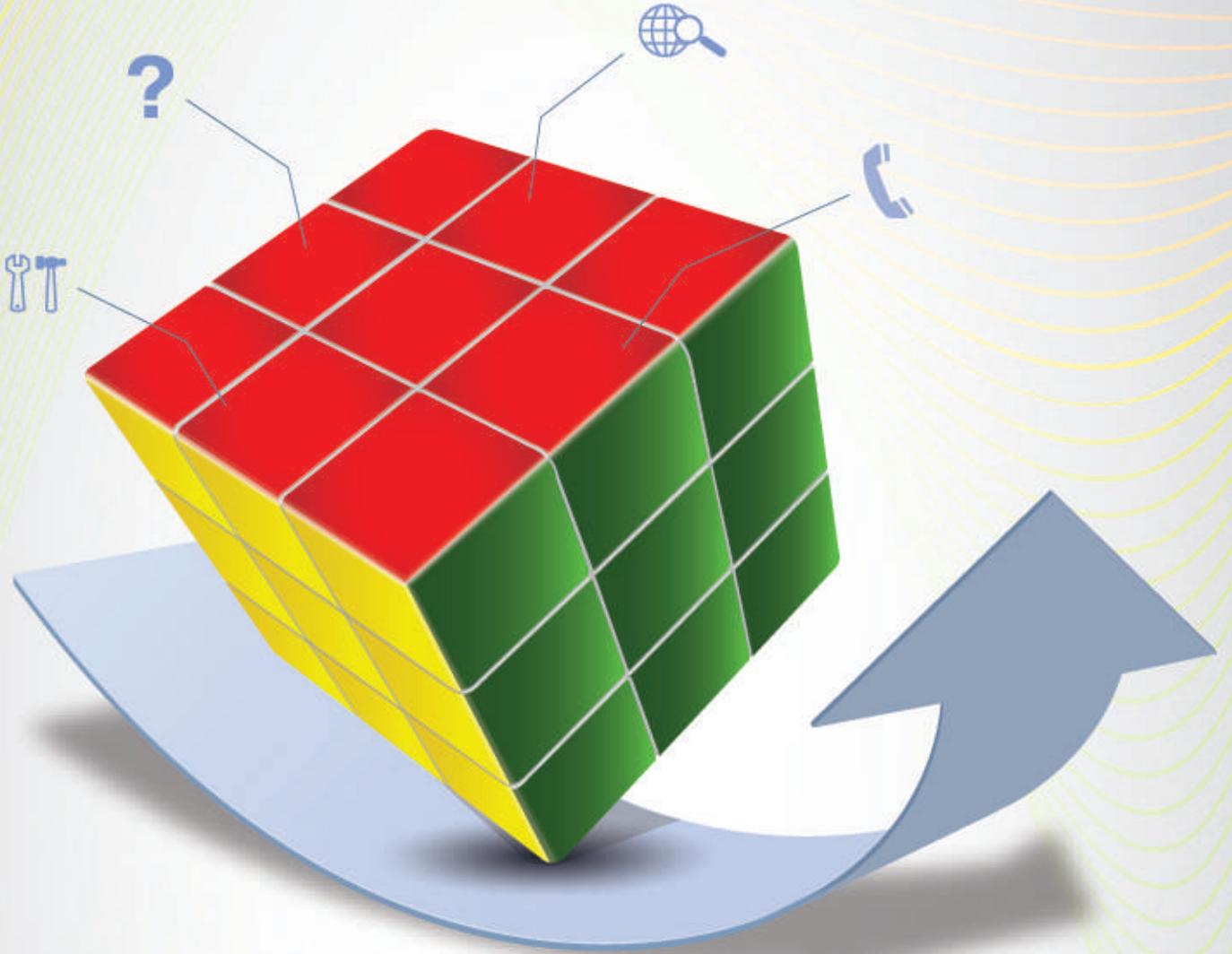


সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

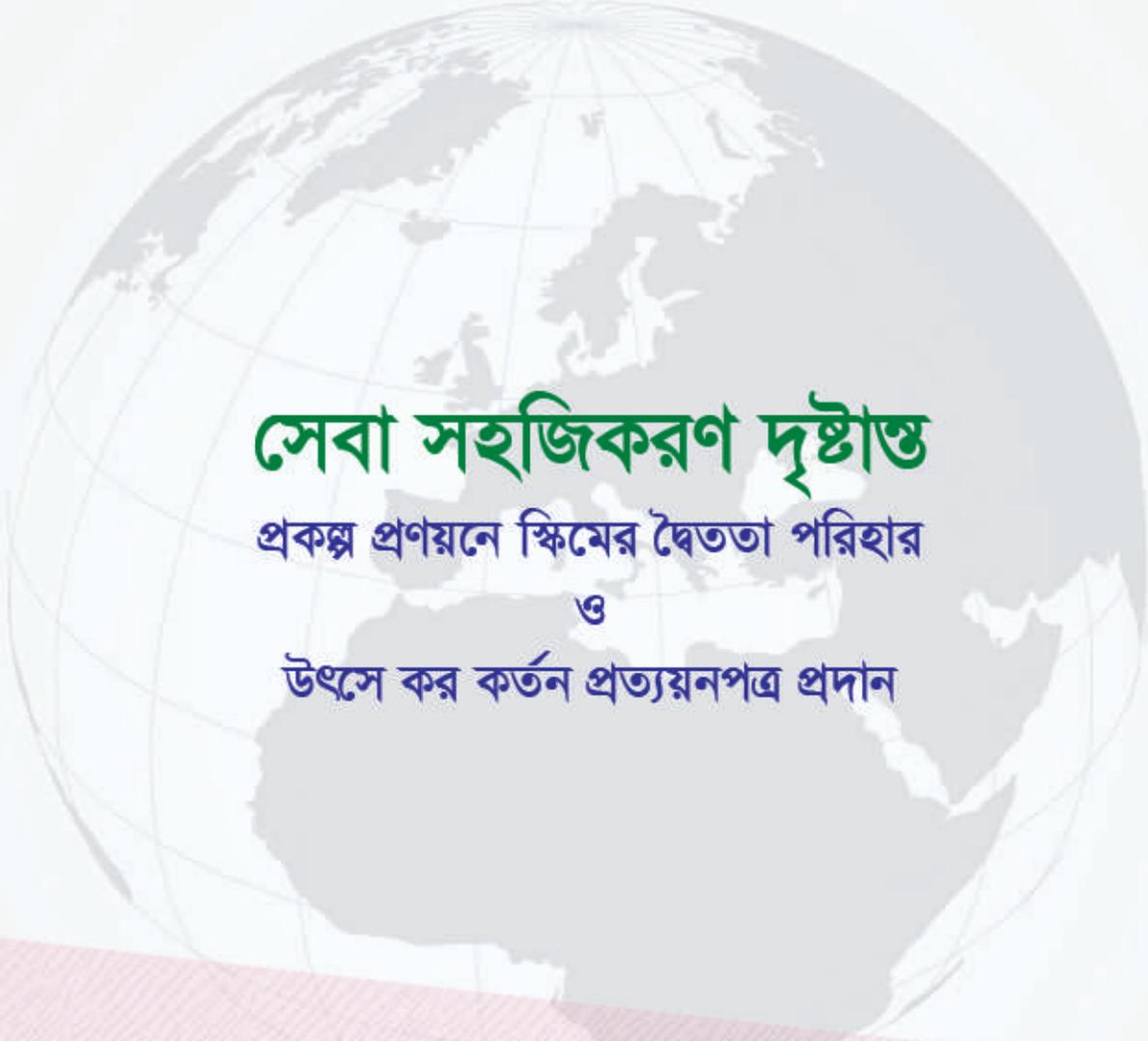
প্রকল্প প্রণয়নে স্কিমের দ্বৈততা পরিহার
ও
উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান



বাস্তবায়নেঃ স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

সহযোগিতায়ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং এটুআই প্রোগ্রাম, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়





সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

প্রকল্প প্রণয়নে স্কিমের দ্বৈততা পরিহার

ও

উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

জুন, ২০১৭

প্রকাশনায়

এলজিইডি

সার্বিক তত্ত্বাবধানে

শ্যামা প্রসাদ অধিকারী, প্রধান প্রকৌশলী

পরামর্শ ও নির্দেশনা

ইফতেখার আহমেদ, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী

প্রণয়নে

এ. কে আজাদ, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী

মোঃ শরীফ উদ্দিন, নির্বাহী প্রকৌশলী

মোঃ ওয়াহিদুজ্জামান, নির্বাহী প্রকৌশলী

মুহাম্মদ শরিফুল ইসলাম, সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী

মোহাম্মদ জাকির হোসেন, সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী

রকিবুল হাসান, সহকারী প্রকৌশলী

সম্পাদনায়

মোঃ আহসান হাবিব, প্রকল্প পরিচালক, সিআরডিপি

সহযোগিতায়

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ও

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, ঢাকা

মুদ্রণে

অগ্রণী প্রিন্টিং প্রেস

এলজিইডি সদর দপ্তর

আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭



মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
ই-মেইল: cab_secy@cabinet.gov.bd

