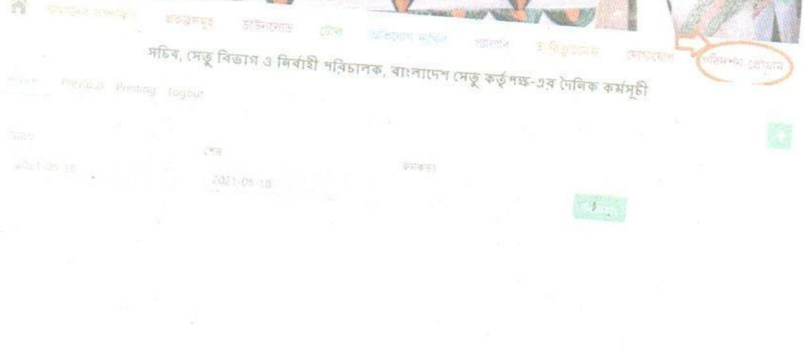
উদ্ভাবন, সেবা সহজিকরণ ও ডিজিটাল সেবা সংক্রান্ত প্রকাশনা

২০২০-২০২১

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ
সেতু বিভাগ
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়

সেতু বিভাগ

জনাব ওবায়দুল কাদের


বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ
সচিব, সেতু বিভাগ ও নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ-এর দৈনিক কর্মসূচী

উদ্ভাবন, সেবা সহজিকরণ ও ডিজিটাল সেবা সংক্রান্ত প্রকাশনা ২০২০-২০২১

সূচিপত্র

ক্রমিক	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১।	বঙ্গবন্ধু সেতুতে ইলেক্ট্রনিক টোল কালেকশন (ETC) চালুকরণ	০১-০২
০২।	দ্রুততম সময়ে মোটর সাইকেলের টোল গ্রহণ	০৩-০৪
০৩।	সেতু ভবনের প্রবেশদ্বারে ফেস রিকগনিশন এন্ড টেম্পারেচার মেজারমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ	০৫
০৪।	সেতু ভবনে বিদ্যুৎ সাশ্রয়ে মোশন ডিটেকশন সেন্সর স্থাপন	০৬
০৫।	বিবিএ গেইট পাস সিস্টেম চালুকরণ	০৭
০৬।	বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট চালুকরণ	০৮
০৭।	সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন কর্মসূচী সফটওয়্যার চালুকরণ	০৯
০৮।	সেতু পারাপারে নাগরিক অভিজ্ঞতা অবহিতকরণ	১০
০৯।	সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের আবেদন প্রক্রিয়া সহজিকরণ	১১
১০।	সেতু বিভাগের ষ্টোরের মালামাল স্বল্প সময়ে বরাদ্দ প্রদান	১২-১৪
১১।	ইনোভেশন শোকেসিং	১৫
১২।	পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্তদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদান সহজিকরণ	১৬-১৯
১৩।	বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	২০
১৪।	বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ই-রিক্রুটমেন্ট সিস্টেম	২০-২১
১৫।	Online Toll Collection System of Bangabandhu Bridge	২২
১৬।	সেতু ভবনে আগত দর্শনার্থীদের অনলাইন মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা	২৩
১৭।	উৎস আয়কর ও ভ্যাট পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র অনলাইনে প্রদান	২৪
১৮।	ইলেকট্রনিক এ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেম (Electronic Access Control System)	২৫
১৯।	শেয়ার ফোল্ডার (Shared Folder)	২৬
২০।	'ইউজ্‌ড পেপার রিসাইক্লিং বক্স	২৬
২১।	অফিস অটোমেশন	২৭
২২।	আইডিয়া বক্স	২৭
২৩।	সেতু ভবনে দিক্ নির্দেশনামূলক এবং তথ্য সংবলিত ডিজিটাল বোর্ড স্থাপন	২৭
২৪।	ডিজিটাল স্ক্রিনের মাধ্যমে বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের কার্যক্রম প্রচার	২৮
২৫।	কিক্-অফ মিটিং	২৯
২৬।	সচেতনতামূলক পোস্টার	৩০

উদ্ভাবন, সেবা সহজিকরণ ও ডিজিটাল সেবা সংক্রান্ত প্রকাশনা ২০২০-২০২১

মুদ্রণকাল
২০ মে ২০২১

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ
সেতু বিভাগ
সেতু ভবন, বনানী, ঢাকা
কর্তৃক প্রকাশিত এবং
সর্বস্বত্ত্ব © সংরক্ষিত

বঙ্গবন্ধু সেতুতে ইলেক্ট্রনিক টোল কালেকশন (ETC) চালুকরণ

বঙ্গবন্ধু সেতুর পূর্ব ও পশ্চিম টোল প্লাজায় গত ১৫ ডিসেম্বর, ২০২০ তারিখে পাইলটিং এর উদ্দেশ্যে ১টি করে ফাস্ট ট্র্যাক Electronic Toll Collection (ETC) লেন চালু করা হয়। পরবর্তীতে ১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২১ তারিখে এ পদ্ধতিটি বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ডিজিটাল সেবা হিসেবে গৃহীত হয় এবং চূড়ান্তভাবে চালু করা হয়। বর্তমানে সেতুর উভয় প্রান্তে ৭টি করে মোট ১৪টি টোল কালেকশন বুথ রয়েছে। প্রতিদিন গড়ে ১৬-১৭ হাজার যানবাহন এ সেতু ব্যবহার করে থাকে। এ যানবাহনের পরিমাণ প্রতিবছর গড়ে ৮-১০% বৃদ্ধি পায়। প্রতিদিন গড়ে ১ কোটি ৬০ লাখ টাকা টোল আদায় হয়ে থাকে। এত বিপুল সংখ্যক গাড়ি হতে টোল আদায় করতে গিয়ে কোনো কোনো লেনে প্রায়ই ৩-৪টি গাড়ির লাইন তৈরী হয়ে যায়। এছাড়া ঈদে বা বিভিন্ন উৎসবে গাড়ির সংখ্যা যখন ৫০ হাজার ছাড়িয়ে যায় তখন লেনে গাড়ির লাইন অনেক দীর্ঘ হয়ে যায়। ফাস্ট ট্র্যাক লেন ব্যবহার করে টোল প্লাজায় স্বয়ংক্রিয়ভাবে গাড়ি পারাপার করা সম্ভব হচ্ছে। ডাচ্-বাংলা ব্যাংক লিঃ এর নেক্সাস-পে অথবা রকেট একাউন্ট এর টোল কার্ড ব্যবহার করে উক্ত সুবিধাটি পাওয়া যায়। সুবিধাটি পেতে গাড়ির নম্বরটি টোল কার্ডের সাথে ডাচ-বাংলা ব্যাংক এর যেকোন শাখা, ফাস্ট ট্র্যাক বা নেক্সাস-পে থেকে রেজিস্ট্রেশন করে টোল কার্ডের প্রয়োজনীয় ব্যালেন্স নিশ্চিত করা হয়। আর সহজেই ব্যবহারকারীর গাড়িতে বিদ্যমান সচল ও কার্যকর Radio-Frequency Identification (RFID) ট্যাগের মাধ্যমে টোল প্রদান করা যায়। নগদ টাকা প্রদানের জন্য কাউকে টোল প্লাজায় এক মুহূর্তও অপেক্ষা করতে হয় না; অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ও বাধাহীনভাবে ফাস্ট ট্র্যাক লেন ব্যবহার করে যানবাহনসমূহ টোল প্লাজা অতিক্রম করতে পারে।

ডিজিটাল সেবা চালুকরণ

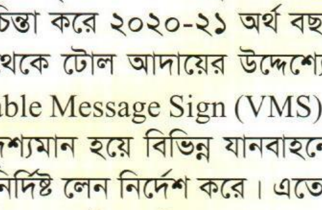
ডিজিটাল সেবা চালুর পূর্বে	ডিজিটাল সেবা চালুর পরে
১। টোল প্লাজায় যানবাহন আগমন। ২। নির্দিষ্ট লেনে লাইন অনুসারে দাঁড়ানো। ৩। টোল বুথে পৌছানোর পর টোল কালেক্টর কর্তৃক গাড়ির রেজিস্ট্রেশন নম্বর টাইপ করে বিআরটিএ এর ডাটাবেসের মাধ্যমে গাড়ির শ্রেণী সম্পর্কে অবগত হওয়া। ৪। গাড়ির চালককে উক্ত টোল মৌখিকভাবে অবগত করা। ৫। টোল কালেক্টর কর্তৃক প্রয়োজনীয় তথ্য সিস্টেমে প্রদান। ৬। সকল তথ্য সঠিক হলে নির্ধারিত টোল গ্রহণ, রশিদ প্রদান ও টোল ব্যরিয়ার অবমুক্তকরণ। ৭। টোল বুথ পার হওয়া।	১। টোল প্লাজায় যানবাহন আগমন। ২। গাড়ির উইন্ডশিল্ডে বসানো বিআরটিএ'র ট্যাগ Radio-Frequency Identification (RFID) রিডারের মাধ্যমে রিড করে গাড়ির শ্রেণী স্বয়ংক্রিয়ভাবে নির্ধারণ এবং সেই অনুসারে নির্ধারিত টোল সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্ট থেকে কর্তন। কর্তনকৃত টোলের কনফার্মেশন বার্তা বুথে থাকা অপারেটর ও গাড়ির রেজিস্ট্রেশন নাম্বারের সাথে প্রদত্ত মোবাইল নাম্বারে আগমন। ৩। টোল ব্যরিয়ার উত্তোলন। ৪। টোল বুথ পার হওয়া।

তুলনামূলক বিশ্লেষণ

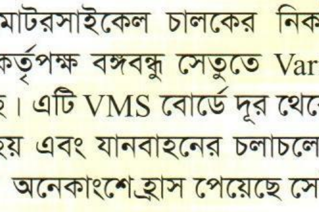
	পূর্বের সেবা-পদ্ধতির ক্ষেত্রে	বর্তমান সেবা-পদ্ধতির ক্ষেত্রে
সময় (দিন/ঘন্টা/সেকেন্ড)	২০ সেকেন্ড	০৮ সেকেন্ড
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	নির্ধারিত হারে	নির্ধারিত হারে
যাতায়াত	ধীর গতিতে	দ্রুত গতিতে
ধাপ	৮	৬
জনবল	১ জন	১ জন
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই

দ্রুততম সময়ে মোটর সাইকেলের টোল গ্রহণ

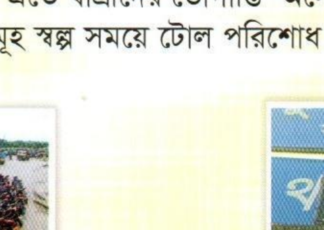
বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের আওতাধীন বঙ্গবন্ধু সেতু একটি রাষ্ট্রীয় গুরুত্বপূর্ণ স্থাপনা এবং উত্তরবঙ্গের ১৬টি জেলার প্রবেশদ্বার। প্রতিদিন গড়ে ১৬০০০-১৭০০০ যানবাহন এ সেতু পার হয় যার মধ্যে ৫-১০ শতাংশ থাকে মোটরসাইকেল। বিভিন্ন উৎসবকালীন এ হার অনেক গুণ বেড়ে যায়। সম্প্রতি ঈদ-উল-ফিতর (২০২১) এর আগের দিন ৫২,৭৫৩ (বাহান্ন হাজার সাতশত তেপ্পান্ন) টি যানবাহন এ সেতু অতিক্রম করেছে। তন্মধ্যে মোটর সাইকেলের সংখ্যা প্রায় ২৫% (১৩,৫৫৭টি)। মোটর সাইকেল চালকগণ পূর্ব থেকে সেতুর টোল হার জানা থাকলে স্বল্পতম সময়ে টোল প্রদান করতে পারে। বেশিরভাগ মোটর সাইকেল চালকগণ পূর্ব থেকে সেতুর টোল হার সম্পর্কে অবগত না হওয়ায় মোটরসাইকেল চালকগণ টোলের হার এর বিষয়ে টোল কালেক্টর কর্তৃক মৌখিক-ভাবে অবহিত করার প্রয়োজন হয় ফলে সময়ের অপচয় হয়। এছাড়া নির্ধারিত টোলের অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করলে তা মোটরসাইকেল চালকগণকে ফেরত প্রদান করতে হয় যার ফলে ইতোমধ্যে অপেক্ষমান মোটরসাইকেলের লাইন দীর্ঘ হয়ে গোলচত্বর এলাকা ছাড়িয়ে যায় এবং অন্যান্য গাড়ি টোল বুথে পৌঁছানোর ক্ষেত্রে বাধা সৃষ্টি করে। উদ্ভূত পরিস্থিতি সুষ্ঠুভাবে সমাধান ও যাত্রীদের ভোগান্তির কথা চিন্তা করে ২০২০-২১ অর্থ বছরে দ্রুততম সময় মোটরসাইকেল চালকের নিকট থেকে টোল আদায়ের উদ্দেশ্যে বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ বঙ্গবন্ধু সেতুতে Variable Message Sign (VMS) সার্ভিস চালু করেছে। এটি VMS বোর্ডে দূর থেকে দৃশ্যমান হয়ে বিভিন্ন যানবাহনের ভাড়া প্রদর্শিত হয় এবং যানবাহনের চলাচলের নির্দিষ্ট লেন নির্দেশ করে। এতে যাত্রীদের ভোগান্তি অনেকাংশে হ্রাস পেয়েছে সেই সাথে মোটর সাইকেল সমূহ স্বল্প সময়ে টোল পরিশোধ করে সেতু পারাপার হতে সক্ষম হচ্ছে।



