সেবা সহজিকরণ **উপকরণ ফরম-১৩**

১। ক.চিহ্নিত সেবার নাম :সমবায় অধিদপ্তরের আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/ আশ্রয়ণ ফেইজ-২ প্রকল্পের ঋণ আদায় সহজীকরণ।

১। খ. সেবা গ্রহণকারী কারা?: সমবায় বিভাগীয় কর্মকর্তা ও কর্মচারী এবং সমবায়ী বৃন্দ

২।ক. সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয়?

১ম ধাপ

- উপজেলা সমবায় দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন প্রতিটি আশ্রয়ণ প্রকল্পের সুবিধাভোগী চিহ্নিতকরণপূর্বক তালিকা প্রস্তুতকরণ ও অনুমোদন
- আশ্রয়ণ প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের প্রয়োজনীয় তথ্য সংযুক্তকরণ
- গাণিতিক হিসাব নিশ্চিতকরণ
- স্বাক্ষর ও উপজেলা, জেলা এবং বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ

২য় ধাপ

- উপজেলা সমবায় দপ্তর কর্তৃক আশ্রয়ণ প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের ঋণ গ্রহণ ও আদায় বিষয়ে ব্যক্তি পযায়ে সকল সদস্যকে এর গুরুত্ব সম্পর্কে অবহিতকরণ
- জনবল নিয়োগ ও লজিস্টিক সাপোর্ট নিশ্চিতকরণ
- আশ্রয়ণ প্রকল্পে ঋণ আদায়ের উদ্দ্যেশে বার বার গমনাগমন
- গাণিতিক হিসাব নিশ্চিতকরণ
- আদায়ের অগ্রগতি সম্পর্কিত তথ্য স্বাক্ষর ও জেলা এবং বিভাগীয় দপ্তরে প্রেরণ

৩য় ধাপ

- ঋণ আদায় আদায় নিশ্চিতকরণ
- আদায়কৃত ঋণের টাকা নির্ধারিত তফশীলী ব্যাংকে জমা প্রদান
- ঋণের পাওণা আদায় তালিকা হালনাগাদ ও রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধকরণ
- পূর্বের তথ্যের সাথে মিলকরণ
- গাণিতিক হিসাব নিশ্চিতকরণ
- স্বাক্ষর ও সমবায় অধিদপ্তরে দপ্তরে প্রেরণ

২। **খ.** চিহ্নিত সেবাপ্রদান করার ক্ষেত্রে/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বিদ্যমান সমস্যা ও সমস্যার মূল কারণ:

১. **অধিক জনঘন্টা ব্যয়:** আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ-২ প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের ঋণ আদায় এবং আদায়কৃত ঋণের টাকা জমাদানের জন্য উপজেলা সমবায় দপ্তর হতে সমবায় অধিদপ্তরের মোট প্রায় ৭০০/৮০০ জন কর্মকর্তা-কর্মচারিগণকে সারা বছর অনেক শ্রম ঘন্টা ব্যয় করতে হয়। প্রতিটি প্রকল্প হতে আদায়কারী কর্তৃক উক্ত প্রকল্পের ঋণের টাকা আদায় করে ব্যাংকে জমা করতে হয় বিধায় উক্ত জনঘন্টা আরও বেড়ে যায়।

২. **পুনরাবৃত্তি ও গাণিতিক ভুল:** একই তথ্য প্রতিটি প্রকল্পের ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পাওনা ঋণের তালিকা প্রস্তুত ও সংরক্ষণ করে একীভূত করা হয়। ফলে একই কাজের পুনরাবৃত্তি ঘটে ও তথ্য বিভ্রাট তৈরী হয়।

