



CITIZEN SERVICE DELIVERY

Change-Innovation-Reform Action Plan (CIRAP)

A Co-creation of 119th Senior Staff Course

Theme 1:
Citizen Service Delivery

Theme 2:
Knowledge Management & Skills

Theme 3:
Policy Evaluation & Formulation

Theme 4:
Performance & Efficiency Management

Theme 5:
Interconnectedness through Digital Transformation

Theme 6:
Transparency, Effectiveness & Accountability



Bangladesh Public Administration Training Centre

Managing Knowledge for Improved Performance

পরিবর্তন-উদ্ভাবন-সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা

পাইলট উদ্যোগ ০১:

চট্টগ্রামের তিন পার্বত্য জেলায় ভূমি ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাইজেশনের জন্য জনসচেতনতা সৃষ্টি ও নাগরিকদের অংশগ্রহণ

পাইলট উদ্যোগ ০২:

ডিজিটাল রূপান্তর ও গভর্ন্যান্স সংস্কারের মাধ্যমে জীবন বিমার দাবি নিষ্পত্তি উন্নয়ন

পাইলট উদ্যোগ ০৩ :

নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন

পাইলট উদ্যোগ ০৪ :

রংপুর জেলা পরিষদের আর্থিক অনুদান ও সহায়তা প্রাপ্তির আবেদন দাখিল ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন

পাইলট উদ্যোগ ০৫ :

রাজউকের আইন শাখার সমস্যা নিরসনে eLMS সিস্টেম বাস্তবায়ন

পাইলট উদ্যোগ ০৬ :

চিঠি থেকে ডিজিটাল ডাক রূপান্তরের মাধ্যমে ডাক বিভাগের প্রতি নাগরিকের আস্থা স্থাপন: পাইলট গোলাপগঞ্জ উপজেলা



শারমিন জাহান

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব)
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, চট্টগ্রাম

চট্টগ্রামের তিন পার্বত্য জেলায় ভূমি ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাইজেশনের জন্য জনসচেতনতা সৃষ্টি ও নাগরিকদের অংশগ্রহণ

❖ সমস্যার বর্ণনা

চট্টগ্রামের তিন পার্বত্য এলাকায় ভূমি ব্যবস্থাপনা বাংলাদেশের অপরাপর অংশ হতে ভিন্ন। বিদ্যমান ভূমি ব্যবস্থাপনার আইনগত ভিত্তি হিসেবে কাজ করে পার্বত্য চট্টগ্রাম রেগুলেশন ১৯০০, পার্বত্য চট্টগ্রাম শাসন বিধিমালা ১৯০০, পার্বত্য জেলা পরিষদ আইন ১৯৮৯, পার্বত্য আঞ্চলিক পরিষদ আইন ১৯৮৯, পার্বত্য শান্তিচুক্তি ১৯৯৭, পার্বত্য চট্টগ্রাম ভূমি বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন আইন ২০০১, দি হিল ট্রাস্টস (ল্যান্ড একুইজিশন) রেগুলেশন ১৯৫৮। এখানে এ পর্যন্ত ভূমি জরিপ হয় নি, বিভিন্ন সময়ে কিছু উদ্যোগ নেয়ার ফলে কিছু খসড়া মৌজা ম্যাপ তৈরি হয়েছিল, তার মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালিত হয়। এখানে কানুনগো এর ভূমিকায় আছেন হেডম্যান, যারা রেকর্ড সংশোধন ও রেজিস্টার ব্যবস্থাপনায় তেমন আগ্রহীও নন, যথেষ্ট গাফিলতি আছে, তারা রাজস্বভুক্ত কর্মকর্তাও নন, মাসিক ভাতার অন্তর্ভুক্ত। জরিপ হয়নি বিধায় এখানে চৌহদ্দি ভিত্তিক হোল্ডিং প্রদান করা হয়। অনেক সময় দেখা যায় কাগজে কলমে এক চৌহদ্দীতে যতটুকু জমি বলা আছে, বাস্তবে তার অনেক বেশি। এখানে রাষ্ট্রীয় অধিগ্রহণ ও প্রজাস্বত্ব আইন ও বিধিমালা অনুপস্থিত। নামজারী প্রক্রিয়া ম্যানুয়াল। সারা বাংলাদেশে ধাপ ৮ টি, এখানে ১৩ টি পর্যায়, মালিকানার তদন্ত পরিচালিত হয় হেডম্যানদের দ্বারা, দৃশ্যত তাদের তদন্ত বছর ধরে পেন্ডিং থাকে। অধিগ্রহণ সংক্রান্ত আধুনিক আইন অনুসরণ না করা ও ভূমির সিলিং না থাকা এখানকার ভূমি ব্যবস্থাপনার অন্যতম সমস্যা।

শুধুমাত্র নীচের ফ্লো চার্টটি পর্যবেক্ষণ করলে বোঝা যাবে পার্বত্য অংশে নামজারী জমাখারিজের প্রক্রিয়া কি দীর্ঘ এবং ডিজিটাইজেশন কেন জরুরি।

সমতলের নামজারী প্রক্রিয়া	পার্বত্য অঞ্চলের নামজারী প্রক্রিয়া
• অনলাইনে সহকারী কমিশনার (ভূমি) বরাবর আবেদন	• হেডম্যানের প্রতিবেদনসহ সহকারী কমিশনার (ভূমি) বরাবর আবেদন
• ইউনিয়ন ভূমি সহকারীর নিকট প্রেরণ	• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক সার্ভেয়ার/ কানুনগোর প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ
• ইউনিয়ন ভূমি সহকারী থেকে প্রতিবেদন/ প্রস্তাব প্রেরণ	• কানুনগো/ সার্ভেয়ারের প্রতিবেদন প্রদান
• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক কানুনগো/ সার্ভেয়ারের নিকট প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ	• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক শুনানি গ্রহণ
• কানুনগো/ সার্ভেয়ার কর্তৃক প্রতিবেদন প্রেরণ	• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ
• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক শুনানী গ্রহণ	• জেলা প্রশাসক কার্যালয় হতে জেলা পরিষদে প্রেরণ
• আবেদন নিষ্পত্তি	• জেলা পরিষদের অনুমোদনক্রমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে প্রেরণ
	• জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের রেজিস্ট্রেশন শাখার রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন
	• জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে সহকারী কমিশনার (ভূমি) বরাবর প্রেরণ
	• সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক রেকর্ড সংশোধন ও খতিয়ান সৃজনপূর্বক খতিয়ান হস্তান্তর

এ অংশের পাহাড়ি বাঙ্গালী কেউই মানসিকভাবে ভূমি ব্যবস্থাপনাকে ডিজিটাইজেশনের আওতায় আনতে চায় না। ইতিপূর্বে দুইবার জরিপের উদ্যোগ নেয়া হয়েছিলো যা বিরোধিতার মুখে স্থগিত হয়েছে। মূলত পার্বত্য চট্টগ্রামের ভূমি ব্যবস্থাপনার ডিজিটাইজেশন এখন মূল চ্যালেঞ্জ।

শক্তি (Strengths):

- দক্ষ জনবল
- অর্থের সংস্থান
- সরকারের ইতিবাচক মনোভাব

দুর্বলতা (Weaknesses):

- পার্বত্য অঞ্চলের জনগনের ডিজিটাইজেশনে অনীহা
- পার্বত্য অঞ্চলের ভূমি ব্যবস্থাপনার বিদ্যমান আইনসমূহ ও প্র্যাকটিসের সাথে সমতলের আইনের অসামঞ্জস্যতা

সুযোগ (Opportunities):

- বর্তমান সময়ে নতুন ভাবে এ অঞ্চলকে ডিজিটাইজড করার চিন্তাভাবনার শুরু
- এ প্রেক্ষিতে ডিজিটাইজড করার জন্য সংশ্লিষ্ট কিছু নীতিমালা ও বিধি প্রণয়নের সুযোগ সৃষ্টি

হুমকি (Threats):

- পাহাড়ি বাঙ্গালীদের উভয়েরই ডিজিটাইজেশনের পথে যাওয়ায় অনীহা, ফলে আজ পর্যন্ত এ এলাকায় জরিপ করা সম্ভব হয় নি
- পাহাড়ি বাঙ্গালীদের মধ্যে পারস্পরিক বিশ্বাস দ্বন্দ্বের সৃষ্টি হতে পারে।

❖ সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা

- রাঙ্গামাটি জেলায় চালুকৃত “নোটিং কার্যক্রম ও নকল ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারটিকে আরো জনমুখী করার জন্য নতুন ফিচার সংযোজন।
- একই সফটওয়্যার পার্বত্য অপর দুই জেলায় বাস্তবায়ন।
- ভূমি ব্যবস্থাপনা ডিজিটাইজেশন ও ভূমি জরিপের প্রয়োজনীয়তার জন্য জনগণকে সংবেদনশীলকরণ।
- মৌজা ম্যাপসমূহের ডিজিটাইজেশনের জন্য উদ্যোগ গ্রহণ।

❖ প্রত্যাশিত ফলাফল

- নোটিং কার্যক্রম এবং নকল ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারটির কাজ হচ্ছে নামজারী সম্পন্ন হওয়ার পর নোটিং প্রক্রিয়াকে অনলাইনে দ্রুত ও স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন করা এবং খতিয়ানে নকল প্রদান কার্যক্রমকে ত্বরান্বিত করা। এর ব্যবহারকারীগণ মূলত সার্ভেয়ার, কানুনগো, রেভিনিউ ডেপুটি কালেক্টর, রেকর্ড রুম ডেপুটি কালেক্টর, নকল নবিশসহ রেকর্ড রুমের সংশ্লিষ্ট কর্মচারীবৃন্দ এর দ্বারা উপকৃত হবেন।
- উদ্দেশ্য মূলত কাগজভিত্তিক রেকর্ড এর পরিবর্তে ডিজিটাল রেকর্ড সংরক্ষণ, তৌজি বা জমাবন্দীর তথ্য নিরাপদভাবে সংরক্ষণ। এটির কাজ শুরু হয় মূলত নামজারী জমাখারিজ হয়ে যাওয়ার পরে। একই সফটওয়্যারে কিছু পরিবর্তন এনে নামজারীর আবেদন গ্রহণ ও নামজারী সম্পন্ন হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে নোটিফিকেশনের একটি সুযোগ তৈরি করা হবে। সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি তার জমাখারিজের আবেদন গৃহিত হয়েছে এটি জানলে পরবর্তীতে ব্যক্তিগতভাবে নামজারীর প্রক্রিয়াতে লক্ষ্য রাখতে সক্ষম হবেন এবং খারিজ হয়ে গেলে নোটিফিকেশনের মাধ্যমে তার খারিজ খতিয়ান সংগ্রহ করতে আসতে পারবেন। এতে তার বারে বারে ব্যক্তিগত যোগাযোগ করতে হবে না বা অফিসে এসে বার বার খোঁজ নিতে হবে না। এতে সময় শ্রম ও অর্থের সাশ্রয় হবে। মৌজা ম্যাপসমূহ ডিজিটালি সংরক্ষণ করা হলে এবং এসব কার্যক্রম বাস্তবায়ন হলে আশা করা যায় সেবা গ্রহণে স্বচ্ছতা ও দ্রুততা নিশ্চিত হবে। রাজস্ব আয় বৃদ্ধি পাবে ও সুশাসন প্রতিষ্ঠিত হবে।

❖ সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

শিরোনাম:

চট্টগ্রামের তিন পার্বত্য জেলায় ভূমি ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাইজেশনের জন্য জনসচেতনতা সৃষ্টি ও নাগরিকদের অংশগ্রহণ

বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান:

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, চট্টগ্রাম ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, রাংগামাটি

সহযোগী প্রতিষ্ঠান:

বাজেট অনুবিভাগ, অর্থ বিভাগ।

পাইলটিং এলাকা:

রাংগামাটি জেলার রাজস্ব প্রশাসন এরিয়া। ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারটি এখানে চালু হয়ে ইতিমধ্যে কাজ শুরু করেছে। ফলে সফটওয়্যারটির একই কোম্পানি দ্বারা প্রয়োজনীয় সংযোজনের সুযোগ আছে।

সময়কাল:

ডিসেম্বর ২০২৫ হতে ফেব্রুয়ারী ২০২৬

উপকারভোগী:

প্রায় ২০,০০০ ভূমি মালিক

অর্থ সাশ্রয়:

আনুমানিক ৩০ লাখ টাকা

স্টেকহোল্ডার বিশ্লেষণ ও ব্যবস্থাপনা:

- রাংগামাটি এলাকার ভূমির মালিকগণ
- ভূমির সাথে সম্পৃক্ত সাধারণ নাগরিক
- মিডিয়া
- আর্থিক সহযোগী
- আইটি বিশেষজ্ঞ

কৌশলঃ সচেতনতা বৃদ্ধি

জেলা প্রশাসন, সহকারী কমিশনার (ভূমি) গণ
ইউনিয়ন ভূমি সহকারী ও উপসহকারী কর্মকর্তা

কৌশলঃ সক্রিয় অংশগ্রহণ, সিদ্ধান্ত গ্রহণে যুক্ত রাখা, ডিজিটাইজেশনের প্রয়োজনীয়তা নিয়ে সচেতনতা সভা, মিডিয়া সাপোর্ট।

📌 PESTLE বিশ্লেষণ

Political (রাজনৈতিক):

ভূমি ব্যবস্থাপনা আধুনিকায়ন, ডিজিটাইজেশন এবং নাগরিকের সংশ্লিষ্টায়নে সরকার/ রাষ্ট্রের সমর্থন আছে

Economic (অর্থনৈতিক):

যাতায়াত ও দালাল নির্ভরতা কমবে, তাদের Time Cost Visit কমবে।

Social (সামাজিক):

নাগরিক সচেতনতা ও অংশগ্রহণ বৃদ্ধি পাবে।

Technical (প্রযুক্তিগত):

অনলাইনে সেবা প্রাপ্তি, তথ্য প্রাপ্তি সহ পরবর্তীতে সাধারণ নাগরিকদের জন্য আরো প্রযুক্তিগত সেবা পাওয়ার সম্ভাবনার দ্বার খুলে দিবে।

Legal (আইনী):

সংস্কার প্রস্তুত বিদ্যমান ভূমি আইন ও বিধিমালার সাথে অসামঞ্জস্যপূর্ণ নয়।

Environmental (পরিবেশগত):

ডিজিটাইজেশন অবশ্যই যাতায়াত কমাবে, কাগজ কলমের ব্যবহার কমাবে যা পরিবেশের জন্য ইতিবাচক।

অর্থ সাশ্রয়:

আনুমানিক ৩০ লাখ টাকা (দালাল, যাতায়াত ইত্যাদি জটিলতা হ্রাসের মাধ্যমে)

📌 রিসোর্স মোবাইলাইজেশন (Resource Mobilization)

মানব সম্পদ:

জেলা ও ভূমি অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দ

আর্থিক সম্পদ:

ভূমি মন্ত্রণালয়ের বরাদ্দ, জেলা প্রশাসনের আই টি খাতে বরাদ্দ

প্রযুক্তি ও অবকাঠামো:

অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (ROR Management) আই টি সাপোর্ট বুথ

❖ বিস্তারিত কার্যক্রম তালিকা

কার্যক্রম	বাস্তবায়নকারী	সময়কাল	মন্তব্য
জনসচেতনতামূলক সভা	কমিশনার অফিস ও জেলা প্রশাসন	পুরো বাস্তবায়নকাল জুড়ে	সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে করা হবে
সোশ্যাল মিডিয়া ক্যাম্পেইন	ঐ	ঐ	ফেসবুক লাইভ ও প্রশ্নোত্তর সেশন
মৌজা ম্যাপসমূহের ডিজিটাইজেশনের জন্য ভূমি মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ রক্ষা	ঐ	ঐ	অনুমোদন সাপেক্ষে কাজ শুরু হবে
ফিডব্যাক সংগ্রহ	ঐ	ফেব্রুয়ারী ১৬-২৮	জেলা প্রশাসনের আই টি টিম করবে

❖ টেকসইকরণ কৌশল

মনিটরিং ও জনপ্রিয়করণ:

নিয়মিত মনিটরিং ও জনগণের কাছে ডিজিটাইজেশনের বিষয়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম অব্যাহত রাখা

রেপ্লিকেশন:

উদ্যোগসমূহ তিন পার্বত্য জেলায় রেপ্লিকেশন

বন্ধ হয়ে যাওয়া রোধ:

ব্যাপক জনসম্পৃক্তির মাধ্যমে জনসচেতনতা তৈরি করে ডিজিটাইজেশনের গতি সচল রাখা

টেকসই পরিকল্পনা:

বাজেট বরাদ্দে অন্তর্ভুক্তি ও সফটওয়্যারে আরো জনমুখী ফিচার সংযোজনের মাধ্যমে এর উপযোগিতা বাড়ানো।

মো: সেলিম রেজা

নির্বাহী পরিচালক

বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (IDRA), ঢাকা

ডিজিটাল রূপান্তর ও গভর্ন্যান্স সংস্কারের মাধ্যমে জীবন বিমার দাবি নিষ্পত্তি উন্নয়ন

❖ গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা

বাংলাদেশের জীবন বিমা খাত জনগণের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করলেও দাবি নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার দীর্ঘসূত্রিতা, প্রশাসনিক জটিলতা, ডিজিটাল অবকাঠামোর সীমাবদ্ধতা এবং দক্ষ মানবসম্পদের ঘাটতির কারণে বিমা শিল্পের প্রবৃদ্ধি ব্যাহত হচ্ছে। অধিকাংশ দাবি নিষ্পত্তিতে গড়ে ৩ থেকে ৬ মাস, কখনও এক বছরেরও বেশি সময় লেগে যায়। এই বিলম্ব কেবল প্রক্রিয়াগত দুর্বলতার ফল নয়, বরং প্রাতিষ্ঠানিক ও প্রযুক্তিগত সীমাবদ্ধতা এবং নীতিগত শিথিলতার সম্মিলিত প্রতিফলন।

প্রধান কারণগুলোর মধ্যে রয়েছে আলাদা দাবি নিষ্পত্তি সেল না থাকা, কাগজনির্ভর বহুস্তর যাচাই প্রক্রিয়া, অনলাইন সাবমিশন ও ট্র্যাকিং সিস্টেমের অনুপস্থিতি, প্রশিক্ষিত কর্মকর্তা ও গ্রাহকসেবা কর্মীর অভাব, এবং দাবি নিষ্পত্তিতে বিলম্বজনিত জরিমানার কোনো বিধান না থাকা।

ফলে দাবি নিষ্পত্তিতে গড় বিলম্ব ৯০ থেকে ১৮০ দিন পর্যন্ত দাঁড়িয়েছে, যা গ্রাহকের আস্থা নষ্ট করছে, বিমা শিল্পের প্রবৃদ্ধি ব্যাহত করছে, এবং IDRA'র নিয়ন্ত্রণ দক্ষতা ও প্রাতিষ্ঠানিক সুনাম ক্ষুণ্ণ করছে।

❖ উদ্যোগের বর্ণনা

এই উদ্যোগের উদ্দেশ্য হলো একটি পাইলট প্রকল্পের মাধ্যমে জীবন বিমায় দাবি নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে দ্রুত, স্বচ্ছ, এবং প্রযুক্তিনির্ভর রূপে প্রতিষ্ঠা করা, যাতে গ্রাহকের আস্থা পুনঃপ্রতিষ্ঠিত হয় ও বিমা শিল্পে নতুন গতি আসে।

প্রথমত, একটি জাতীয় অনলাইন "Claim Settlement Management System (CSMS)" তৈরি করা, যেখানে গ্রাহকরা অনলাইনে দাবি দাখিল করতে, প্রয়োজনীয় নথি আপলোড করতে এবং নিষ্পত্তির অগ্রগতি রিয়েল-টাইমে দেখতে পারবেন। দ্বিতীয়ত, বিমা আইন বা বিধিমালায় একটি সময়সীমা নির্ধারণের ধারা অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যাতে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে দাবি নিষ্পত্তি বাধ্যতামূলক হয়।

তৃতীয়ত, বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স একাডেমি-র মাধ্যমে দাবি কর্মকর্তা ও গ্রাহকসেবা কর্মীদের জন্য দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ চালু করা হবে। চতুর্থত, IDRA-এর অধীনে একটি Customer Complaint Cell গঠন করা, যা অনলাইন ও হটলাইন উভয় মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করবে। পঞ্চমত, IDRA একটি রিয়েল-টাইম মনিটরিং ড্যাশবোর্ড চালু করবে, যা প্রতিটি বিমা কোম্পানির দাবি নিষ্পত্তি অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করবে এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করবে।

এই উদ্যোগ বাস্তবায়নের ফলে দাবি নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ৯০ দিন থেকে ৩০ দিনে নামিয়ে আনা সম্ভব হবে, অর্ধেকের বেশি দাবি অনলাইনে দাখিল করা যাবে এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি ৯০%-এ উন্নীত হবে। ফলস্বরূপ, বিমা খাতে আস্থা, স্বচ্ছতা ও প্রবৃদ্ধি বহুগুণে বৃদ্ধি পাবে।

✦ উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

এই পাইলট উদ্যোগের শিরোনাম হবে “ডিজিটাল রূপান্তর ও গভর্ন্যান্স সংস্কারের মাধ্যমে জীবন বিমার দাবি নিষ্পত্তি উন্নয়ন”। বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান হবে বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ (IDRA)। সহযোগী প্রতিষ্ঠান হিসেবে থাকবে বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স একাডেমি (প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ (প্রযুক্তি সহায়তা), জীবন বিমা কর্পোরেশন (সরকারি অংশীদার), এবং মেটলাইফ বাংলাদেশ (বেসরকারি অংশীদার)।

পাইলটিং কার্যক্রম পরিচালিত হবে ঢাকা মহানগর অঞ্চলে, কারণ এখানেই প্রধান বিমা কোম্পানিগুলোর সদর দপ্তর অবস্থিত, গ্রাহক সংখ্যা ও দাবি আবেদন সর্বাধিক, এবং প্রশিক্ষিত জনবল ও প্রযুক্তি অবকাঠামো তুলনামূলকভাবে সহজলভ্য। সফল বাস্তবায়নের পর এই মডেল সারাদেশে সম্প্রসারণ করা যাবে।

পাইলটিং কার্যক্রম জানুয়ারি থেকে ডিসেম্বর ২০২৬ পর্যন্ত ১২ মাসব্যাপী চলবে। উদ্যোগটি সরাসরি প্রায় ৫০,০০০ গ্রাহককে উপকৃত করবে এবং প্রায় দুই লাখ মানুষ (কর্মকর্তা, পরিবারের সদস্য, এজেন্ট) পরোক্ষভাবে উপকৃত হবে। প্রতিটি দাবি নিষ্পত্তিতে গড়ে প্রায় ১,০০০ টাকা প্রশাসনিক ব্যয় সাশ্রয় হবে, যা সামগ্রিকভাবে প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা ও অর্থনৈতিক সাশ্রয় নিশ্চিত করবে।