চিত্র: VMS সার্ভিস চালুর পূর্বে এলোমেলো অবস্থা



চিত্র: VMS বোর্ড



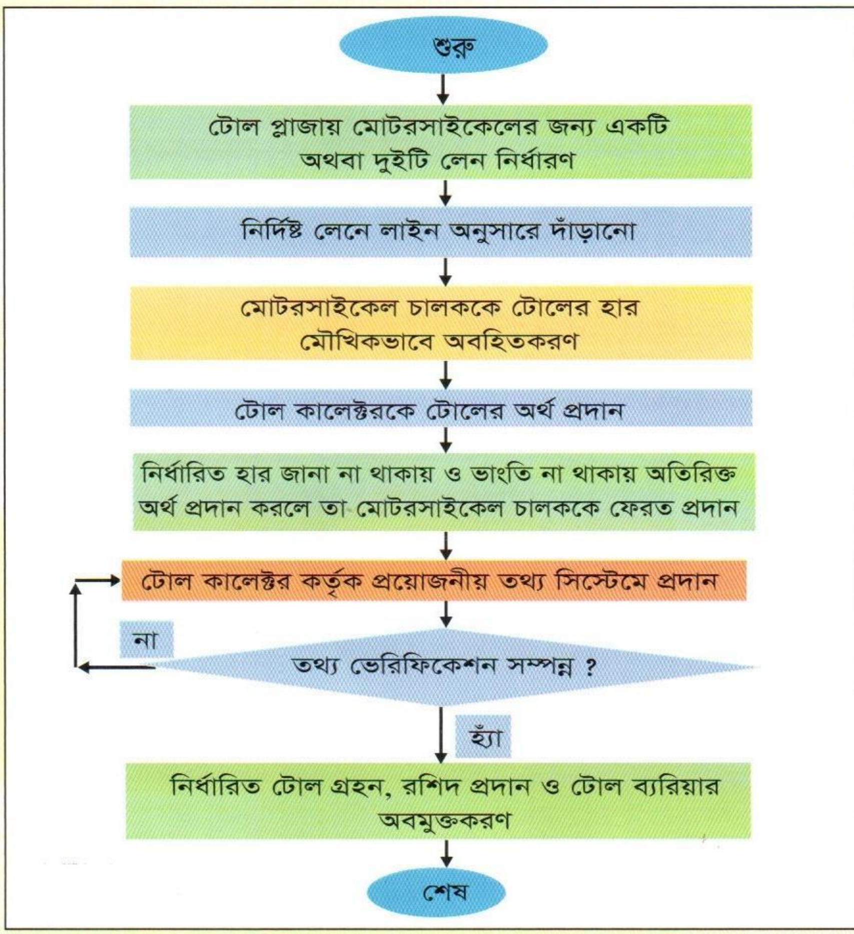
চিত্র: VMS সার্ভিস চালুর পরে সুশৃঙ্খল অবস্থা

তুলনামূলক বিশ্লেষণ

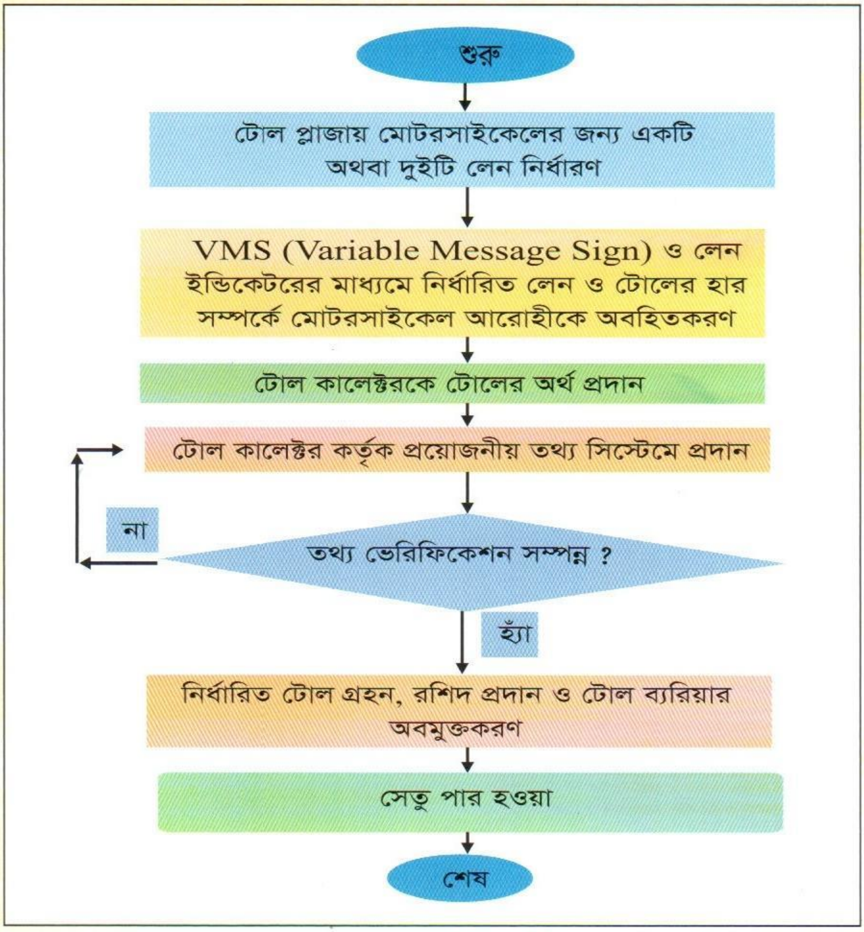
	পূর্বের সেবা-পদ্ধতির ক্ষেত্রে	বর্তমান সেবা-পদ্ধতির ক্ষেত্রে
সময় (দিন/ঘন্টা/সেকেন্ড)	৩০ সেকেন্ড	১৮ সেকেন্ড
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	নির্ধারিত হারে	নির্ধারিত হারে
যাতায়াত	এলোমেলো	সুশৃঙ্খল
ধাপ	৮	৬
জনবল	৪ জন	২ জন
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই

মোটর সাইকেলের টোল কালেকশন

বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



প্রস্তাবিত সেবা পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



সেতু ভবনের প্রবেশদ্বারে ফেস রিকগনিশন এন্ড টেম্পারেচার মেজারমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ

COVID-19 মহামারি মোকাবেলায় মাস্ক পরিধান ও সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখা অত্যাবশ্যক। সেতু ভবনে আগত কর্মকর্তা-কর্মচারী ও দর্শনার্থীদের দেহের তাপমাত্রা পরিমাপও জরুরী। সেতু ভবনে ইতোপূর্বে ব্যবহৃত বায়োমেট্রিক অ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেমটিতে আঙুলের ছাপ ও ৩ ইঞ্চি দূর হতে কার্ডের মাধ্যমে উপস্থিতি গ্রহণ করা হতো যাতে সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখা সম্ভব হতো না। এক্ষেত্রে স্পর্শবিহীন অ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেম অত্যন্ত সহায়ক।

এমতাবস্থায়, অফিসের স্বাভাবিক কাজকর্ম ও নিয়মকানুন চালু রাখার জন্য প্রথমবারের মতো সেতু ভবনের প্রবেশদ্বারে অ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেম উইথ ফেইস রিকগনিশন ও টেম্পারেচার মেজারমেন্ট সিস্টেম চালু করা হয়। এই সিস্টেমে ২-৩ ফুট দূরত্ব বজায় রেখে চেহারা চিহ্নিত করনের মাধ্যমে উপস্থিতি গ্রহণ করা সম্ভব হয় ও স্বয়ংক্রিয়ভাবে দরজা খুলে যায়।। মাস্ক পরিধান না করলে সিস্টেমটি সতর্কীকরণ বার্তাসহ সংকেত প্রদান করে ও দরজা বন্ধ অবস্থায় থাকে। এছাড়া এতে দেহের তাপমাত্রা পরিমাপের সুযোগ রয়েছে। এছাড়া শরীরের তাপমাত্রা ৩৭ ডিগ্রি সেলসিয়াস অতিক্রম করলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সতর্কবার্তা বেজে উঠবে ও দরজা উন্মুক্ত হবে না। এতে স্বাস্থ্য সচেতনতা ও ব্যক্তিগত সুরক্ষা তথা সামগ্রিক অফিসের সুরক্ষা বৃদ্ধি পেয়েছে এবং কোভিড সংক্রমণের ঝুঁকি হ্রাস পেয়েছে।

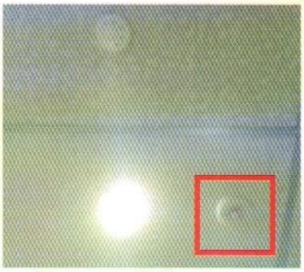
চিত্র: পূর্বের পদ্ধতি

চিত্র: বর্তমান পদ্ধতি

সেতু ভবনে বিদ্যুৎ সাশ্রয়ে মোশন ডিটেকশন সেন্সর স্থাপন

বিদ্যুৎ ব্যয় সাশ্রয়ের লক্ষ্যে সেতু ভবনে Motion Detection Sensor স্থাপন করা হয়েছে। সেতু ভবনে প্রতিদিন লাইট সিস্টেম ব্যবহার করে অফিস চালনা করতে হয়। অফিসে ম্যানুয়াল পদ্ধতি ব্যবহার করে লাইট সিস্টেম অন-অফ করার প্রয়োজন হয়। ব্যস্ততা অথবা ভুলে অনেক সময় লাইট অন করেই অনেকে অফিস কক্ষ ত্যাগ করতে পারেন। ফলে মাস শেষে অত্যধিক বিদ্যুৎ বিল আসে। Motion Detection Sensor স্থাপন করার পূর্বে সেতু ভবনে জানুয়ারি/২০২১ মাসে বিদ্যুৎ বিল ৮,৯৪,৭৬৩ টাকা হয়। উক্ত সিস্টেম স্থাপনের পরে ফেরুয়ারি/২০২১ মাসে বিদ্যুৎ বিল ৫,৮৬,৪০৪ টাকা হয়। ফলে বিদ্যুৎ বিলের সাশ্রয় আনুমানিক ৩৫%। অপ্রয়োজনীয় বিদ্যুতের অপচয় রোধে Motion Detection Sensor গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