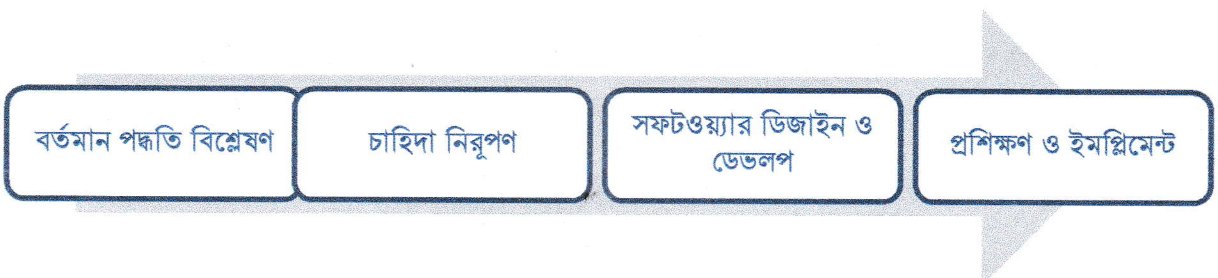
৩. **তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণ:** কাগজে লিখিত তথ্য প্রতি মাসে সংরক্ষণ ও পরবর্তীতে খুঁজে বের করা দুস্কর হয়। ফলে তথ্য বিশ্লেষণ ও নীতি নির্ধারণে সমস্যা হয়।

৪। সমস্যার ভুক্তভোগী কারা? : উপজেলা, জেলা, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় ও সমবায় অধিদপ্তরের কর্মকর্তা , কর্মচারী ও সমবায়ীবৃন্দ।

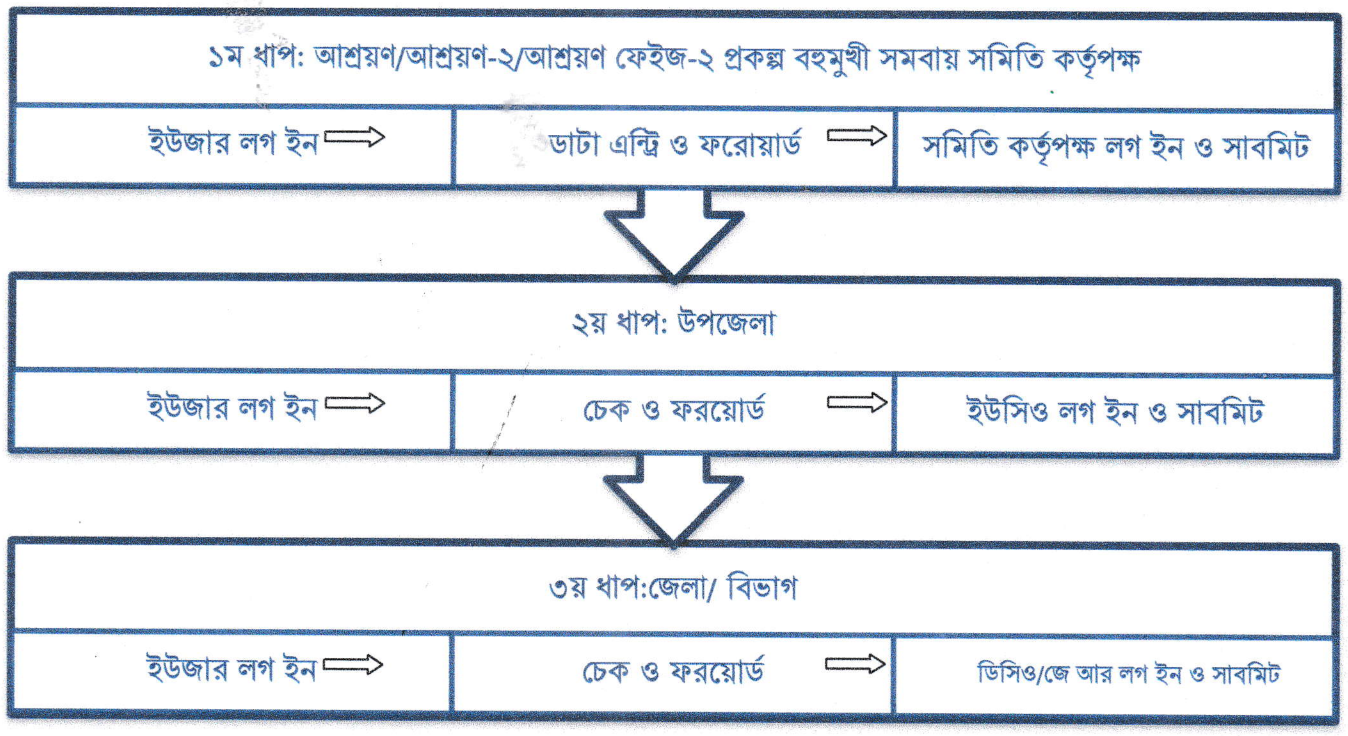
৫। সমস্যা সমাধানে প্রদত্ত আইডিয়াটির শিরোনামঃ