মুখবন্ধ

জনহয়রানি হ্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবায়া গতি সঞ্চার এবং নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। ২০২১ সালের মধ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত দেশে উন্নীত হতে প্রয়োজন প্রদত্ত সেবাসমূহ বিশ্লেষণ করে এর ধাপসমূহ কমিয়ে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরিহার করা এবং কাম্য সময়ের মধ্যে মানসম্মত সেবা দেওয়া।

জনভোগান্তি লাঘবকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ সালে উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকা জারি করে। প্রদেয় সেবার বিষয়ে কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে তা প্রশমনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে জারিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকায় সেবা সহজিকরণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং বিভিন্ন দপ্তর কর্তৃক গৃহীত সেবা সহজিকরণের অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৯ নভেম্বর ২০১৫ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮৩১.৬৬.০১০.১৫.৬৬ সংখ্যক স্মারকে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৪০টি দপ্তর প্রদেয় অনেক সেবা সহজ করেছে এবং যার অধিকাংশই বাস্তবায়নামীন রয়েছে। বর্তমানে ২০টি দপ্তর সেবা সহজিকরণের প্রাক্কালে লক্ষ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' হিসেবে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা সরকারি দপ্তরে উত্তম চর্চা হিসেবে ব্যাপকভাবে অনুসৃত হতে পারে। প্রকাশিত সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তগুলোর ধারাবাহিকতায় সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সকল সেবা অচিরেই সহজিকৃত হয়ে জনসেবার নতুন দিগন্ত উন্মোচন করবে বলে প্রত্যাশা করি।

'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নে স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ও সম্পূর্ণ কর্মকর্তাগণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আন্তরিক সাধুবাদ জানাই। স্থানীয় সরকার বিভাগের সচিব প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করায় তাঁকে ধন্যবাদ জানাই। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রাম কর্তৃক 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশে প্রশিক্ষণসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান আন্তদাণ্ডরিক সহযোগিতার একটি উত্তম দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রোজ্জ্বল হয়ে থাকবে। আমি আশা করি জনকল্যাণে 'প্রকল্প প্রণয়নে ক্ষিমের ঐততা পরিহার ও উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' অনন্য নজির স্থাপন করবে।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)



মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

প্রসঙ্গ-কথা

ক্রমবর্ধমান নাগরিক-চাহিদা ও সেবাপ্রার্থীর সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে এটুআই প্রোগ্রাম ৩৬টি দপ্তর/সংস্থার ৩৬টি সেবা প্রোফাইল বই প্রকাশ করে যা সেবা সম্পর্কিত তথ্যের বিপুল ভাণ্ডার হিসেবে ইতোমধ্যে সেবাগ্রহীতাগণের প্রশংসা কুড়িয়েছে। বিশাল এই তথ্যভাণ্ডার থেকে ইতোমধ্যে বিভিন্ন দপ্তর সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম শুরু করেছে যা নাগরিকগণকে কম সময়ে এবং কম খরচে সেবা পৌঁছে দিতে সুদূরপ্রসারী ভূমিকা রাখবে। বর্তমানে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের ২০টি অধিদপ্তর/সংস্থা উত্তম চর্চার নিদর্শন হিসেবে 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশ করেছে যাতে সহজিকৃত সেবার পদ্ধতি, ধাপ সম্পর্কে বিশদ বর্ণনা রয়েছে। পরবর্তীতে যে সকল দপ্তর সেবা সহজ করার উদ্যোগ গ্রহণ করবে সে সকল দপ্তরের জন্য সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তসমূহ উত্তম নিদর্শন হিসেবে অনুসৃত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করবে।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬০ সংখ্যক নির্দেশনায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি বিধৃত রয়েছে। সহজিকৃত সেবাসমূহ ডিজিটাল পদ্ধতিতে প্রদান করা হলে তা ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে এক অনন্য সংযোজন হিসেবে বিবেচিত হবে। উল্লেখ্য, সরকারি দপ্তরে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের বিশেষ স্বীকৃতি মিলেছে জাতিসংঘের বিশেষায়িত সংস্থা International Telecommunication Union (ITU)-এর ২০১৬ সালের World Summit on the Information Society (WSIS) হতে Champions পুরস্কার লাভের মাধ্যমে।