✦ স্টেকহোল্ডার বিশ্লেষণ

জীবন বিমায় দাবি নিষ্পত্তি সংস্কারের এই পাইলট প্রকল্পে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সংস্থা সম্পৃক্ত থাকবে। অর্থ মন্ত্রণালয় নীতিগত সহায়তা প্রদান করবে, IDRA প্রকল্প বাস্তবায়ন ও মনিটরিংয়ের দায়িত্ব পালন করবে, বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স একাডেমি প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়নের কাজ করবে, ICT Division প্রযুক্তিগত সহায়তা প্রদান করবে, এবং জীবন বিমা কর্পোরেশন ও মেটলাইফ প্রকল্প বাস্তবায়নের মূল অংশীদার হিসেবে কাজ করবে।

গ্রাহকগণ প্রতিক্রিয়া ও অংশগ্রহণের মাধ্যমে প্রকল্পের ফলাফল যাচাই ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করবেন। IDRA-এর নেতৃত্বে একটি Steering Committee গঠন করা হবে, যা নিয়মিত সভার মাধ্যমে প্রকল্পের অগ্রগতি তদারক করবে। তদুপরি, গণমাধ্যম প্রচারণা ও গ্রাহক ফিডব্যাক সংগ্রহের মাধ্যমে জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বাড়ানো হবে।

✦ রিসোর্স ব্যবহারের পরিকল্পনা

এই পাইলট প্রকল্প সফলভাবে বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় মানবসম্পদ, প্রযুক্তিগত সম্পদ, আর্থিক সহায়তা এবং প্রাতিষ্ঠানিক সমন্বয় নির্ধারণ করা হয়েছে। মানবসম্পদ হিসেবে IDRA, জীবন বিমা কোম্পানি, একাডেমির প্রশিক্ষক ও ICT বিশেষজ্ঞদের নিয়োগ ও সম্পৃক্ত করা হবে।

আর্থিক সম্পদ হিসেবে IDRA-এর বাজেট, বিমা কোম্পানির CSR তহবিল এবং উন্নয়ন সহযোগীদের সহায়তা ব্যবহার করা হবে। প্রযুক্তিগত সম্পদের মধ্যে সার্ভার, ক্লাউড সিস্টেম, সফটওয়্যার এবং মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই উদ্যোগ বাস্তবায়নে আনুমানিক ৩ কোটি টাকা ব্যয় হবে, যা ডিজিটাল সিস্টেম উন্নয়ন, প্রশিক্ষণ, মনিটরিং এবং সচেতনতা কার্যক্রমে ব্যবহার করা হবে।

✦ উদ্যোগ বাস্তবায়নের বিস্তারিত কার্যক্রম

প্রকল্পটি ২০২৬ সালের জানুয়ারি থেকে শুরু হয়ে ডিসেম্বরের মধ্যে শেষ হবে। শুরুতে IDRA এবং অর্থ মন্ত্রণালয় যৌথভাবে প্রকল্প কাঠামো ও নির্দেশিকা অনুমোদন করবে। এরপর ফেব্রুয়ারি থেকে এপ্রিল ২০২৬ পর্যন্ত ICT Division ও বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল (BCC) যৌথভাবে Claim Settlement Management System (CSMS) সফটওয়্যার উন্নয়নের কাজ সম্পন্ন করবে।

একই সময়ে IDRA দুটি পাইলট কোম্পানি নির্বাচন করবে এবং এপ্রিল থেকে জুন পর্যন্ত বাংলাদেশ ইন্স্যুরেন্স একাডেমির তত্ত্বাবধানে প্রায় ২০০ কর্মকর্তা প্রশিক্ষণ নেবেন। জুলাই মাস থেকে অনলাইন দাবি নিষ্পত্তি কার্যক্রম আনুষ্ঠানিকভাবে শুরু হবে। আগস্টে IDRA গ্রাহক অভিযোগ সেল চালু করবে, যা হটলাইন ও অনলাইন উভয় মাধ্যমেই অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করবে।

সেপ্টেম্বর মাসে IDRA ও ICT Division-এর যৌথ উদ্যোগে একটি মনিটরিং ড্যাশবোর্ড চালু হবে, যা প্রতিদিনের দাবি নিষ্পত্তি অবস্থা পর্যবেক্ষণ করবে। অক্টোবর মাসে Steering Committee মধ্য-মেয়াদি পর্যালোচনা সভা করবে, এবং ডিসেম্বর ২০২৬-এ স্বাধীন মূল্যায়ন দল চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল করবে। ২০২৭ সালের জানুয়ারিতে Finance Division ও IDRA জাতীয় পর্যায়ে Roll-out পরিকল্পনা প্রণয়ন করবে।

✦ টেকসইকরণের কৌশল

এই প্রকল্পের মূল লক্ষ্য হলো একটি কার্যকর, স্বচ্ছ ও সময়সীমাবদ্ধ Claim Settlement System প্রতিষ্ঠা করা এবং সেটিকে জাতীয় পর্যায়ে সম্প্রসারণ করা। পাইলট প্রকল্প সফলভাবে বাস্তবায়নের পর IDRA-এর অধীনে জাতীয় Claim Database ও Digital Platform স্থায়ীকরণ করা হবে। বিমা আইন ২০১০ সংশোধনের মাধ্যমে দাবি নিষ্পত্তির নির্দিষ্ট সময়সীমা ও বিলম্বে জরিমানার বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

দক্ষ মানবসম্পদ গঠনের জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচি চালু থাকবে এবং IDRA-র Claims Review Cell এর মাধ্যমে অব্যাহত মনিটরিং পরিচালিত হবে। গ্রাহক আস্থা বৃদ্ধি ও জনসম্পৃক্ততা জোরদারে সচেতনতামূলক প্রচারণা এবং ইনসেন্টিভ ব্যবস্থা চালু করা হবে। সফল পাইলট বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে এই উদ্যোগকে ধাপে ধাপে সারাদেশে সম্প্রসারণ করে টেকসই, গ্রাহকবান্ধব ও স্বচ্ছ জীবন বিমা দাবি নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা হবে।



❖ গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা

বর্তমানে নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদনের প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ ম্যানুয়াল, কাগজ-নির্ভর এবং গতানুগতিক আমলাতান্ত্রিক কাঠামোর মধ্যে সীমাবদ্ধ। আবেদনকারীদেরকে বিভিন্ন ধাপে শারীরিকভাবে অফিসে উপস্থিত হয়ে ফর্ম জমা দিতে হয়। বিআইডব্লিউটিএ-এর সংশ্লিষ্ট অফিসে প্রাপ্ত আবেদন ও চাহিত ডকুমেন্টসমূহ ম্যানুয়ালি যাচাই করতে হয়। তাছাড়া তথ্য সংরক্ষণের সহজ ও কার্যকর ডিজিটাইজড কোনো সিস্টেম না থাকায় আবেদনকারী জাহাজের পূর্বতন রেকর্ড সহজে যাচাই করা সম্ভব হয় না। এ প্রক্রিয়ায় একাধিক স্তর থাকায় আবেদন নিষ্পত্তিতে অতিরিক্ত সময় লাগে এবং সেবাটি নাগরিকবান্ধব হয় না।

সেবাটিতে ICT-এর ব্যবহার প্রায় নেই বললেই চলে, ফলে আবেদনের অগ্রগতি ট্র্যাক করার কোনো ব্যবস্থা নেই। আবেদনকারীরা জানতেই পারেন না, তাদের আবেদন কোন ধাপে আছে বা কেন বিলম্ব হচ্ছে। এর ফলে অনেক সময় অভিযোগ ওঠে যে প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতার অভাব রয়েছে। এতে সেবার গুণগত মান কমেছে, জবাবদিহিতা দুর্বল হচ্ছে এবং নাগরিক আস্থা ক্ষুণ্ণ হচ্ছে।

ফলে, একটি গুরুত্বপূর্ণ জনসেবা ব্যবস্থা (নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন) বিশ্বাসযোগ্য ও কার্যকর সেবা হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হতে পারছে না, যা একদিকে অনিয়ম/ দুর্নীতির সুযোগ তৈরি করেছে এবং অন্যদিকে ব্যবসায়ী, যাত্রী ও অপারেটরদের জন্য ভোগান্তি সৃষ্টি করেছে।

❖ গভর্নেন্স সমস্যার কারণসমূহ

- ম্যানুয়াল ও কাগজ-নির্ভর প্রক্রিয়া; ডিজিটাইজড তথ্য ভান্ডার না থাকা;
- ICT ব্যবহার না থাকা এবং অনলাইন আবেদন জমাদান ও ট্র্যাকিং করার ব্যবস্থা না থাকা;
- ক্যাশলেস পেমেন্ট সিস্টেমের অনুপস্থিতি;
- আবেদন যাচাই ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে দীর্ঘসূত্রিতা;
- দক্ষ জনবল ও প্রশিক্ষণের অভাব।

❖ গভর্ণেন্স সমস্যার সৃষ্ট অসুবিধা

আবেদনকারীদেরকে বারবার অফিসে যেতে হয় ফলে সময় ও অর্থের অপচয়;
চাহিত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট ম্যানুয়ালি যাচাইয়ের কারণে প্রক্রিয়া দীর্ঘায়িত হয়;
সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্বের কারণ জানানো হয় না;
দীর্ঘ ও অস্বচ্ছ প্রক্রিয়ার কারণে অনিয়মের সুযোগ সৃষ্টি হয় বলে অভিযোগ পাওয়া যায়;
স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা হ্রাস পায়;
নগদ বা ব্যাংক চালান-নির্ভর ব্যবস্থায় অনেক সময় অর্থ আদায় বিলম্বিত হয়;
রাজস্ব সংগ্রহে স্বচ্ছতা কম থাকে ফলে জন আস্থার ঘাটতি তৈরি হয়।

❖ সমস্যা সমাধানে গৃহীত উদ্যোগ: নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদনের প্রক্রিয়া সংস্কার

বর্ণিত সমস্যা সমাধানের লক্ষ্যে নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন সেবাকে নাগরিকবান্ধব, স্বচ্ছ, জবাবদিহিমূলক ও সময়োপযোগী করার জন্য একটি সমন্বিত সংস্কার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। এই উদ্যোগের মূল লক্ষ্য হলো বর্তমান ম্যানুয়াল ও কাগজ-নির্ভর প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণভাবে ডিজিটাল, অনলাইন ও ICT-ভিত্তিক প্ল্যাটফর্মে রূপান্তর করা।

এর আওতায় একটি কেন্দ্রীয় অনলাইন পোর্টাল ও মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন চালু করা হবে, যেখানে নৌযান মালিক/ অপারেটররা ঘরে বসেই আবেদন করতে পারবেন। আবেদন জমা দেওয়া থেকে শুরু করে অনুমোদন পাওয়া পর্যন্ত প্রতিটি ধাপ অনলাইনে ট্র্যাক করা যাবে, ফলে আবেদনকারীরা যেকোনো সময় তাদের আবেদনের অগ্রগতি জানতে পারবেন।

এ প্রক্রিয়ায় ক্যাশলেস পেমেন্ট সিস্টেম (যেমন bKash, Nagad, Rocket, Sonali e-Payment, Bank Credit Card ইত্যাদি) সংযুক্ত করা হবে, যাতে আবেদনকারীদের ব্যাংকে গিয়ে চালান জমা দেওয়ার প্রয়োজন না পড়ে। অনুমোদিত রুট ও সময়সূচি অনুমোদন/ বাতিল সংক্রান্ত QR কোডযুক্ত সনদ প্রদান ব্যবস্থা চালু করা হবে এবং তার তথ্য একটি অনলাইন ড্যাশবোর্ডে উন্মুক্তভাবে প্রকাশিত হবে, যা যাত্রী, ব্যবসায়ী, নৌযান মালিক/ অপারেটর ও সংশ্লিষ্ট সকলে সহজে দেখতে পারবেন। সংস্কার উদ্যোগের অংশ হিসেবে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে এবং একটি ডিজিটাল হেল্পডেস্ক ও কল সেন্টার চালু করা হবে, যাতে আবেদনকারীরা প্রয়োজনে সহায়তা পেতে পারেন। একইসাথে রাজস্ব সংগ্রহ ও ডেটা সংরক্ষণ হবে স্বয়ংক্রিয়, যা কর্তৃপক্ষের রাজস্ব আয় বাড়াতে এবং তথ্য-ভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করবে।