ক্রমিক	মাসের নাম	বিদ্যুৎ বিলের পরিমাণ
০১।	নভেম্বর ২০২০	৯,৩৯,৫০১/-
০২।	ডিসেম্বর ২০২০	৫,৮৬,৪০৪/-
০৩।	জানুয়ারি ২০২১	৫,৮৬,৪০৪/-
০৪।	ফেব্রুয়ারি ২০২১	৫,৩৪,৬৮১/-
০৫।	মার্চ ২০২১	৮,৮৫,০১৯/-(ভবনের ৬ষ্ঠ তলা থেকে ১২ তলা পর্যন্ত সম্প্রসারিত অংশসহ)
০৬।	এপ্রিল ২০২১	৭,১৫,৭১২/-(ভবনের ৬ষ্ঠ তলা থেকে ১২ তলা পর্যন্ত সম্প্রসারিত অংশসহ)



চিত্র: মোশন ডিটেকশন সেন্সর

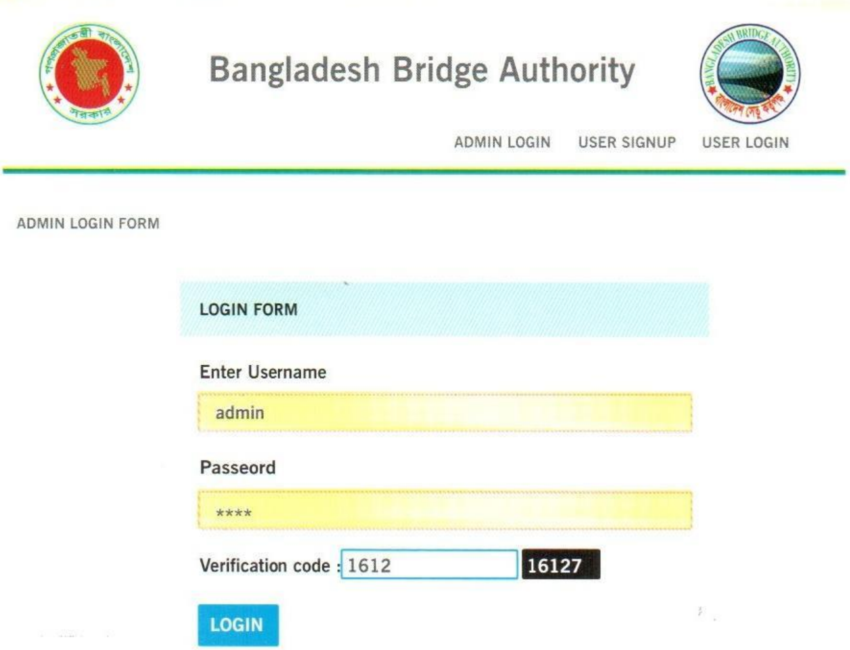
বিবিএ গেইট পাস সিস্টেম

সেতু ভবনে কর্মকর্তাদের নিকট আগত দর্শনার্থীদের অতিসহজে অনুমতি প্রদান এর জন্য ২০২০-২১ অর্থবছরের উদ্ভাবনী উদ্যোগ হিসেবে বিবিএ গেইট পাস সিস্টেম সফটওয়্যারটি চালু করা হয়েছে। বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ উদীয়মান ও দ্রুত বর্ধমান একটি প্রতিষ্ঠান। সেতু ভবনে সেতু বিভাগ, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ এবং এর আওতাধীন পদ্মা বহুমূখী সেতু নির্মাণ প্রকল্প, কর্ণফুলী টানেল প্রকল্প সহ দেশের ৬টি বৃহৎ প্রকল্প অফিস অবস্থিত। এই ভবনে প্রায় চার শতাধিক কর্মকর্তার নিকট দৈনিক অনেক সরকারি এবং বেসরকারি দপ্তর থেকে দর্শনার্থী আসেন যাদের নির্ভুল এবং দ্রুততম সময়ে সনাক্ত করে ভবনে প্রবেশ সহজ করতে সফটওয়্যারটি ব্যবহার করা হচ্ছে। সফটওয়্যারটি ওয়েবসাইটে সংযোজিত থাকায় পৃথক কোন সফটওয়্যার বা প্লাগ-ইন ইনস্টলের প্রয়োজন হয়না। সফটওয়্যারটি ব্যবহার করে অপ্রত্যাশিত দর্শনার্থীদের প্রবেশ নিয়ন্ত্রণ করা যায়। কর্মকর্তাদের কাছে আগত দর্শনার্থীদের সম্পর্কে পূর্ব হতে অবগত হওয়ায় দর্শনার্থীদের অপেক্ষা করতে হয় না কিংবা দেখা না করে ফেরত যেতে হয়না যার ফলে সময়ের অপচয় হয় না। এই অনলাইন সফটওয়্যারটিতে সব ডাটা রেকর্ড থাকায় কোন অবাঞ্ছিত ঘটনা খুব সহজেই ট্র্যাক করা যায়।

চিত্র: বিবিএ গেইট পাস সিস্টেম

বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের দাপ্তরিক কাজে ব্যবহৃত সকল প্রয়োজনীয় সামগ্রী (যেমনঃ স্টেশনারি, গ্রোসারি, আইসিটি সংক্রান্ত যন্ত্রাংশ ইত্যাদি) বিবিএ স্টোর হতে প্রদান করা হয়ে থাকে। প্রথাগত স্টোর ম্যানেজমেন্ট অত্যন্ত সময় সাপেক্ষ। বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার ব্যবহার করে স্টোর ম্যানেজ করা অনেক সহজ এবং সময় সাশ্রয়ী। অনলাইন ও ক্লাউড ভিত্তিক হওয়ায় এটি অধিক নিরাপদ এবং ফ্লেক্সিবল। এই পদ্ধতিতে সেবাগ্রহিতার শুধুমাত্র একবার অনলাইন রেজিস্ট্রেশন এর মাধ্যমে লগইন করে চাহিদা প্রদান করতে পারে। দায়িত্বপ্রাপ্ত অ্যাডমিন সফটওয়্যারের মাধ্যমে স্টোরে মজুদ থাকা সাপেক্ষে যাচাই বাছাই শেষে বরাদ্দ প্রদান করে। স্টোর হতে মালামাল বরাদ্দ হওয়ার সাথে সাথে স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হয়ে যাবে। কোনো পণ্য স্টোরে নির্দিষ্ট পরিমাণের চেয়ে কম মজুদ থাকলে অটো অ্যালার্ম অ্যাডমিন-এর কাছে চলে যাবে। ফলে উক্ত পণ্যটি পুনরায় মজুদকরণ সহজ হবে। এভাবে ২০২০-২১ অর্থবছরে গৃহীত বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট উদ্যোগটি অফিস অটোমেশনের অংশ হিসেবে গ্রহণযোগ্যতা পেয়েছে।



চিত্র: বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম

সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন কর্মসূচী সফটওয়্যার

ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার প্রত্যয়ে তথ্যসেবা সহজিকরণ এর লক্ষ্যে বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ চালু করেছে সফটওয়্যার এর মাধ্যমে সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন কর্মসূচি ওয়েবসাইটে প্রদর্শন। পূর্বে কর্মসূচি তৈরি হলেও বাহির থেকে দেখা সম্ভব ছিল না কিন্তু সেবাটি চালু হওয়ার ফলে বাহির থেকে জনগণ এখন সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন যেকোন স্থান থেকে কর্মসূচি দেখতে পারেন। বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষে প্রতিদিন বিভিন্ন সরকারি,আধা সরকারি,বেসরকারি প্রতিষ্ঠান থেকে বিভিন্ন লোকজন নির্বাহী পরিচালকের সাথে সাক্ষাত করতে আসেন। পূর্বে অতিথিগণকে অনেক সময় অপেক্ষা করতে হত, বর্তমানে এই সফটওয়্যারটি চালু হওয়ার ফলে অতিথিগণ কার্যসূচি দেখে আসতে পারেন ফলে তাদের আর অপেক্ষা করতে হয় না। সচিব মহোদয়ের দপ্তরে খুব সহজে কর্মসূচি ঠিক করা যাচ্ছে।পূর্বে একাধিক কর্মসূচি একসাথে হয়ে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকত কিন্তু বর্তমানে ওভারলেপিং এর সম্ভাবনা নেই। এটি ২০২০-২১ অর্থ বছরের চালুকৃত উদ্ভবনী উদ্যোগের একটি

চিত্রঃ সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন কর্মসূচি

সেতু পারাপারে নাগরিক অভিজ্ঞতা

সেতু বিভাগের বার্ষিক উদ্ভাবন পরিকল্পনা ২০২০-২১ অনুসারে একটি ডিজিটাল সেবা চালু করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। বর্তমান সময়ে গুগল ফর্মের মাধ্যমে সম্পূর্ণ বিনা খরচে নাগরিকদের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা যায়। ডিজিটাল সেবার মাধ্যমে অত্যন্ত কম সময়ে নিখুঁতভাবে নাগরিকদের ফিডব্যাক সংগ্রহ করা যায়। ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে যে কোনো ডিজিটাল সেবার সূচনা করা সম্ভব নাগরিকদের জন্য।সেই প্রেক্ষাপটে, সেতু বিভাগের আওতাধীন বিভিন্ন সেতু (বঙ্গবন্ধু, মুক্তারপুর) পারাপারে নাগরিকদের অভিজ্ঞতার তথ্য সংগ্রহ করার জন্য ডিজিটাল সেবাটি প্রণয়ন করা হয়।একজন নাগরিক নিজের কিছু ব্যক্তিগত তথ্য আমাদেরকে জানিয়ে (নাম, ফোন, ইমেইল, পেশা) নিজের অভিজ্ঞতা এইখানে শেয়ার করতে পারেন। সেতু বিভাগ প্রয়োজনীয় তথ্যের উপর ভিত্তি করে নাগরিকদেরকে ফিডব্যাক প্রদান করে থাকে।সেতু পারাপারের সময় যানবাহনের টোল সম্পর্কিত কোন অভিযোগ থাকলে সেটার সমাধান দিয়ে থাকে। সেতু/ সেতুর রাস্তায় কোন সমস্যা সম্পর্কে জানলে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে। মাল সরানো সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে সমাধান দিয়ে থাকে।সেতু বিভাগের আওতাধীন বিভিন্ন সেতু (পদ্মা, বঙ্গবন্ধু, মুক্তারপুর) সম্পর্কে কোন প্রশ্ন/ মতামত/ পরামর্শ থাকলে সেটা নিয়ে ফিডব্যাক প্রদান/ প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে। বাংলাদেশের একজন নাগরিক হিসাবে সেতু বিভাগের আওতাধীন বিভিন্ন সেতু পারাপারে অভিজ্ঞতা ও মতামত , সমস্যা সমাধানের জন্য ডিজিটাল সেবাটি নির্বাচন করা হয়।

চিত্র: সেতু পারাপারে নাগরিক অভিজ্ঞতা

সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের আবেদন প্রক্রিয়া সহজিকরণ

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ ২০১৯-২০ অর্থ বছরে সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের জন্য আবেদন প্রক্রিয়া সহজিকরণ করে। পূর্বে কোন সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শন করতে অফিসে এসে আবেদন করতে হতো। আবেদন প্রক্রিয়া যাচাই-বাছাই করতে ৩-৪ দিন সময় লাগত। বর্তমানে সেতু বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে আবেদনপত্র ডাউনলোড করে ই-মেইলের মাধ্যমে জমা প্রদান করা যায় এতে যেমন অফিসে আসার প্রয়োজন হয় না তেমন সময় ও অর্থ খরচ কমে যায়।

আমাদের সম্পর্কিত | প্রকল্পসমূহ | সংস্থাসমূহ | গ্যালারী | যোগাযোগ | আইন ও বিধি | অভিযোগ দাখিল | ই-রিক্রুটমেন্ট | পরিদর্শন/প্রোগ্রাম | সেতু পারাপারে নাগরিক অভিজ্ঞতা

Text size A A A Color C C C C

সেবা সহজিকরণ

ক্রমিক	শিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১২	সেতু বিভাগের সহজিকৃত সেবার বর্ণনা	01-01-1970	
১১	সেতু ভবনের প্রবেশ দ্বারে কেইস রিকগনিশন ও টেম্পারেচার মেজারমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ (২০২০২১)	25-02-2021	
১০	স্টোরের মালামাল স্বল্প সময়ে বরাদ্দ প্রদান	25-02-2021	
৯	সেবা সহজীকরণের তালিকা (২০২০-২১)	03-11-2020	
৮	ষ্টোরের মালামাল স্বল্প সময়ে বরাদ্দ প্রদান সংক্রান্ত সহজীকরণ (২০২০-২০২১)	14-10-2020	
৭	সেবা সহজিকরণ (২০২০-২১) অর্থবছরের পাইলটিং বাস্তবায়নের অফিস আদেশ	15-10-2020	
৬	সহজীকৃত সেবার নাম	30-06-2020	
৫	সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফর্ম	15-10-2019	

সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফর্ম

আবেদনকারীর নাম:

প্রতিষ্ঠানের নাম (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে):

ভ্রমনকারী ব্যাক্তির সংখ্যা:

ভ্রমণের উদ্দেশ্য:

ভ্রমণ শুরুর সময়:

ভ্রমণ শেষের সময়:

যোগাযোগের ঠিকানা:

মোবাইল নম্বর :

ইমেইল:

বিকল্প মোবাইল নম্বর:

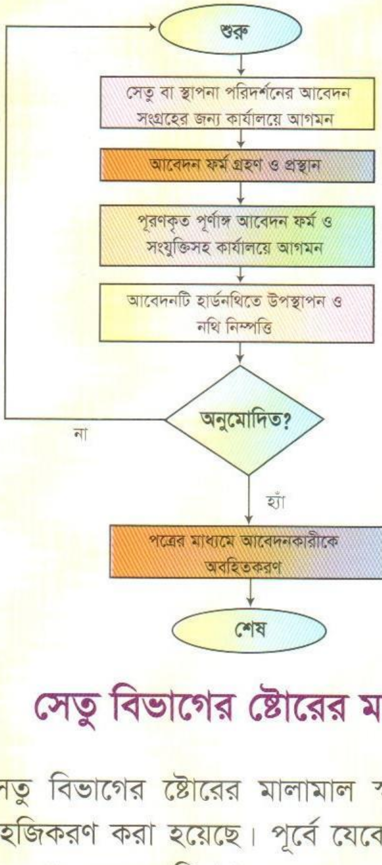
বিকল্প ই-মেইল এড্রেস:

বিশেষ অনুরোধ (যদি থাকে):

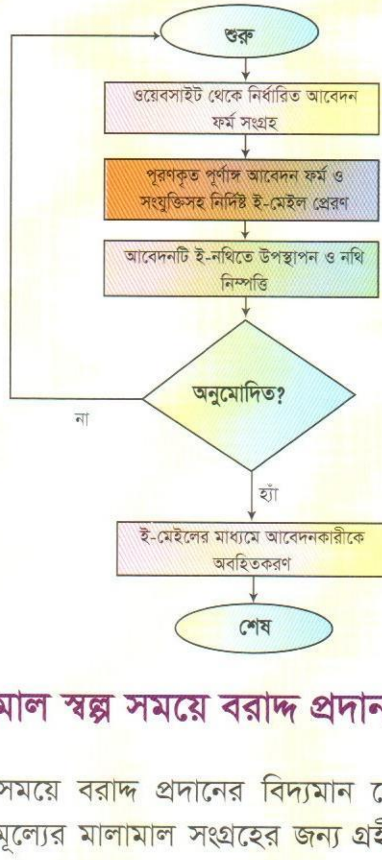
[বি: দ্র: ভ্রমণকারী ব্যাক্তিগণের নামের তালিকা, মোবাইল নম্বর (যদি থাকে) ও জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মসনদের সত্যায়িত কপি আবেদনের সাথে অবশ্যই সংযুক্ত করতে হবে; অন্যথায় আবেদন অসম্পূর্ণ বলে বিবেচিত হবে]

সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের জন্য প্রসেস ম্যাপ

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ



প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

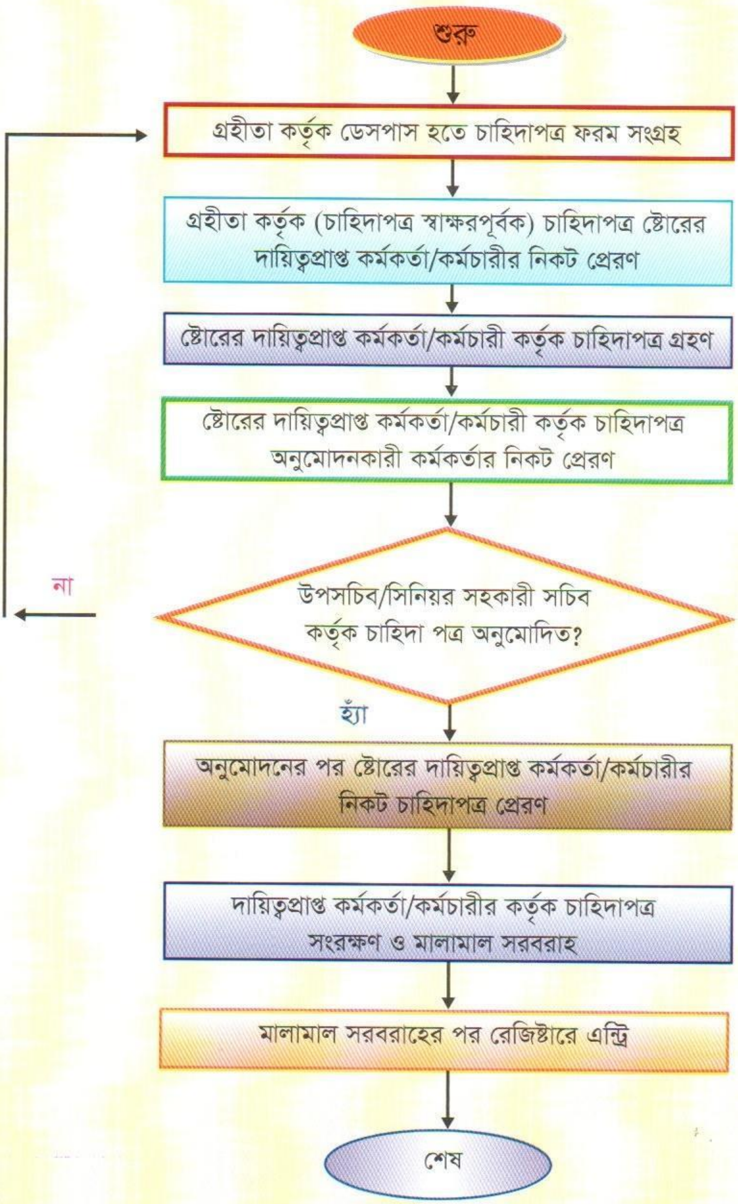


সেতু বিভাগের ষ্টোরের মালামাল স্বল্প সময়ে বরাদ্দ প্রদান

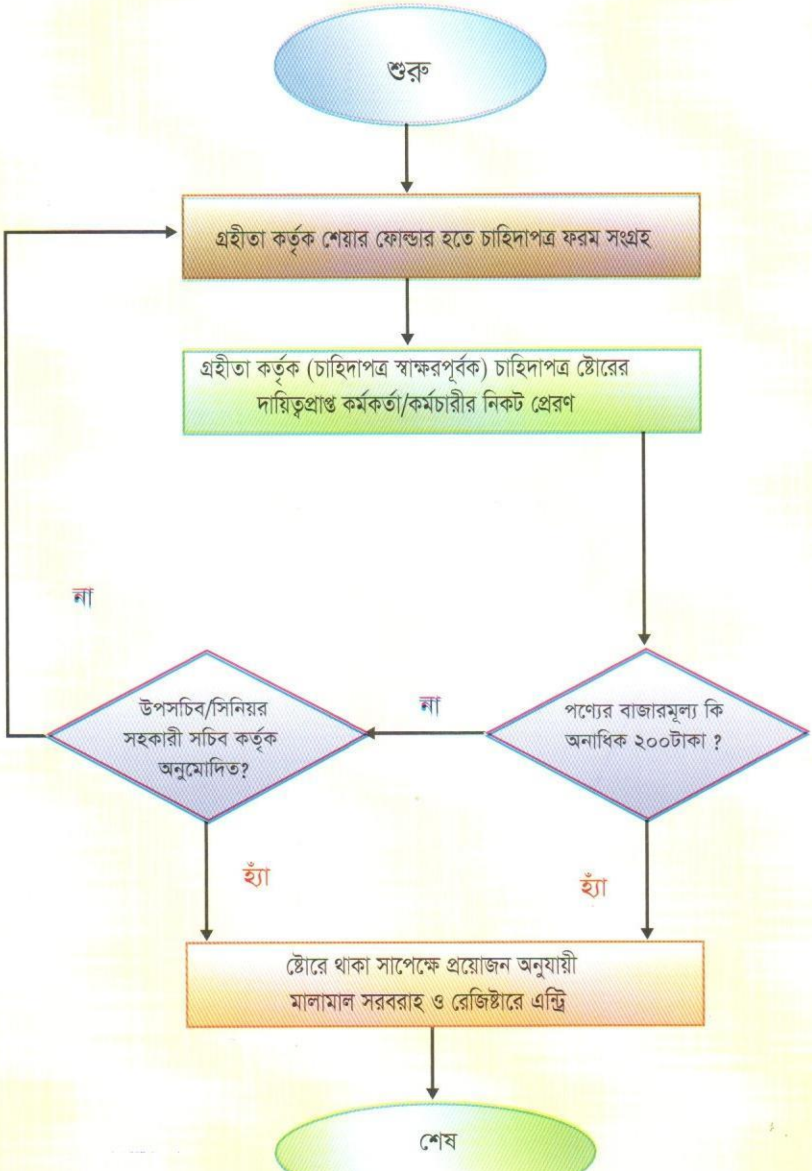
সেতু বিভাগের ষ্টোরের মালামাল স্বল্প সময়ে বরাদ্দ প্রদানের বিদ্যমান সেবা সহজিকরণ করা হয়েছে। পূর্বে যেকোন মূল্যের মালামাল সংগ্রহের জন্য গ্রহীতা ডেসপাস হতে চাহিদাপত্র ফরম সংগ্রহ করে তা পূরণ করে জমা প্রদান করে। পূরণকৃত চাহিদাপত্র জমা প্রদান করলে তা একজন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা চাহিদাপত্র অনুমোদন করেন। তারপর স্টোর অফিসার সেই মালামাল সরবরাহ করেন এবং রেজিস্টারে এন্ট্রি করেন। এতে করে যেকোন মূল্যের পণ্যের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা এর কাছে বারবার যেতে হয়। নতুন চালুকৃত সেবা সহজিকরণে ২০০ টাকা মূল্যের পণ্যের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা এর কাছে যেতে হবে না বরং পণ্যে সরবরাহের পরে তা রেজিস্টারে এন্ট্রি করে পরবর্তী সময়ে বাল্ক আকারে অনুমোদন নেয়া হয়। এতে করে পণ্যের দ্রুত হয় সেই সাথে সময়ের অপচয় ও ভোগান্তি হ্রাস পায়।

সেতু বিভাগের ষ্টোরের মালামাল বরাদ্দের প্রসেস ম্যাপ

বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

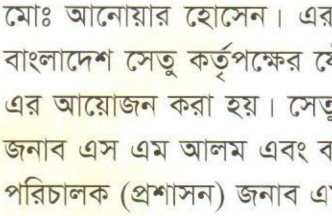


প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

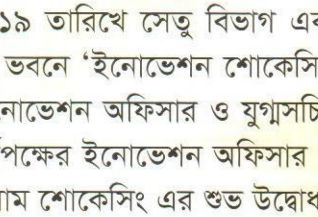


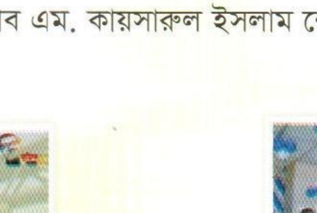
অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং

উদ্ভাবনী দক্ষতাকে কাজে লাগিয়ে সহজ ও দ্রুত মানসম্পন্ন জনবান্ধব নাগরিক সেবা প্রদানে সেতু বিভাগ ও বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ দৃঢ় প্রতিজ্ঞ। ১১ মে ২০২১ তারিখে সেতু বিভাগ এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের যৌথ উদ্যোগে "অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং" এর আয়োজন করা হয়। উক্ত "অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং" এর উদ্বোধন করেন জনাব মোহাম্মদ বেলায়েত হোসেন, সচিব, সেতু বিভাগ ও নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ। সেতু বিভাগের চিফ ইনোভেশন অফিসার ও যুগ্মসচিব জনাব রশিদুল হাসান এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ইনোভেশন অফিসার ও পরিচালক (প্রশাসন) জনাব মোঃ রেজাউল হায়দার উক্ত শোকেসিং এ যুক্ত ছিলেন। বিশেষ অতিথি হিসেবে শোকেসিং এ ছিলেন ড. মোঃ আব্দুল মান্নান (পিএএ), অতিরিক্ত সচিব ও প্রকল্প পরিচালক, এটুআই প্রকল্প। আরও যুক্ত ছিলেন জনাব লুবনা সিদ্দিকী, উপসচিব, ই-গভর্নেন্স-২ অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ। ২০২০-২১ অর্থ বছরের ইনোভেশন শোকেসিং এর সভাপতির দায়িত্ব পালন করেন সেতু বিভাগের অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন) জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন। এর পূর্বে ০৬ মে ২০১৯ তারিখে সেতু বিভাগ এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের যৌথ উদ্যোগে সেতু ভবনে 'ইনোভেশন শোকেসিং' এর আয়োজন করা হয়। সেতু বিভাগের চিফ ইনোভেশন অফিসার ও যুগ্মসচিব জনাব এস এম আলম এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ইনোভেশন অফিসার ও পরিচালক (প্রশাসন) জনাব এম. কায়সারুল ইসলাম শোকেসিং এর শুভ উদ্বোধন করেন।



চিত্র: ২০২০-২১ অর্থ বছরে অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং


চিত্র: ২০১৮-১৯ অর্থ বছরে ইনোভেশন শোকেসিং


চিত্র: অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং

২০২০-২১ অর্থ বছরের অনলাইন ইনোভেশন শোকেসিং-এ সেতু বিভাগ এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের বিভিন্ন ইনোভেশন উপস্থাপন করা হয়। এর মধ্যে রয়েছে বঙ্গবন্ধু সেতুতে ইলেক্ট্রনিক টোল কালেকশন (ETC) চালুকরণ, দ্রুততম সময়ে মোটর সাইকেলের টোল গ্রহণ, সেতু ভবনের প্রবেশদ্বারে ফেস রিকগনিশন এন্ড টেম্পারেচার মেজারমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ, বিবিএ গেইট পাস সিস্টেম, সেতু ভবনে বিদ্যুৎ সাশ্রয়ে মোশন ডিটেকশন সেন্সর স্থাপন, বিবিএ ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট, সচিব/নির্বাহী পরিচালকের দৈনন্দিন কর্মসূচী সফটওয়্যার, সেতু পারাপারে নাগরিক অভিজ্ঞতা অবহিতকরণ। এছাড়াও সেতু বিভাগ ও বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহিত বিগত অর্থ বছরের কয়েকটি সফল ইনোভেশন উদ্যোগের বিষয়েও উপস্থাপিত হয়। এগুলোর মধ্যে বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ই-রিক্রুটমেন্ট, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের অভিযোগ ব্যবস্থা অন্যতম। এক্সিবিটরগণ এ সকল উদ্ভাবন উৎসুক দর্শকদের নিকট উপস্থাপন ও ব্যাখ্যা করেন।

পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্তদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদান

পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পের ভূমি অধিগ্রহণে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা (অনুদান) প্রদান সেবাটি ২০১৭-১৮ অর্থবছরে সহজিকরণ করা হয়।

অধিগ্রহণের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিকে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের মাধ্যমে আইনানুগ ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়। এছাড়া, পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পের Resettlement Action Plan (RAP)-এর আওতায় অতিরিক্ত নগদ সহায়তা (additional grant) প্রদান করা হয়। অধিগ্রহণের ক্ষতিপূরণ পাওয়ার পর ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা পাওয়ার জন্য ১০টি ডকুমেন্টসহ সশরীরে সাইট অফিসে উপস্থিত হয়ে আবেদন করতে হয়। পরবর্তীতে আবেদনের ক্রম অনুযায়ী রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা, ন্যূনতম ১৫টি আবেদন সংগ্রহ করা, আইনানুগ নগদ ক্ষতিপূরণ (cash compensation by law CCL) গ্রহণের সনদ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে জমা হওয়া এবং সত্যায়ন প্রক্রিয়া শেষে ক্ষতিগ্রস্তদের সংশ্লিষ্ট সাইট অফিস থেকে অতিরিক্ত নগদ সহায়তার চেক প্রদানে প্রায় ৪০ দিন সময় প্রয়োজন হয়। কোন কোন ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের ব্যস্ততা থাকলে এই সময় আরও প্রলম্বিত হয়।

এই সেবাটি সহজিকরণের জন্য প্রক্রিয়ার কিছু ধাপ কমিয়ে ফেলা হয়েছে। বর্তমানে জেলা প্রশাসকের কার্যালয় কর্তৃক ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের জমির আইনানুগ ক্ষতিপূরণ (CCL) প্রদানের পরপরই এর একটি scanned কপি ই-মেইলের মাধ্যমে পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্প কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়। একই সাথে ক্ষতিপূরণ গ্রহণকারীকে অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রাপ্তির আবেদনের সাথে যেসব ডকুমেন্ট দাখিল করতে হবে তার একটি তালিকা/চেকলিস্ট দেয়া হয়। আবেদনকারী চেকলিস্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সাইট অফিসে আবেদন করেন। এই আবেদন ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত সিসিএল-এর সঙ্গে মিলিয়ে যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে অতিরিক্ত নগদ সহায়তার চেক প্রদান করা হয়। পূর্বে এই নগদ সহায়তা পাওয়ার জন্য ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিকে প্রায় ৭ বার বিভিন্ন অফিসে যাতায়াত করতে হতো; এতে তার গড়ে ১৫০০ টাকার মতো ব্যয় হতো আর সময়ও লাগতো প্রায় ৪০ দিন। কিন্তু সহজিকৃত পদ্ধতিতে মাত্র ৩ বার যাতায়াত করে এবং মাত্র ৩০০ টাকা ব্যয়ে মাত্র গড়ে ১০ দিনের মধ্যেই ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি অতিরিক্ত নগদ সহায়তা (অনুদান) পেয়ে যাচ্ছেন। সেবা গ্রহীতার জন্য প্রক্রিয়াটি অধিকতর সহজ করার লক্ষ্যে এই অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদান সেবাটি চলতি অর্থবছরে ই-সেবায় রূপান্তর করা হয়েছে। এজন্য একটি বিশেষ software বা system ডেভেলপ করা হয়েছে। যেহেতু এই সিস্টেমের মাধ্যমে অর্থ প্রদানের বিষয়টি জড়িত তাই এর নিরাপত্তার বিষয়টি সতর্কভাবে ডিজাইন করা হয়েছে। এই সিস্টেমটি যেভাবে কাজ করবে:

১। জেলা প্রশাসকের কার্যালয় (ভূমি অধিগ্রহণ শাখা) হতে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অনুকূলে Cash Compensation by Law (CCL) ইস্যুর সাথে সাথেই ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা (এলএও) মূল সিসিএল-টি স্ক্যান করে অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদানের জন্য প্রস্তুতকৃত সিস্টেমে আপলোড করবেন যাতে করে সিসিএল-এর যথার্থতা নিশ্চিত করা যায়;

২। ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি সিসিএলসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে পদ্মা বহুমুখী সেতু নির্মাণ প্রকল্প হতে অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদানের নিমিত্ত স্থাপিত সার্ভিস বুথ হতে অনলাইনে আবেদন করতে পারবেন। সার্ভিস বুথে সহায়তা প্রদানের জন্য একজন সহকারী বা কম্পিউটার অপারেটর থাকবে। ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি পূর্বে সরবরাহকৃত চেকলিস্ট (আবেদনের সঙ্গে সংযুক্ত করতে হবে এমন সকল ডকুমেন্টের তালিকা) অনুযায়ী সকল ডকুমেন্ট সার্ভিস বুথে জমা দিবেন। অন-লাইন আবেদনের সঙ্গে প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্ট সংযুক্ত করতে হবে।

সফলভাবে আবেদন দাখিলের পর ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা আবেদনকারী তার মোবাইল নম্বরে একটি এসএমএস পাবেন। কাগজপত্র দাখিলের প্রমাণস্বরূপ তাকে একটি রশিদও প্রদান করা হবে;

৩। প্রতিটি আবেদন পৃথক কেইস আকারে তৈরী করা হবে এবং কেইসসমূহ ক্ষতিগ্রস্তদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদানের নিমিত্ত পদ্মা বহুমুখী সেতু নির্মাণ প্রকল্প হতে নিযুক্ত এনজিও ইএসডিও-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের সিস্টেম ইনবক্সে জমা হবে;

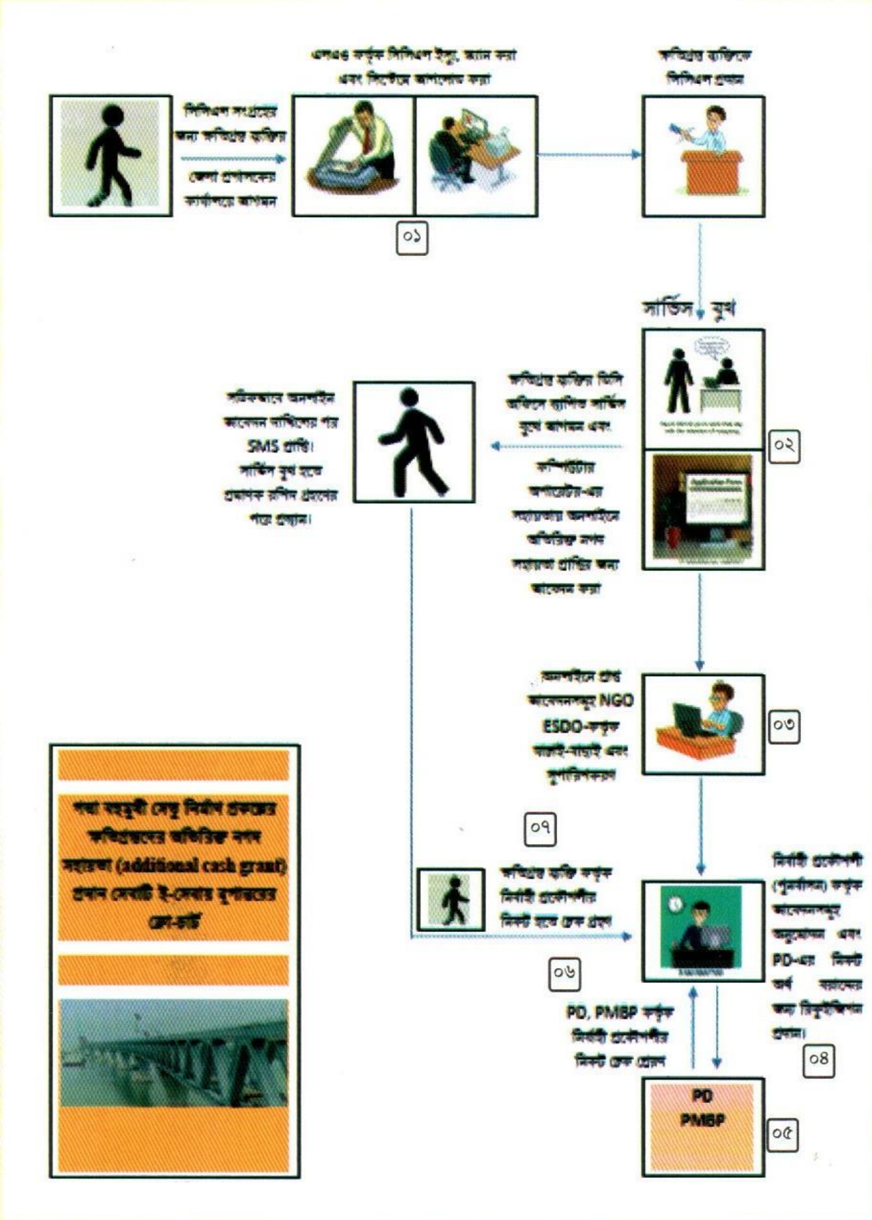
৪। ইএসডিও-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ সিস্টেমের মাধ্যমে প্রাপ্ত কেইসসমূহ আইন ও বিধি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে এগুলোর যথার্থতা প্রতিপাদন (verify) করবেন। কেইসগুলোর যথার্থতা নিশ্চিতরূপে যাচাইঅন্তে সঠিক পাওয়া গেলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সুপারিশসহ পদ্মা বহুমুখী সেতু নির্মাণ প্রকল্পের দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ করবেন। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে স্থাপিত সার্ভিস বুথ হতে প্রাপ্ত হার্ডকপিসমূহ ইএসডিও প্রয়োজনীয় যাচাইঅন্তে কেইস নম্বর অনুযায়ী সংরক্ষণ করবে;