'প্রকল্প প্রণয়নে ক্ষিমের দ্বৈততা পরিহার ও উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নের জন্য স্থানীয় সরকার বিভাগের সচিব, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ও সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাই। এ সম্পর্কিত উদ্যোগ গ্রহণ, প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ, নির্দেশনা ও আর্থিক অনুদান প্রদানের জন্য প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রামের কর্মকর্তাগণও ধন্যবাদার্থ। আশা করছি 'প্রকল্প প্রণয়নে ক্ষিমের দ্বৈততা পরিহার ও উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' সেবাগ্রহীতাদের দুর্ভোগ লাঘব করে জনকল্যাণে অশেষ ভূমিকা পাশন করবে।

(ড. কামাল আবদুল নাসের চৌধুরী)



সচিব

স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও
সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ভূমিকা

দেশের যোগাযোগ ব্যবস্থা ও অবকাঠামো নির্মাণে স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) অন্যতম সফল একটি সংস্থা। এলজিইডি স্থানীয় পর্যায়ে ভৌত অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণের পাশাপাশি স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহকে কারিগরি সহায়তা দিচ্ছে। এছাড়া নাগরিক সেবার মানোন্নয়নে সরকারের বিভিন্ন উদ্যোগে এলজিইডি অগ্রণী ভূমিকা পালন করে থাকে। সেবাশক্তি সহজিকরণ কার্যক্রমেও এর ব্যতিক্রম হয়নি।

প্রকল্পের দ্বৈততা পরিহার প্রক্রিয়া ও উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান- এই দুটি সেবা ইতোমধ্যে এলজিইডি সহজিকরণ করেছে। বর্তমানে নতুন প্রকল্প প্রণয়নের সময় অন্য প্রকল্পের সঙ্গে ক্রিমের দ্বৈততা হচ্ছে কি না তা হাতে-কলমে যাচাই করতে হয়। এতে বেশ সময়ের প্রয়োজন হয় এবং তার সঠিকতা নিশ্চিত করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে প্রক্রিয়াটি প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট করে দ্রুত, সহজ ও নির্ভুল করা হয়েছে। পাশাপাশি ঠিকাদারদের উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তির প্রক্রিয়াটি আরো দ্রুত ও সহজ করা হয়েছে। এমনকি সরেজমিনে না যেয়ে একদিনেই অনলাইনে প্রত্যয়নপত্র পাওয়ার সুযোগ তৈরি হয়েছে।

“উন্নয়নের গণতন্ত্র, শেখ হাসিনার মূলমন্ত্র” কে ধারণ করে ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার মহান প্রত্যয়ে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রামের সহায়তায় এলজিইডি'র সেবাশক্তি সহজিকরণের বিস্তারিত তথ্য নিয়ে এই বইটি প্রকাশিত হচ্ছে। এতে করে জনগণ সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে জানতে পারবে, যা সেবাশ্রাঙ্কিতে একটি গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন আনবে। আমি আশা করি সেবা সহজিকরণের এই কার্যক্রম অব্যাহত থাকবে। বই প্রকাশনার সাথে সংশ্লিষ্ট সবাইকে আমি আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

(আবদুল মালেক)



মহাপরিচালক (প্রশাসন)

ও

প্রকল্প পরিচালক

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সেবা সহজিকরণ: উদ্ভাবনের প্রসূতি

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বাধীন বাংলাদেশের সূচনাশয়ে সরকারি কর্মচারীদের সেবামুখী মনোভাব সৃষ্টির জন্য গুরুত্বারোপ করেছিলেন। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক শাসন ও পাকিস্তানি অপশাসন থেকে মুক্ত বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলা শুধু অর্থনৈতিকভাবেই সমৃদ্ধ হবে না, এটি হবে এমন একটি রাষ্ট্র যেখানে সরকারি-বেসরকারি পর্যায়ের সেবাপ্রদানকারীগণ স্বচ্ছতা ও আন্তরিকতার সাথে জনগণকে সেবা প্রদান করবেন। একই উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নকল্পে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ডিজিটাল বাংলাদেশের রূপকল্প-২০২১ ঘোষণা করেছেন। বঙ্গবন্ধু-কন্যার রূপকল্পের সফল বাস্তবায়নের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে নির্বাহী বিভাগের সকল স্তরের কর্মচারীগণ।