এই সংস্কার বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া হবে দ্রুত, স্বচ্ছ, দুর্নীতিমুক্ত, ব্যয়-সাশ্রয়ী ও নাগরিক-কেন্দ্রিক, যা নৌপরিবহন খাতে আস্থা পুনঃস্থাপন করবে এবং নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করবে।

✦ প্রস্তাবিত সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়নের ফলাফল/প্রভাব

আবেদন জমাদান ও অনুমোদন প্রক্রিয়া দ্রুত, সহজ ও ঝামেলামুক্ত হবে;
অনলাইনে আবেদন, ফি প্রদান ও ট্র্যাকিংয়ের সুযোগ থাকায় আবেদনকারীদের বারবার অফিসে যেতে হবে না;
অনুমোদন সময় উল্লেখযোগ্যভাবে কমে আসবে, ফলে নাগরিক ও ব্যবসায়ীদের সময় ও অর্থ সাশ্রয় হবে;
প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপ অনলাইনে দৃশ্যমান থাকায় স্বচ্ছতা বাড়বে এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত হবে;
ম্যানুয়াল ফাইল প্রসেসিং বাদ দেওয়ায় দালাল ও মধ্যস্থত্বভোগীর সুযোগ কমবে;
রাজস্ব আদায় পুরোপুরি ক্যাশলেস হওয়ায় অর্থ লিকেজ বন্ধ হবে এবং রাজস্ব আয় বাড়বে;
কেন্দ্রীয় ডোটাবেসে সব তথ্য সংরক্ষণ হওয়ায় তথ্য ব্যবস্থাপনা এবং তথ্যভিত্তিক নীতি ও পরিকল্পনা প্রণয়ন সম্ভব হবে;
অনুমোদিত রুট ও সময়সূচি সর্বসাধারণের জন্য উন্মুক্ত থাকায় যাত্রীদের যাতায়াত আরও সুশৃঙ্খল হবে;
সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও মনিটরিং আরও কার্যকর হবে, কারণ সব তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে পাওয়া যাবে;
নৌপরিবহন খাতের দক্ষতা বৃদ্ধি পাবে, যার ইতিবাচক প্রভাব জাতীয় অর্থনীতি ও বাণিজ্যে পড়বে;
নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন সেবা হররানিমুক্ত, স্বচ্ছ ও সহজলভ্য হওয়ায় নাগরিক সন্তুষ্টি বাড়বে;
দুর্নীতি ও অনিয়মের অভিযোগ হ্রাস পাবে, নাগরিক আস্থা বৃদ্ধি পাবে।

✦ সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

শিরোনাম:

নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন

বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান:

বিআইডব্লিউটিএ

সহযোগী প্রতিষ্ঠান:

নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, আইসিটি বিভাগ, বিসিসি/এটুআই, সংশ্লিষ্ট কারিগরি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান

বাস্তবায়নকাল:

নভেম্বর ২০২৫-মার্চ ২০২৬

উপকারভোগী:

নৌযান মালিক/ অপারেটর ও নৌযান ব্যবহারকারী যাত্রীসাধারণ

অর্থায়ন:

বিআইডব্লিউটিএ

🔗 সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়নের সাথে কারা সম্পৃক্ত হবেন এবং তাদের ভূমিকা কি হবে

কার্যক্রম	কে বাস্তবায়ন করবে	কি ভূমিকা এবং কিভাবে
প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান	নৌপরিবহণ মন্ত্রণালয়	<ul style="list-style-type: none"> উদ্যোগ বাস্তবায়নের জন্য বিআইডব্লিউটিএ-কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয় সাধন সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন কার্যক্রম মনিটরিং-এর জন্য টাস্কফোর্স গঠন
উদ্যোগ বাস্তবায়ন	বিআইডব্লিউটিএ	<ul style="list-style-type: none"> সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন টীম গঠন নৌকট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন সফটওয়্যার প্রস্তুতির জন্য ভেন্ডর সিলেকশন ও অনুমোদন নৌকট ও সময়সূচি অনুমোদন প্রক্রিয়ার সকল ধাপ অন্তর্ভুক্ত করে একটি অ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার তৈরি ফি বা রাজস্ব আদায়ের জন্য প্রয়োজনীয় অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ের সাথে চুক্তি সম্পাদন ও প্রস্তুতকৃত সফটওয়্যারের সাথে ইন্টিগ্রেশন সম্পাদন SSL সার্টিফিকেশন, সার্ভার/ডেটাবেস সেটআপ ডেটা নিরাপত্তা সফটওয়্যারের ট্রায়াল ট্রায়ালে প্রাপ্ত ফিডব্যাকের ভিত্তিতে/বাগ ফিক্সিংপূর্বক সফটওয়্যার চূড়ান্তকরণ সফটওয়্যার লঞ্চিং
কারিগরি সহযোগিতা	আইসিটি বিভাগ/এটুআই/বিসিসি/কোনো বেসরকারি ফার্ম	<ul style="list-style-type: none"> সফটওয়্যার তৈরি, অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ের সাথে ইন্টিগ্রেশন, ট্রায়াল, বাগ ফিক্সিং, ইউজার ইন্টারফেস উন্নয়ন ও চূড়ান্তকরণ এবং লঞ্চিং
মনিটরিং ও মূল্যায়ন	নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ও বিআইডব্লিউটিএ	<ul style="list-style-type: none"> মন্ত্রণালয়ে গঠিত টাস্কফোর্স নিয়মিত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করবে বিআইডব্লিউটিএ-তে গঠিত টীম টাস্কফোর্সকে প্রয়োজনীয় আপডেট দিয়ে টাস্কফোর্সের নির্দেশনা মোতাবেক বাস্তবায়ন কার্যক্রম বেগবান করবে।
দক্ষতা উন্নয়ন	বিআইডব্লিউটিএ এবং আইসিটি বিভাগ/এটুআই/বিসিসি/কোনো বেসরকারি ফার্ম	<ul style="list-style-type: none"> বিআইডব্লিউটিএ-এর সংশ্লিষ্ট ব্যবহারকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন ব্যবহারকারীদের জন্য ভিডিও টিউটোরিয়াল তৈরি বিআইডব্লিউটিএ-এর ওয়েবসাইটে লিংক সৃজন ও প্রচার
সিকিউরিটি অডিট ও ডেটা প্রটেকশন	আইসিটি বিভাগ/এটুআই/বিসিসি ভেন্ডর	<ul style="list-style-type: none"> সাইবার অ্যাটাক ও তথ্য বেহাত হওয়ার ঝুঁকি থেকে সুরক্ষা পেতে প্রয়োজনীয় ফায়ারওয়াল প্রস্তুতি

📌 সংস্কার উদ্যোগটি সফলভাবে বাস্তবায়নের সময়াবদ্ধ ম্যাট্রিক্স

কার্যক্রম	বাস্তবায়নকারী	বাস্তবায়নের জন্য নির্ধারিত সময়	মন্তব্য /সার্বিক তত্ত্বাবধান
উদ্যোগ বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান ও টাস্কফোর্স গঠন	নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়	১ম-৪র্থ দিন	মন্ত্রণালয় গঠিত টাস্কফোর্স ও টীম, বিআইডব্লিউটিএ
উদ্যোগ বাস্তবায়ন টীম গঠন	বিআইডব্লিউটিএ	৫ম -৭ম দিন	
ভেন্ডর ও অনলাইন পেমেণ্ট গেটওয়ে সিলেকশন	টীম বিআইডব্লিউটিএ	৮ম-২৫তম দিন	
ভেন্ডর ও অনলাইন পেমেণ্ট গেটওয়ে সিলেকশন অনুমোদন ও চুক্তি স্বাক্ষর	বিআইডব্লিউটিএ	২৬তম-৩৩তম দিন	
সফটওয়্যার প্রস্তুতি	ভেন্ডর	৩৪তম-৭০তম দিন	
অনলাইন পেমেণ্ট গেটওয়ের সাথে ইন্টিগ্রেশন	ভেন্ডর ও গেটওয়ে কর্তৃপক্ষ	৭১তম-৮৫তম দিন	
ইউজার ইন্টারফেস উন্নয়ন ও চূড়ান্তকরণ	ভেন্ডর	৮৬তম-১০০তম দিন	
ট্রায়াল, বাগ ফিক্সিং	ভেন্ডর	১০১তম-১১৫তম দিন	
ভিডিও টিউটোরিয়াল প্রস্তুতি এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ	ভেন্ডর ও বিআইডব্লিউটিএ	১১৬তম-১২৫তম দিন	
সফটওয়্যার লঞ্চিং পাইলটিং	ভেন্ডর ও বিআইডব্লিউটিএ	১২৬তম-১৩৩তম দিন	
টাস্কফোর্সের মনিটরিং ও মূল্যায়ন রিপোর্ট	গঠিত টাস্কফোর্স	১৩৪তম-১৪০তম দিন	
টাস্কফোর্সের রিপোর্ট ও সুপারিশ ইন্টিগ্রেশন	ভেন্ডর	১৪১তম-১৪৬তম দিন	
সফটওয়্যার লঞ্চিং পাইলটিং (২য়)	ভেন্ডর ও বিআইডব্লিউটিএ	১৪৭তম-১৪৯তম দিন	
সফটওয়্যার/অনলাইন প্ল্যাটফর্ম লঞ্চিং/সর্বসাধারণের জন্য উন্মুক্তকরণ	ভেন্ডর ও বিআইডব্লিউটিএ	১৫০তম দিন	

✦ উদ্যোগের অর্থায়ন

উদ্যোগটি বিআইডব্লিউটিএ-এর নিজস্ব অর্থায়নে বাস্তবায়িত হবে। উদ্যোগ বাস্তবায়নের সময়সীমা বিবেচনায়, প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে বিদ্যমান বিধি-বিধানের আলোকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরাসরি ক্রয় পদ্ধতি ব্যবহার করে উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করা যেতে পারে।

✦ উদ্যোগটি টেকসইকরণের কৌশল

"নৌরুট পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদনের প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন" উদ্যোগটি টেকসইকরণের লক্ষ্য হবে— কিভাবে উদ্যোগটি শুরু হওয়ার পর শুধু টিকে থাকবে না, বরং সময়ের সাথে আরও শক্তিশালী, জনপ্রিয় ও কার্যকর হবে। এতদুশ্যে নিম্নরূপ কৌশল অবলম্বন করা প্রয়োজন:

ক) প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ (Institutionalization)

বিআইডব্লিউটিএ-এর অভ্যন্তরে একটি স্থায়ী "ডিজিটাল সেবা সেল" গঠন করা হবে অথবা বিদ্যমান আইসিটি বিভাগকে শক্তিশালী করা হবে— যা অনলাইন প্ল্যাটফর্ম পরিচালনা, হেল্পডেস্ক ম্যানেজমেন্ট, ডোটাভেস রক্ষণাবেক্ষণ ও সফটওয়্যার আপডেটের দায়িত্ব নেবে। ডিজিটাল পারমিট ও সময়সূচি অনুমোদন প্রক্রিয়াকে আইন/বিধি/গেজেট দ্বারা বাধ্যতামূলক করা হবে, যাতে পরবর্তীতে উদ্যোগটি থেমে না যায়। কর্তৃপক্ষের বার্ষিক বাজেটে এই কার্যক্রমের জন্য একটি প্রয়োজনীয় বরাদ্দ রাখা।

