সেবা সহজীকরণ ডকুমেন্টেশন

জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল

ইনোভেশন টীম

২০২০-২০২১

১. অফিস প্রোফাইল

১.১ একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল
	ইংরেজি	National Freedom Fighter Council
	সংক্ষিপ্ত	JAMUKA
অফিস প্রধানের পদবী		মহাপরিচালক
অফিসের সংখ্যা		১টি
জনবল		অনুমোদিত ৩২, পূরণকৃত ২৬, অফিস সহায়ক ১৬
অফিসের ঠিকানা		জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল জাতীয় স্কাউট ভবন (১২ ও ১৩ তলা) ৬০, আঞ্জুমান মুফিদুল ইসলাম সড়ক কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।
যোগাযোগ (ইমেইল, ফোন, ফ্যাক্স)		ই-মেইল-dg@jamuka.gov.bd ফোন: ০২-৫৮৩১৩৪০৬
ওয়েবসাইট		www.jamuka.gov.bd

১.২ ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প (Vision) :
বঙ্গবন্ধুর আদর্শ ও মুক্তিযুদ্ধের চেতনাকে সমুন্নত রাখা এবং মুক্তিযোদ্ধাদের সার্বিক কল্যাণ সাধন।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):
বিদ্যমান আইন ও নীতিমালার আলোকে মুক্তিযোদ্ধাদের সার্বিক কল্যাণসাধন এবং বঙ্গবন্ধুর আদর্শ ও মুক্তিযুদ্ধের চেতনাকে রাষ্ট্রীয় ও জাতীয় জীবনে সুপ্রতিষ্ঠিত করা।

১.৩.১ পরিচিতি: জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল একটি সংবিধিবদ্ধ সংস্থা। ইহার প্রধান কার্যালয় কাকরাইল, ঢাকা। মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রী উক্ত কাউন্সিলের চেয়ারম্যান হিসেবে দায়িত্বরত আছেন। উক্ত কাউন্সিলে ০৮ জন সদস্য রয়েছে। কাউন্সিলের প্রধান কাজ হচ্ছে প্রকৃত মুক্তিযোদ্ধাদের তালিকা প্রণয়ন, সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র প্রদানে এবং জাল ও ভূয়া সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র বাতিলের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রেরণ। মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সকল সংগঠন নিবন্ধীকরণ।

১.৩.২ সেবা গ্রহীতা: বাংলাদেশের মহান মুক্তিযুদ্ধে অংশগ্রহণকারী জীবিত বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ এবং যেসকল বীর মুক্তিযোদ্ধা ইতিমধ্যে মারা গেছেন তাঁদের ওয়ারিশগণ।

১.৩.৩ জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিলের সেবাসমূহ: জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিলের প্রধান সেবাসমূহ হচ্ছে প্রকৃত মুক্তিযোদ্ধাদের তালিকা প্রণয়ন, সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র প্রদানে এবং জাল ও ভূয়া সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র বাতিলের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রেরণ। মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সকল সংগঠন নিবন্ধীকরণ।

১.৩.৪ সাম্প্রতিক বছরসমূহের প্রধান অর্জনসমূহ: গত ০৩ (তিন) বছরে জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিলের ১৯টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভাসমূহে ২১৩২ জন ব্যক্তিকে সাধারণ মুক্তিযোদ্ধা, ১০২ জনকে যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধা, ১৮৩ জনকে নারী মুক্তিযোদ্ধা (বীরাঙ্গনা), ৪৩ জনকে শব্দ সৈনিক, ১৮৬ জনকে মুজিবনগর সরকারের কর্মচারী এবং ৪৭ জনকে চিকিৎসাসেবা প্রদানকারী, ৩৭৭ জন শহিদ মুক্তিযোদ্ধা হিসেবে চিহ্নিত করে গেজেটভুক্ত করার জন্য সুপারিশ করা হয়েছে। একই সময়ে ১৯০৭ জনের গেজেট বাতিলের জন্য মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ প্রেরণ করা হয়েছে এবং ৬৩৫ জনের বাহিনী গেজেট বাতিল করে বেসামরিক গেজেটভুক্তির সুপারিশ করা হয়েছে। বীর মুক্তিযোদ্ধাও মুক্তিযোদ্ধা প্রজন্মের নেতৃত্বাধীন ১৫ টি সমিতি/সংগঠনকে নিবন্ধন প্রদান করা হয়েছে।

