ওপর নির্ভরশীলতা কমানোর প্রস্তাব করা হয়েছে।	জনবল ও সময় কম লাগবে।
অবকাঠামো	হেল্প পয়েন্ট বাড়িয়ে দেওয়া। প্রতিটি সাইটের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য একটি মোবাইল নম্বর রাখা যেতে পারে।	সাইট দূরে থাকলেও ভিজিট বা সময়ক্ষেপণ কমবে। এটা সেবাগ্রহণকারী এবং সেবা প্রদানকারীর জন্যও সহায়ক হবে।
রেকর্ড / তথ্যপত্র সংরক্ষণ	<ol style="list-style-type: none"> সকল অফিসে একই ফরম্যাটের রেজিস্টার ব্যবহার। রেকর্ড / তথ্যপত্র / প্রত্যয়নপত্র ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সংরক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ। 	<ol style="list-style-type: none"> স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহি নিশ্চিত হবে। সেবাগ্রহীতা এবং সেবা প্রদানকারীর উভয়ের জন্যই একই কাজের পুনরাবৃত্তি হবার প্রবণতা কমবে।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

- ৪.২.১ মেরামতের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট অফিস ও কর্মকর্তার কন্টাক্ট নম্বর মেরামতের আওতাধীন সকল কলোনি ও দপ্তরসমূহের নোটিশ বোর্ডে / দপ্তরের ওয়েবসাইটে (www.pwd.gov.bd) থাকবে।
- ৪.২.২ সমস্যা / অভিযোগ / মেরামতের আবেদন বিভিন্নভাবে করা যাবে।
- ক) সরাসরি সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি বরাবর মোবাইলের মাধ্যমে call/sms দেয়া হবে। (এই পরিকল্পনা বাস্তবায়নের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির পদবি ও contact number প্রতিটি আবাসিক ভবনে ও দপ্তরে লিফলেট আকারে এবং নোটিশবোর্ডে প্রচারের ব্যবস্থা নেয়া হবে।)
- খ) গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) -এর "Complain" menubar -অথবা cms.pwd.gov.bd এ **click** করে বসবাসকারীগণ শুধু মাত্র তার নাম, মোবাইল নম্বর, বাসার ঠিকানা ইনপুট দিয়ে complain box-এ অভিযোগের বিবরণ খুব সহজে জানাতে পারবেন। অভিযোগটি সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মোবাইলে sms আকারে এবং ই-মেইল এড্রেসে চলে যাবে। গ্রাহক ফিরতি sms -এ অভিযোগ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য পাবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগ ওয়েবসাইটের database-এ সংরক্ষিত থাকবে। ফলশ্রুতিতে সমস্যার সমাধান না হওয়া পর্যন্ত অভিযোগ প্রদানকারী ও অভিযোগ গ্রহণকারী উভয়ই দায়বদ্ধ থাকবেন।
- গ) টেলিফোনে / মোবাইলে অভিযোগ গ্রহণ করার ক্ষেত্রে মেরামতের কাজ চলাকালীন সময়ে যে কর্মকর্তা মেরামতস্থল ভিজিট করবেন তিনি ফরম্যাটকৃত আবেদন ফরমে আবেদনকারীর স্বাক্ষর গ্রহণপূর্বক / সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগ সংগ্রহ করবেন।
- ঘ) সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগও গ্রহণ করা হবে।
- ৪.২.৩ প্রত্যয়নপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকবে যেখানে মেরামত কাজের ধরণ, পরিমাপের উল্লেখ থাকবে।
- ৪.২.৪ রেজিস্টার-এর সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট থাকবে।
- ৪.২.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে স্টাফের ওপর নির্ভরশীলতা কমানোর প্রস্তাব করা হবে।
- ৪.২.৬ লজিস্টিক সাপোর্ট (সফটওয়্যার, এসএমএস গেইটওয়ে, লিফলেট প্রস্তুত প্রভৃতি) এর জন্য আর্থিক সংস্থানের প্রয়োজন হবে।

৪.৩ প্রস্তাবিত আবেদনপত্র

বরাবর

নির্বাহী প্রকৌশলী/ উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী,
.....গণপূর্ত বিভাগ/ উপ-বিভাগ,
.....।

১। আবাসিক ভবন অ্যালোটি /

অফিস ভবন ব্যবহারকারীর নাম:.....