৫। নির্বাহী প্রকৌশলী সিস্টেমের মাধ্যমে ইএসডিও-এর নিকট হতে প্রাপ্ত কেইসসমূহ যথাযথ প্রক্রিয়ায় পরীক্ষা করবেন। যাচাইঅন্তে অনুমোদিত হলে তিনি অতিরিক্ত নগদ সহায়তা বাবদ অর্থ বরাদ্দের জন্য প্রকল্প পরিচালকের নিকট সিস্টেমের মাধ্যমে রিক্যুইজিশন দিবেন;

৬। প্রকল্প পরিচালক বিদ্যমান নিয়ম অনুযায়ী ব্যাংকের নিকট ক্ষতিগ্রস্তদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা পরিশোধের জন্য চেক প্রেরণ করবেন। চেক ইস্যুর অব্যবহিত পরে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীগণ অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রাপ্তির বিষয়ে একটি অবহিতকরণ এসএমএস পাবেন এবং

৭। এসএমএস প্রাপ্তির পর ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি তার নামে ইস্যুকৃত চেক নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট হতে সংগ্রহ করবেন।

পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্তদের অতিরিক্ত নগদ সহায়তা প্রদানের ফ্লো-চার্ট



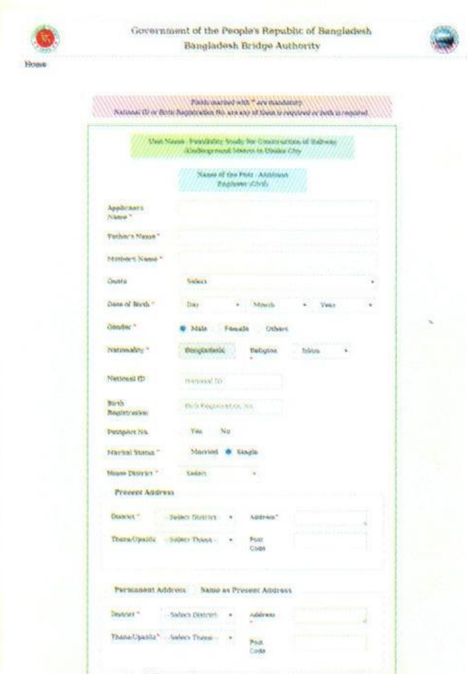
বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

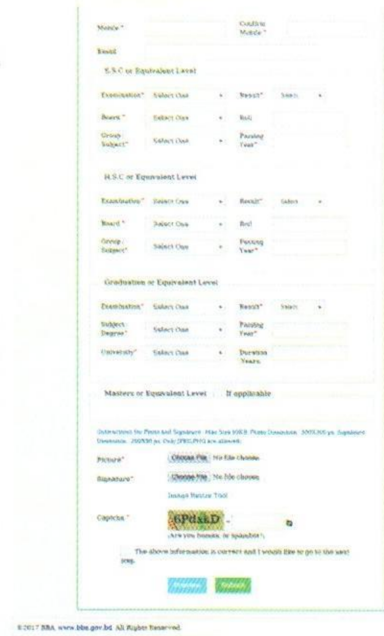
সেবা প্রত্যাশী জনসাধারণ যাতে সহজেই তাদের অভিযোগ বা মতামত সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারে এজন্য সেতু বিভাগ এবং এর অধীনস্থ সংস্থা বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইটে Grievance Redress System (GRS) সংযোজন করা হয়েছে। জনসাধারণ অনলাইনে খুব সহজেই এর মাধ্যমে তাদের অভিযোগ/ মতামত/ পরামর্শ জানাতে পারছে। ব্যবহারকারী এই সিস্টেমে লগ-ইন করে রেজিস্ট্রেশনের মাধ্যমে তার অভিযোগ বা পরামর্শ জানাতে পারবেন। রেজিস্ট্রেশনের সময় ই-মেইল এ্যাড্রেস বা মোবাইল ফোন নম্বর দিয়ে থাকলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তার ই-মেইল এ্যাড্রেস এবং মোবাইল ফোনে সফলভাবে অভিযে-াগ/পরামর্শ দাখিল সংক্রান্ত একটি মেসেজ পৌঁছে যাবে। তেমনি পরবর্তীতে তার দাখিলকৃত অভিযোগ কর্তৃপক্ষের নিকট নিষ্পত্তির কোন পর্যায়ে রয়েছেন তাও দেখতে পারবেন। কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগটি নিষ্পত্তি হওয়ার পর তিনি আরেকটি মেসেজ পাবেন।

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের ই-রিক্রুটমেন্ট সিস্টেম

২০১৭-১৮ অর্থবছরের সবচেয়ে ফলপ্রসূ উদ্ভাবন হলো ই-রিক্রুটমেন্ট সিস্টেম। বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ এবং এর আওতাধীন বিভিন্ন প্রকল্পে নিয়মিত জনবল নিয়োগ করা হয়ে থাকে। এই সিস্টেমের মাধ্যমে নিয়োগ প্রক্রিয়াকরণ হওয়ায় আবেদনকারী এবং নিয়োগ প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ উভয়েই সুবিধা পাচ্ছে। আবেদনকারীগণ এই সিস্টেমে সরাসরি লগ-ইন করে আবেদন করতে পারছেন। এতে করে পৃথকভাবে কাগজে বা হার্ডকপিতে আবেদন করার প্রয়োজন হচ্ছে না। ফলে পোস্টাল বা কুরিয়ার চার্জ যেমন সাশ্রয় হচ্ছে তেমনি সরাসরি অফিসে এসে আবেদন জমা দেয়ার জন্য সময় ও অর্থ ব্যয় করতে হচ্ছে না। পরীক্ষার প্রবেশপত্রের জন্যও অপেক্ষা করতে হচ্ছে না। আবেদনকারী সরাসরি প্রবেশপত্র ডাউনলোড করে নিতে পারছেন।

অন্যদিকে আবেদন যাচাই-বাছাই এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের যে সময় ও জনবলের প্রয়োজন হতো তা আর প্রয়োজন হচ্ছে না। ই-রিক্রুটমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ফলে অনেক কম সময়েই নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা সম্ভব হচ্ছে।

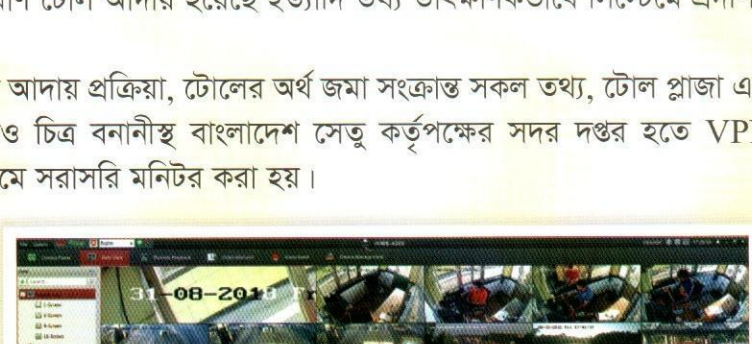




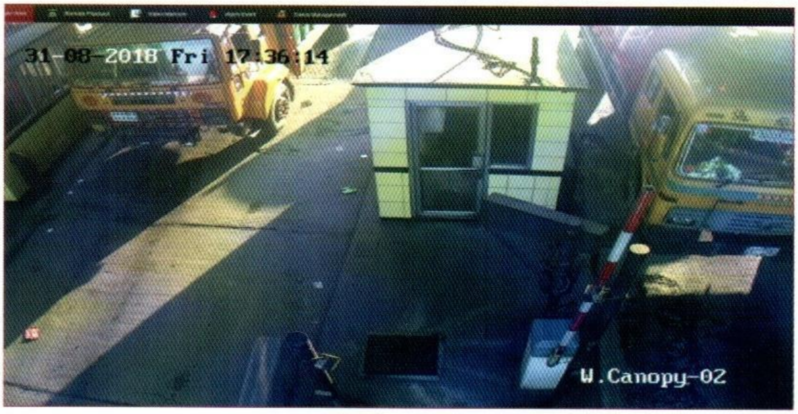
Online Toll Collection System of Bangabandhu Bridge

যমুনা নদীর উপর নির্মিত বাংলাদেশের দীর্ঘতম বঙ্গবন্ধু সেতুর অনলাইন টোল কালেকশন সিস্টেমটি মূলত ৬ষ্ঠ বাংলাদেশ-চীন মৈত্রী (মুক্তারপুর) সেতুর Real-time Digital Toll Collection System-এর রেপ্লিকেশন। এই ব্যবস্থায় যানবাহন সেতু পারাপারের জন্য টোল প্লাজায় উপস্থিত হলে প্রথমে যানবাহনের রেজিস্ট্রেশন নম্বরটি সিস্টেমে এন্ট্রি দেয়া হয়। এই সিস্টেমটি সরাসরি বিআরটিএ-এর database-এর সাথে সংযুক্ত থাকায় যানবাহনটির প্রকৃত শ্রেণীসহ বিস্তারিত তথ্য সিস্টেমে প্রদর্শিত হয়। সিস্টেমে প্রদর্শিত শ্রেণী এবং তথ্য অনুযায়ী যানবাহনটির টোল হার নির্ধারিত হয় এবং সে অনুযায়ী টোল আদায় করা হয়। টোল পরিশোধিত হলে সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবেই সম্মুখের প্রতিবন্ধকটি সরিয়ে যানবাহনটিকে সেতু পারাপারের জন্য যেতে দেয়। সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন হতে মাত্র ১০-১২ সেকেন্ড সময় প্রয়োজন হয়। পরিশোধিত টোলের পরিমাণসহ টোল আদায় সংক্রান্ত সকল তথ্য সিস্টেমে সংরক্ষিত হয়। টোলের অর্থ নির্দিষ্ট ব্যাংকে জমা করা হয়। টোল আদায়ের মোট পরিমাণ, কোন শ্রেণীর যানবাহন হতে কি পরিমাণ টোল আদায় হয়েছে ইত্যাদি তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে সিস্টেমে প্রদর্শিত হয়।

টোল আদায় প্রক্রিয়া, টোলের অর্থ জমা সংক্রান্ত সকল তথ্য, টোল প্লাজা এলাকার ভিডিও চিত্র বনানীস্থ বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের সদর দপ্তর হতে VPN-এর মাধ্যমে সরাসরি মনিটর করা হয়।



ইতোপূর্বে ইজারাদারের মাধ্যমে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে টোল আদায়কালে যানবাহনের প্রকৃত শ্রেণী, টোলের প্রকৃত পরিমাণ ইত্যাদি নিয়ে ইজারাদারের সাথে সেতু ব্যবহারকারীর প্রায়শ:ই বিতর্কের সৃষ্টি হতো।