১.৩.৫ কার্যাবলী (Functions)

- মুক্তিযুদ্ধের আদর্শ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে জাতীয় পর্যায়সহ জেলা, থানা, ইউনিয়ন ও গ্রাম পর্যায়ে সামাজিক ও অর্থনৈতিক কর্মসূচী গ্রহন।
- মুক্তিযোদ্ধা, যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধা ও শহীদ মুক্তিযোদ্ধা পরিবারের সদস্যদের অর্থনৈতিকভাবে স্বাবলম্বী করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহনসহ সর্বোতভাবে পূনর্বাসন।
- রাষ্ট্রীয় ও সমাজ জীবনের সকল স্তরে মুক্তিযুদ্ধের আদর্শ সমুন্নত রাখা ও কার্যকরী করার লক্ষ্যে সকল শ্রেণীর শিশু-কিশোর, যুবক, ছাত্র, শ্রমিক, শিক্ষক, কৃষক, মহিলা, ব্যবসায়ী, সাংস্কৃতিক কর্মী ও সকল শ্রেণীর পেশাজীবিদের সমন্বয়ে বিভিন্ন পর্যায়ে অংগ সংগঠন গঠন, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান।
- মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সকল সংগঠন, সংঘ, সমিতি, যে নামে অভিহিত হউক না কেন পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন।
- মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সকল সংগঠনের নিবন্ধীকরণ।
- মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট সকল সংগঠনের নিবন্ধীকরণ ফিস, নবায়ন ফিস ইত্যাদি নির্ধারণ।
- মুক্তিযুদ্ধের ইতিহাস, ঐতিহ্য ও স্মৃতি রক্ষার্থে গৃহীত প্রকল্প পরিচালনা, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান এবং ভবিষ্যৎ প্রকল্প গ্রহন।
- সরকারী ও বেসরকারী ব্যক্তি, সংস্থা ও সংগঠন কর্তৃক মুক্তিযুদ্ধের ইতিহাস, স্মৃতি, আদশ সংক্রান্ত সৌধ, ভাস্কর্য, যাদুঘর ইত্যাদি নির্মাণের অনুমতি প্রদান, রক্ষণাবেক্ষণ, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান।
- প্রকৃত মুক্তিযোদ্ধাদের তালিকা প্রণয়ন, সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র প্রদানে এবং জাল ও ভূয়া সনদপত্র ও প্রত্যয়নপত্র বাতিলের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রেরণ।
- মুক্তিযুদ্ধ ও মুক্তিযোদ্ধা সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয় সর্ম্পকিত কার্যাবলী সম্পাদন।