আশ্রয়ণ লোন ইন্সটলমেন্ট অনলাইন পেমেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (Asrayon Loan Installment Online Payment Management System)

সমাধান প্রক্রিয়া:



৫।(খ) নতুন প্রসেস ম্যাপঃ কাস্টমারের নিকট একটি সেবা যেভাবে পৌছে দেয়া হবে, তা বুলেট পয়েন্ট আকারে ধারাবাহিকভাবে লিখতে হবে।)



Work process in Software

৫। গ) উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কি (যা বিদ্যমান আইন / সার্কুলার / নীতিমালায় বলা হয়নি?)...

- বিষয়টি বিদ্যমান আইন, সার্কুলার কিংবা নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

৫। ঘ) উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী হার্ডওয়্যার / সরঞ্জামাদি / অবকাঠামো লাগবে?...

- উপজেলা সমবায় অফিসার (সকল), ঝিনাইদহকে একটি করে অফিসিয়াল মোবাইল সিম সরবরাহ করা হবে যা উপজেলা আশ্রয়ণ টাস্ক ফোর্স কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে।
- জেলা সমবায় অফিসার, ঝিনাইদহের নিয়ন্ত্রণাধীনে সকল উপজেলার সিমগুলো মনিটরিং করা হবে। নতুন সরঞ্জাম/অবকাঠামো প্রয়োজন নেই।

৫। ঙ) উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী ব্যাকগ্রাউন্ড ওয়ার্ক করতে হবে? (সফটওয়্যার তৈরি, ডাটাবেইজ তৈরি,এসএমএস বান্ডিল ক্রয় ইত্যাদি)।

০১. প্রকল্প ঋণপ্রাপ্ত সুবিধাভোগীদের প্রকল্পের নাম , ঋণ গ্রহীতাদের নাম, পিতা/স্বামীর নাম, ব্যারাক/কক্ষ নং, ঋণ গ্রহণের তারিখ, ঋণের পরিমাণ, ঋণ পরিশোধের তারিখ/মেয়াদ ইত্যাদি তথ্য সম্বলিত একটি ডাটাবেইজ তৈরি করা হবে।

০২. সফটওয়্যার তৈরি করা হবে।

০৩. হোস্টিং ও ডোমেইন ক্রয় করা হবে।

০৪. জেলা সমবায় অফিসার, ঝিনাইদহ কর্তৃক সরবরাহ ও উপজেলা আশ্রয়ণ টাস্ক ফোর্স কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত উপজেলা সমবায় অফিসার (সকল) ,ঝিনাইদহ এর অনুকুলে একটি অফিসিয়াল সিম সংযুক্ত করে মোবাইলে বিকাশ একাউন্ট খোলা হবে যা সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের ব্যাংক একাউন্ট নম্বরের সাথে কানেক্ট করা হবে।

৬) প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)

- খুলনা বিভাগের ঝিনাইদহ জেলাধীন ২২ টি আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ-২ প্রকল্প বহুমুখী সমবায় সমিতি ও সমবায় অধিদপ্তরের শাখা বিবেচনায়-

	সময়	খরচ	যাতায়াত
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	১২ মাস	৫০,০০০/-	৫০ থেকে ৫২ বার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	১২ মাস	প্রয়োজন হবে না	প্রয়োজন হবে না

অন্যান্য সুবিধা (অনেক উদ্যোগ এর সুফল টিসিভি দিয়ে বুঝানো যাবে না অথবা টিসিভিতে পরিবর্তন ছাড়াও অন্যান্য বিষয় অন্তর্ভুক্ত) করতে হবে।