২। জেলা:.....

৩। কোয়ার্টার/ কলোনি/ ভবন এলাকা:.....

৪। ভবনের নাম:.....

৫। বিল্ডিং নম্বর:.....

৬। ফ্ল্যাট নম্বর:.....

৭। অভিযোগের ধরন: সিভিল কাজ/ই-এম কাজ

৮। অভিযোগের সুনির্দিষ্ট বিবরণ:.....
.....
.....
.....
.....

৯। একই জাতীয় সমস্যা বিগত কত দিনের মধ্যে হয়েছে?.....

তারিখ:

স্বাক্ষর:

নাম:

পদবি ও দপ্তর:

মোবাইল নম্বর:

ই-মেইল:

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

8.8 প্রস্তাবিত প্রত্যয়নপত্র

কাজের নাম:

8.

১। আবাসিক ভবন অ্যালোটি /
অফিস ভবন ব্যবহারকারীর নাম:

8.১

২। জেলা:.....

8.১

৩। কোয়ার্টার/ কলোনি/ ভবন এলাকা:

৪। ভবনের নাম:.....

৫। বিল্ডিং নম্বর:.....

৬। ফ্ল্যাট নম্বর:.....

৭। কাজের ধরন: সিভিল কাজ / ই-এম কাজ

৮। কাজের সুনির্দিষ্ট পরিমাপ:

৯। কাজে সম্বন্ধি/ মন্তব্য:.....

এতদ্বারা প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, বর্ণিত কাজটি যথাযথভাবে সম্পাদিত হয়েছে।

8.

তারিখ:

8.

8.

8.

গণপূর্ত অধিদপ্তরের কর্মকর্তা

আবাসিক ভবন অ্যালোটি /অফিস ভবন ব্যবহারকারী

স্বাক্ষর:

স্বাক্ষর:

নাম:

নাম:

পদবি ও দপ্তর:

পদবি ও দপ্তর:

মোবাইল নম্বর:

মোবাইল নম্বর:

ই-মেইল:

ই-মেইল:

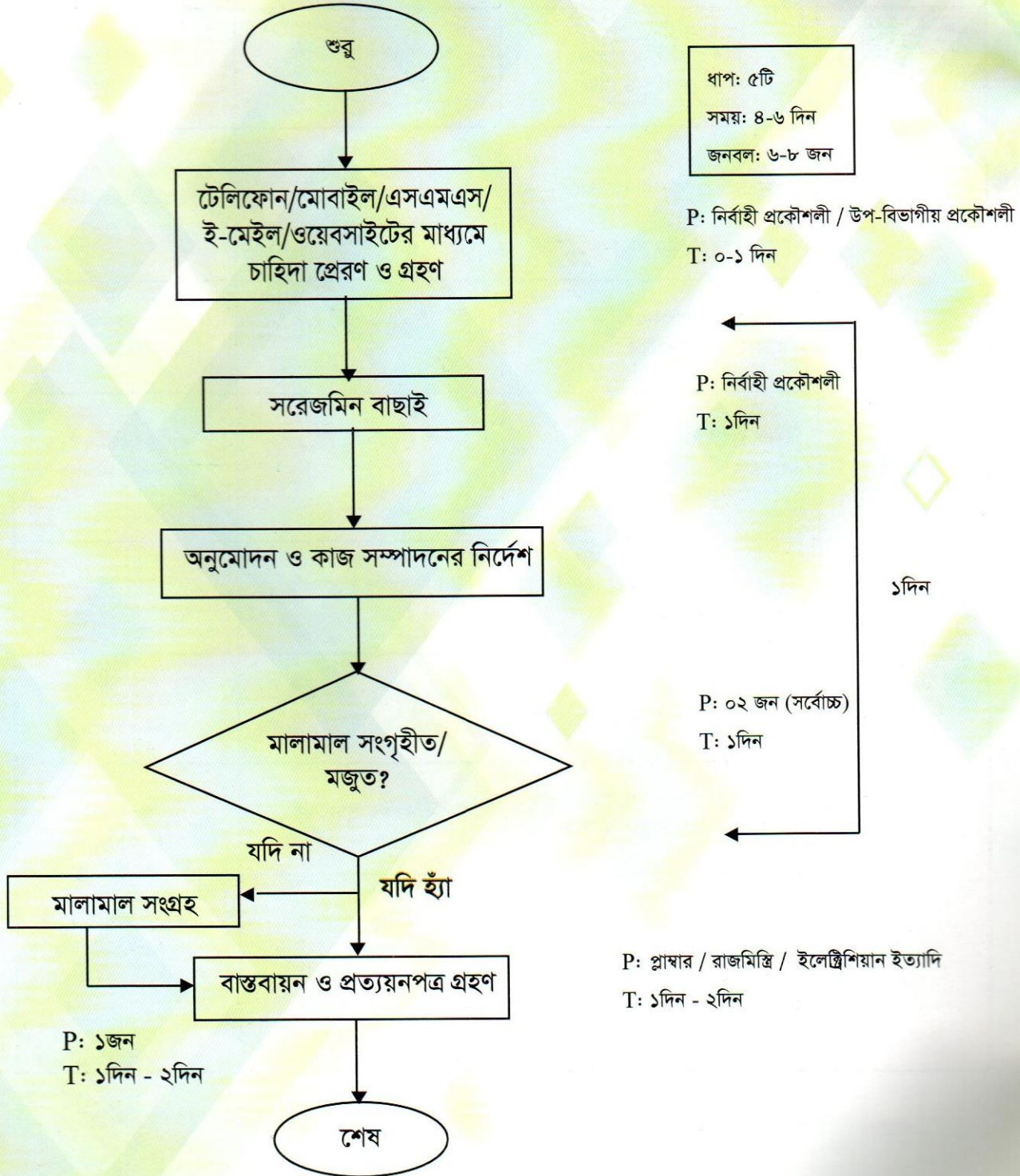
সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৪.৫ পাইলট এলাকাধীন সংশ্লিষ্ট অফিস

