



বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়,
ঢাকা বিভাগের কার্যক্রম সংস্কার
পথনির্দেশিকা ২০২৫-২৬

পাইলট উদ্যোগ:
উন্নত ভূমিসেবায় নাগরিক সম্পৃক্ততা
এবং সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ

Reform Initiative Ownership (RIO) *A Co-creation of 118th Senior Staff Course*



Bangladesh Public Administration Training Centre
Managing Knowledge for Improved Performance

সবিনয় নিবেদন

ছাত্র-জনতার ঐক্যবদ্ধ আন্দোলনের ইতিহাস আমাদের স্মরণ করিয়ে দেয়—রাষ্ট্র গঠনে নাগরিকদের সক্রিয় অংশগ্রহণের মূল্য। সেই ঐতিহাসিক প্রত্যয়ে উদ্বুদ্ধ হয়ে, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগে শুরু হয়েছে একটি যুগান্তকারী সংস্কার যাত্রা।

বহুবছর ধরে চলে আসা প্রশাসনিক জড়তা ভেঙে আমরা তৈরি করতে চাই একটি গতিশীল, স্বচ্ছ, এবং সেবামুখী শাসনব্যবস্থা। জনগণের জন্য উন্নত ও দ্রুতগতির সেবা নিশ্চিত করতে মন্ত্রণালয় অঙ্গীকারবদ্ধ হয়েছে প্রয়োজনীয় কাঠামোগত ও প্রক্রিয়াগত পরিবর্তনে।

সকল পর্যায়ের অংশীজনের মতামত গ্রহণ, পর্যালোচনা এবং বিস্তারিত আলোচনার মাধ্যমে গঠিত হয়েছে “বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগের কার্যক্রম সংস্কার পথনির্দেশিকা ২০২৫-২৬” একটি সময়াবদ্ধ, বাস্তবায়নযোগ্য এবং প্রভাবসৃষ্টিকারী পরিকল্পনা।

সকল পর্যায়ের অংশীজনদের সাথে মিথষ্ক্রিয়া ও মতবিনিময় করে প্রাপ্ত বহুমাত্রিক সংস্কার প্রস্তাবের উপর ভিত্তি করে ১১৮তম সিনিয়র স্টাফ কোর্সের অন্যতম Artifact হিসেবে নিজ দপ্তরের সংস্কার উদ্যোগকে এক জায়গায় কোডিফিকেশন করা হয়েছে (মডিউল ৬)। এছাড়াও পাইলটিং হিসেবে আগামী তিন মাসে বাস্তবায়নযোগ্য একটি উদ্যোগের কর্ম-পরিকল্পনা ডিজাইন করা হয়েছে (মডিউল ৭)।

এ কর্মপ্রয়াস ১১৮তম সিনিয়র স্টাফ কোর্সের Knowledge - Skills - Attitude (KSA) থিমের অধীনে গৃহীত নানামুখী উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের মাধ্যমে অর্জিত একটি ফসল (output)। সময়াবদ্ধ সংস্কারের এই পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলের সহযোগিতা কামনা করছি।

বিনীত

সালমা খাতুন

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার, ঢাকা বিভাগ
প্রশিক্ষণার্থী, ১১৮ তম সিনিয়র স্টাফ কোর্স, বিপিএটিসি

পার্ট ১ :

সংস্কারের কৌশলগত লক্ষ্যসমূহ

প্রেক্ষাপট

বর্তমান অভ্যন্তরীণ চিত্র

বর্তমান বাহ্যিক চিত্র

পার্ট ২ :

সংস্কার উদ্যোগসমূহ

প্র্যাক্টিস রিফর্ম

প্রসেস রিফর্ম

স্ট্রাকচারাল রিফর্ম

পলিসি রিফর্ম

পার্ট ৩ :

একটি সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়নের কর্মপরিকল্পনা

কোথায়, কখন, কীভাবে বাস্তবায়িত হবে
উদ্যোগটি টেকসইকরণের কৌশল

প্রেক্ষাপট

বাংলাদেশ সরকারের প্রশাসনিক কাঠামোতে বিভাগীয় কমিশনার অফিস একটি গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ, যা বিভাগীয় প্রশাসনের কেন্দ্রবিন্দু হিসেবে বিবেচিত। সরকারের নীতি ও কর্মসূচি মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়ন, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা, রাজস্ব আদায় এবং জনগণের কাছে সরকারি সেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে এ কার্যালয়ের কার্যক্রম পরিচালিত হয়। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক আমল থেকে শুরু করে অদ্যাবধি, বিভাগীয় কমিশনার অফিস স্থানীয় প্রশাসনে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।

ঢাকা বিভাগ বাংলাদেশ এর আটটি প্রশাসনিক বিভাগের অন্যতম। এটি বাংলাদেশের কেন্দ্রীয় অঞ্চলে অবস্থিত। ১৮২৯ সালে ঢাকা বিভাগ গঠিত হয়। ১৮৬৪ সালে ঢাকা মিউনিসিপ্যালিটি গঠিত হয় এবং ১৯৬০ সালে এটিকে টাউন কমিটিতে রূপান্তর করা হয়। ১৯৭২ সালে টাউন কমিটি বিলুপ্ত করে পৌরসভায় রূপান্তর করা হয় এবং ১৯৮৩ সালে একে মিউনিসিপ্যাল কর্পোরেশনে উন্নীত করা হয়। ১৯৯০ সালে ঢাকা শহরকে সিটি কর্পোরেশনে রূপান্তর করা হয়।

ঢাকা বিভাগ ৪ টি সিটি কর্পোরেশন, ১৩ টি জেলা, ৬৩ পৌরসভা, ৮৯ টি উপজেলা, ৮৮৫ টি ইউনিয়ন পরিষদ, ১২,৭৬৫ টি মৌজা, ৫৮৯ টি ওয়ার্ড, ১,৬২৩ টি মহল্লা এবং ২৫,২৪৪ টি গ্রাম নিয়ে গঠিত।

বর্তমান সময়ের চাহিদা অনুযায়ী নাগরিকগণ আরও কার্যকর, প্রযুক্তিনির্ভর এবং জবাবদিহিমূলক সেবার প্রত্যাশা করে। সরকারি সেবার গুণগত মান, অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা, প্রাইভেট সেক্টরের অংশগ্রহণ, বিশেষজ্ঞ সহায়তা/ মতামত গ্রহণ এবং আন্তঃপ্রতিষ্ঠানীয় সহযোগিতা বৃদ্ধি—এসব বর্তমান বাস্তবতায় পরিবর্তনের প্রেরণা দিয়েছে।

এই বাস্তবতায়, অফিসকে একটি স্বচ্ছ, গণমুখী, দক্ষ, ও জনসেবায় অগ্রণী প্রতিষ্ঠান রূপে গড়ে তুলতে নিচের বিভিন্ন কৌশলসমূহ গ্রহণ করা হয়েছে:

ডিজিটাল রূপান্তর: ডি নথি, অনলাইন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

সেবা সহজীকরণ: ওয়ান-স্টপ সেবা

কর্মচারী প্রশিক্ষণ: সক্ষমতা ও আচরণগত উন্নয়ন

দাপ্তরিক কাজের সমন্বয়: উপজেলা, জেলা ও মন্ত্রণালয়ের সাথে সমন্বয়

পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা: রিয়েল-টাইম মনিটরিং

বর্তমান চিত্র: অভ্যন্তরীণ প্রেক্ষাপট

বর্তমানে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় মাঠ প্রশাসনের কার্যক্রমের মূল সমন্বয়কারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করছে। যদিও বহু দপ্তরে এখনো ম্যানুয়াল কাজের প্রবণতা রয়েছে, তথাপি ই-গভর্ন্যান্স বাস্তবায়নে অগ্রগতি দৃশ্যমান। বিভিন্ন সেবা যেমন: ভূমি সংক্রান্ত অভিযোগ, তথ্য অধিকার, জনসেবা হেল্পডেস্ক এখন ডিজিটাল মাধ্যমে পাওয়া যাচ্ছে।

তবে কিছু চ্যালেঞ্জ রয়ে গেছে - জনবল ঘাটতি, প্রযুক্তিগত দক্ষতার অভাব এবং কর্মক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব। অফিস ব্যবস্থাপনায় আইটি অবকাঠামোর হালনাগাদ না হওয়ায় কর্মদক্ষতায় প্রভাব পড়ছে।

অভ্যন্তরীণ সংস্কারের জন্য কিছু ইতিবাচক পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে - যেমন: মাসিক কর্মসম্পাদন পর্যালোচনা, ফিডব্যাক গ্রহণ এবং প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মচারীদের ক্ষমতায়ন।

বর্তমান চিত্র: বাহ্যিক প্রেক্ষাপট

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগের কার্যক্রম প্রতিনিয়ত বিস্তৃত হচ্ছে। নাগরিকদের চাহিদা দিনে দিনে পরিবর্তিত হচ্ছে। সরকারি সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে তারা চায় দ্রুত, স্বচ্ছ এবং সশ্রয়ী ব্যবস্থা।

সিভিল সোসাইটি, এনজিও, এবং স্থানীয় সংগঠনসমূহ মাঠপর্যায়ে জনমতের ভিত্তিতে সেবা মূল্যায়ন করছে এবং করণীয় সম্পর্কে পরামর্শ দিচ্ছে। ডিজিটাল বাংলাদেশের অগ্রযাত্রায় সাধারণ মানুষ অনলাইন সেবার প্রতিই বেশি আগ্রহী, যা বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়কে আরও আধুনিক ও জনমুখী হতে বাধ্য করছে।