ডিজিটাল সেবা বা ই-সেবা তৈরির পূর্বশর্ত হচ্ছে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ। শুধু ডিজিটাল সেবা তৈরিই যথেষ্ট নয়, সেবার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই প্রদেয় সেবাকে সহজ করতে হবে। এর ফলে সেবার ধাপ কমে আসবে, সেবা নিতে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাবে এবং সেবা প্রদান পদ্ধতির মধ্যে পরিবর্তন ঘটবে। সেবা সহজিকরণের সঙ্গে উদ্ভাবন অঙ্গাঙ্গিভাবে সম্পৃক্ত। এজন্য প্রয়োজন বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি নিয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ এবং প্রস্তাবিত কাঙ্ক্ষিত সেবাপদ্ধতির ওপর বিশদ পর্যালোচনা। এ কাজে এটুআই বিভিন্ন অধিদপ্তর ও সংস্থাকে প্রশিক্ষণ প্রদান, গাইডলাইন তৈরিসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করছে। ইতোমধ্যে এটুআইয়ের উদ্যোগে ৪০ টির অধিক সংস্থার অর্ধশতাধিক সেবা সহজিকরণ সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে হতে ২০ টি সংস্থা তাদের সেবা সহজিকরণ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' নামে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা বাংলাদেশের সরকারি সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এক অনন্য মাইলফলক হয়ে থাকবে।

'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থার প্রধান, তাঁদের এসপিএস টিম এবং এটুআই-এর একনিষ্ঠ কর্মীগণকে অভিনন্দন জানাই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে মূল্যবান দিক-নির্দেশনা প্রদান করছে এবং এর বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করছে। তাঁদের অভিভাবকত্ব ব্যতীত এই কার্যক্রম বাস্তবায়ন দুরূহ হতো। আমি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিও আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

(কবির বিন আনোয়ার)



প্রধান প্রকৌশলী
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

ক্ষিমের দ্বৈততা পরিহার ও উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান সেবা সহজিকরণ : জনকল্যাণে অনন্য সংযোজন

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) পল্লি ও শহর অঞ্চলের অবকাঠামো নির্মাণের মাধ্যমে মানুষের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছে দিয়ে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে অবদান রেখে চলেছে। এলজিইডি মূলত স্থানীয় পর্যায়ের পল্লি, নগর এবং ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ সেক্টরে পরিকল্পিত ভৌত অবকাঠামো উন্নয়ন করে থাকে। এলজিইডি'র কর্মক্ষেত্রে সরাসরি নাগরিকের সম্পৃক্ততার সুযোগ কম থাকলেও বিভিন্নভাবে এলজিইডি স্থানীয় জনগণের অংশগ্রহণের মাধ্যমে পরিকল্পনা প্রণয়ন ও কাজ বাস্তবায়ন করে।

বর্তমান বিশ্বে শিক্ষার প্রসার, তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার, বিশ্বায়নের প্রভাব ইত্যাদি কারণে জনপ্রত্যাশা বেড়ে চলেছে। অন্যদিকে সরকারি দপ্তর থেকে সেবা প্রদানে প্রচলিত পদ্ধতি বর্তমান বাস্তবতার নিরিখে নাগরিক প্রত্যাশা পূরণে কার্যকারিতা হারাচ্ছে। এ প্রেক্ষাপটে সেবাপ্রাপ্তির সময়, খরচ ও সরাসরি সাফাৎ হ্রাসের মাধ্যমে জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌঁছানোর লক্ষ্যে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রামের উদ্যোগে সরকারি অফিসের গুরুত্বপূর্ণ নাগরিক সেবাসমূহের সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। ডিজিটাল বাংলাদেশ তৈরির সহায়ক হিসেবে এই উদ্যোগ কার্যকর ভূমিকা রাখবে বলে আশা করা হচ্ছে।

নাগরিক সেবার মানোন্নয়নে অন্যান্য ক্ষেত্রের মতো সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ ও উদ্ভাবন কর্মকাণ্ডেও এলজিইডি গুরু থেকে জড়িত আছে। এ সংক্রান্ত কর্মকাণ্ড সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা ও তত্ত্বাবধান করার জন্য সদর দপ্তরে দুটি কমিটি রয়েছে। এখন পর্যন্ত এলজিইডি প্রকল্প প্রণয়নে ক্ষিমের দ্বৈততা পরিহার ও উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান- এই দুটি সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের কাজ করেছে।