এতে যেমন টোল আদায় কার্যক্রমে বিঘ্ন ঘটতো তেমনি সেবা গ্রহীতাদেরও সময়ের অপচয় হতো। তাছাড়া, ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে টোল আদায়েও অপেক্ষাকৃত বেশী সময় প্রয়োজন হতো। বর্তমান সিস্টেম ব্যবহারের ফলে যেমন toll transaction-এ সময় কম লাগছে, তেমনি টোল আদায় কার্যক্রমও সুষ্ঠুভাবে এবং স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হচ্ছে। ফলে সেবাদাতা এবং সেবা গ্রহীতা উভয়েই উপকৃত হচ্ছে। তাছাড়া, সরাসরি বিআরটিএ-এর ডাটাবেইজের তথ্য ব্যবহার করায় যানবাহনের প্রকৃত শ্রেণী নিয়ে বিতর্কেরও কোন অবকাশ থাকছে না।

দর্শনার্থীদের অনলাইন মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা

সেবা প্রদানসহ দপ্তরের সামগ্রিক মান উন্নয়ন একটি বিরামহীন ধারাবাহিক প্রক্রিয়া। সেবা প্রদানের মান উন্নয়নের জন্য সেবাপ্রার্থীদের মতামত ও পরিবর্তিত প্রয়োজন সম্পর্কে সম্যক ধারণা থাকা অপরিহার্য। বেশির ভাগ ক্ষেত্রেই সেবাপ্রার্থীদের প্রাপ্তি-অপ্রাপ্তির বিষয়গুলো যথাযথ কর্তৃপক্ষকে জানানোর প্রক্রিয়া সময়সাপেক্ষ। বিষয়টিকে সহজ করার জন্য সেতু ভবনে একটি অনলাইন মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা সংযোজন করা হয়েছে। সেতু ভবন থেকে প্রস্থানের সময় একজন সেবাপ্রার্থী বা দর্শনার্থী সেতু ভবনে তার অভিজ্ঞতার বিষয়টি কর্তৃপক্ষকে খুব সহজেই জানাতে পারেন।

সেবাপ্রার্থী/দর্শনার্থীদের অভিজ্ঞতা জানার জন্য অনলাইন মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থার টাচ-স্ক্রিনে Smiley/Emoticon এর 5-point Likert Scale ব্যবহার করা হয়েছে। ট্যাবের টাচ-স্ক্রিনে টাচ করে একজন সেবাপ্রার্থী তার মতামত জানাতে পারেন। সেবাপ্রার্থী যদি সেবায় সন্তুষ্ট না হন সে ক্ষেত্রে তার অসন্তুষ্টির কারণ উল্লেখ করতে পারেন। এছাড়া, যে কোন প্রকার মন্তব্য ও পরামর্শ প্রদান করার সুযোগও রয়েছে। অনলাইন মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থাটি দেশি-বিদেশী সকলের জন্য ব্যবহার্য করার লক্ষ্যে বাংলা ও ইংরেজি উভয় প্রকার ইন্টারফেস রাখা হয়েছে। এই সফটওয়্যারের ব্যাকএন্ডের মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ সেবাপ্রার্থীদের সন্তুষ্টির মাত্রা পরিবীক্ষণ করতে পারছে। ফলে পরিবীক্ষণ ব্যবস্থাটি সেবাদাতাদের আরও তৎপর হতে উদ্বুদ্ধ করছে।

উৎসে আয়কর ও ভ্যাট পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র অনলাইনে প্রদান

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বিভিন্ন ঠিকাদার বা সেবা প্রদানকারীর অনুকূলে পরিশোধিত বিল হতে বিধি অনুযায়ী উৎসে আয়কর ও ভ্যাট কর্তন করা হয়। উক্ত আয়কর ও ভ্যাট চালানের মাধ্যমে সরকারি কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়ে থাকে। আয়কর ও ভ্যাট পরিশোধের প্রমাণস্বরূপ ঠিকাদার বা সেবা প্রদানকারীকে প্রত্যয়নপত্র প্রদান করা হয়। এই প্রত্যয়নপত্র সংগ্রহের জন্য তাদের একাধিকবার অফিসে আসতে হয়। একাধিকবার অফিসে যাতায়াত করতে তাদের সময় ও অর্থ ব্যয় হয়।

ঠিকাদার বা সেবা প্রদানকারীগণ যাতে সহজেই এই সেবা পেতে পারেন সেজন্য ERP Software ব্যবহার করা হচ্ছে। এই সফটওয়্যারের দ্বারা স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রত্যয়নপত্র প্রস্তুত করে ই-মেইলের মাধ্যমে সরাসরি ঠিকাদার বা সেবা প্রদানকারীর নিকট প্রেরণ করা হয়। এই ব্যবস্থার ফলে তাদের অর্থ ও সময় ব্যয় করে প্রত্যয়নপত্র সংগ্রহের জন্য অফিসে আসতে হচ্ছে না।

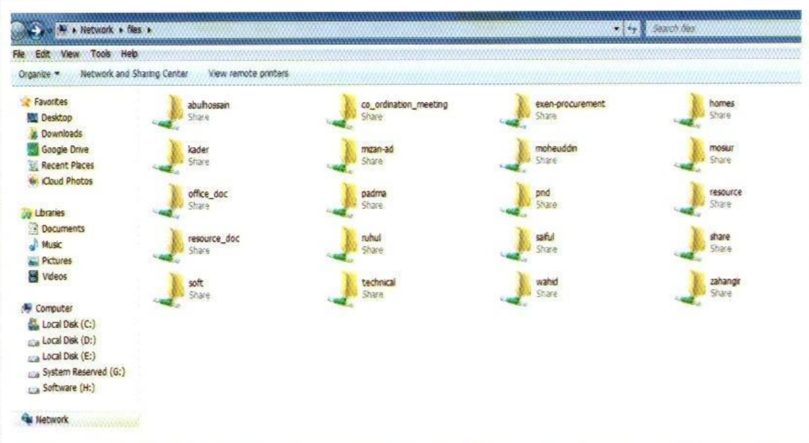
ইলেকট্রনিক এ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেম (Electronic Access Control System)

নিউ এয়ারপোর্ট রোডের সেতু ভবনে অবস্থিত সেতু বিভাগ, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ এবং এর অধীনস্থ বিভিন্ন প্রকল্প অফিসের নিরাপত্তাকল্পে এই ভবনের প্রবেশ পথে Electronic Access Control System স্থাপন করা হয়েছে। সেতু ভবনস্থ বিভিন্ন অফিসে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের Smart ID Card প্রদান করা হয়েছে। এই আইডি কার্ড ব্যবহার করেই তারা ভবনে প্রবেশ করে থাকেন। কার্ডের পরিবর্তে পাসওয়ার্ড ব্যবহারেরও সুযোগ রয়েছে। তাছাড়া, এই ব্যবস্থায় biometric পদ্ধতিতে finger print ব্যবহার করেও সেতু ভবনে প্রবেশের অপশন রয়েছে। দর্শনার্থীগণ রিসেপশন হতে সরবরাহকৃত ভিজিটরস্ কার্ড ব্যবহার করে ভিতরে প্রবেশ করতে পারেন। Electronic Access Control System প্রবর্তনের ফলে এই ভবনে কর্মরত কর্মচারী এবং আগত দর্শনার্থীদের (যাদের মধ্যে বিদেশী নাগরিকও রয়েছেন) নিরাপত্তা নিশ্চিত করা সম্ভব হচ্ছে।

নিরাপত্তার পাশাপাশি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নির্ধারিত সময়ে অফিসে উপস্থিতির বিষয়টিও মনিটর করা সম্ভব হচ্ছে।

শেয়ারড ফোল্ডার (Shared Folder)

বিভিন্ন ধরণের ডকুমেন্টের soft copy সহজে আদান-প্রদানের লক্ষ্যে সেতু বিভাগের LAN server-এ একটি share folder সৃজন করা হয়েছে। এই ফোল্ডারে বিভিন্ন উইং এর নামে পৃথক ফোল্ডার রয়েছে। প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্ট এবং খসড়া এসব ফোল্ডারে প্রয়োজনানুসারে সংরক্ষণ করা হয়। কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ সহজেই তাদের প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এই ফোল্ডারের মাধ্যমে শেয়ার করতে পারেন। নিয়মিত সভার নোটিশ, কার্যপত্র, কার্যবিবরণী, প্রতিবেদন এই ফোল্ডারের মাধ্যমে শেয়ার করা হয়। এতে কাগজ ও প্রিন্টিং এর কালি/টোনার সাশ্রয় হচ্ছে।



ইউজড্ পেপার রিসাইক্লিং বক্স

অনেক সময় আমরা কাগজের কেবলমাত্র একটি পৃষ্ঠাই ব্যবহার করে থাকি। ফলে অন্য পৃষ্ঠাটি অব্যবহৃত থেকে যায়। কাগজের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিতকল্পে সেতু বিভাগে 'ইউজ্ড পেপার রিসাইক্লিং বক্স' প্রবর্তন করা হয়েছে। কেবলমাত্র একটি পৃষ্ঠা ব্যবহার করা হয়েছে এমন কাগজগুলো এই বক্সে জমা রাখা হয়। খসড়া প্রিন্টিং এবং অন্যান্য কাজে এই বক্সের কাগজ ব্যবহার করা হয়। ব্যবহারের সুবিধার্থে সেতু ভবনের প্রতিটি ফ্লোরে central LAN printer এর কাছে এই 'ইউজ্ড পেপার রিসাইক্লিং বক্স' গুলো স্থাপন করা হয়েছে। এতে করে যেমন কাগজের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা সম্ভব হচ্ছে তেমনি কাগজের ব্যবহারও হ্রাস পেয়েছে।

অফিস অটোমেশন

অফিস অটোমেশন এবং কাগজের ব্যবহার হ্রাসের উদ্যোগ হিসেবে বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ কর্তৃক Client Server-based Integrated System এর Accounting System, Provident Fund Management System, Payroll System, Store Management System, Vehicle Management System এবং Asset Management System মডিউল ব্যবহার করা হচ্ছে। ডিজিটাল পদ্ধতিতে তথ্য সংরক্ষণ করায় যেমন কাগজের ব্যবহার হ্রাস পেয়েছে, তেমনি সহজেই প্রয়োজনীয় তথ্য দ্রুত খুঁজে পাওয়া সম্ভব হচ্ছে।

আইডিয়া বক্স

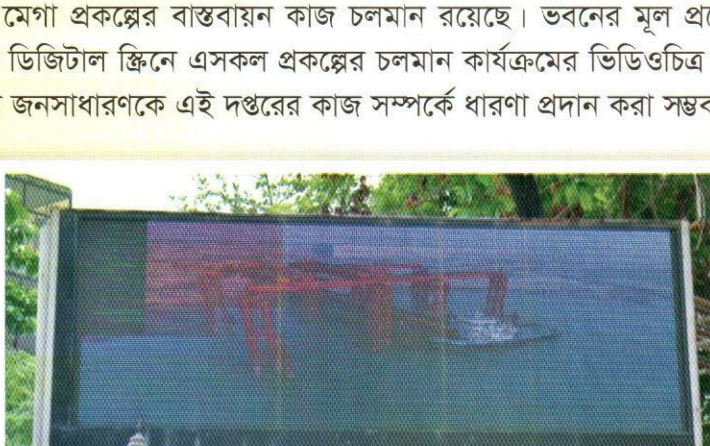
বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ যাতে নির্দ্বিধায় তাদের ইনোভেটিভ আইডিয়া কর্তৃপক্ষের সাথে শেয়ার করতে পারেন এজন্য সেতু ভবনের বিভিন্ন ফ্লোরে 'আইডিয়া বক্স' স্থাপন করা হয়েছে। কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ তাদের যে কোন আইডিয়া লিখে এই বক্সে ফেলতে পারেন। কর্তৃপক্ষ নির্দিষ্ট সময় পরপর এসব আইডিয়া বক্স থেকে সংগ্রহপূর্বক যাচাই-বাছাই করে 'ইনোভেশন কমিটি'র সভায় উপস্থাপন করে থাকে।

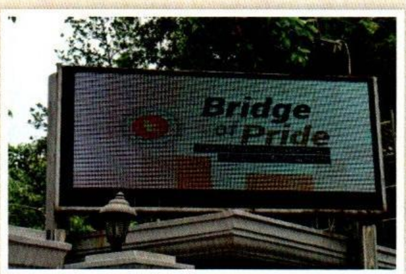
সেতু ভবনে দিক্ নির্দেশনামূলক এবং তথ্য সংবলিত ডিজিটাল বোর্ড স্থাপন