এছাড়াও গণমাধ্যম, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম এবং নাগরিক রিপোর্টিং-এর মাধ্যমে সরকারি কার্যক্রমের জবাবদিহিতা বাড়ছে, যা সেবার মান নিয়ন্ত্রণে বাহ্যিক চাপ হিসেবে কাজ করছে।

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগের SWOT বিশ্লেষণ

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগ, ঢাকাকে একটি স্মার্ট প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলার জন্য বর্তমানে যে নানাবিধ কর্মকৌশল গ্রহণ করা হয়েছে, সেগুলোর একটি বিস্তারিত SWOT বিশ্লেষণ নিচে তুলে ধরা হলো। এই বিশ্লেষণ প্রতিষ্ঠানটির কার্যক্রম, সেবা প্রদানের ক্ষেত্র, দক্ষ ও উন্নত জনসেবা প্রদান, তথ্য প্রযুক্তির মাধ্যমে দ্রুত সেবা নিশ্চিতকরণ, দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল তৈরি এবং জনগণের সমস্যা সমাধানের বিভিন্ন দিকে আলোকপাত করেছে।

শক্তি (Strengths)

মাঠ পর্যায়ে সুসংগঠিত কাঠামো
বিস্তৃত প্রশাসনিক ক্ষমতা
সকল দপ্তরের সমন্বয়কারীর ভূমিকা
দক্ষ ও অভিজ্ঞ কর্মকর্তা
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা
রাজস্ব আদায় ও ভূমি ব্যবস্থাপনার অভিজ্ঞতা
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় নেতৃত্ব
জনগণের আস্থা

দুর্বলতা (Weaknesses)

প্রযুক্তির সীমিত ব্যবহার
ডিজিটাল অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতা
জনবল সংকট
প্রশিক্ষণের সীমাবদ্ধতা
স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার অভাব
পুরাতন প্রশাসনিক পদ্ধতি/বিধি বিধান
জনসচেতনতার অভাব

সুযোগ (Opportunities)

ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের প্রসার
দক্ষতা বৃদ্ধির সুযোগ
জনবান্ধব সেবা পরিবেশ
আন্তর্জাতিক মানদণ্ড অনুসরণ
প্রাইভেট সেক্টরের অংশগ্রহণ
মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন ভিত্তিক সেবা
তথ্যের সঠিক ব্যবহার
আন্তঃপ্রতিষ্ঠানীয় সমন্বয়

ভ্রমকি (Threats)

সাইবার নিরাপত্তা ঝুঁকি
প্রযুক্তির দ্রুত পরিবর্তন
অযাচিত রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ
প্রশিক্ষণ ও ধারণক্ষমতার অভাব
অর্থায়নের সীমাবদ্ধতা
দুর্নীতি ও অবব্যবস্থাপনা
নিরাপত্তাহীনতা ও সামাজিক অস্থিরতা

১. প্র্যাকটিস রিফর্ম (Practice Reform)

(গতানুগতিক রীতি, চর্চা, অভ্যাস, প্রথা ও পদ্ধতির পরিবর্তন)

১.১ আবেদন নিষ্পত্তিতে অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম চালু

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়ে বিভিন্ন আবেদন জমা পড়ে, কিন্তু নিষ্পত্তির অগ্রগতি বা চূড়ান্ত ফলাফল সম্পর্কে আবেদনকারীরা অবহিত হন না। এতে নাগরিকদের মধ্যে আস্থাহীনতা সৃষ্টি হয় এবং সেবা ব্যবস্থার স্বচ্ছতা ব্যাহত হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম চালু করা, যাতে আবেদনের স্ট্যাটাস (গৃহীত, যাচাইধীন, নিষ্পন্ন ইত্যাদি) আবেদনকারী সরাসরি জানতে পারেন এবং প্রশাসনের জবাবদিহিতা নিশ্চিত হয়।

সংস্কারের ফলাফল:

নাগরিকদের তথ্যপ্রাপ্তি সহজতর, সেবা প্রক্রিয়ার প্রতি বিশ্বাস ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি, দ্রুত নিষ্পত্তি ও মনিটরিং সহজ হয়।

মূল কার্যক্রম:

অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেমের জন্য সফটওয়্যার উন্নয়ন, আবেদন নিবন্ধন পোর্টাল তৈরি, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ এবং নাগরিকদের জন্য এসএমএস/ই-মেইল নোটিফিকেশন চালু করা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

নতুন সিস্টেমে নিবন্ধিত আবেদন সংখ্যা, অনলাইনে স্ট্যাটাস আপডেটের হার, আবেদন নিষ্পত্তির সময় হ্রাস এবং নাগরিক সন্তুষ্টির শতকরা হার।

পাইলটিং কার্যক্রম:

“Complaint Tracker Portal” চালু, যেখানে ট্র্যাকিং নম্বর ভিত্তিক তথ্য ও SMS/ইমেইল নোটিফিকেশন যুক্ত থাকবে। প্রাথমিকভাবে ২টি শাখায় পরীক্ষামূলক প্রয়োগ।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আইসিটি)

সময়সীমা: ৩ মাস—সিস্টেম ডিজাইন, ট্রায়াল, কর্মকর্তা প্রশিক্ষণ এবং নাগরিক অবহিতকরণ

১.২ প্রদত্ত সেবা বিষয়ে রিয়েল টাইম ফিডব্যাক গ্রহণ কার্যক্রম চালু

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়ে বিভিন্ন শাখা কর্তৃক নাগরিকদেরকে সেবা প্রদান করা হয়, তবে সেবাপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের সন্তুষ্টি বা মতামত গ্রহণের কোনো নির্দিষ্ট ব্যবস্থা নেই, যা আচরণগত ও গুণগত মান উন্নয়নে প্রতিবন্ধক।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

ফিডব্যাক গ্রহণের জন্য একটি ডিজিটাল বা ম্যানুয়াল কার্যক্রম চালু করে, কর্মকর্তাদের আচরণ ও সেবার মান পর্যবেক্ষণ ও উন্নয়ন নিশ্চিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

নাগরিক সন্তুষ্টির পরিমাপ, আচরণগত উন্নয়ন ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি, গুণগত সেবা প্রদান।

মূল কার্যক্রম:

সেবা গ্রহণের পর নাগরিকদের মতামত সংগ্রহের জন্য অনলাইন ফর্ম, এসএমএস সেবা ও ফিজিক্যাল ফিডব্যাক বক্স স্থাপন এবং প্রাপ্ত মতামত নিয়মিত বিশ্লেষণ।

কর্মসম্পাদন সূচক:

প্রতি মাসে প্রাপ্ত ফিডব্যাকের সংখ্যা, সন্তুষ্ট নাগরিকের শতকরা হার, প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে গৃহীত উন্নয়নমূলক উদ্যোগের সংখ্যা।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ডিজিটাল ফিডব্যাক ফর্ম/ ম্যানুয়াল স্টিকার চালু ২টি শাখায় (যথা: সাধারণ ও রাজস্ব)।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আই সি টি)

সময়সীমা: ৩ মাস

১.৩ উন্নত ভূমিসেবায় নাগরিক সম্পৃক্ততা এবং সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ

প্রেক্ষাপট:

বাংলাদেশে ভূমিসেবা ব্যবস্থার আধুনিকায়ন ও ডিজিটাল রূপান্তর হলেও, জনগণের বড় একটি অংশ এসব সেবার বিষয়ে অবহিত নয়। ফলশ্রুতিতে ভূমি ব্যবস্থাপনার অটোমেশন এর সুফল জনগণ যথযথভাবে পাচ্ছে না। অনলাইন নামজারি, ভূমি কর পরিশোধ, শ্রেণি পরিবর্তন, অথবা খাস জমি বন্দোবস্ত ইত্যাদি সেবাগ্রহণে সাধারণ জনগণ দালালের ওপর নির্ভরশীল হয়ে পড়ে। এর ফলে সেবা বিলম্বিত হয়, হয়রানি বাড়ে, এবং প্রশাসনের প্রতি আস্থা কমে যায়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

নাগরিকদের ভূমিসেবা সম্পর্কে সচেতন করে তুলতে এবং তাঁদের সরাসরি অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে একটি বহুমুখী প্রচার, প্রশিক্ষণ ও সহায়ক কাঠামো তৈরি করা হবে। এতে সরকারি ডিজিটাল সেবা গ্রহণ সহজতর হবে এবং দালাল নির্ভরতা কমবে।

সংস্কারের ফলাফল:

নাগরিকের ভূমিসেবা গ্রহণে সক্ষমতা বৃদ্ধি, অনলাইন সেবার ব্যবহার বাড়বে, দালাল-নির্ভরতা হ্রাস ও হয়রানি কমবে, ভূমি প্রশাসনে জবাবদিহিতা ও আস্থা বৃদ্ধি, রাজস্ব আয় ও সুশাসন নিশ্চিত হবে।

মূল কার্যক্রম:

সেবা গ্রহণকারী নাগরিক সংখ্যা, অনলাইন সেবা ব্যবহারের শতকরা বৃদ্ধি, দালাল নির্ভরতা হ্রাসের হার এবং নাগরিক সন্তুষ্টির উন্নয়ন সূচক।

কর্মসম্পাদন সূচক:

প্রতি মাসে প্রাপ্ত ফিডব্যাকের সংখ্যা, সন্তুষ্ট নাগরিকের শতকরা হার, প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে গৃহীত উন্নয়নমূলক উদ্যোগের সংখ্যা।

পাইলটিং কার্যক্রম:

উপজেলা ভূমি অফিস, কেরানীগঞ্জ এর ২ টি ইউনিয়ন পাইলট এলাকা হিসেবে নির্ধারণ

তেজতুরী বাজার মডেল অনুসরণ করে নাগরিক ভূমিসেবা কেন্দ্র স্থাপন বাড়ি-বাড়ি গিয়ে তথ্য সংগ্রহ ও প্রচারণা (মাইকিং, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান)

"ভূমি আড্ডা", "ভূমি ক্যাম্প" ও "ভূমি কুইজ" আয়োজন
ভূমি সংক্রান্ত মোবাইল অ্যাপ ও হেল্পলাইনের প্রচার

সহযোগী সংস্থা:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা

ভূমি মন্ত্রণালয়

ভূমি সংস্কার বোর্ড

উপজেলা প্রশাসন

উপজেলা ভূমি অফিস, কেরানীগঞ্জ, ঢাকা

সময়সীমা:

৩ মাস, প্রচার কাঠামো, প্রশিক্ষণ, সেন্টার প্রস্তুতি, মাঠ পর্যায়ে কার্যক্রম, নাগরিক ফিডব্যাক, ডেটা বিশ্লেষণ।

মূল দায়িত্ব: জেলা প্রশাসন, ঢাকা

১.৪ Need-based প্রশিক্ষণ কারিকুলাম তৈরি ও Hands-on, Experiential Learning

প্রেক্ষাপট:

প্রচলিত প্রশিক্ষণ কাঠামো অনেকসময় মাঠ পর্যায়ের চাহিদা ভিত্তিক নয় এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিজস্ব কাজের ধরন অনুযায়ী দক্ষতা অর্জনে ঘাটতি থাকে। ফলে কর্মক্ষেত্রে কোন কাজ সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তিতে জটিলতা সৃষ্টি হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি Need Assessment ভিত্তিক প্রশিক্ষণ কারিকুলাম তৈরি করে, যেখানে দাপ্তরিক কাজের ধরন, চ্যালেঞ্জ ও সুযোগ বিবেচনায় হাতে-কলমে শেখার সুযোগ থাকবে।

সংস্কারের ফলাফল:

দক্ষতা বৃদ্ধিতে স্থায়ী প্রভাব, প্রশিক্ষণের কার্যকারিতা উন্নয়ন, কর্মক্ষমতা ও পেশাদারিত্ব বৃদ্ধি।

মূল কার্যক্রম:

দাপ্তরিক প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ, হালনাগাদ কারিকুলাম প্রণয়ন, হাতে-কলমে প্রশিক্ষণ সেশন পরিচালনা এবং প্রশিক্ষণের ফলাফল মূল্যায়ন ও ফলোআপ ব্যবস্থা চালু করা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর সংখ্যা, কর্মদক্ষতা উন্নতির হার, হাতে-কলমে শেখার মডিউল বাস্তবায়নের হার এবং সেবার মানোন্নয়নে দৃশ্যমান প্রভাব।

পাইলটিং কার্যক্রম:

৩টি শাখার জন্য পৃথক স্কিল ম্যাপিং ও প্রশিক্ষণ ক্যাম্প আয়োজন।

সহযোগী সংস্থা:

BPATC, NILG, LATC

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আই সি টি)

সময়সীমা: ৩ মাস

২. প্রসেস রিফর্ম (Process Reform)

(সার্ভিস/ বিজনেস প্রসেস সহজীকরণ, TCV- ধাপ কমানো, প্রযুক্তির ব্যবহার)

২.১ পরিত্যক্ত সম্পত্তি ব্যবস্থাপনায় সমন্বিত ডাটাবেজ ও ডিজিটাল নথি সংরক্ষণ

প্রেক্ষাপট:

পরিত্যক্ত সম্পত্তি বিষয়ক নথিপত্রগুলো দাগ, খতিয়ান বা হোল্ডিং নম্বরের সুনির্দিষ্ট তথ্য ছাড়াই সংরক্ষিত থাকায় সম্পত্তি শনাক্তকরণে ব্যাপক জটিলতা সৃষ্টি হয়। অধিকাংশ নথি পুরনো, জরাজীর্ণ বা পাঠের অনুপযোগী হয়ে পড়েছে। ফলে স্বচ্ছতা ও আইনগত নিষ্পত্তি বাধাগ্রস্ত হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি সমন্বিত ও ডিজিটাল ডাটাবেজ তৈরি, যাতে প্রতিটি পরিত্যক্ত সম্পত্তির সুনির্দিষ্ট দাগ, খতিয়ান, হোল্ডিং নম্বর ও অবস্থান সংরক্ষিত থাকবে। পুরাতন নথিপত্র স্ক্যানিং ও ডিজিটলাইজেশনের মাধ্যমে স্থায়ী ও নিরাপদ সংরক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।

মূল কার্যক্রম:

পরিত্যক্ত সম্পত্তির দাগ, খতিয়ান ও হোল্ডিং নম্বর সংগ্রহ, GIS ম্যাপিং, পুরাতন নথিপত্র স্ক্যানিং ও ডিজিটলাইজেশন, সমন্বিত ডাটাবেজ উন্নয়ন, অনলাইন অ্যাক্সেস, নিরাপদ সার্ভারে ব্যাকআপ ও রিয়েল-টাইম আপডেট সুবিধা চালু করা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

ডিজিটলাইজড নথির সংখ্যা, ডাটাবেজে অন্তর্ভুক্ত হোল্ডিং সংখ্যা, অনলাইনে তথ্য অ্যাক্সেসের হার এবং সম্পত্তি শনাক্তকরণে সময় হ্রাসের পরিমাণ।

সহযোগী সংস্থা:

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, ভূমি মন্ত্রণালয়।

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (উন্নয়ন ও এপিএমবি)

সময়সীমা: ১ বছর- ডাটাবেজ ডিজাইন ও নথি চিহ্নিতকরণ, স্ক্যানিং ও তথ্য ইনপুট

২.২ রাজস্ব আপীল মামলার অনলাইন ট্র্যাকিং ও রিয়েল-টাইম ড্যাশবোর্ড

প্রেক্ষাপট:

রাজস্ব আপীল মামলাগুলোর নিষ্পত্তিতে দীর্ঘ সময় ও প্রক্রিয়াগত জটিলতা দেখা দেয়, যা বাদী ও বিবাদীদের মধ্যে হতাশা ও বিভ্রান্তি সৃষ্টি করে। বিচার কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার অভাব একটি বড় চ্যালেঞ্জ।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম ও রিয়েল-টাইম ড্যাশবোর্ড চালু করে প্রতিটি রাজস্ব আপীল মামলার স্বয়ংক্রিয় ডাটাবেজ তৈরি করা এবং বাদী-বিবাদীদের জন্য মামলার বর্তমান অবস্থা, শুনানির সময়সূচি, এবং আদেশসমূহ সহজে অনলাইনে জানার ব্যবস্থা করা।

মূল কার্যক্রম:

মামলার স্বয়ংক্রিয় রেজিস্ট্রেশন ও রেফারেন্স নম্বর প্রদান, অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম স্থাপন, রিয়েল-টাইম ড্যাশবোর্ড তৈরি (মামলা সংখ্যা, নিষ্পত্তির হার, অনিষ্পন্ন মামলা ইত্যাদি), আপীল মামলার সার্চ ফিচার -দাগ, খতিয়ান বা নাম অনুযায়ী অনুসন্ধান এবং বাদী-বিবাদীদের জন্য এসএমএস ও ইমেইল নোটিফিকেশন চালু করা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

অনলাইনে ট্র্যাক করা মামলার শতাংশ, রিয়েল-টাইম ড্যাশবোর্ড ব্যবহারকারীর সংখ্যা, মামলার নিষ্পত্তির গড় সময় হ্রাস এবং বাদী-বিবাদীর সন্তুষ্টির হার।

সহযোগী সংস্থা:

ভূমি মন্ত্রণালয়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

সময়সীমা:

৩ মাস, Requirement Analysis, System Design, Development & Internal Testing, Pilot Launch, Training, Dashboard Activation

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), এসিস্ট্যান্ট প্রোগ্রামার

২.৩ সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা ও ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন সনদ প্রদান সহজীকরণ

প্রেক্ষাপট:

নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা ও ইউনিয়ন পরিষদে বিভিন্ন নাগরিক সনদ যেমনঃ স্থায়ী বাসিন্দার সনদ, চারিত্রিক সনদ, উত্তরাধিকার সনদ ইত্যাদির জন্য আবেদন করে থাকেন। এই আবেদন প্রক্রিয়া ম্যানুয়ালি হওয়ায় আবেদন করা থেকে সনদ প্রাপ্তি পর্যন্ত প্রতিটি ধাপে অনেক সময়ক্ষেপনসহ হযরানির শিকার হতে হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

নাগরিক সনদসমূহ অনলাইনে আবেদন এবং ইস্যু করার মাধ্যমে জনগণের ভোগান্তি কমানো। প্রতিটি সনদে QR কোড সংযুক্ত থাকবে—যা দিয়ে যেকোনো সংস্থা বা ব্যক্তি তাৎক্ষণিকভাবে সনদের সত্যতা যাচাই করতে পারবে। ফলে সনদ জালিয়াতি প্রতিরোধসহ নাগরিক সেবা প্রদানে টাইম, কস্ট, ভিজিট কমানো সম্ভব হবে।