সেবা দুটি সহজিকরণের বিস্তারিত তথ্য নিয়ে এটুআই প্রোগ্রামের সহায়তায় এই বইটি প্রকাশিত হচ্ছে, যার ফলে নাগরিকগণ সেবা সহজিকরণের তথ্য পাবেন। আমি আশা করি সহজিকৃত পদ্ধতির ব্যবহার কাম্বিত মানের নাগরিক সেবা প্রদানে সহায়ক হবে এবং সেবা সহজিকরণের এই কার্যক্রম অব্যাহত থাকবে।

(শ্যামা প্রসাদ অধিকারী)

প্রকল্প প্রণয়নে কিম্বের দৈততা পরিহার

পৃষ্ঠা

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা	১৫
২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং	১৫
২.১ মৌলিক তথ্যাবলী	১৫
২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ	১৬
৩. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন	১৭
৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১৭
৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১৭
৩.৩ দাবিভিত্তিক এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র/দলিলাদির বর্ণনা	১৭
৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	১৮
৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	১৮
৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন	১৯
৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	১৯
৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	২০
৪.৩ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা	২০
৪.৪ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	২১
৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২২-২৪
৬. সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা	২৫
৭. প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক নির্দেশনা	২৬
৮. সফটওয়্যারের কার্যপ্রবাহ	২৭

উৎসে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রদান

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা	২৯
২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং	২৯
২.১ মৌলিক তথ্যাবলী	২৯
২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ	৩০
৩. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন	৩১
৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	৩১
৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	৩২
৩.৩ দাবিভিত্তিক এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র/দলিলাদির বর্ণনা	৩২
৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	৩২
৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	৩৩
৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন	৩৩
৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	৩৩
৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	৩৪
৪.৩ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা	৩৪
৪.৪ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	৩৫-৩৬
৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ	৩৭-৩৯
৬. সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা	৪০
৭. প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক নির্দেশনা	৪১
৮. আবেদনপত্রের নমুনা	৪২
৯. প্রত্যয়নপত্রের নমুনা	৪২

প্রকল্প প্রণয়নে ক্ষিমের দ্বৈততা পরিহার প্রক্রিয়া সহজিকরণ

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

বাংলাদেশের অর্থনীতি মূলত কৃষিনির্ভর। তাই দেশের অর্থনৈতিক অগ্রগতি অর্জনের ক্ষেত্রে কৃষিপণ্য উৎপাদন এবং তার যথাযথ বিপণন একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। এক্ষেত্রে অন্যতম শর্ত হলো যোগাযোগ ব্যবস্থার উন্নয়ন। দেশের সড়ক যোগাযোগ ব্যবস্থা, বিশেষত গ্রামীণ সড়ক যোগাযোগ নেটওয়ার্ক উন্নয়নে বিশেষ ভূমিকা পালন করছে স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)। স্থানীয় পর্যায়ের অবকাঠামো উন্নয়নে এলজিইডি পল্লি, নগর এবং ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ সেটরে পরিকল্পিত ভৌত অবকাঠামো উন্নয়ন করে থাকে, এর মধ্যে সড়ক উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ অন্যতম। এলজিইডি প্রতি অর্থবছরে পাঁচ হাজার কিলোমিটারের অধিক সড়ক উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ করে থাকে।

সড়ক উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য এর ডেটাবেইস তৈরি ও হালনাগাদ করা অত্যন্ত জরুরি। তবে কাজটি বেশ জটিল। কারণ একই সড়কের বিভিন্ন অংশের উন্নয়ন বিভিন্ন সময়ে কয়েকটি প্রকল্প থেকে হতে পারে। আবার একই সড়কের ভিন্ন ভিন্ন অংশের অবস্থা ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে। তাই চেইনেজ-ওয়ারি সড়কের ডেটাবেইস রাখা না হলে পরবর্তীতে তা চিহ্নিত করা কষ্টসাধ্য।

নতুন প্রকল্প প্রণয়নের ক্ষেত্রে ক্ষিমের দ্বৈততা এড়াতে বর্তমানে প্রচলিত পদ্ধতিতে সংশ্লিষ্ট এলাকার সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা সকল প্রকল্প থেকে ক্ষিম তালিকা সংগ্রহ করে তার সাথে নতুন প্রকল্পের জন্য প্রস্তাবিত ক্ষিম তালিকা মিলিয়ে দেখা হয়। প্রক্রিয়াটি হাতে-কলমে করতে বেশ সময়ের প্রয়োজন হয় এবং সবসময় তার সঠিকতা নিশ্চিত করা যায় না। এই প্রক্রিয়াটি প্রযুক্তি নির্ভর করে দ্রুত, সহজ ও নির্ভুল করাই এই উদ্যোগের উদ্দেশ্য। এই সেবাটি অনলাইনে পাওয়া যাবে। এর প্রত্যক্ষ উপকারভোগী এলজিইডি, স্থানীয় সরকার বিভাগ ও প্ল্যানিং কমিশন হলেও বস্তুত এর ব্যবহারে উপকৃত হবে সমগ্র দেশ।