খ) আর্থিক টেকসইকরণ (Financial Sustainability)

বিআইডব্লিউটিএ-এর বাৎসরিক বাজেটে অনলাইন প্ল্যাটফর্মের রক্ষণাবেক্ষণ খাতে প্রয়োজনীয় অর্থের সংস্থান রাখা হবে। PPP (Public-Private Partnership) মডেলের মাধ্যমে টেকনিক্যাল সাপোর্ট ও পেমেন্ট গেটওয়ে সেবা প্রদানকারীদের সম্পৃক্ত করা যেতে পারে।

গ) কারিগরি টেকসইকরণ (Technical Sustainability)

সফটওয়্যার ও সার্ভার নিয়মিত আপডেটের জন্য বার্ষিক রক্ষণাবেক্ষণ চুক্তি করা হবে। সাইবার নিরাপত্তার জন্য বার্ষিক সিকিউরিটি অডিট, ব্যাকআপ ও ডোটা রিকভারি প্ল্যান বাস্তবায়ন করা হবে। ব্যবহারকারীর চাপ বেড়ে গেলে ধাপে ধাপে সার্ভার ক্ষমতা বাড়ানো হবে।

ঘ) মানবসম্পদ উন্নয়ন (Human Resource Sustainability)

বিআইডব্লিউটিএ-এর কর্মকর্তাদের জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ ও রিফ্রেশার কোর্স আয়োজন করা হবে। একটি প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল ও অনলাইন গাইডলাইন তৈরি করা হবে যাতে নতুন কর্মকর্তা/কর্মচারীরা দ্রুত সিস্টেম আয়ত্ত করতে পারেন। দক্ষ ICT কর্মী নিয়োগ অথবা আউটসোর্সিংয়ের মাধ্যমে মানবসম্পদ নিশ্চিত করা হবে।

ঙ) জনপ্রিয়করণ কৌশল (Popularization Strategy)

ব্যবহারকারীদের জন্য হেল্পডেস্ক ও কল সেন্টার চালু থাকবে। সাধারণ অপারেটর ও যাত্রীদের মধ্যে সচেতনতা বাড়াতে সামাজিক যোগাযোগমাধ্যম, সংবাদপত্র ও টিভি প্রচারণা চালানো হবে। অনলাইন প্ল্যাটফর্ম ব্যবহারের জন্য ভিডিও টিউটোরিয়াল ও নির্দেশিকা দেওয়া হবে। ব্যবহারকারীর ফিডব্যাক সংগ্রহ করে প্ল্যাটফর্ম নিয়মিত উন্নয়ন করা হবে।

চ) অংশগ্রহণমূলক কৌশল (Participatory Approach)

অভীষ্ট গ্রুপ (Target Groups): লঞ্চ মালিক সমিতি, যাত্রী সংগঠন, ব্যবসায়ী সমিতি, স্থানীয় প্রশাসন ও নাগরিক সমাজ।
স্টেকহোল্ডারদের সাথে নিয়মিত কনসালটেশন সভা ও ওয়ার্কশপ আয়োজন করা হবে।
অনলাইনে ফিডব্যাক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা চালু থাকবে।

ছ) মনিটরিং ও মূল্যায়ন (M&E Mechanism)

বিআইডব্লিউটিএ-এর সদর দপ্তরে একটি মনিটরিং সেল থাকবে, যা মাসিক অগ্রগতি রিপোর্ট প্রস্তুত করবে।
নির্দিষ্ট সূচক (KPI) নির্ধারণ করা হবে যেমন: গড় প্রসেসিং সময়, ক্যাশলেস লেনদেন হার, ব্যবহারকারী সন্তুষ্টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি হার
স্বাধীন মূল্যায়ন টিম বছরে অন্তত একবার পর্যালোচনা করবে।



মো: আব্দুল মোতালেব সরকার

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (যুগ্মসচিব)
প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (CEO), রংপুর জেলা পরিষদ

রংপুর জেলা পরিষদের আর্থিক অনুদান ও সহায়তা প্রাপ্তির আবেদন দাখিল ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ডিজিটলাইজেশন

❖ পটভূমি ও সমস্যা চিহ্নিতকরণ

রংপুর জেলা পরিষদ প্রতিবছর বিপুল সংখ্যক ব্যক্তি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, সামাজিক সংগঠন ও ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে আর্থিক অনুদান ও সহায়তা প্রাপ্তির জন্য আবেদন পায়। বর্তমানে এই আবেদন ও অনুমোদন প্রক্রিয়া সম্পূর্ণভাবে ম্যানুয়াল, ফলে—

- আবেদন জমা দিতে নাগরিকদের একাধিকবার অফিসে আসতে হয়।
- আবেদন যাচাই ও অনুমোদনে সময় বেশি লাগে (গড়ে ১৫-৩০ দিন)।
- আবেদনকারীদের কাছে আবেদন নিষ্পত্তির অবস্থা সময়মতো পৌঁছায় না।
- ফাইল ট্র্যাকিং ও অগ্রগতি মনিটরিংয়ের অভাবে প্রশাসনিক দক্ষতা কম থাকে।

এই ম্যানুয়াল পদ্ধতির কারণে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা কমে যাচ্ছে এবং নাগরিক আস্থা ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে। সেবাটি ডিজিটলাইজ করা হলে নাগরিক সেবা অনেক সহজ, দ্রুত ও কার্যকর হবে।

❖ পরিবর্তন ও সংস্কার উদ্যোগের লক্ষ্য

- অনুদান ও সহায়তা প্রাপ্তির আবেদন দাখিল ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণ অনলাইন ও ডিজিটাল করা।
- নাগরিকদের ঘরে বসে আবেদন করার সুযোগ তৈরি।
- ফাইল ট্র্যাকিং, SMS/ইমেইল নোটিফিকেশন ও দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা।
- প্রশাসনিক স্বচ্ছতা, সময় সাশ্রয় ও আস্থা বৃদ্ধি।

❖ পাইলট উদ্যোগের বিবরণ

- পাইলট এলাকা: রংপুর জেলা পরিষদ কার্যালয়।
- পাইলট সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ - ডিসেম্বর ২০২৬।
- সংশ্লিষ্ট সেবা: অনুদান আবেদন দাখিল, যাচাই, অনুমোদন, ট্র্যাকিং ও রিপোর্টিং।
- প্রযুক্তি: ওয়েব পোর্টাল + মোবাইল ফ্লেক্সিবল ইন্টারফেস, SMS গেটওয়ে, ড্যাশবোর্ড।
- উপকারভোগী: প্রায় ৫,০০০ নাগরিক, শিক্ষা ও সামাজিক প্রতিষ্ঠান।

❖ SWOT বিশ্লেষণ

STRENGTH:

জেলা পরিষদের স্থায়ী তহবিল ও প্রশাসনিক কাঠামো, স্থানীয় জনগণের আস্থা।

WEAKNESS:

তথ্যপ্রযুক্তি দক্ষতার সীমাবদ্ধতা, প্রাথমিক আইটি অবকাঠামোর অভাব।

OPPORTUNITIES:

ডিজিটাল বাংলাদেশ কর্মসূচি, নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনের সুযোগ।

THREATS:

ইন্টারনেট সংযোগ সমস্যা, প্রাতিষ্ঠানিক প্রতিরোধ, প্রযুক্তিগত ব্যর্থতা।

❖ স্টেকহোল্ডার বিশ্লেষণ

- জেলা পরিষদ (CEO, চেয়ারম্যান, কর্মকর্তা): নীতিগত অনুমোদন ও বাস্তবায়ন।
- ICT বিভাগ / a2i: প্রযুক্তিগত সহায়তা ও প্ল্যাটফর্ম উন্নয়ন।
- সামাজিক ও ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান: আবেদনকারী ও ব্যবহারকারী।
- ব্যাংক/বাজেট বিভাগ: অনুদান বিতরণে আর্থিক সমন্বয়।
- সিভিল সোসাইটি: স্বচ্ছতা পর্যবেক্ষণ ও প্রতিক্রিয়া প্রদান।

❖ রিসোর্স মোবাইলাইজেশন

- মানবসম্পদ: জেলা পরিষদের আইটি ফোকাল পয়েন্ট ও কর্মকর্তা।
- আর্থিক সম্পদ: জেলা পরিষদ তহবিল, ডিজিটাল উদ্ভাবন বাজেট, a2i সহযোগিতা।
- কারিগরি সম্পদ: ওয়েব পোর্টাল, সার্ভার, SMS গেটওয়ে।
- তথ্যগত সম্পদ: আবেদনকারীর তথ্যভান্ডার ও প্রক্রিয়ার SOP।

❖ বিস্তারিত কার্যক্রম ও সময়সূচি

- জানুয়ারি-মার্চ ২০২৬: সিস্টেম ডিজাইন ও ডেভেলপমেন্ট।
- এপ্রিল-জুন: ট্রায়াল রান ও প্রশিক্ষণ।
- জুলাই-সেপ্টেম্বর: পাইলট বাস্তবায়ন ও মনিটরিং।
- অক্টোবর-ডিসেম্বর: পূর্ণাঙ্গ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন।

❖ ঝুঁকি বিশ্লেষণ

- ইন্টারনেট বা প্রযুক্তিগত সমস্যা → ব্যাকআপ সিস্টেম ও অফলাইন অপশন।
- জনবল দক্ষতার ঘাটতি → প্রশিক্ষণ ও টেকনিক্যাল সাপোর্ট।
- নাগরিক অজ্ঞতা → প্রচার কার্যক্রম ও হেল্পডেস্ক চালু।
- ডেটা সিকিউরিটি → সার্ভার সিকিউরিটি ও নিয়মিত ব্যাকআপ।

❖ পরিবর্তনের তত্ত্ব (Theory of Change)

Input: ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম, প্রশিক্ষণ, নাগরিক সচেতনতা।

Activity: অনলাইন আবেদন, ট্র্যাকিং, অনুমোদন।

Output: দ্রুত সেবা প্রদান, স্বচ্ছ প্রক্রিয়া।

Outcome: নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি ও প্রশাসনিক দক্ষতা উন্নয়ন।

Impact: সুশাসন, জবাবদিহিতা ও জনআস্থা বৃদ্ধি।

❖ পরিবর্তন ব্যবস্থাপনা কৌশল

- জেলা পরিষদের নেতৃত্বে ই-সেবা সেল গঠন।
- আইটি ফোকাল পয়েন্ট নিয়োগ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি।
- নাগরিক সচেতনতা কর্মসূচি ও মিডিয়া প্রচার।
- স্বয়ংক্রিয় রিপোর্টিং ও মনিটরিং ব্যবস্থা।

❖ টেকসইকরণ কৌশল

- জেলা পরিষদের বার্ষিক বাজেটে রক্ষণাবেক্ষণ খাত অন্তর্ভুক্ত।
- স্থানীয় আইটি সাপোর্ট টিম গঠন।
- SOP তৈরি ও প্রাতিষ্ঠানিক নীতিমালা প্রণয়ন।
- আবেদন প্রক্রিয়াকে অন্যান্য সেবায় সম্প্রসারণ।

❖ KPI এবং ফলাফলভিত্তিক সূচক (Key Performance Indicators)