২। সেবা প্রোফাইল

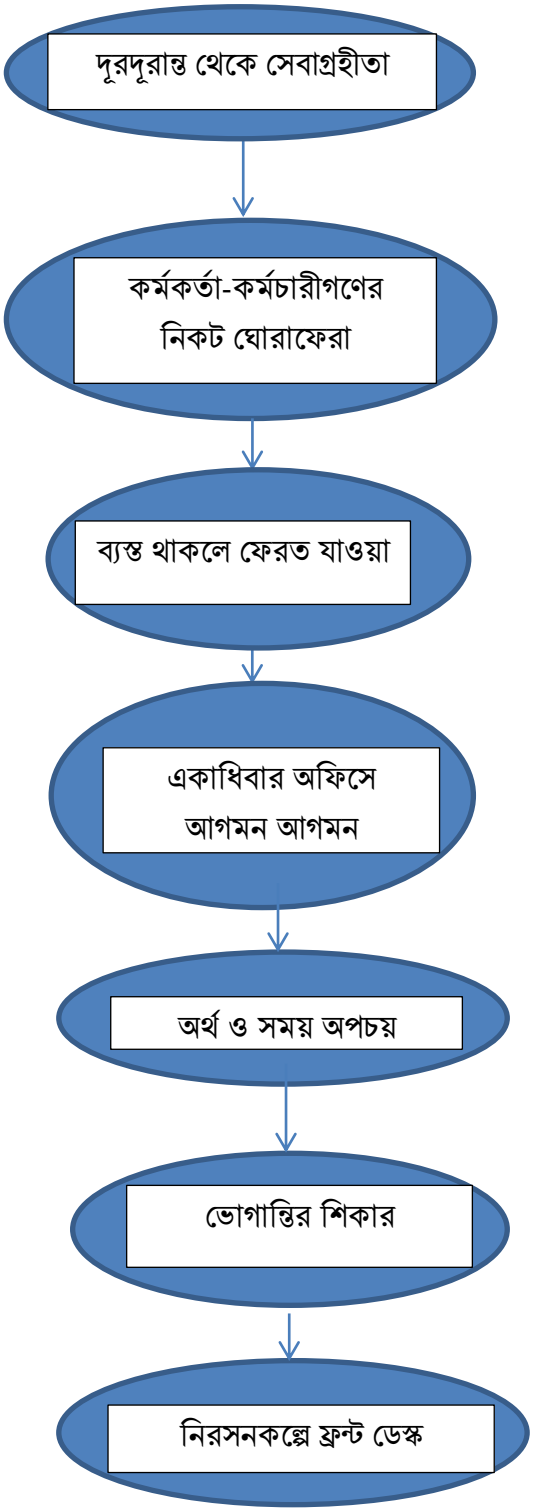
২.১ সেবার নাম: হেল্প ডেস্ক

২.২ **সেবাটি সহজীকরণের যৌক্তিকতা এবং পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ:** বীর মুক্তিযোদ্ধা এবং তাদের উত্তরাধিকারীগণ বিভিন্ন প্রয়োজনে প্রতিদিন জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিলে আসেন। দাপ্তরিক প্রয়োজনে তাদের দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হয়। কিন্তু অত্র দপ্তরে হেল্প ডেস্ক না থাকায় সেবাপ্রার্থীগণ তথ্যের জন্য বিচ্ছিন্নভাবে ঘোরাফেরা করেন। ১টি কম্পিউটার, স্ক্যানার, প্রিন্টারসহ হেল্পডেস্ক স্থাপন করে একজন কর্মচারীকে দায়িত্ব অর্পণ করা হলে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হেল্প ডেস্কে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সরবরাহ করবেন। অফিসের কাজের পরিবেশ সৃষ্টি এবং বীর মুক্তিযোদ্ধাদের কষ্ট দূরীকরনের লক্ষ্যে কাজ শুরু করা হয়।

২.৩। চিহ্নিত সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয়? (বুলেট আকারে)

- দূরদূরান্ত থেকে সেবাগ্রহীতা আসেন
- কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের নিকট ঘোরাফেরা
- ব্যস্ত থাকলে ফেরত যাওয়া
- একাধিকবার অফিসে আগমন
- অর্থ ও সময় অপচয়
- ভোগান্তির শিকার

২.৪। চিহ্নত সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয় (প্রসেস ম্যাপ)