মূল কার্যক্রম:

ডিজিটাল ফর্মে সনদ তৈরির প্ল্যাটফর্ম, QR কোডের মাধ্যমে রিয়েল-টাইম ভেরিফিকেশন, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারে ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ, নাগরিকদের ইমেইল-এ সনদ পাঠানো।

পাইলটিং কার্যক্রম:

সাভার পৌরসভা

মূল দায়িত্ব: পরিচালক, স্থানীয় সরকার, ঢাকা বিভাগ

সময়সীমা: ৩ মাস

২.৪ পারফরমেন্স-বেজড মূল্যায়ন পদ্ধতির চালু

প্রেক্ষাপট:

পারফরমেন্সের ভিত্তিতে পদায়ন ও মূল্যায়নের অভাবে অনেক সময় যোগ্য ও কর্মক্ষম কর্মকর্তাদের উৎসাহ কমে যায়, ফলে সার্বিক সেবার কার্যকারিতা কমে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

সুনির্দিষ্ট কাজের ভিত্তিতে Key Performance Indicator (KPI)-নির্ভর মূল্যায়ন ব্যবস্থা চালু করে, পদোন্নতি ও দায়িত্ব প্রদানকে ফলাফলভিত্তিক ও স্বচ্ছ রূপ দেওয়া।

সংস্কারের ফলাফল:

কর্মকর্তাদের উৎসাহ ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছ পদায়ন ও পদোন্নতি ব্যবস্থা, অফিসে ফলাফলভিত্তিক সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠা

মূল কার্যক্রম:

বিভিন্ন পদে দায়িত্বভিত্তিক KPI নির্ধারণ, ডিজিটাল পারফরম্যান্স মনিটরিং সিস্টেম চালু, নিয়মিত কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন এবং ফলাফলের ভিত্তিতে পদোন্নতি ও পুরস্কার প্রদানের ব্যবস্থা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

KPI অনুযায়ী মূল্যায়নপ্রাপ্ত কর্মকর্তার শতকরা হার, ডিজিটাল মূল্যায়ন রিপোর্টের সংখ্যা, কর্মদক্ষতা উন্নতির হার এবং ফলাফলভিত্তিক পদোন্নতির পরিমাণ।

পাইলটিং কার্যক্রম:

৫টি কর্মচারী পদে “KPI Scorecard” চালু ও মাসিক মূল্যায়ন শুরু।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আই সি টি), অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব)।

সহযোগী সংস্থা:

জন প্রশাসন মন্ত্রণালয়, ভূমি মন্ত্রণালয়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

সময়সীমা: ৩ মাস

২.৫ জলমহাল, বালুমহাল, ফেরী ঘাট, হাট-বাজার ইত্যাদির লিজ কার্যক্রমে অনলাইন ব্যবস্থা চালুকরণ

প্রেক্ষাপট:

জলমহাল, বালুমহাল, হাট-বাজার ইত্যাদির লিজ কার্যক্রম বর্তমানে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়। এতে আবেদনকারীদের বার বার দপ্তরে যাওয়া, তথ্য ঘাটতি, স্বচ্ছতার অভাব, মূল্যায়নে বিলম্ব এবং অনিয়মের সুযোগ সৃষ্টি হয়। স্থানীয় রাজস্ব আয় বৃদ্ধির সম্ভাবনা থাকা সত্ত্বেও অদক্ষ ব্যবস্থাপনার কারণে তা পুরোপুরি বাস্তবায়িত হয় না।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

দ্রুত, স্বচ্ছ ও নাগরিকবান্ধব লিজ প্রক্রিয়া নিশ্চিত করতে অনলাইন আবেদন, যাচাই, মূল্যায়ন ও অনুমোদন ব্যবস্থা চালু করা হবে। এতে প্রতিটি লিজ স্পটের জন্য ডিজিটাল প্রোফাইল, সময়নির্ধারিত ই-টেন্ডারিং এবং স্বয়ংক্রিয় ট্র্যাকিং ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

সংস্কারের ফলাফল:

দুর্নীতির সুযোগ হ্রাস ও সিদ্ধান্তে স্বচ্ছতা, আবেদনকারীদের সময় ও অর্থ সাশ্রয়, স্থানীয় সরকার রাজস্ব আদায়ে বৃদ্ধি, ডেটাবেজভিত্তিক মূল্যায়ন ও বাস্তবায়ন সক্ষমতা।

মূল কার্যক্রম:

জলমহাল, বালুমহাল, ফেরী ঘাট, হাট-বাজারের জন্য অনলাইন লিজ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম তৈরি, ডিজিটাল প্রোফাইল ও ই-টেন্ডারিং চালু, আবেদন যাচাই ও অনুমোদনের জন্য স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়া উন্নয়ন এবং কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান।

কর্মসম্পাদন সূচক:

অনলাইনে জমাকৃত লিজ আবেদন সংখ্যা, ই-টেন্ডারিং সম্পন্ন হওয়া লিজের শতাংশ, অনুমোদন প্রক্রিয়ার গড় সময় হ্রাস এবং স্থানীয় রাজস্ব আয়ের শতকরা বৃদ্ধির হার।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ঢাকা বিভাগের দুটি উপজেলায় জলমহাল ও হাটবাজার লিজ কার্যক্রমে অনলাইন আবেদন ও ই-টেন্ডারিং সিস্টেম চালু।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), পরিচালক, স্থানীয় সরকার, ঢাকা বিভাগ, ভূমি রাজস্ব বোর্ড, ভূমি মন্ত্রণালয়।

সহযোগী সংস্থা:

স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (LGED)

সময়সীমা ৩মাস, সিস্টেম ডিজাইন, অফিস ট্রেনিং, নাগরিক প্রচারণা ও পাইলট প্রয়োগ

৩. স্ট্রাকচারাল রিফর্ম (Structural Reform)

(সাংগঠনিক কাঠামো পরিবর্তন, ম্যানেজড সার্ভিস বিবেচনা / জনবল)

৩.১ ভূমি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের মধ্যে সুষ্ঠু সমন্বয় সাধন

প্রেক্ষাপট:

ভূমি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও মনিটরিংয়ে মাঠ পর্যায়ে একাধিক দপ্তর জড়িত রয়েছে যেমন: সহকারী কমিশনার (ভূমি), উপজেলা নির্বাহী অফিসার, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), জেলা প্রশাসক, উপ ভূমি সংস্কার কমিশনার, জোনাল সেটেলমেন্ট অফিসার, অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), বিভাগীয় কমিশনার। কিন্তু এই দপ্তরগুলোর মধ্যে কার্যকর সমন্বয়ের অভাবে ভূমি সেবার গুণগত মান ব্যাহত হয় এবং নীতিগত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে জটিলতা সৃষ্টি হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি সমন্বিত প্ল্যাটফর্ম এবং নির্দিষ্ট দায়িত্ব কাঠামোর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট সকল পদ/দপ্তরের কার্যকর সমন্বয় নিশ্চিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

মাঠ পর্যায়ে ভূমি ব্যবস্থাপনার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে সময় ও জটিলতা হ্রাস, তথ্য ভাগাভাগি ও রিপোর্টিংয়ের মানোন্নয়ন, সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), জরিপ অধিদপ্তর, ভূমি রাজস্ব বোর্ড, ভূমি মন্ত্রণালয়।

পাইলটিং কার্যক্রম:

১-২টি জেলার ভূমি ব্যবস্থাপনায় সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের মাসিক সমন্বয় সভা এবং অনলাইন রিপোর্টিং ড্যাশবোর্ড চালু করা

সহযোগী সংস্থা:

ভূমি মন্ত্রণালয়, ভূমি সংস্কার বোর্ড, জেলা প্রশাসন।

সময়সীমা: ১ বছর

৩.২ আদালতের নথিপত্র স্টোরেজের আধুনিকায়ন

প্রেক্ষাপট:

আদালতের নথিপত্র বর্তমানে বহুলাংশে হাতে লেখা ও কাগজে সংরক্ষিত, যা দ্রুত অনুসন্ধান, নিরাপত্তা ও সংরক্ষণে বাধা সৃষ্টি করে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

ডিজিটাল স্টোরেজ ব্যবস্থা চালুর মাধ্যমে বিচারিক তথ্যের সহজলভ্যতা ও নিরাপত্তা বৃদ্ধি করা।

সংস্কারের ফলাফল:

তথ্য অনুসন্ধানে সময় সাশ্রয়, নথির সুরক্ষা ও সংরক্ষণের মানোন্নয়ন, প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি।

মূল কার্যক্রম:

ভূমি ব্যবস্থাপনা বিষয়ক সমন্বিত ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম তৈরি, দায়িত্ব বণ্টন নির্দেশিকা (Responsibility Matrix) প্রণয়ন, নিয়মিত সমন্বয় সভা আয়োজন, এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য যৌথ প্রশিক্ষণ কর্মশালা পরিচালনা।

কর্মসম্পাদন সূচক:

সমন্বিত প্ল্যাটফর্মে যুক্ত দপ্তরের সংখ্যা, মাসিক সমন্বয় সভার সংখ্যা, ভূমি সেবা নিষ্পত্তির সময় হ্রাসের হার, এবং নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধির শতাংশ।