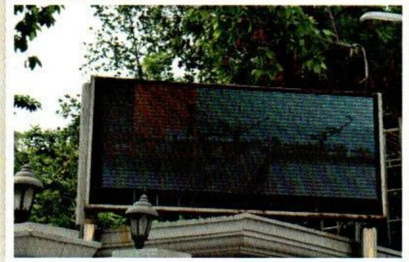
সেতু ভবনে সেতু বিভাগ, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ এবং পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পসহ বিভিন্ন প্রকল্পের অফিস রয়েছে। আগত দর্শনার্থীগণ যে কর্মকর্তার সাক্ষাৎপ্রার্থী তিনি কোন তলায় বা কোন কক্ষে বসেন তা যাতে সহজেই খুঁজে পেতে পারেন সেজন্য ভবনের নিচতলার অভ্যর্থনা কক্ষে একটি দিক্-নির্দেশনামূলক এবং তথ্য সংবলিত ডিজিটাল বোর্ড স্থাপন করা হয়েছে। এই বোর্ডে সেতু ভবনস্থ বিভিন্ন অফিসের কর্মকর্তাদের নামের তালিকা, পদবী, কত তলায় অবস্থান এবং কক্ষ নম্বর সুনির্দিষ্টভাবে প্রদর্শন করা হচ্ছে। ফলে দর্শনার্থীগণ সহজেই প্রয়োজনীয় কর্মকর্তার কক্ষটি খুঁজে পাবেন।

ডিজিটাল স্ক্রিনের মাধ্যমে বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের কার্যক্রম প্রচার

সেতু বিভাগাধীন সংস্থা বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের পদ্মা বহুমুখী সেতু প্রকল্পসহ বিভিন্ন মেগা প্রকল্পের বাস্তবায়ন কাজ চলমান রয়েছে। ভবনের মূল প্রবেশপথে স্থাপিত ডিজিটাল স্ক্রিনে এসকল প্রকল্পের চলমান কার্যক্রমের ভিডিওচিত্র প্রচারের মাধ্যমে জনসাধারণকে এই দপ্তরের কাজ সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে।







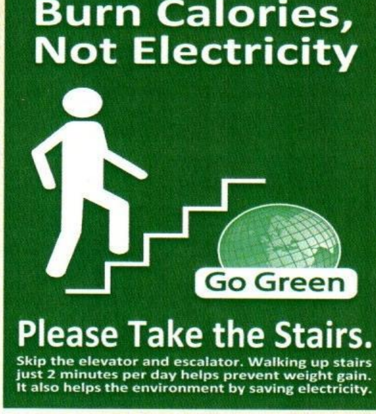
ডিজিটাল স্ক্রিনটি এমনভাবে স্থাপন করা হয়েছে যাতে পথচারীগণ চলাচলের পথেই এসব ভিডিও চিত্র দেখতে পারেন।

কিক্-অফ মিটিং

বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের প্রশাসন উইং-এ কর্ম দিবসের শুরুতে (সকাল ০৯:১০ মি. - ০৯:২০ বা নিকটবর্তী সময়ে) সংক্ষিপ্ত সময়ের জন্য সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা এবং key-staff-দের নিয়ে 'কিক্-অফ মিটিং'এর প্রবর্তন করা হয়েছে। এই সভায় দিনের কর্মসূচীর prioritization-এর মাধ্যমে কাজের গতি বৃদ্ধি করা সম্ভব হচ্ছে। সংশ্লিষ্ট সকলে এই সভায় উপস্থিত থাকায় সমন্বয়ও বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং অগ্রাধিকার তালিকাভুক্ত কার্যসমূহ সহজে ও সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করা সম্ভব হচ্ছে।

সচেতনতামূলক পোস্টার

লিফটের পরিবর্তে সিঁড়ির ব্যবহারকে উৎসাহিত করতে "Burn Calories, Not Electricity" স্লোগানসহ একটি পোস্টার মুদ্রণ করা হয়েছে। লিফটের পরিবর্তে সিঁড়ির ব্যবহার যেমন বিদ্যুৎ সাশ্রয় করে তেমনি কায়িক পরিশ্রম শরীরকে সুস্থ রাখতে সাহায্য করে। বিদ্যুৎ সাশ্রয়ী হওয়ায় এই অভ্যাস পরোক্ষভাবে পরিবেশ বান্ধবও বটে।



উদ্ভাবন, সেবা সহজিকরণ ও ডিজিটাল সেবা সংক্রান্ত প্রকাশনা ২০২০-২০২১ কমিটি

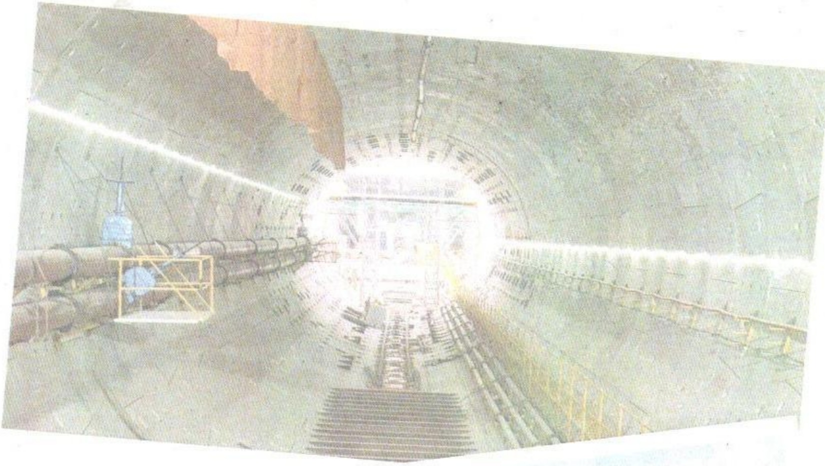
প্রধান পৃষ্ঠপোষক : নির্বাহী পরিচালক, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।

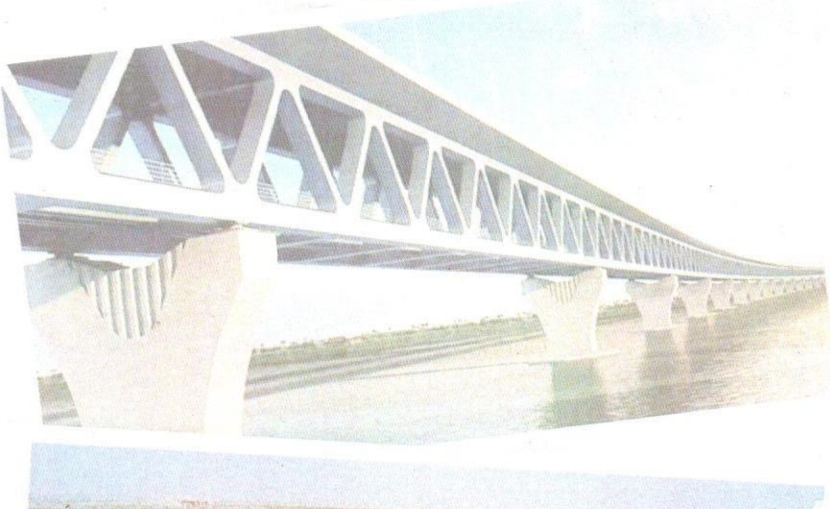
পরামর্শক : পরিচালক (প্রশাসন), পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), প্রধান প্রকৌশলী এবং পরিচালক (অর্থ ও হিসাব), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।

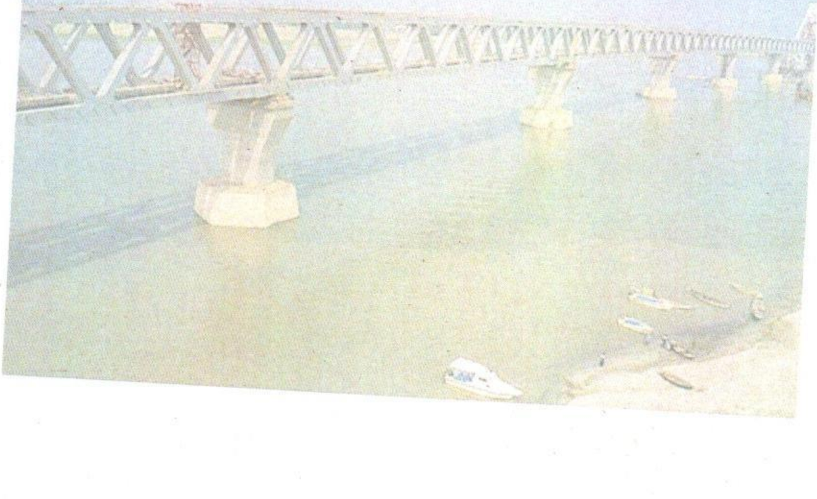
বিশেষ কৃতজ্ঞতা : উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), পদ্মা বহুমুখী সেতু নির্মাণ প্রকল্প এবং তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (মনিটরিং), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।

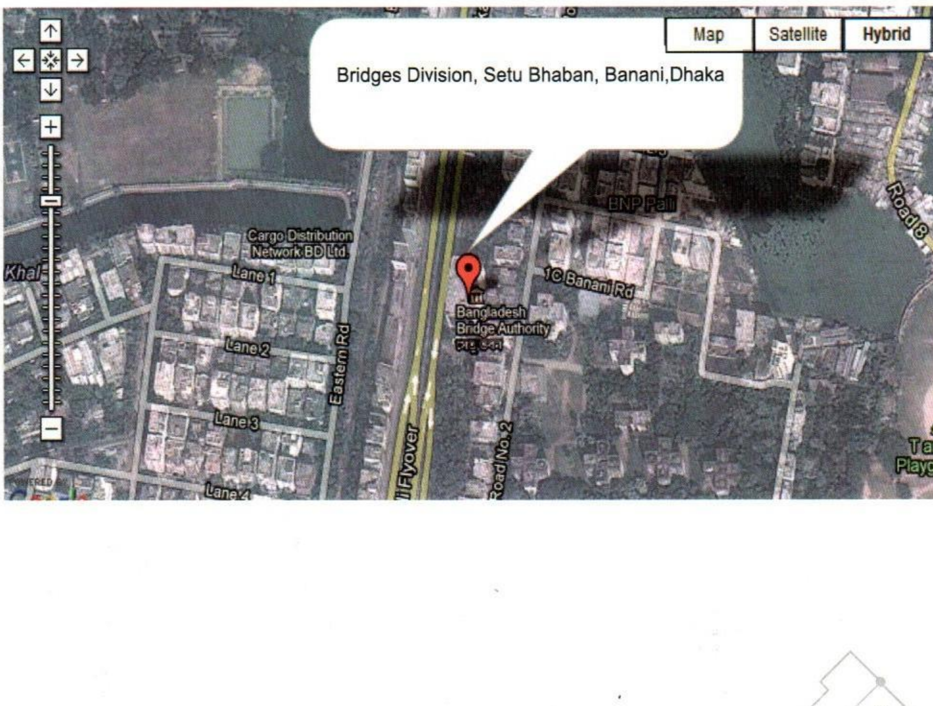
এডিটরিয়াল কমিটি :

আহ্বায়ক - অতিরিক্ত পরিচালক (পিএন্ডডি) বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - প্রোগ্রামার, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - উপপরিচালক (অডিট), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - উপপরিচালক (প্রশাসন), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - উপপরিচালক (পিএন্ডডি) বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - নির্বাহী প্রকৌশলী (নদীশাসন) (চঃদাঃ),বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - সহকারী পরিচালক (আইন), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য - সহকারী পরিচালক (পিএন্ডডি)), বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।
সদস্য-সচিব - জনসংযোগ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ।









বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ
সেতু বিভাগ
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সেতু ভবন
বনানী, ঢাকা - ১২১২
ফোন : ৫৫০৪০৩৩৩, ফ্যাক্স : ৫৫০৪০৪৪৪
www.bba.gov.bd