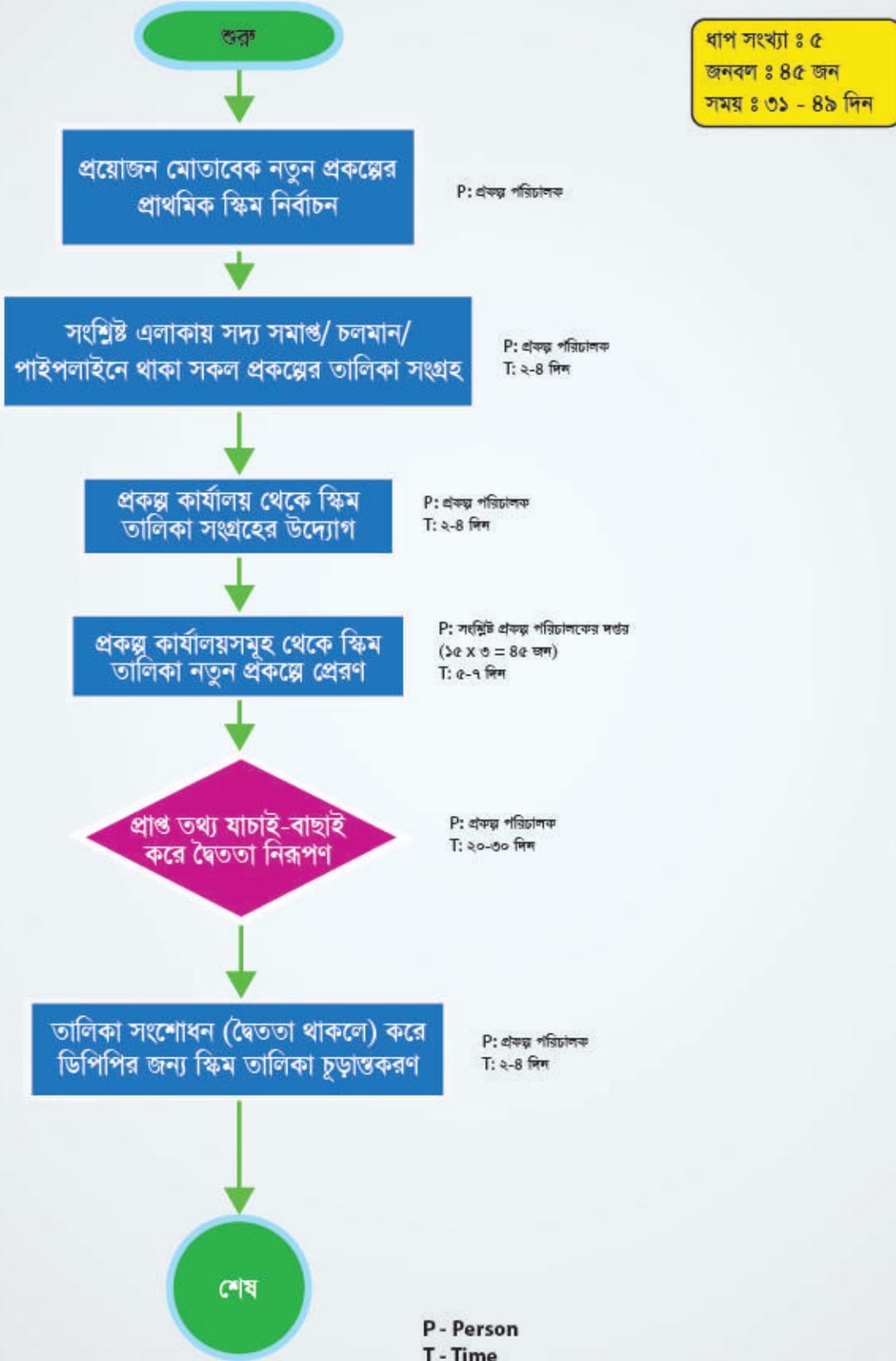
২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