পাইলটিং কার্যক্রম:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব) এর কার্যালয়ে ডকুমেন্ট স্ক্যানিং ও ক্লাউড ভিত্তিক স্টোরেজ চালু।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

মূল দায়িত্ব: অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব)

সময়সীমা: ৫ মাস

৩.৩ বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং অধীনস্থ অফিসসমূহের জনবল কাঠামো পুনর্বিন্যাস করে অপ্রয়োজনীয় পদসমূহ অপসারণ এবং আইসিটি দক্ষ জনবল নিয়োগ

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং অধীনস্থ অফিসসমূহ যেমন: ইউনিয়ন ভূমি অফিস, উপজেলা ভূমি অফিস, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়-এর বর্তমান জনবল কাঠামো দীর্ঘদিন ধরে হালনাগাদ হয়নি। এতে অপ্রয়োজনীয় বা কম প্রয়োজনীয় পদ এখনও বিদ্যমান। অপরদিকে ডিজিটাল সেবা ও আধুনিক প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনায় আইসিটি দক্ষ জনবলের চাহিদা ক্রমেই বৃদ্ধি পাচ্ছে। বিদ্যমান কাঠামো আধুনিক সেবা প্রদানে কিছুটা অকার্যকর হয়ে পড়ছে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

জনবল কাঠামোকে যুগোপযোগী ও কার্যকর করা, অপ্রয়োজনীয় পদ বাদ দিয়ে জনবল ব্যয় হ্রাস, আইসিটি-ভিত্তিক সেবা প্রদানের সক্ষমতা বৃদ্ধি, দক্ষ জনবল নিয়োগের মাধ্যমে ভূমি সেবা ও প্রশাসনিক কার্যক্রমকে দ্রুততর করা।

প্রত্যাশিত ফলাফল:

জনবল কাঠামোর আধুনিকায়ন এবং কার্যকারিতা বৃদ্ধি, আইসিটি-সক্ষম প্রশাসনিক ব্যবস্থা গড়ে তোলা, নাগরিক সেবার গতি ও মান উন্নয়ন,

সরকারি ব্যয় সাশ্রয় ও সম্পদের সঠিক ব্যবহার, ভূমি অফিস ও উপজেলা প্রশাসনে ডিজিটাল সেবা সম্প্রসারণ।

মূল কার্যক্রম:

জনবল কাঠামোর পূর্ণাঙ্গ পর্যালোচনা, অপ্রয়োজনীয় পদ অপসারণের জন্য নীতিমালা প্রণয়ন, আধুনিক প্রশাসনিক চাহিদা অনুযায়ী নতুন পদ সৃষ্টি, এবং আইসিটি দক্ষ জনবল নিয়োগ ও প্রশিক্ষণ প্রদান।

কর্মসম্পাদন সূচক:

অপ্রয়োজনীয় পদ অপসারণের হার, নতুন আইসিটি দক্ষ জনবল নিয়োগের সংখ্যা, ডিজিটাল সেবা প্রদানের সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং জনবল ব্যবস্থাপনায় ব্যয় সাশ্রয়ের শতকরা হার।

কর্মসম্পাদন সূচক:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আই সি টি), ভূমি মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়।

সময়সীমা: ৭ মাস

৩.৪ ই-গভর্নেন্স সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য সার্ভার ও ডেটা সেন্টার উন্নয়ন

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে বিভাগীয় কমিশনার অফিসে বিভিন্ন তথ্য ডিজিটালভাবে সংরক্ষণের প্রয়াস থাকলেও নিরাপদ, আধুনিক এবং নির্ভরযোগ্য সার্ভার অবকাঠামোর অভাব রয়েছে। অধিকাংশ তথ্য ওয়েবসার্ভার ও লোকাল হার্ডডিস্কে সংরক্ষিত হওয়ায় তা ঝুঁকিপূর্ণ, সীমিত ক্ষমতাসম্পন্ন এবং দীর্ঘমেয়াদে ব্যয়বহুল। আধুনিক ই-গভর্নেন্স নিশ্চিত করতে হলে সরকারি তথ্যের নিরাপদ সংরক্ষণ, দ্রুত পুনরুদ্ধার এবং নিরবচ্ছিন্ন সার্ভিস নিশ্চিত করার মতো ইন্টেলিজেন্ট ও আধুনিক সার্ভার ও ডেটা সেন্টার প্রয়োজন। উন্নত ডেটা সেন্টার কাঠামো বিভাগীয় কমিশনার অফিসকে ডিজিটাল সেবা প্রদানে সক্ষম করে তুলবে এবং তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়াকে বেগবান করবে। সেই সাথে ডেটা লস, সাইবার ঝুঁকি ও ডাউনটাইম হ্রাস পাবে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

দপ্তরের সকল ডিজিটাল কার্যক্রমকে সমর্থন করার জন্য একটি আধুনিক, নিরাপদ ও স্কেলযোগ্য সার্ভার এবং ডেটা সেন্টার অবকাঠামো তৈরি করা, যা নিরবচ্ছিন্ন তথ্য সংরক্ষণ ও সেবা প্রদান নিশ্চিত করবে।

সংস্কারের ফলাফল:

তথ্যপ্রবাহ নিরাপদ হবে, সেবার গতি ও নির্ভরযোগ্যতা বৃদ্ধি পাবে, এবং দপ্তরের আইটি সক্ষমতা শক্তিশালী হবে।

মূল কার্যক্রম:

প্রযুক্তিগত চাহিদা বিশ্লেষণ, তথ্য শ্রেণিবিন্যাস ও নিয়ন্ত্রণ, নিরাপদ স্কেলযোগ্য সার্ভার স্থাপন, স্বয়ংক্রিয় ব্যাকআপ ও রিকভারি, AI-ভিত্তিক তথ্য ব্যবস্থাপনা, ব্যবহারকারী প্রশিক্ষণ, সাইবার নিরাপত্তা ব্যবস্থা।

পাইলটিং কার্যক্রম:

দু'টি বিভাগে আধুনিক সার্ভার ও ডেটা সেন্টার পরীক্ষামূলকভাবে স্থাপন করে কার্যকারিতা যাচাই করা হবে।

কর্মসম্পাদন সূচক:

তথ্য প্রাপ্তি, ব্যাকআপ সক্ষমতা ও সেবার গড় ডাউনটাইম বিশ্লেষণ করে মূল্যায়ন করা হবে।

মূল দায়িত্ব: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এবং স্থানীয় সরকার বিভাগ

সময়সীমা: ১২ মাস

৩.৫ নাগরিক সেবার জন্য Smart Help Desk

প্ৰেক্ষাপট:

অফিসে প্রবেশের পর নাগরিকরা বিভ্রান্ত হন সেবা ডেস্ক সনাক্ত করতে না পেরে। বিভিন্ন সেবা ডেস্ক ছড়িয়ে-ছিটিয়ে থাকায় সময় অপচয় হয় এবং সেবা গ্রহণে জটিলতা তৈরি হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

অফিসে প্রবেশমুখে শ্রেণিভিত্তিক Smart Help Desk নির্ধারণ করে নাগরিকদের জন্য সঠিক ও দ্রুত সেবা নিশ্চিত করা।

প্রত্যাশিত ফলাফল:

শ্রেণিভিত্তিক ডেস্ক (যেমন: উন্নয়ন কার্যক্রম, শিক্ষা, ভূমি সংক্রান্ত সেবা), ডিজিটাল কিউ ম্যানেজমেন্ট, তথ্য প্রদর্শনের জন্য LED স্ক্রিন, QR কোড স্ক্যান করে সেবা স্ট্যাটাস জানা, নাগরিক ফিডব্যাক সংগ্রহের ব্যবস্থা

মূল কার্যক্রম:

অফিসের প্রবেশমুখে শ্রেণিভিত্তিক Smart Help Desk স্থাপন, ডিজিটাল সাইনেজ ও তথ্যকেন্দ্র চালু, সেবা ডেস্ক ম্যাপ তৈরি, এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গ্রাহক সেবা বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ঢাকা বিভাগের ১টি উপজেলা পর্যায়ে অফিস।

সহযোগী সংস্থা:

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

কর্মসম্পাদন সূচক:

স্থাপিত Smart Help Desk-এর সংখ্যা, সঠিক সেবা ডেস্কে নাগরিক নির্দেশনার শতকরা হার, সেবা গ্রহণের গড় সময় হ্রাস, এবং নাগরিক সন্তুষ্টির সূচক বৃদ্ধির হার।

সময়সীমা:

স্থান নির্ধারণ, ডিজাইন ও প্রযুক্তি সংস্থান, কর্মী প্রশিক্ষণ ও সফটওয়্যার সেটআপ। পাইলট কার্যক্রম শুরু ও মূল্যায়ন।

সময়সীমা: ১২ মাস

৪. পলিসি রিফর্ম (Policy Reform)

৪.১ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন কার্যক্রমের SOP প্রণয়ন ও সমন্বিত পরিদর্শন ব্যবস্থা চালু

প্রেক্ষাপট:

বিভিন্ন দপ্তরের মাঠ পর্যায়ের পরিদর্শন কার্যক্রম নির্দিষ্ট পদ্ধতি ও সমন্বয় ছাড়া পরিচালিত হয়, ফলে পর্যবেক্ষণের গুণগত মান, তথ্য সংগ্রহ এবং প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণে অসম্পূর্ণতা দেখা দেয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি একীভূত SOP তৈরি করে পরিদর্শনের সময়, প্রতিবেদন কাঠামো ও ফলো-আপ নির্ধারণ করা, যাতে মাঠ পর্যায়ের তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত ও সেবার মানোন্নয়ন ঘটে।