১. ঋণ আদায়ের জন্য উপজেলা সমবায় দপ্তরে নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বার বার আশ্রয়ণ প্রকল্পে গমনাগমণের প্রয়োজন হবে না।
২. টার্গেটভুক্ত আশ্রয়ণ প্রকল্পের সুবিধাভোগীগণ মোবাইল মেসেজের মাধ্যমে ঋণের কিস্তির পরিমাণ ও পরিশোধের ডেড লাইন (নির্ধারিত সময় সীমা) জানতে পারবেন।
৩. কোন সুবিধাভোগী ঋণের টাকা পরিশোধের ডেড লাইন অতিক্রম করলেই উপজেলা ঋণ বিতরণ কমিটি/কর্তৃপক্ষ তাঁকে পরবর্তী সময়ের জন্য ঋণ গ্রহণ থেকে বিরত রাখবেন কিংবা ক্ষেত্রবিশেষ উক্ত সুবিধাভোগীকে পরবর্তী সময়ের জন্য সুবিধাভোগীকে ঋণ খেলাপী হিসেবে কালো তালিকাভুক্ত করে তাঁর বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
৪. শুধুমাত্র সমিতি কর্তৃপক্ষ/সমিতির প্রতিনিধিগণ/ ঋণ খেলাপীগণ নির্ধারিত বিকাশ নম্বরে টাকা জমাদানের পর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক থেকে টাকা জমা প্রদানের মেসেজ ইউসিও/ডিসিও লগ ইন করলেই জানতে পারবেন।
৫. প্রতিটি আশ্রয়ণ প্রকল্পে আদায়কারী কর্মকর্তাকে বার বার যাওয়ার প্রয়োজন হবে না।
৬. আদায়কৃত ঋণের টাকা জমা দিতে সমবায় দপ্তরের কোন কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে ব্যাংকে যাওয়ার প্রয়োজন হবে না
৭. যোগ বিয়োগ কিংবা এ জাতীয় গাণিতিক হিসাব করার প্রয়োজন হবে না।
৮. কারেকশন করার জন্য ম্যানুয়াল ডকুমেন্টে পরিবর্তন করার প্রয়োজন হবে না। কারেকশন রিকোয়েস্টের মাধ্যমে এটি সম্পন্ন হবে। এক অফিস অধঃস্তন অফিসের তথ্যর পরিবর্তন করতে পারবে না।
৯. যে কোন সময়ের যে কোন ঋণ খেলাপী তালিকা (অনাদায়ীসহ) খুঁজে পাওয়া যাবে।
১০. ডেড লাইনের পরে ঋণের কিস্তির টাকা জমা দেবার সুযোগ থাকবে না বিধায় ঋণ আদায় খুব দ্রুত ও যথাসময়ে নিষ্পন্ন হবে।
১১. তথ্য বিশ্লেষণ টুলস্ যোগ করা যাবে।
১২. যে কোন স্থান হতে কাজটি সম্পাদন করা যাবে।
১৩. মোবাইল এ্যাপস যোগ করা যাবে

৭) রিসোর্স ম্যাপঃ

প্রয়োজনীয় সম্পদ			কোথা হতে পাওয়া যাবে?
খাত	বিবরণ	প্রয়োজনীয় অর্থ	
জনবল	১৮ জন	--	অতিরিক্ত দায়িত্ব হিসেবে এ কাজটি করা হবে
বস্তুগত	প্রশিক্ষণ	৫০,০০০/-	জুমের মাধ্যমে অনলাইনে প্রদান করা হবে
অন্যান্য	উপকরণ- সফটওয়ার ক্রয়, হোস্টিং	৪,৬০,০০০/-	ইনোভেশন খাতের বরাদ্দ হতে
প্রয়োজনীয় মোট অর্থ=		৫,১০,০০০/-	

৮) বাস্তবায়নকারী টিমঃ (উদ্যোগটির পাইলট বাস্তবায়ন করার জন্য প্রতিটি অফিসে যে টিম গঠন করা প্রয়োজন)