পাইলট এলাকা	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার দপ্তর	কর্মকর্তার পদবি	যোগাযোগ (কন্টাক্ট নম্বর)
মতিঝিল	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর দপ্তর ঢাকা গণপূর্ত সার্কেল-৪, ঢাকা	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী	০২-৯৫৫৩৪৪৭ ০১৮৮২১১৫১১৯
	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ই/এম) এর দপ্তর ঢাকা গণপূর্ত ই/এম সার্কেল-১, ঢাকা	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ই/এম)	০২-৯৫৫৮৫০৩ ০১৮৮২১১৫১৮৬
	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগ, ঢাকা	নির্বাহী প্রকৌশলী	০২-৯৩৪৬৭২১ ০১৮৮২১১৫১২০
	নির্বাহী প্রকৌশলী (ই/এম) এর দপ্তর ঢাকা গণপূর্ত ই/এম বিভাগ-৩, ঢাকা	নির্বাহী প্রকৌশলী (ই/এম)	০২-৯৫৫৫৩০৫ ০১৮৮২১১৫১৮৯
	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর মতিঝিল গণপূর্ত উপ-বিভাগ-১, ঢাকা	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী	০২-৯৩৫৭৫৭৮ ০১৮৮২১১৫১২৬
	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর মতিঝিল গণপূর্ত উপ-বিভাগ-২, ঢাকা	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী	০২-৯৩৩১৮০৯ ০১৮৮২১১৫১২৭
	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর ঢাকা গণপূর্ত উপ-বিভাগ-৭, ঢাকা	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী	০২-৯৩৩৩২২৭ ০১৮৮২১১৫১২৮
	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (ই/এম) এর দপ্তর ঢাকা গণপূর্ত ই/এম উপ-বিভাগ-৫, ঢাকা	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (ই/এম)	০২-৯৫৫৭৯১১ ০১৮৮২১১৫১৯৫

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৪.৬ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেসোমত ও কন্সল্টেঙ্গ