সংস্কারের ফলাফল:

পরিদর্শন কার্যক্রমের গুণগত মান উন্নত, সমস্যার দ্রুত শনাক্তকরণ ও প্রতিকার, ফলো-আপ ও মূল্যায়ন সহজ হয়।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ও আই সি টি), অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব)।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ঢাকা বিভাগের ১টি উপজেলায় SOP অনুযায়ী পরিদর্শন পরিচালনা

সহযোগী সংস্থা:

জন প্রশাসন মন্ত্রণালয়, ভূমি মন্ত্রণালয়।

সময়সীমা: ৩ মাস

৪.২ ভূমি সংক্রান্ত মামলা পরিচালনা নিরুৎসাহিতকরণে ADR ব্যবস্থা চালু

প্রেক্ষাপট:

ভূমি সংক্রান্ত বিরোধে মামলা দায়ের ব্যাপকহারে বাড়ছে, যার নিষ্পত্তিতে সময় ও অর্থ অপচয় হচ্ছে এবং আদালত ব্যবস্থা অতিরিক্ত চাপে পড়ছে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ ADR (Alternative Dispute Resolution) চালু করে বিরোধ নিষ্পত্তির বিকল্প ও দ্রুত পদ্ধতি গড়ে তোলা।

সংস্কারের ফলাফল:

মামলার সংখ্যা হ্রাস, বিরোধ নিষ্পত্তির গতি বৃদ্ধি, নাগরিক সেবায় আস্থা ও সময় সাশ্রয়।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), ভূমি রাজস্ব বোর্ড, ভূমি মন্ত্রণালয়।

পাইলটিং কার্যক্রম:

২টি উপজেলায় ADR Facilitation Cell গঠন এবং প্রশিক্ষণ কার্যক্রম।

সহযোগী সংস্থা:

বাংলাদেশ আইন কমিশন, জেলা প্রশাসন।

সময়সীমা: ৭ মাস

৪.৩ বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়ের সাথে সম্পর্কিত বিভিন্ন বিধি, আইন ও প্রবিধান আধুনিকীকরণ এবং যুগোপযোগী করা

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয় কমিশনার অফিসের কার্যক্রম পরিচালনায় ব্যবহৃত বিভিন্ন আইন ও বিধি দীর্ঘদিন ধরে হালনাগাদ করা হয়নি। এর মধ্যে রয়েছে কর্মচারী নিয়োগবিধি, ভূমি ব্যবস্থাপনা আইন, জেলা পরিষদ আইন, ইউনিয়ন পরিষদ আইনসহ একাধিক বিধি। এসব আইন অনেক ক্ষেত্রে বর্তমান প্রশাসনিক কাঠামো, ডিজিটাল সেবা প্রদান এবং নাগরিক চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়। এর ফলে কার্যক্রমে বিলম্ব, জটিলতা এবং নাগরিক সেবার অবনতি ঘটে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

বিভাগীয় কমিশনার অফিসের সকল আইন ও বিধিকে আধুনিক ও যুগোপযোগী করা, ভূমি ও স্থানীয় সরকার সম্পর্কিত নীতিমালা ডিজিটলাইজেশন ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা, জনসেবা প্রদানের দক্ষতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করা, কেন্দ্রীয় ও মাঠ প্রশাসনের মধ্যে সমন্বিত সেবা কাঠামো গড়ে তোলা।

প্রত্যাশিত ফলাফল:

পুরনো বিধি ও আইন সংস্কার করে আধুনিক প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ, ভূমি সেবা এবং নিয়োগ প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও গতি বৃদ্ধি, জেলা পরিষদ ও ইউনিয়ন পরিষদের প্রশাসনিক ক্ষমতা ও জবাবদিহিতা শক্তিশালী করা, ডিজিটাল গভর্ন্যান্স ও ই-সেবার প্রসার, নাগরিকদের জন্য দ্রুত, দক্ষ ও সাশ্রয়ী সেবা প্রদান।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), স্থানীয় সরকার, ঢাকা বিভাগ।

সহযোগী সংস্থা:

ভূমি মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, আইন মন্ত্রণালয়।

বাস্তবায়ন সময়সীমা:

১২ মাস (পর্যায়ক্রমে আইনসমূহ পর্যালোচনা, সংশোধনী খসড়া তৈরি ও কার্যকর করা হবে)

৪.৪ ভূমি অধিগ্রহণ সংক্রান্ত বিধি হালনাগাদ ও ক্ষতিপূরণ প্রদান SOP প্রণয়ন

প্রেক্ষাপট:

ভূমি অধিগ্রহণ সংক্রান্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্ট্রি দলিলে জমির মূল্যের সঠিক উল্লেখ না থাকায় জমির ন্যায্যমূল্য প্রদান সম্ভব হয় না। ফলে জমির মালিকগণ ক্ষতিগ্রস্ত হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

রেজিস্ট্রি দলিলে জমির সঠিক মূল্য উল্লেখ নিশ্চিতকরণে দলিল রেজিস্ট্রেশন ফি হ্রাস এবং এ সংক্রান্ত বিধি ও পরিপত্র হালনাগাদ করে ক্ষতিপূরণ নির্ধারণে একটি SOP প্রণয়ন।

সংস্কারের ফলাফল:

অধিগ্রহণকৃত জমির ন্যায্যমূল্য নিশ্চিতকরণ, ক্ষতিপূরণ বিতরণে স্বচ্ছতা, আইনি জটিলতা কমে, সংশ্লিষ্টদের আস্থা ও সন্তুষ্টি বৃদ্ধি।

মূল দায়িত্ব:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), ভূমি সংস্কার বোর্ড।

পাইলটিং কার্যক্রম:

১টি জেলার অধিগ্রহণ কার্যক্রমে নতুন SOP প্রয়োগ।

সহযোগী সংস্থা:

ভূমি মন্ত্রণালয়, আইন মন্ত্রণালয়।

সময়সীমা: ৩ মাস

৪.৫ ঢাকা উত্তর / দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক হোল্ডিং ট্যাক্স আপীল শুনানি কার্যক্রম সহজীকরণ

প্রেক্ষাপট:

ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক আরোপিত হোল্ডিং ট্যাক্সে অসঙ্গতি বা অতিরিক্ত ধার্যের অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে নাগরিকরা চূড়ান্ত আপীল করেন। কিন্তু এ প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও সময়ানুগ নিষ্পত্তির ঘাটতি রয়েছে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি নীতিগত কাঠামো তৈরি, যেখানে আপীল শুনানির সময়সীমা, তথ্য সংরক্ষণ, সিদ্ধান্ত প্রদান প্রক্রিয়া এবং নাগরিক অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হবে।

সংস্কারের ফলাফল:

দ্রুত ও ন্যায্য আপীল নিষ্পত্তি, অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস, রাজস্ব আদায় প্রক্রিয়ায় নাগরিক সন্তুষ্টি ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি।

মূল দায়িত্ব:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ঢাকা উত্তর / দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন সিটি কর্পোরেশনের ৩টি ওয়ার্ডে আপীল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত “নাগরিক অভিযোগ ট্র্যাকিং সিস্টেম” পরীক্ষামূলকভাবে চালু।

সহযোগী সংস্থা:

ঢাকা উত্তর / দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

সময়সীমা: ৪ মাস-নীতিমালা প্রস্তুত, সিস্টেম ডেভেলপমেন্ট, ট্রেনিং ও পাইলটিং

৪.৬ স্থানীয় সরকার প্রতিনিধিদের বিরুদ্ধে অভিযোগ গ্রহণ ও ব্যবস্থাপনা কাঠামো

প্রেক্ষাপট:

জেলা পরিষদ, উপজেলা পরিষদ, পৌরসভা ও ইউনিয়ন পরিষদের নির্বাচিত প্রতিনিধি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে নানা অনিয়ম বা অসদাচরণের অভিযোগ পাওয়া যায়। এসব অভিযোগ গ্রহণ ও যাচাইয়ের নির্দিষ্ট কাঠামো না থাকায় অনেক অভিযোগ অনিষ্পন্নই রয়ে যায়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

একটি প্রাতিষ্ঠানিক "Complaint Governance Framework" তৈরি করা হবে, যেখানে অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই, নিষ্পত্তি ও ফলো-আপ পদ্ধতি থাকবে—স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে।

সংস্কারের ফলাফল:

স্থানীয় সরকার ব্যবস্থায় শৃঙ্খলা ও আস্থা বৃদ্ধি, অভিযোগ নিষ্পত্তির সময় হ্রাস, প্রশাসনিক ও জনপ্রতিনিধিদের দায়িত্বশীলতা নিশ্চিতকরণ।

মূল দায়িত্ব:

স্থানীয় সরকার, ঢাকা বিভাগ, জেলা প্রশাসন, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

পাইলটিং কার্যক্রম:

একটি পৌরসভা ও একটি ইউনিয়নে Complaint Cell গঠন এবং QR-বেসড অভিযোগ ফর্ম চালু।

সহযোগী সংস্থা:

Local Government Division, A2I, Cabinet ICT Cell

সময়সীমা: ৫ মাস

নীতিমালা তৈরী, ডিজিটাল ফর্ম ডেভেলপমেন্ট, ট্রেনিং, পাইলট বাস্তবায়ন

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা বিভাগের অন্যান্য সংস্কার প্রস্তাব:

- ১। জেলা পরিষদের কার্যক্রম মূল্যায়নে কাঠামোগত ঘাটতি দূরীকরণ
- ২। বিভাগীয় বিলুপ্ত উন্নয়ন বোর্ডের দীর্ঘদিন ধরে অনিষ্পন্ন অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি সহজীকরণ
- ৩। মাল্টি-স্টেপ অনুমোদন প্রসেসের সংক্ষেপণ
- ৪। অফিস রিপোর্টিং সংস্কার
- ৫। অফিস টাইম মনিটরিং
- ৬। অফিসিয়াল ইমেইল ব্যবহার সহজীকরণ
- ৭। অফিসে ব্যবহৃত গুরুত্বপূর্ণ রেজিস্টার বাধাই ও সংরক্ষণ
- ৮। কর্মস্থলে আধুনিক শিশু দিবা যত্নকেন্দ্র স্থাপন
- ৯। অফিসে বিভিন্ন সভা ও সেমিনারে অংশগ্রহণকারীদের যথাসময়ে অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণে google calendar ব্যবহার
- ১০। শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজিং কমিটি নির্বাচনে আধুনিক ব্যবস্থা
- ১১। স্মার্ট রেকর্ড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম প্রবর্তন
- ১২। ই-ডকেটিং ও অনলাইন শুনানি ব্যবস্থার চালু
- ১৩। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় বিভাগীয় সমন্বয় প্ল্যাটফর্ম তৈরি
- ১৪। স্মার্ট ফাইল ট্র্যাকিং ও লোকেশন বেইজড সিস্টেম চালু
- ১৫। মিডিয়া মনিটরিং ও জনমত বিশ্লেষণ ইউনিট গঠন
- ১৬। ডিজিটাল নথি সংরক্ষণাগার (e-Archive) স্থাপন
- ১৭। এক্সিকিউটিভ ম্যাজিস্ট্রেটদের জন্য মোবাইল কোর্ট ডিজিটালাইজেশন সিস্টেম
- ১৮। বিভাগীয় অডিট ব্যবস্থাপনা ও অডিট সফটওয়্যার প্রবর্তন
- ১৯। স্মার্ট মিটিং ও কনফারেন্স রুম স্থাপন
- ২০। ক্লাইমেট রেসিলিয়েন্স মনিটরিং ইউনিট গঠন
- ২১। বিভাগীয় পর্যায়ে জেগার প্রতিক্রিয়াশীল বাজেট কাঠামো
- ২২। নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জন্য ওরিয়েন্টেশন সিমুলেশন ল্যাব
- ২৩। নাগরিক সেবায় আচরণ নীতিমালা হালনাগাদ

পাইলট উদ্যোগ: উন্নত ভূমিসেবায় নাগরিক সম্পৃক্ততা এবং সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ

সেপ্টেম্বর ২০২৫ - নভেম্বর ২০২৫

গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification):

বাংলাদেশে ভূমিসেবা ব্যবস্থার আধুনিকায়ন ও ডিজিটাল রূপান্তরে বিপ্লব সাধিত হয়েছে। ভূমি ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবা যথা: রেকর্ড সংশোধন / রেকর্ড হালনাগাদকরণ (নামজারি, জমাভাগ ও জমা একত্রিকরণ), ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান, জমির খতিয়ান, মৌজা ম্যাপ ইত্যাদি সেবা ঘরে বসে অনলাইনে পাওয়া সম্ভব হচ্ছে। জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণে ক্যাশলেস অর্থাৎ অনলাইন পেমেন্ট চালু করা হয়েছে। ভূমিসেবা এখন আগের চেয়ে অনেক সহজ এবং আধুনিক হলেও জনগণের বড় একটি অংশ এসব সেবার বিষয়ে সচেতন না হওয়ায় ভূমি ব্যবস্থাপনার অটোমেশন এর সুফল জনগণ যথযথভাবে পাচ্ছে না।

সমস্যার কারণ:

ভূমি সেবার বিষয়ে জনসাধারণের পর্যাপ্ত তথ্যের অভাব।
অনলাইন সেবা ব্যবহারে তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানের ঘাটতি।
দালাল নির্ভরতা এবং সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব।
নাগরিকদের ডিজিটাল সেবায় আগ্রহের অভাব।

ফলাফল:

নামজারি, ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান, জমির খতিয়ান, মৌজা ম্যাপ প্রাপ্তিতে ইত্যাদি সেবা প্রাপ্তিতে জনভোগান্তি।
ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধে অনিয়ম, অতিরিক্ত অর্থ ব্যয়, হয়রানি এবং জটিলতা।
সরকারি সেবা ব্যবস্থার প্রতি নাগরিক আস্থা হ্রাস।
রাজস্ব আয় কমে যাওয়া এবং সুশাসনে বিঘ্ন ঘটানো।

সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result):

সমস্যার সমাধানের উপায়:

কেরানীগঞ্জ উপজেলার ২ টি ইউনিয়ন পাইলট হিসেবে নির্বাচন করে তেজতুরী বাজারের সফল মডেল অনুসরণ।
শতভাগ অনলাইন ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান, অনলাইনে রেকর্ড সংশোধন / রেকর্ড হালনাগাদকরণ, জমির খতিয়ান, মৌজা ম্যাপ প্রাপ্তি সেবা বাস্তবায়ন।
হোল্ডিং ভিত্তিক ডাটাবেস আপডেট এবং মোবাইল নম্বর নিবন্ধন।
বাড়ি-বাড়ি তথ্য সংগ্রহ, কলসেন্টার, এসএমএস অ্যালার্ট এবং মাইকিং প্রচার।
নাগরিক ভূমিসেবা ক্যাম্প, প্রশিক্ষণ বুথ এবং মোবাইল সেবা ভ্যান।
ইমাম, শিক্ষক ও ছাত্রদের মাধ্যমে সচেতনতা জনসচেতনতা তৈরি।
ফিডব্যাক সংগ্রহের জন্য কলসেন্টার ও গুগল ফর্ম ব্যবহার।

প্রত্যাশিত ফলাফল:

কেরানীগঞ্জ উপজেলায় ভূমি মালিকগণ অনলাইনে কর পরিশোধে সক্ষম হবে।

দালাল নির্ভরতা ব্যতিরেকে অনলাইন প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে রেকর্ড সংশোধন / রেকর্ড হালনাগাদকরণ, জমির খতিয়ান, মৌজা ম্যাপ ইত্যাদি সেবা গ্রহণ করতে সক্ষম হবে।

সেবা গ্রহণে স্বচ্ছতা, দ্রুততা নিশ্চিত হবে।

রাজস্ব আয় বৃদ্ধি এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠা হবে।

সংস্কার উদ্যোগের পরিসংখ্যান (Proposed Statistics):

বিষয়	তথ্য
শিরোনাম	Enhancing Citizen Awareness and Promoting Participatory Efforts for Smart Land Services উন্নত ভূমিসেবায় নাগরিক সম্পৃক্ততা এবং সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ
বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান	বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা
পাইলটিং এলাকা	কেরানীগঞ্জ উপজেলা (উপজেলা ভূমি অফিস, কেরানীগঞ্জ এর আওতাধীন ২টি ইউনিয়ন)
যৌক্তিকতা	ঢাকার শহরতলীর গুরুত্বপূর্ণ অঞ্চল; উচ্চ ভূমি মালিক সংখ্যা
সময়কাল	সেপ্টেম্বর ২০২৫ - নভেম্বর ২০২৫
উপকারভোগী	প্রায় ২০,০০০ ভূমি মালিক
অর্থ সাশ্রয়	আনুমানিক ৩০ লক্ষ টাকা (দালাল, যাতায়াত, চালান জটিলতা হ্রাসের মাধ্যমে)

স্টেকহোল্ডার বিশ্লেষণ ও ব্যবস্থাপনা (Stakeholder Analysis & Management):

Stakeholder Mapping:

<p>High Interest + Low Influence</p> <ul style="list-style-type: none">• ভূমি মালিকগণ• ভূমির সাথে সম্পৃক্ত সাধারণ নাগরিক <p>কৌশল:</p> <ul style="list-style-type: none">• সচেতনতা বৃদ্ধি, ডিজিটাল যোগাযোগ ব্যবস্থা, Mobile App-এর ব্যবহার	<p>High Interest + High Influence</p> <ul style="list-style-type: none">• জেলা প্রশাসন• উপজেলা প্রশাসন ও উপজেলা ভূমি অফিস• ইউনিয়ন ভূমি সহকারী ও উপসহকারী কর্মকর্তা• ইউনিয়ন তথ্য ও সেবা কেন্দ্র <p>কৌশল:</p> <ul style="list-style-type: none">• সক্রিয় অংশগ্রহণ, সিদ্ধান্ত গ্রহণে যুক্ত রাখা, সমন্বয় সভা
<p>Low Interest + Low Influence</p> <ul style="list-style-type: none">• ভূমির সাথে সম্পৃক্ত নয় এমন সাধারণ নাগরিক <p>কৌশল:</p> <ul style="list-style-type: none">• সচেতনতা বৃদ্ধি	<p>Low Interest + High Influence</p> <ul style="list-style-type: none">• গণমাধ্যম• আর্থিক সহযোগী ও IT বিশেষজ্ঞ <p>কৌশল:</p> <ul style="list-style-type: none">• প্রশিক্ষণ, প্রচারণা, মিডিয়া সাপোর্ট