টিম লিডার	সদস্য	সদস্য	সদস্য
উপজেলা সমবায় অফিসার (সকল), ঝিনাইদহ	সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় দপ্তর (সকল) ঝিনাইদহ	ঋণ আদায়কারী কর্মকর্তা উপজেলা সমবায় দপ্তর (সকল), ঝিনাইদহ	সভাপতি/সম্পাদক আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ- ২ প্রকল্প বহুমুখী সমবায় সমিতি লিঃ , (সকল) ঝিনাইদহ

৯. আইডিয়া পাইলট করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম

মাইলস্টোন	একটিভিটি	কে করবে?	সময়					
			জুলাই '২৪	সেপ্টেম্বর'২৪	নভেম্বর'২৪	জানুয়ারী'২৫	মার্চ'২৫	জুন'২৫
১. প্রকল্প/সমিতি /নির্বাচন	• ঋণ পাওনাকৃত সকল আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ-২ প্রকল্পের তালিকা উপজেলা সমবায় দপ্তর হতে সংগ্রহ করা • প্রাপ্ত তালিকা হতে একটি গ্রহণযোগ্য তালিকা চূড়ান্ত করা • তালিকা হতে অগ্রাধিকার নির্বাচন করা • নির্বাচিত প্রকল্প/ সমিতির তালিকা উপজেলা দপ্তর হতে সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও চূড়ান্ত করা নির্বাচিত প্রকল্প/সমিতির পাওনা ঋণের ডাটাবেস ওয়ার্ড ফাইল তেরী করা	দল						
২. সফটওয়ার প্রতিষ্ঠান নির্বাচন	• আগ্রহী ও যোগ্য নির্মাতা প্রতিষ্ঠানের তালিকা তৈরি • প্রাথমিক যোগাযোগ ও পারস্পরিক চাহিদা নিরূপণ • নেগোশিয়েশন ও প্রতিষ্ঠান চুড়ান্ত করা	দলনেতা						
৩. সফটওয়্যার ডেভলপ করা	• বিদ্যমান প্রসেস ভেন্ডরকে বুঝানো • ইউজার রোল নির্দিষ্ট করা • ইনপুট ও আউটপুট কী হবে তা পরিস্কার করা • সফটওয়্যার ডিজাইন ও ডেভলপ করা • ইউজার মতামত সংগ্রহ • ডাটা ইনপুট করা ও আউটপুট দেখা • চূড়ান্ত করা	দল						
৪. ইউজার প্রশিক্ষণ	• অবহিতকরণ সভা • মতামত সংগ্রহ ও সংশোধন করা • সকল পর্যায়ের দপ্তরের ইউজারদের প্রশিক্ষণ প্রদান • পরবর্তী করণীয় সম্পর্কে গাইডলাইন প্রদান	দলনেতা						
৫. জেলা/বিভাগাধীন মাঠ পর্যায়ে পাইলটিং	• নির্ধারিত সময়ে প্রকল্প/ সমিতির ডাটা এন্ট্রি সম্পন্ন করা • প্রাপ্ত সমস্যার সমাধান করা • নির্ধারিত সময়ে উপজেলার ডাটা সাবমিশন নিশ্চিত করা • নির্ধারিত দিনে জেলা/বিভাগের ডাটা সাবমিশন সম্পন্ন • প্রাপ্ত সমস্যার সমাধান করা	দল						
৬. প্রতিবেদন প্রস্তুত ও দাখিল		দলনেতা						

১০) সুবিধাভোগীর ধরণ ও সংখ্যা (পাইলটিং এলাকা): খুলনা বিভাগের ঝিনাইদহ জেলা ও উপজেলা সমবায় দপ্তরের প্রকল্প ঋণ আদায় কর্মকর্তা /কর্মচারী এবং আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ-২ প্রকল্পের সুবিধাভোগীবৃন্দ। (ব্যবহারকারীর সংখ্যা-৫০ জন)

১১). ঝুঁকি: প্রতিটি আশ্রয়ণ/আশ্রয়ণ-২/আশ্রয়ণ ফেইজ-২ বহুমুখী সমবায় সমিতির ঋণ গ্রহণকারী সুবিধাভোগীদের তালিকা প্রস্তুতকরণ ও ডাটা এন্ট্রিকরণএ ধরনের