৫ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

৫.১ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি তুলনা

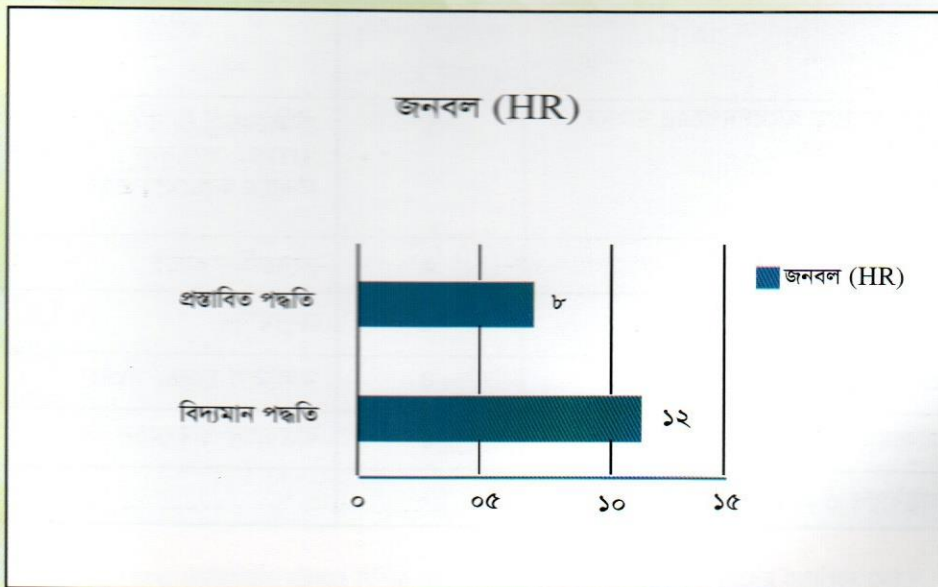
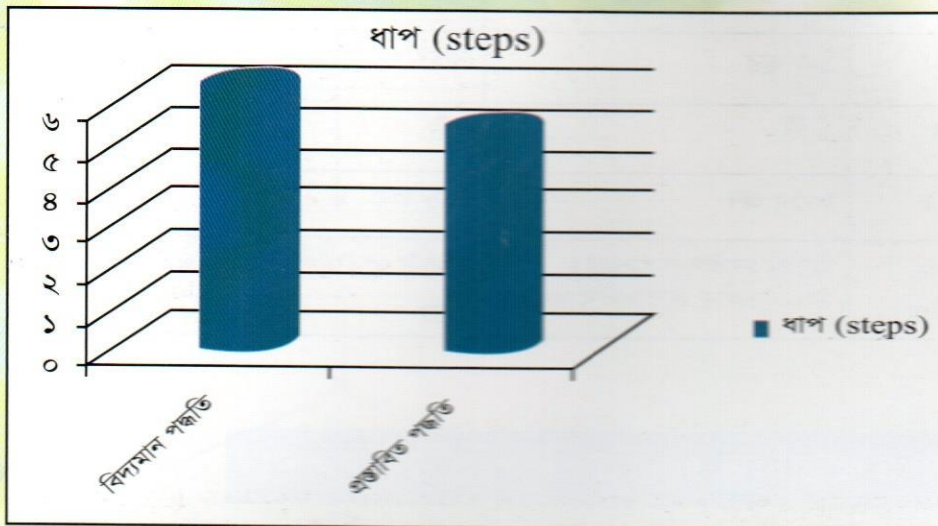
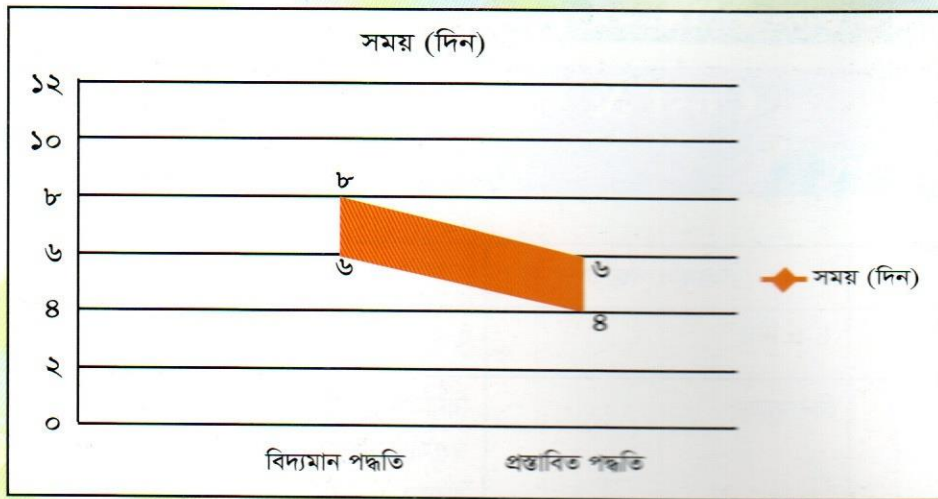
ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	৬-৮ দিন	৪-৬ দিন
খরচ (Cost)	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে, তবে সেবা সহজিকরণের আইটেমসমূহ সংযোজনের জন্য খুব অল্প পরিমাণ দাপ্তরিক খরচ বাড়বে।
ভিজিট (Visit)	১-২ বার	নাই
ধাপ (Steps)	৬ টি	৫টি
জনবল (HR)	৮-১২ জন	৬-৮ জন
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর / উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর/উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তর