PESTLE Analysis:

Political (রাজনৈতিক)	জনবান্ধব ভূমিসেবা প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে ইতোমধ্যে একটি কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে, ভূমি সেবা ডিজিটাইজেশনে সাধারণ নাগরিক এবং সরকারের উচ্চ পর্যায়ের সমর্থন রয়েছে।
Economic (অর্থনৈতিক)	যাতায়াত ও দালাল নির্ভরতা কমে নাগরিক ব্যয় হ্রাস, রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি এবং সময় ও সম্পদের সাশ্রয়।
Social (সামাজিক)	নাগরিক সচেতনতা ও অংশগ্রহণ বৃদ্ধি, নারী, প্রবীণ ও প্রবাসীদের জন্য সহজ প্রবেশাধিকার।
Technological (প্রযুক্তিগত)	অনলাইন পেমেন্ট, কলসেন্টার ও অ্যাপের মাধ্যমে সেবা, ডেটা অ্যানালিটিক্স ও AI ব্যবহার সম্ভাবনা।
Legal (আইনি)	বিদ্যমান ভূমি আইন ও বিধিমালায় সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
Environmental (পরিবেশগত)	কাগজ ব্যবহার হ্রাস ও জ্বালানি সাশ্রয়, পরিবেশবান্ধব সেবা প্রদান।

রিসোর্স মোবাইলাইজেশন (Resource Mobilization):

মানবসম্পদ: উপজেলা ও ইউনিয়ন ভূমি অফিসের কর্মচারীবৃন্দ, ইউনিয়ন পরিষদ ও ইউনিয়ন তথ্য সেবা কেন্দ্রের জনবল, ভূমি অ্যাসেসডর, স্বেচ্ছাসেবক, আইটি প্রশিক্ষক।

আর্থিক সম্পদ: ভূমি মন্ত্রণালয়/বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়/ অন্যান্য বরাদ্দ ও সহযোগিতা।

প্রযুক্তি ও অবকাঠামো: অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (www.land.gov.bd, www.ltax.gov.bd), মোবাইল ভ্যান, কলসেন্টার, আইটি সাপোর্ট বুথ।

বিস্তারিত কার্যক্রম তালিকা (Details of Activities):

কার্যক্রম	বাস্তবায়নকারী	সময়কাল	মন্তব্য
মাইকিং ও প্রচারণা	উপজেলা ভূমি অফিস, কেরানীগঞ্জ	সেপ্টেম্বর ৫-১০	মসজিদ, হাট-বাজার ও সভা
কলসেন্টার কল ও SMS অ্যালার্ট	কলসেন্টার টিম ও PR অফিসার	সেপ্টেম্বর ১০-১৫	২০,০০০ ভূমি মালিক
বাড়ি-বাড়ি তথ্য সংগ্রহ	স্বেচ্ছাসেবক ও ভূমি কর্মী	সেপ্টেম্বর ১৫-৩০	অনিবন্ধিত হোল্ডিং চিহ্নিত
নাগরিক ভূমিসেবা ক্যাম্প	বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ভূমি সংস্কার বোর্ড	অক্টোবর ১-৭	৫টি গুরুত্বপূর্ণ এলাকায়
প্রশিক্ষণ বুথ ও কর্মশালা	PR টিম ও IT সাপোর্ট	অক্টোবর ১০-২০	অনলাইন কর পরিশোধ ও নামজারি আবেদন প্রশিক্ষণ
স্কুল-কলেজ কুইজ প্রোগ্রাম	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান	অক্টোবর ২০-২৫	তরুণ প্রজন্মের সচেতনতা বৃদ্ধি
সোশ্যাল মিডিয়া ক্যাম্পেইন	PR টিম ও IT টিম	অক্টোবর মাসব্যাপী	ফেসবুক লাইভ, প্রমোত্তর সেশন
মোবাইল সেবা ড্যান	IT সাপোর্ট টিম	অক্টোবর - নভেম্বর	হোল্ডিং রেজিস্ট্রেশন, কর পরিশোধ, নামজারি আবেদন
ফিডব্যাক সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ	কলসেন্টার ও ডাটা টিম	নভেম্বর ০১-১৫	নাগরিক সন্তুষ্টি জরিপ

টেকসইকরণ কৌশল (Sustainability Strategies):

মনিটরিং ও জনপ্রিয়করণ: নিয়মিত মনিটরিং, ক্যাম্পেইন, লাইভ ডেমো এবং সাফল্যের গল্প প্রচার।

রেপ্লিকেট/রোলআউট পরিকল্পনা: পাইলট সফল হলে ধাপে ধাপে পুরো ঢাকা জেলায় সম্প্রসারণ।

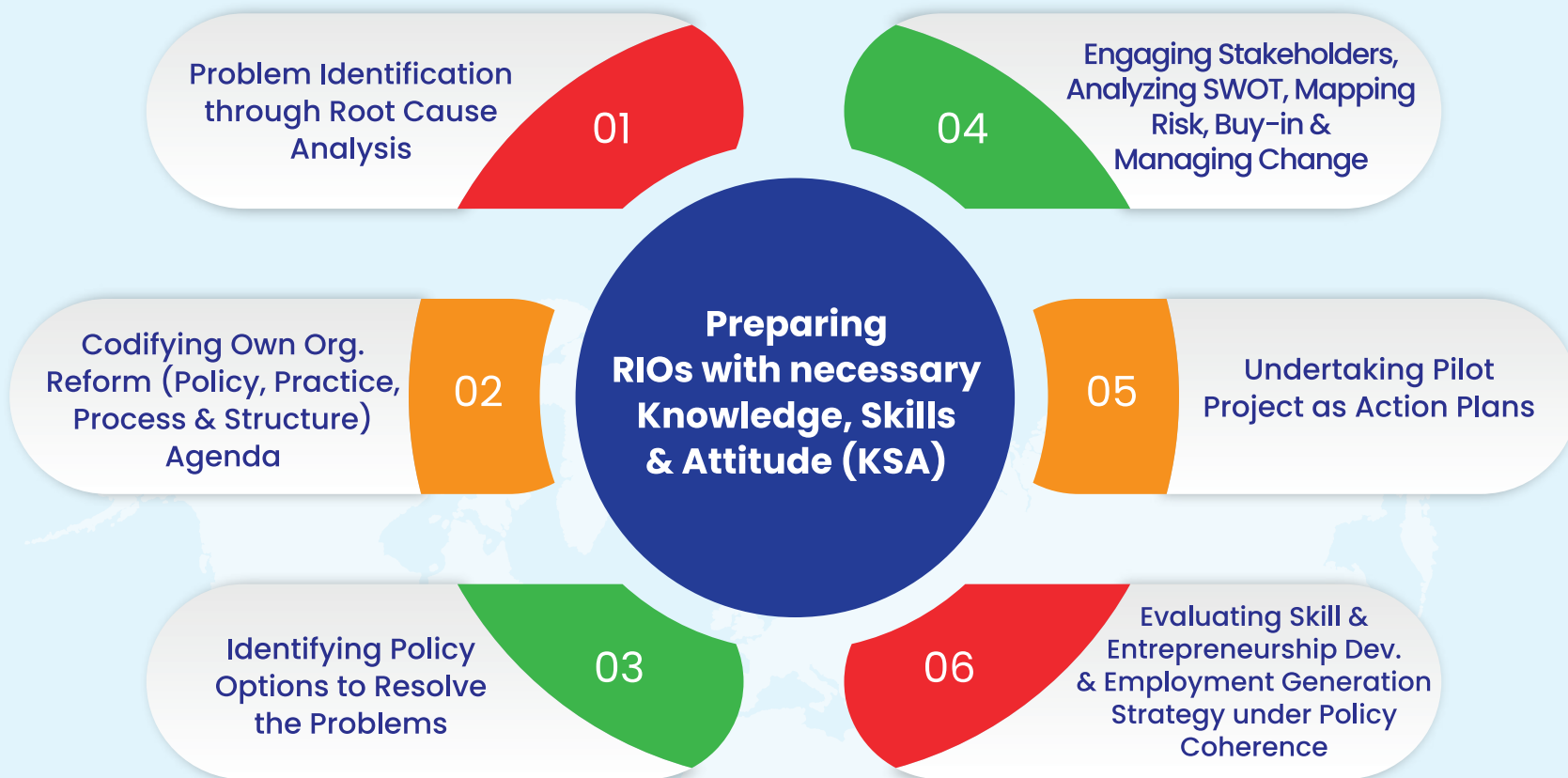
বন্ধ হওয়া রোধের কৌশল: স্থা নীয় জনপ্রতিনিধি, শিক্ষক এবং ধর্মীয় নেতাদের মাধ্যমে নাগরিক সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি।

টেকসই পরিকল্পনা: বাজেটে বরাদ্দ অন্তর্ভুক্তি, স্কুল পাঠ্যক্রমে ভূমি সচেতনতা সংযোজন, প্রশিক্ষিত ভূমি এজেন্ট তৈরি করে আউটসোর্স সেবা প্রদান।



118th Senior Staff Course

Enabling RIOs to Bring Changes through Leadership



“A civil servant’s signature is not power—it is responsibility”



BPATC



বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ঢাকা