ক্র.	সূচক (KPI)	লক্ষ্য	সময়কাল	পরিমাপ পদ্ধতি
১	আবেদন দাখিলের সময়	৫ দিন থেকে ১ দিনে নামানো	ডিসেম্বর ২০২৬	সিস্টেম লগ
২	আবেদন নিষ্পত্তির গড় সময়	১৫-৩০ দিন থেকে ৭ দিন	ডিসেম্বর ২০২৬	রিপোর্ট
৩	ডিজিটাল আবেদনকারীর সংখ্যা	৫০০০ জন	ডিসেম্বর ২০২৬	সিস্টেম ডেটা
৪	সেবা সন্তুষ্টির হার	৮০%	ডিসেম্বর ২০২৬	সার্ভে
৫	ড্যাশবোর্ড আপডেট রেট	৯৫%	ডিসেম্বর ২০২৬	সিস্টেম মনিটরিং
৬	প্রশিক্ষিত কর্মকর্তা	২০ জন	জুন ২০২৬	প্রশিক্ষণ রিপোর্ট
৭	SMS/ইমেইল নোটিফিকেশন সেবা চালু	১০০% আবেদন	ডিসেম্বর ২০২৬	সিস্টেম ট্র্যাকিং

❖ মূল্যায়ন ও ফলো-আপ

- মাসিক পারফরম্যান্স রিভিউ ও ড্যাশবোর্ড মনিটরিং।
- নাগরিক ফিডব্যাক বিশ্লেষণ।
- প্রক্রিয়া উন্নয়ন ও প্রযুক্তিগত আপগ্রেড।
- সফল পাইলট শেষে জেলার অন্যান্য সেবায় সম্প্রসারণ।

❖ উপসংহার

এই সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়নের মাধ্যমে রংপুর জেলা পরিষদের আর্থিক অনুদান ও সহায়তা প্রাপ্তির আবেদন প্রক্রিয়া দ্রুত, সহজ ও স্বচ্ছ হবে। নাগরিকদের সময় ও খরচ সাশ্রয় হবে, প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি পাবে এবং জেলা পরিষদের প্রতি জনআস্থা আরও মজবুত হবে। এটি জেলা পর্যায়ের ই-গভর্নেন্স ও সুশাসনের একটি মডেল হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হতে পারে।

ড. মো: আলম মোস্তফা

যুগ্মসচিব, সদস্য (প্রশাসন ও অর্থ)
রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক)

রাজউকের আইন শাখার সমস্যা নিরসনে eLMS সিস্টেম বাস্তবায়ন

❖ ভূমিকা

রাজউক, রাজধানীর গুরুত্বপূর্ণ ভূমি ও নগর পরিকল্পনা সংস্থা হিসেবে, প্রতিদিন লক্ষাধিক মানুষের জীবনে সরাসরি প্রভাব ফেলে। আইন শাখা হলো এই প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা ও কার্যক্রমের আইনি ভিত্তি নির্ধারণের কেন্দ্রবিন্দু। তবে, বর্তমান আইনি প্রক্রিয়াগুলো জটিল, স্বচ্ছতা কম, ম্যানুয়াল ভিত্তিক এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণে ধীর। এই পরিস্থিতিতে একটি কার্যকর, স্বচ্ছ এবং টেকসই সংস্কার উদ্যোগ অপরিহার্য।

❖ গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা

রাজউকের আইন শাখা ঢাকার ভূমি ও ভবন ব্যবস্থাপনার আইনগত ভিত্তি হিসেবে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বর্তমানে রাজউকের চলমান মামলার সংখ্যা প্রায় ৯,০০০, আইনজীবীর সংখ্যা ১৯০, এবং মামলাগুলোর আর্থিক সম্পূর্ণতা প্রায় ২ লক্ষ কোটি টাকা। কিন্তু এত গুরুত্বপূর্ণ একটি শাখা এই বিশাল দায়িত্বের বিপরীতে কোনো নির্দিষ্ট “আইন শাখা অপারেশন ম্যানুয়াল” নেই, আইনজীবী নিয়োগের কোনো নীতিমালা নেই এবং মামলার ডেটা সংরক্ষণের জন্য ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের অভাব রয়েছে। এখনও ম্যানুয়াল প্রক্রিয়ায় পরিচালিত, যেখানে নেই কোনো একীভূত তথ্যভান্ডার, মানসম্মত নীতিমালা, বা কাজের সময়সীমা নির্ধারণ ব্যবস্থা।

❖ সমস্যার মূল কারণ

- মামলা ব্যবস্থাপনায় ম্যানুয়াল পদ্ধতির প্রাধান্য।
- আইনজীবী নিয়োগের ক্ষেত্রে সুস্পষ্ট নীতিমালা ও মাপকাঠির অভাব।
- তথ্য সংরক্ষণে অদক্ষতা ও স্বচ্ছতার ঘাটতি।
- সময়সীমা ও পারফরম্যান্স মূল্যায়নের কোনো কাঠামো নেই।
- সিদ্ধান্ত গ্রহণে কেন্দ্রীভূত প্রক্রিয়া ও দায়বদ্ধতার অভাব।

❖ ফলাফল

- মামলার নিষ্পত্তিতে বিলম্ব এবং ব্যয় বৃদ্ধি।
- আইনি মতামত প্রদানে অসঙ্গতি।
- নাগরিক অসন্তোষ ও রাজউকের ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ণ হওয়া।
- রাষ্ট্রীয় সম্পদের ঝুঁকি বৃদ্ধি ও প্রশাসনিক দক্ষতা হ্রাস।
- প্রায় অর্ধেক ঢাকাবাসী পরোক্ষভাবে ক্ষতিগ্রস্ত।

❖ সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (পাইলটিং বিবেচনায়): উদ্যোগের লক্ষ্য

আইন শাখাকে ডিজিটাল, স্বচ্ছ, এবং ফলাফলভিত্তিক রূপে রূপান্তরিত করা যাতে মামলা নিষ্পত্তির সময় ও ব্যয় উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস পায় এবং প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি পায়। “রাজউক ডিজিটাল লিগ্যাল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (eLMS)”—একটি সমন্বিত তথ্য-প্রযুক্তিনির্ভর উদ্যোগ, যার মাধ্যমে মামলা পরিচালনা, আইনজীবী নিয়োগ, ফাইল ট্র্যাকিং, আইনি মতামত প্রদান ও রিপোর্টিং একক প্ল্যাটফর্মে সম্পন্ন হবে।

❖ সমাধানের উপায় (Way-out)

১. e-Legal Management System (eLMS) প্রবর্তন — যেখানে প্রতিটি মামলা, নথি ও আইনজীবীর কার্যক্রম অনলাইনে ট্র্যাক করা হবে।
২. আইনজীবী নিয়োগ নীতিমালা ও পারফরম্যান্স সূচক (KPI) নির্ধারণ।
৩. ডিজিটাল ফাইল ট্র্যাকিং ও টাইমলাইন ব্যবস্থাপনা চালু করা।
৪. আইনি মতামতের স্ট্যান্ডার্ড টেমপ্লেট তৈরি করে মতামত প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ।
৫. নিয়মিত প্রশিক্ষণ ও পারফরম্যান্স মূল্যায়ন ব্যবস্থা প্রবর্তন।
৬. Data Analytics Dashboard চালু করা যাতে মামলার ধরণ, ফলাফল ও খরচ বিশ্লেষণ সম্ভব হয়।

❖ ফলাফল (Result)

- মামলা নিষ্পত্তির গতি ৩০-৪০% বৃদ্ধি।
- ফাইল হারানো ও সময় অপচয় বন্ধ।
- স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি।
- বছরে প্রায় ৫০০ কোটি টাকা পর্যন্ত প্রশাসনিক ব্যয় সাশ্রয়।
- নাগরিক ও স্টেকহোল্ডারদের আস্থা পুনঃপ্রতিষ্ঠা।

❖ সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

শিরোনাম:

রাজউকের আইন শাখার সমস্যা নিরসনে eLMS সিস্টেম বাস্তবায়ন

বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান:

রাজউকের আইন শাখা (সমন্বয়: ICT বিভাগ ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ)

পাইলটিং স্থল:

রাজউক সদর দপ্তর ও ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন এলাকা

পাইলটিং যৌক্তিকতা:

মামলার ঘনত্ব সর্বাধিক, আইটি অবকাঠামো বিদ্যমান, মাঠপর্যায়ের বাস্তব যাচাই সহজ

সময়সীমা:

শুরু: জানুয়ারি ২০২৬; শেষ: জুন ২০২৬

উপকারভোগী ও অর্থ সাশ্রয়:

প্রত্যক্ষ উপকারভোগী ~১,৫০০ কর্মকর্তা-কর্মচারী; পরোক্ষ উপকারভোগী ~৮০ লাখ নাগরিক; অর্থ সাশ্রয় ~৫০০ কোটি টাকা

🔗 পাইলট বাস্তবায়নে সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ ও তাদের ভূমিকা

আইন শাখার কর্মকর্তা, আইনজীবী ও আইন শাখার অন্যান্যদের সহযোগিতায় সিস্টেমে মামলা ইনপুট, অগ্রগতি আপডেট ও ফাইল পরিচালনা।

ICT বিশেষজ্ঞ দল: সফটওয়্যার উন্নয়ন, প্রশিক্ষণ ও রক্ষণাবেক্ষণ।

ম্যানেজমেন্ট ইউনিট: প্রকল্প পরিকল্পনা, সমন্বয় ও ফলাফল মূল্যায়ন।

নাগরিক প্রতিনিধি ও মনিটরিং সেল: জনস্বার্থ যাচাই ও ফিডব্যাক সংগ্রহ।

প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট (BPATC/NAEM): প্রশিক্ষণ পরিচালনা ও দক্ষতা উন্নয়ন।

🔗 রিসোর্স ব্যবস্থাপনা কৌশল

মানব সম্পদ:

প্রশিক্ষিত ৫জন কর্মকর্তা ও সংশ্লিষ্ট আইনজীবী দ্বারা তথ্য ইনপুট ও বিশ্লেষণ।

প্রযুক্তিগত সম্পদ:

সার্ভার, e-Legal সফটওয়্যার, নিরাপত্তা সিস্টেম ও ড্যাশবোর্ড উন্নয়ন।

আর্থিক সম্পদ:

প্রাথমিকভাবে আনুমানিক ১০ লক্ষ টাকার সরকারি অর্থায়নে হার্ডওয়্যার, প্রশিক্ষণ, এবং সফটওয়্যার ক্রয়।

তথ্য ও নীতিগত সম্পদ:

আইনজীবী নিয়োগ নীতিমালা, মামলা পরিচালনা নির্দেশিকা, SOP প্রস্তুত ও ডেটা প্রটোকল।

❖ বিস্তারিত কার্যক্রম পরিকল্পনা

ক্রম	কার্যক্রম	দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা	সময়সীমা	মন্তব্য/সমন্বয়
১	বিদ্যমান প্রক্রিয়ার মূল্যায়ন ও তথ্য সংগ্রহ	রাজউক আইন শাখা	জানুয়ারি ২০২৬	বেসলাইন ডেটা নির্ধারণ
২	সফটওয়্যার উন্নয়ন ও সিস্টেম ডিজাইন	ICT বিভাগ	ফেব্রুয়ারি ২০২৬	eLMS-e-Legal Management Software পাইলট সংস্করণ তৈরি
৩	স্টাফ ও আইনজীবী প্রশিক্ষণ	রাজউক ও BPATC	মার্চ ২০২৬	অন্তত ২০০ কর্মকর্তা প্রশিক্ষিত
৪	পাইলট বাস্তবায়ন ও পর্যবেক্ষণ	আইন শাখা ও মনিটরিং ইউনিট	এপ্রিল ২০২৬	১,০০০ মামলা সিস্টেমে অন্তর্ভুক্ত
৫	মূল্যায়ন ও সংশোধন	ম্যানেজমেন্ট কমিটি	মে ২০২৬	রিপোর্ট ও বিশ্লেষণ
৬	রোল-আউট পরিকল্পনা প্রস্তুতি	রাজউক	জুন ২০২৬	অন্যান্য জোনে সম্প্রসারণ পরিকল্পনা