৫.২ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১	সাদা কাগজে আবেদনপত্রের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ	১	টেলিফোন/ মোবাইল/ ই-মেইল / sms/ আবেদনপত্র / ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ
২	তালিকাভুক্তকরণ	২	সরেজমিন যাচাই
৩	নিরীক্ষাকরণ	৩	অনুমোদন
৪	অনুমোদন	৪	মালামাল মজুত/ সংগ্রহ
৫	মালামাল মজুত / সংগ্রহ	৫	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন
৬	বাস্তবায়ন ও প্রতিবেদন	-	-

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৬.১ Online Complaint Management System

গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) -এর "Complain" menubar অথবা cms.pwd.gov.bd এ click করে বসবাসকারীগণ শুধুমাত্র তার নাম, মোবাইল নম্বর, বাসার ঠিকানা ইনপুট দিয়ে complain box -এ অভিযোগের বিবরণ খুব সহজে জানাতে পারবেন। উদ্ভাবিত পদ্ধতিটি মোবাইলবান্ধব।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৭.১ পলিসি সাপোর্ট, প্রশাসনিক, প্রচার-প্রচারণা, আর্থিক, অবকাঠামো ও অন্যান্য

ক. পলিসি সাপোর্ট

প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে পলিসি পরিবর্তন সংক্রান্ত কোন বিষয় নেই বিধায় পলিসি সাপোর্টের প্রয়োজন নেই।

খ. প্রশাসনিক

সহজিকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নকল্পে নির্বাচিত সেবাটি প্রাথমিক অবস্থায় গণপূর্ত অধিদপ্তরের একটি ডিভিশনে পাইলট আকারে বাস্তবায়ন হচ্ছে। এ মর্মে প্রয়োজনীয় সার্কুলার জারি হয়েছে। পাইলট এলাকা আরো বৃদ্ধি করা হয়েছে। পরবর্তীতে কেন্দ্রীয় পর্যায়ে থেকে অফিস আদেশের মাধ্যমে সকল ডিভিশনে এ সংক্রান্ত নির্দেশ জারির ব্যবস্থা করতে হবে।

গ. প্রচার-প্রচারণা

ইতোমধ্যে পাইলট এলাকায় ওরিয়েন্টেশন ও উদ্বুদ্ধকরণ সভা আয়োজন, লিফলেট প্রস্তুতপূর্বক বিতরণ সম্পন্ন হয়েছে।

ঘ. অবকাঠামো

এসপিএস প্রস্তাবনার পাইলটিং বাস্তবায়নের জন্য বিদ্যমান অফিস সরঞ্জাম ব্যবহার করায় ভৌত অবকাঠামোর প্রয়োজন নাই। তবে Online Complaint Management System শীর্ষক একটি সফটওয়্যার সংস্থান করার লক্ষ্যে আইসিটি অবকাঠামোতে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করা হয়েছে।

ঙ. আর্থিক

এসপিএস প্রকল্প বাস্তবায়নে Online Complaint Management System শীর্ষক একটি সফটওয়্যার প্রস্তুত করে গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে সংস্থান করা হয়েছে। এর অনুকূলে প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দের জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

৭.২.১ পাইলট এলাকা নির্ধারণ

মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগ, ঢাকা (একটি ডিভিশন)