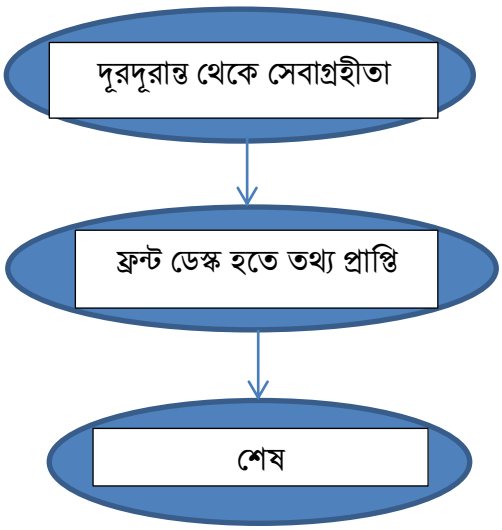


২.৪। **বিদ্যমান প্রক্রিয়ার সমস্যাসমূহঃ**

বীর মুক্তিযোদ্ধা এবং তাদের উত্তরাধিকারীগণ বিভিন্ন প্রয়োজনে প্রতিদিন জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিলে আসেন। দাপ্তরিক প্রয়োজনে তাদের দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হয়। কিন্তু অত্র দপ্তরে হেল্প ডেস্ক না থাকায় সেবাপ্রার্থীগণ তথ্যের জন্য বিচ্ছিন্নভাবে ঘোরাফেরা করেন। কর্মকর্তাগণ ব্যস্ত থাকলে একাধিকবার আসতে হয়। যার ফলে সেবাগ্রহীতাগণ ভোগান্তির শিকার হন। প্রচুর অর্থ এবং সময় অপচয় হয়।

২.৫। বর্তমান পদ্ধতির বিবরণ এবং সুবিধা: ১টি কম্পিউটার, স্ক্যানার, প্রিন্টারসহ হেল্পডেস্ক স্থাপন করে একজন কর্মচারীকে দায়িত্ব অর্পণ করা হলে প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য হেল্প ডেস্কে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সরবরাহ করবেন। শতশত সেবাপ্রত্যাশী এখান থেকে তাদের চাহিত তথ্যাদিসমূহ জেনে উপকৃত হবেন।

২.৬। **সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান/ আইডিয়া (প্রসেস ম্যাপ):**



২.৭। বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার মধ্যে TCV ভিত্তিক পার্থক্য:

বিদ্যমান প্রক্রিয়া	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া
১। বিদ্যমান প্রক্রিয়ায় সেবা প্রার্থীকে তুলনামূলকভাবে বেশি যোগাযোগ করতে হয়। যার ফলে সময় অপচয় হয়।	১। প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ায় সেবা প্রার্থীর যোগাযোগ করার প্রয়োজন হয় না এবং সময় অপচয় হয়না।
২। কর্মকর্তাগণ ব্যস্ত থাকলে একাধিকবার আসতে হয়। ৩/৪ বার আসলে খরচ তিন থেকে চার হাজার টাকার প্রয়োজন হয়।	২। ফ্রন্ট ডেস্কে ১ বার আসলেই তথ্য পাওয়া যায়। তাই খরচ এক হাজার টাকার বেশি প্রয়োজন হয় না।
৩। ফ্রন্ট ডেস্ক না থাকায় দূর দূরান্ত থেকে সেবাগ্রহীতাগণ এসে বিচ্ছিন্নভাবে ঘোরাফেরা করেন। সঠিক তথ্যাদি না পেলে কর্মকর্তাগণ ব্যস্ত থাকলে একাধিকবার আসতে হয়।	৩। ফ্রন্ট ডেস্ক থাকায় একাধিকবার আসার প্রয়োজন হয় না।

২.৮। আইডিয়া পাইলটিং টিম:

টিম লিডার	জনাব মো: সেলিম ফকির পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।
সদস্য-১	জনাব মোহাম্মদ ইউছুফ উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।
সদস্য-২	জনাব এ এস এম ফজলুর রহমান উপপরিচালক (উন্নয়ন) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।
সদস্য-৩	জনাব মো: হাফিজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-২) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।
সদস্য-৪	জনাব মো: মাকসুদুর রহমান সহকারী পরিচালক (অর্থ-২) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।
সদস্য-৫	জনাব মো: জাহাঙ্গীর আলম সহকারী পরিচালক (উন্নয়ন) জাতীয় মুক্তিযোদ্ধা কাউন্সিল।