❖ টেকসইকরণ ও সম্প্রসারণ কৌশল

১. প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ: eLMS ব্যবস্থাকে রাজউকের স্থায়ী প্রশাসনিক প্রক্রিয়ায় সংযোজন।
২. নিয়মিত প্রশিক্ষণ: নতুন কর্মকর্তা ও আইনজীবীদের জন্য বার্ষিক রিফ্রেশার কোর্স।
৩. মনিটরিং ও রিপোর্টিং কাঠামো: মাসিক কেস রিপোর্ট, KPI পর্যবেক্ষণ, এবং ড্যাশবোর্ড আপডেট।
৪. জনপ্রিয়করণ: নাগরিকদের জন্য অনলাইন কেস ট্র্যাকিং সুবিধা ও তথ্য উন্মুক্তকরণ।
৫. অবীষ্ট গ্রুপ সম্পৃক্ততা: নাগরিক সংগঠন ও পেশাজীবী ফোরামের সঙ্গে ফিডব্যাক ও পরামর্শ সভা।
৬. রেল্লিকেশন ও রোলিং আউট: সফল পাইলট শেষে ধাপে ধাপে অন্যান্য জোন ও সংস্থায় সম্প্রসারণ (যেমন DCC, RAJUK Uttara অফিস)।
৭. ঝুঁকি মোকাবিলা কৌশল: প্রযুক্তিগত ত্রুটি মোকাবিলায় ব্যাকআপ সার্ভার, সাইবার সিকিউরিটি ব্যবস্থা ও বিশেষায়িত IT টিম নিয়োগ।

উপসংহার

রাজউকের আইন শাখা বর্তমানে বাংলাদেশের অন্যতম বৃহৎ প্রশাসনিক আইন ব্যবস্থাপনা কাঠামো, যার সংস্কার সুশাসন ও দক্ষ প্রশাসনের জন্য অপরিহার্য। প্রস্তাবিত “ডিজিটাল মামলা ব্যবস্থাপনা সংস্কার প্রকল্প (eLMS)” বাস্তবায়নের মাধ্যমে রাজউক তার আইনগত কার্যক্রমকে তথ্যপ্রযুক্তিনির্ভর, সময়সীমা-ভিত্তিক ও স্বচ্ছ কাঠামোয় রূপান্তরিত করতে পারবে। এই উদ্যোগ শুধু মামলা নিষ্পত্তির সময় ও ব্যয় কমাতে না, বরং নাগরিক আস্থা পুনর্গঠনে ও রাষ্ট্রীয় সম্পদের সুরক্ষায়ও সহায়ক হবে।

রাজউকের আইন শাখার এই সংস্কার উদ্যোগটি শুধু প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি করবে না, বরং ২ লক্ষ কোটি টাকার আর্থিক সম্পদের নিরাপত্তা রক্ষা করবে। ডিজিটাল লিগ্যাল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম বাস্তবায়নের মাধ্যমে মামলার নিষ্পত্তির গতি বাড়বে, আইনজীবীর পারফরম্যান্স মূল্যায়ন সম্ভব হবে, এবং নাগরিকরা পাবেন দ্রুত ও স্বচ্ছ সেবা। পাইলট প্রকল্পের সফলতা রাজউকের ভবিষ্যৎ আইন প্রশাসনকে আরও কার্যকর, জবাবদিহিমূলক এবং টেকসই একটি মডেলে রূপান্তরিত করবে, যা ঢাকা মহানগরের প্রায় অর্ধেক জনগণের ওপর সরাসরি ইতিবাচক প্রভাব ফেলবে।

দীর্ঘমেয়াদে এই মডেলটি শুধু রাজউকের নয়, বরং বাংলাদেশের অন্যান্য সরকারি সংস্থার জন্যও একটি উদাহরণযোগ্য রিফর্ম মডেল হিসেবে কাজ করবে—যেখানে প্রযুক্তি, দক্ষতা ও দায়বদ্ধতার সমন্বয়ে প্রশাসনিক সুশাসনের নতুন দিগন্ত উন্মোচিত হবে।



মো: সফিউল আলম

যুগ্মসচিব,
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

চিঠি থেকে ডিজিটাল ডাক রূপান্তরের মাধ্যমে ডাক বিভাগের প্রতি নাগরিকের আস্থা স্থাপন: পাইলট গোলাপগঞ্জ উপজেলা

❖ প্রেক্ষাপট

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের অধীন ডাক অধিদপ্তর বাংলাদেশের একটি ঐতিহ্যবাহী প্রতিষ্ঠান। এক সময় চিঠি ছিল দূরবর্তী স্থানে যোগাযোগের প্রধান মাধ্যম। চিঠির প্রতিটি শব্দ মানুষের সুখ-দুঃখ, ভালোবাসার গল্প লেখা হতো। কিন্তু সময়ের পরিক্রমায় বর্তমানে প্রযুক্তির উন্নয়নে যোগাযোগ ব্যবস্থার বহুমাত্রিক প্রসার ঘটেছে। এক্ষেত্রে ডাক বিভাগ প্রতিযোগিতায় পিছিয়ে রয়েছে। তাই পুরাতন চিন্তাভাবনা এবং দক্ষতার অভাব সামনে চলার পথে বাধা সৃষ্টি করেছে। প্রযুক্তির ব্যবহারের সাথে তাল মিলিয়ে পাইলট পরিকল্পনাটি বিদ্যমান দুর্বলতা, সম্ভাবনা, অংশীদারিত্ব, সম্পদের ব্যবহার, বাস্তবায়নসূচি ও টেকসইকরণ বিবেচনায় নিয়ে কার্যক্রম প্রণীত হচ্ছে।

❖ গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা

বর্তমান পদ্ধতিতে ডাক অধিদপ্তরের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে দুর্বলতা থাকায় নাগরিকগণ কাল্পিত সেবা থেকে বঞ্চিত হচ্ছে। নিম্নে সমস্যাগুলো তুলে ধরা হলো:

কার্যকরি তদারকি ব্যবস্থা:

ডাক বিভাগ একটি প্রাচীন প্রতিষ্ঠান হওয়া সত্ত্বেও দিন দিন এ প্রতিষ্ঠানের প্রতি মানুষের আস্থা কমছে। কার্যকরি মনিটরিং ব্যবস্থা অনেক ক্ষেত্রেই অনুপস্থিত।

তুলানামূলক বিশ্লেষণের অভাব:

ডাক সেবার দুর্বলতা ও সম্ভাবনার দিকসমূহ নিয়ে কোন ধরনের আলোচনা-পর্যালোচনা হচ্ছে না। বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সময়ের চাহিদার ভিত্তিতে সেবাভিত্তিক মাসিক ও ত্রৈমাসিক পর্যালোচনার (Analysis) প্রয়োজন ছিল।

ডেটা সুরক্ষা:

কোন সেবা কি পরিমাণে মানুষ ব্যবহার করছে কিংবা কোন কোন সেবার প্রতি মানুষের আগ্রহ বেশি এ বিষয়ে কোন গবেষণা বা Study নেই।

সম্পদের স্বল্পতা ও সুষ্ঠু ব্যবহার:

অসীম চাহিদার বিপরীতে সম্পদের অপ্রতুলতা রয়েছে। পাশাপাশি সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহারে দক্ষতার অভাব লক্ষ্য করা যায়।

মোটিভেশন:

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় মোটিভেশন এর অভাব রয়েছে। এ বিষয়ে সময় সময়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

প্রযুক্তিগত দক্ষতার অভাব:

প্রযুক্তির প্রসারের প্রতিযোগিতার ক্ষেত্রে ডাক বিভাগ পিছিয়ে রয়েছে। বিভিন্ন বেসরকারি প্রতিষ্ঠান নিজেদের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে যে সমস্ত প্রযুক্তি ব্যবহার করছে, সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ডাক বিভাগ সেই কাল্পিত পর্যায়ে পৌঁছাতে সক্ষম হয়নি।

অংশীজনের অংশগ্রহণ:

সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ বিভাগ, উপকারভোগী ও অন্যান্য অংশীজনদের মতামত গ্রহণের ঘাটতি রয়েছে।

সমন্বয়হীনতা:

আন্তঃবিভাগ এবং আন্তঃমন্ত্রণালয়ের মধ্যে সমন্বয়হীনতার কারণে অনেক সময় কাঙ্ক্ষিত সেবার মানোন্নয়ন করা যাচ্ছে না।

বিকল্প দৃষ্টিভঙ্গি ও স্থানীয় মতামত:

বিকল্প দৃষ্টিভঙ্গি ও স্থানীয় মতামত প্রতিফলিত না হওয়ায় অনেক সময় সেবা প্রদান প্রক্রিয়া অকার্যকর হয়ে যায় এবং অংশীজনের মালিকানা সংক্রান্ত বোধ (ownership) অনুপস্থিতি থাকে।

প্রযুক্তিগত সুবিধা ব্যবহারে অনীহা:

যথাযথ মোটিভেশন ও প্রশিক্ষণের অভাবে প্রযুক্তিগত সুবিধা গ্রহণের অনীহা লক্ষ্য করা যায়। বেসরকারি প্রতিষ্ঠান যেখানে এ সুবিধা নিয়ে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া দ্রুত ও সহজ করছে, সেখানে সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ডাক বিভাগ পিছিয়ে রয়েছে। একইসাথে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বাধাগ্রস্ত হচ্ছে।

❖ সম্পদ ও অবকাঠামো ব্যবহার

সম্পদ ও অবকাঠামো ব্যবহারে সমন্বয়হীনতা বা অদক্ষতা পরিলক্ষিত হয়।

বাজেট ব্যবহার:

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনের তুলনায় বাজেট বরাদ্দের পরিমাণ কম। এছাড়া বরাদ্দকৃত বাজেট ব্যবহারের দক্ষতার অভাব রয়েছে। তাই বরাদ্দকৃত বাজেটের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা যাচ্ছে না।

অবকাঠামো ব্যবহার:

সুষ্ঠু পরিকল্পনার অভাবে একটি ঐতিহ্যবাহী এবং প্রাচীন প্রতিষ্ঠান হওয়া সত্ত্বেও বাংলাদেশের তৃণমূল পর্যায়ে ডাক বিভাগের বিদ্যমান অবকাঠামোর যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করা যাচ্ছে না।

❖ সমাধান ও প্রত্যাশিত ফলাফল

রেজাল্ট বেইজড পাইলট উদ্যোগটি উপরের সমস্যাগুলো সমাধানের জন্য একটি প্রাতিষ্ঠানিক ও প্রযুক্তি নির্ভর পদক্ষেপ। এতে ড্যাসবোর্ডভিত্তিক মনিটরিং, সেবা সংক্রান্ত ট্র্যাকিং এবং ডেটা সংরক্ষণ ও বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রকল্প বাস্তবায়নে প্রযুক্তির ব্যবহার ও এ্যাপস তৈরি করা হবে।

❖ সমস্যাগুলোর সমাধান ও প্রত্যাশিত ফলাফল

ডেটা সংগ্রহ ও তথ্য ব্যবস্থাপনা:

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা হবে। এতে সময় ও ব্যয় সাশ্রয় হবে এবং নির্ভুল ডেটা সরবরাহ নিশ্চিত হবে। মাঠ পর্যায়ে ডেটা দ্রুত কেন্দ্রীয় ড্যাশবোর্ডে পৌঁছাবে এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়ক হবে।

রিয়েল টাইম ডেটা:

ডেটার স্বয়ংক্রিয় যাচাই ও মান নিয়ন্ত্রণ ফিচারসহ ড্যাশবোর্ডে রিয়েল টাইম ডেটা বিশ্লেষণ করা সম্ভব হবে। ফলে ডেটার মান নিয়ন্ত্রণ করা সম্ভব হবে এবং নির্ভরযোগ্যতা বৃদ্ধি পাবে। অনিয়ম ও ত্রুটি-বিচ্যুতি চিহ্নিত করে সমস্যার সমাধান সহজ হবে এবং একইসাথে মনিটরিং ব্যবস্থা জোরদার হবে।

অংশগ্রহণমূলক মতামত (Analysis):

অংশীজনদের সাথে আলোচনা করে মতামত গ্রহণ এবং সূচক নির্ধারণ করা হলে তাদের মালিকানার বোধ (ownership) সৃষ্টি হবে। ফলে ব্যাপক হারে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হবে। এতে সঠিক ফলাফল পাওয়া যাবে, অংশীদারিত্ব সৃষ্টি করা যাবে এবং তথ্যের সঠিক মান নিয়ন্ত্রণ করা সম্ভব হবে।

ডেটা সুরক্ষা:

আইসিটি বিভাগের সহায়তায় ডেটা সুরক্ষা, সাইবার নিরাপত্তা এবং অনুমতি সাপেক্ষে প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করা হবে। এতে ডেটার সুরক্ষা নিশ্চিত হবে এবং তথ্য দিতে সকলেই উৎসাহিত হবে।

বাজেট, মানব সম্পদ এবং অবকাঠামো ব্যবহার:

প্রয়োজনীয় বাজেট বরাদ্দের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে এবং বাজেটের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা হবে। পাশাপাশি, ডাক বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা অর্জনসহ বিদ্যমান অবকাঠামোর ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে।

প্রশিক্ষণ ও সহায়তা:

প্রযুক্তিগত সুবিধা ব্যবহার করে সময় সময় প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে। আইসিটি বিভাগের সহায়তায় কর্মীদের বা কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা বৃদ্ধি করা হবে। যাতে নতুন নতুন প্রযুক্তি ও পদ্ধতি দ্রুত গ্রহণ করা যায় এবং উদ্যোগের টেকসই বাস্তবায়ন সম্ভব হয়।

প্রত্যাশিত ফলাফল কাঠামো তৈরি:

প্রত্যেকটি বাস্তবায়নের নিমিত্ত সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য ও ফলাফল ম্যাট্রিক্স তৈরি করা হবে এবং ড্যাশবোর্ডে আপলোড করা হবে। বাস্তবায়ন টুলস সুনির্দিষ্ট থাকবে, বাজেটভিত্তিক বাস্তবায়ন এবং তুলনামূলক অগ্রগতি পরিমাপ করা যাবে।

ডেটা ব্যবস্থাপনা:

ডেটা সুরক্ষা এবং সংরক্ষণ ব্যবস্থা যথাযথ হবে, যাতে দীর্ঘমেয়াদে এর প্রভাব মূল্যায়ন করা যায়।

✦ পাইলট সংস্কারের উদ্যোগ বাস্তবায়নের চিত্র

শিরোনাম:

চিঠি থেকে ডিজিটাল ডাক রূপান্তরের মাধ্যমে ডাক বিভাগের প্রতি নাগরিকের আস্থা স্থাপন: পাইলট গোলাপগঞ্জ উপজেলা

বাস্তবায়নকারী:

ডাক অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

সহায়তাকারী:

আইসিটি শাখা, আইটিসি বিভাগ, এটুআই ও ডাক অধিদপ্তর।

পাইলটিং স্থান:

গোলাপগঞ্জ, সিলেট।

পাইলটিং এর যৌক্তিকতা:

ডাক সেবাকে জনবান্ধব করা এবং ডাক যোগাযোগে জনসম্পৃক্ততা বাড়ানো।

সময়কাল:

জানুয়ারি, ২০২৬ হতে জুন, ২০২৬।

উপকারভোগীর সংখ্যা:

বর্তমান সেবা গ্রহীতার সংখ্যা শতকরা ২৫ ভাগ বৃদ্ধি করা (প্রথম পর্যায়)।

ব্যয় ব্যবস্থাপনা:

এ্যাপসভিত্তিক ও ডিজিটাল রূপান্তরের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় কাগজ এবং ম্যানুয়াল পদ্ধতির ব্যবহার হ্রাস করা।

✦ অংশীজনদের মতামত

ডাক অনুবিভাগ:

প্রকল্প নির্বাচন, বিধি-বিধান/নীতিমালা প্রণয়ন বা সংশোধন, বাজেট বরাদ্দ, সমন্বয় সাধন, ড্যাশবোর্ড ব্যবস্থাপনা ও ফলাফল পর্যালোচনায় অংশীজনদের সম্পৃক্ত করা হবে।

আইসিটি শাখা, আইটিসি বিভাগ ও এটুআই:

সেবা প্রদানের নিমিত্ত সফটওয়্যার তৈরি, সাইবার নিরাপত্তা ও ডেটা ব্যাকআপ, অংশীজন প্রশিক্ষণ মডিউল তৈরি, প্রশিক্ষণ ও কারিগরি ক্ষেত্রে সহায়তা প্রদান করা হবে।

প্রকল্প বাস্তবায়ন ইউনিট:

মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ করে ড্যাশবোর্ড আপলোড করা হবে।

ডেভেলপমেন্ট পার্টনার ও গবেষণা প্রতিষ্ঠান:

প্রযুক্তি ও পরামর্শ সহায়তা, প্রশিক্ষণ এবং জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে অভিজ্ঞতা বিনিময় করা হবে।

❖ সম্পদ ব্যবহারের পরিকল্পনা

প্রকল্প বাস্তবায়নের চাহিদা অনুযায়ী বাজেট বরাদ্দ এবং বিদ্যমান সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করা হবে।

মানব সম্পদ:

সফটওয়্যার তৈরি ও তথ্য বিশ্লেষণের জন্য জনবল নিয়োগ। বিদ্যমান জনবল ও নিয়োগকৃত জনবলকে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা অর্জনের ব্যবস্থা করা হবে।

আর্থিক সম্পদ:

সফটওয়্যার উন্নয়ন, সার্ভার ও ক্লাউড হোস্টিং ও মোবাইল এ্যাপস তৈরি/ক্রয় ও রক্ষণাবেক্ষণ পরিচালনা করা। পাশাপাশি, সম্পদ ব্যবস্থাপনায় গুরুত্বারোপ করা হবে।

প্রযুক্তি ও ভৌত সম্পদ:

সুরক্ষিত সার্ভার, কম্পিউটার, মোবাইল এ্যাপস ও সফটওয়্যার ক্রয়/রক্ষণাবেক্ষণ ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যুৎ সংযোগের পাশাপাশি ভৌত অবকাঠামোর উন্নয়ন করা হবে।

তথ্য ও জ্ঞান সম্পদ ব্যবস্থাপনা:

বিদ্যমান ডেটা ও নতুন ডেটা সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনায় ডেটা সুরক্ষার নীতি প্রস্তুত/প্রণয়ন করা হবে।

সময়বদ্ধ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

ক্র:ম	কার্যক্রম	বাস্তবায়নকারী	সময়কাল
০১.	প্রকল্প নির্বাচন, অংশীজন সভা এবং প্রকল্প প্রস্তুত ও অনুমোদন	ডাক অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ এবং ডাক অধিদপ্তর	১৫ জানুয়ারী ২০২৬
০২.	বাজেট অনুমোদন	বাজেট ও সুশাসন, অনুবিভাগ ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ	২৮ জানুয়ারী ২০২৬
০৩.	সফটওয়্যার ক্রয়ের নিমিত্ত কারিগরি কমিটিসহ অন্যান্য কমিটি গঠন	প্রশাসন অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ এবং ডাক অধিদপ্তর	২৮ জানুয়ারী ২০২৬
০৪.	সফটওয়্যারের নকশা তৈরি ও পর্যালোচনা এবং ক্রয়ের নিমিত্ত অন্যান্য কার্যক্রম ও প্রশিক্ষণ মডিউল তৈরি	পরিকল্পনা অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ ও এটুআই	২৬ ফেব্রুয়ারী ২০২৬
০৫.	ডাক ও কুরিয়ার আইন/ ডেটা সুরক্ষা নীতি সহ সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান সংক্রান্ত/ প্রণয়ন	আইন অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ ও এটুআই	২৬ ফেব্রুয়ারী ২০২৬
০৬.	কর্মীদের প্রশিক্ষণ	পরিকল্পনা অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ ও এটুআই	৩০ মার্চ ২০২৬
০৭.	অংশীজন সভা	প্রশাসন অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ ও এটুআই	১৫ এপ্রিল ২০২৬
০৮.	পাইলটিং	ডাক অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ, এটুআই ও উপজেলা পোস্ট অফিস, গোলাপগঞ্জ	৩০ এপ্রিল ২০২৬
০৯.	সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও পুন:ডিজাইন	পরিকল্পনা অনুবিভাগ, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক অধিদপ্তর, আইসিটি শাখা, আইসিটি বিভাগ, এটুআই ও উপজেলা পোস্ট অফিস, গোলাপগঞ্জ	১৫ জুন ২০২৬

❖ টেকসইকরণ

কাঠামো প্রদান:

পাইলটিং ব্যবস্থাকে টেকসই করার নিমিত্তে উদ্যোগটি বার্ষিক কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা হবে। উদ্যোগটি বাস্তবায়নের সময়কালে প্রাপ্ত ডেটা বিশ্লেষণ করে ক্রুটি-বিচ্যুতি নিরূপণ ও সংশোধনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। এজন্য সুনির্দিষ্ট নীতিমালা তৈরি করা হবে।

মাস্টার ট্রেইনার তৈরি:

প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নিয়ে “প্রশিক্ষণ পুল” তৈরি করা হবে, যাতে তারা প্রযুক্তি ও কারিগরি সহায়তাকারী সংস্থার সাথে সমন্বয় করে প্রয়োজনীয়তার নিরিখে উদ্যোগটির সফল বাস্তবায়নে দীর্ঘমেয়াদী প্রশিক্ষণ প্রদান করতে পারে।

প্রচার ও প্রসার:

পাইলট উদ্যোগটির প্রচার ও প্রসারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে এর সফলতার গল্প প্রচার করা হবে। হেল্প লাইন চালু করা হবে।

মনিটরিং ও মূল্যায়ন ব্যবস্থা জোরদার:

টেকসইকরণের নিমিত্ত প্রতি তিন মাস ও ছয় মাস অন্তর অন্তর প্রাপ্ত ডেটা পর্যালোচনাপূর্বক চাহিদা অনুযায়ী মনিটরিং কৌশল ও মূল্যায়ন ব্যবস্থা জোরদার করা হবে।

রোল-আউট ও রেল্লিকেশন:

পাইলট উদ্যোগটির সফল বাস্তবায়ন পরবর্তী ধাপে ধাপে এর পরিধি বৃদ্ধি করা হবে।

অংশীজনদের মতামত গ্রহণ:

স্থানীয় অংশীজনদের মতামত গ্রহণ করা হবে এবং মতামত ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

বাজেট ব্যবস্থাপনা:

বাজেট বরাদ্দ বৃদ্ধি করার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে এবং বাজেটের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে। পাশাপাশি পিপিপি মডেলে উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করা যেতে পারে।

গবেষণা চালু:

পাইলটিং এর ডেটা পর্যালোচনার সহ গবেষণাপত্র প্রকাশ করা হবে।

জাতীয় ও আন্তর্জাতিক অংশীদারিত্ব:

এ জাতীয় পাইলট উদ্যোগের সাফল্য সংক্রান্ত অভিজ্ঞতা বিনিময়ের নিমিত্ত জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে সভার আয়োজন করা হবে।

119th Senior Staff Course

Enabling RIOs to Bring Changes through Leadership



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



BPATC