৭.২.২ সার্কুলার জারি

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংস্থাপন) কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পক্ষকে নির্দেশনা প্রদান।
(স্মারক নং: ১১৪৩- সশা-১, তারিখ: ১৩/৬/২০১৬)

৭.২.৩ বাস্তবায়ন

- ক) ওরিয়েন্টেশন এবং উদ্বুদ্ধকরণ সভা আয়োজন
- খ) প্রচার-প্রচারণা (লিফলেট প্রস্তুত এবং বিতরণ)
- গ) লজিস্টিক সাপোর্ট সংস্থান

৭.২.৪ মনিটরিং

- ক) মনিটরিং প্রতিবেদন তৈরি
 - খ) ফিল্ড ভিজিট
- সময়সীমা: অক্টোবর ২০১৬ - ডিসেম্বর ২০১৬

৭.২.৫ মূল্যায়ন

- ক) স্টেকহোল্ডার কনসালটেশন
 - খ) মূল্যায়ন প্রতিবেদন এবং সুপারিশমালা প্রণয়ন
 - গ) সুপারিশমালার আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ (পুনরায় সার্কুলার জারি)।
- সময়সীমা: ডিসেম্বর ২০১৬ - জানুয়ারি ২০১৭

৮.১ সাকুলার জারি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
গণপূর্ত অধিদপ্তর

পূর্ত ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।

ফোনঃ ৯৫৬২৭৯৫, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫৬৯১৩

স্মারক নং-১১৪৩-সশা-১

তারিখঃ ১৩/০৬/২০১৬

সাকুলার

বিষয়ঃ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ (SPS) এর আওতায় গণপূর্ত অধিদপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা

বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে নাগরিক সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়নের ধারাবাহিকতায় গণপূর্ত অধিদপ্তর একটি নির্দিষ্ট সেবা (বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ) নির্ধারণ করে সহজিকরণ উদ্যোগের অংশ হিসাবে গবেষণামূলক কার্যক্রম শুরু করেছে। প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের বিভিন্ন অভিজ্ঞ কর্মকর্তাদের মতামত গ্রহণ করে বিশ্লেষণের মাধ্যমে বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিতপূর্বক সুপারিশমালা এবং একটি প্রস্তাবিত পদ্ধতি ম্যাপ প্রণয়ন করা হয়েছে।

উক্ত সুপারিশমালা মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে এবং পাইলট এলাকা হিসাবে ঢাকাস্থ মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগকে নির্বাচন করা হয়েছে।

১.	আবেদনপত্র অফিসে এসে জমা দিতে হবে না, অত্র অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে (www.pwd.gov.bd) অ্যালোটিরা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সংশ্লিষ্ট বিভাগ অ্যালোটিদের মাঝে অভিযোগ দাখিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রচারের ব্যবস্থা করবেন। আবেদনপত্র গৃহীত হলে অভিযোগকারীর মোবাইলে এসএমএস নোটিফিকেশন যাবে / অভিযোগকারী অফিসে এসে রিসিভ কপি নিয়ে যেতে পারবেন।
২.	সংশ্লিষ্ট বিভাগ ওয়েবসাইট / টেলিফোন / মোবাইল / এসএমএস / ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগকারীর সমস্যা / মেরামতের অভিযোগ গ্রহণ এবং রেজিস্টারভুক্ত করবেন।
৩.	এছাড়া সংশ্লিষ্ট পাইলট বিভাগ অভিযোগপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট প্রণয়ন করে বিতরণ করবে, পাশাপাশি প্রাথমিকভাবে সাদা কাগজে লিখিত আবেদনও গ্রহণ করতে পারবে।
৪.	যদিও টেলিফোন অভিযোগ গ্রহণ করা হবে কিন্তু কাজ চলাকালীন সময়ে যে কর্মকর্তা মেরামতস্থল ভিজিট করবেন তিনি একটি ফরম্যাটকৃত আবেদনে অভিযোগকারীর স্বাক্ষর গ্রহণপূর্বক/ সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগ সংগ্রহ করতে পারবেন।
৫.	সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তাগণ তাদের পদবি, কন্টাক্ট নম্বর মেরামতের আওতাধীন সকল কলোনি ও দপ্তরসমূহের নোটিশ বোর্ডে রাখার ব্যবস্থা করবেন এবং লিফলেট আকারে প্রচারের ব্যবস্থা করবেন।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

৬. সাইট দূরে থাকলে হেল্প পয়েন্ট বাড়িয়ে দেওয়ার ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এই ক্ষেত্রে প্রতিটি সাইটের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য একটি মোবাইল নম্বর রাখা যেতে পারে।
৭. রেজিস্টার এবং প্রত্যয়নপত্রের সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট এর ব্যবস্থা করবেন, যেখানে মেরমাত কাজের ধরণ, পরিমাপের উল্লেখ থাকবে।
৮. রেকর্ড / তথ্যপত্র / প্রত্যয়নপত্র গতানুগতিক এবং ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সংরক্ষণের ব্যবস্থা করবেন।
৯. প্রাথমিক অবস্থায় প্রতিমাসে নিষ্পন্নকৃত অভিযোগসমূহের প্রতিবেদন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর (সংস্থাপন) নিকট প্রেরণ করবেন।

এমতাবস্থায়, পাইলটভুক্ত এলাকার সংশ্লিষ্ট সকলকে উপর্যুক্ত নির্দেশসমূহ যথাযথভাবে প্রতিপালন করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

সংযুক্তিঃ (১) sps ডকুমেন্ট ১৫ (পনের) পাতা।

বিতরণঃ নির্বাহী প্রকৌশলী, মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগ, ঢাকা।



(মোঃ নজিবর রহমান)
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংস্থাপন)
গণপূর্ত অধিদপ্তর, ঢাকা।
ফোনঃ ৯৫৬০৯৯৯
Email: se_est@pwd.gov.bd

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ



আপনি জানেন কি?

মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগের আওতাধীন সরকারি বাসভবন ও দপ্তরসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের অভিযোগসমূহ দাখিলের জন্য online সেবা চালু হয়েছে। বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুন cms.pwd.gov.bd

প্রচারে:
নির্বাহী প্রকৌশলী,
মতিঝিল গণপূর্ত বিভাগ, ঢাকা।

The screenshot displays the PWD Complain Management System interface. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, User, User Permission, Designation, District, Quarters, Building, Status, Problem Type, Complain, Report, Circle, and Division. The main content area shows a 'Report' section with filters for Start date (01-12-2016), End date (16-01-2017), Status, Circle, Division, Quarters, and Building. Below the filters is a table of complaints.

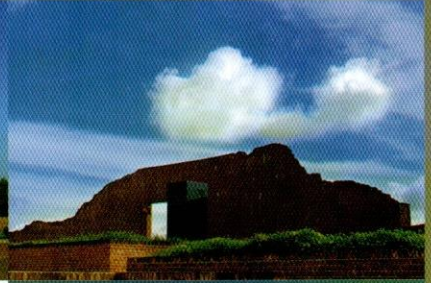
SI	Complainee	Address	Problems	Status	Submit Date	Complete Date	SDE Civil Mobile	SDE E/M Mobile
0117-008	Rifat Zafreen	Building: B-111/D-4, Quarters: Motijheel colony (Ideal Zone.)	sanitary problem	In Progress	16-01-2017	17-01-2017	01882115126	
0117-007	shaila begum	Building: B-5/E-4, Quarters: Motijheel colony (Ideal Zone.)	circuit breaker fails	New	16-01-2017	00-00-0000		
0117-006	shaila begum	Building: B-5/E-4, Quarters: Motijheel colony (Ideal Zone.)	circuit breaker fails	New	16-01-2017	00-00-0000		
0117-004	Most.	Building: B-12/D-2.	windows of bathroom	Complete	08-01-	17-01-	01711158412	

© 2016 Nextech Limited www.nextech.com.bd

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তর ও আবাসিক ভবনসমূহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ



গণপূর্ত অধিদপ্তর



গণপূর্ত অধিদপ্তর

পূর্ত ভবন, সেগুনবাগিচা

ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ।

ই-মেইল : ce@pwd.gov.bd

ফোন: ৮৮০-২-৯৫৬২৭৯৫, ফ্যাক্স: ৮৮০-২-৯৫৬২৯১৩

এম.আই.এস সেল, ই-মেইল: ee_mis@pwd.gov.bd