২.১ মৌলিক তথ্যাবলী

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
এলজিইডির সদর দপ্তরের পরিকল্পনা ও মনিটরিং ইউনিট, প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়সমূহ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান, প্রকল্প পরিচালক ও অন্যান্য কর্মকর্তাবৃন্দ	এলজিইডি সদর দপ্তরের পরিকল্পনা ও মনিটরিং ইউনিট, প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়সমূহ	৩১-৪৯ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক প্রাথমিকভাবে একটি ক্ষিম তালিকা প্রস্তুত করেন। পরবর্তীতে তিনি সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা সকল প্রকল্প থেকে তাদের ক্ষিম তালিকা সংগ্রহ করেন। সংশ্লিষ্ট এলাকার সকল প্রকল্পের ক্ষিম তালিকার সাথে নতুন প্রকল্পের ক্ষিমসমূহ মিলিয়ে দ্বৈততা যাচাই করা হয়। দ্বৈত ক্ষিম থাকলে তা বাদ দিয়ে তালিকা সংশোধন করা হয়। যা পরবর্তীতে ডিপিপি-তে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের ক্ষিম তালিকা ও সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা সকল প্রকল্পের ক্ষিম তালিকা

২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩. বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণ

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
-	প্রাথমিক কিম তালিকা প্রস্তুতকরণ	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক প্রয়োজন মোতাবেক কিম তালিকা প্রস্তুত করেন।
১	সদ্য সমাপ্ত/চলমান/পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের তালিকা সংগ্রহ	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/চলমান/পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের তালিকা তৈরি/সংগ্রহ করেন।
২	সদ্য সমাপ্ত/চলমান/পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের কিম তালিকা সংগ্রহ	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক সদ্য সমাপ্ত/বিদ্যমান/পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পে অন্তর্ভুক্ত কিম তালিকা সংগ্রহ করেন।
৩	প্রকল্প কার্যালয়সমূহ থেকে কিম তালিকা নতুন প্রকল্পে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/চলমান/পাইপলাইনে থাকা সকল প্রকল্প কার্যালয় থেকে প্রকল্পভুক্ত কিম তালিকা নতুন প্রকল্পের প্রেরণ করা হয়।
৪	দ্বৈততা নিরূপণ ও প্রাপ্ত তথ্য যাচাই	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক সদ্য সমাপ্ত/ বিদ্যমান/ পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের কিম তালিকার সাথে নিজের তালিকা মিলিয়ে দ্বৈততা যাচাই করেন এবং প্রকল্প পরিচালক অন্যান্য প্রকল্পের তালিকা পর্যবেক্ষণ করে কিমের দ্বৈততা নিরূপণ করেন।
৫	তালিকা সংশোধন করে চূড়ান্ত কিম তালিকা প্রণয়ন	প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক দ্বৈত কিমসমূহ বাদ দিয়ে তালিকা সংশোধন করেন এবং তা ডিপিপিতে অন্তর্ভুক্ত করেন।

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতিতে করা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি)	কার্য/দায়িত্ব (Action)
প্রকল্প পরিচালক (প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্প)	<p>প্রয়োজন মোতাবেক কিম তালিকা প্রস্তুত করা ও সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/বিদ্যমান/ পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের তালিকা সংগ্রহ (ধাপ-১)</p> <p>কিম তালিকা সংগ্রহের উদ্যোগ গ্রহণ (ধাপ-২)</p> <p>প্রাপ্ত তথ্য যাচাই করে কিমের দ্বৈততা নিরূপণ (ধাপ-৪)</p> <p>দ্বৈত কিম বাদ দিয়ে কিম তালিকা সংশোধন করে সংশোধিত কিম তালিকা ডিপিপিতে অন্তর্ভুক্তকরণ (ধাপ-৫)</p>
প্রকল্প পরিচালক (অন্যান্য)	নতুন প্রকল্প পরিচালক বরাবর নিজ প্রকল্পের কিম তালিকা প্রেরণ (ধাপ-৩)

৩.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র/দলিলাদির বর্ণনা

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
<p>১. প্রস্তাবিত নতুন প্রকল্পের কিম তালিকা</p> <p>২. সদ্য সমাপ্ত/ বিদ্যমান/ পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের কিম তালিকা</p>	১. অন্যান্য প্রকল্পের ডিপিপি

৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

(ক) বিদ্যমান পদ্ধতিতে প্রকল্প পরিচালককে সংশ্লিষ্ট এলাকার সদ্য সমাপ্ত/ বিদ্যমান/ পাইপলাইনে থাকা অন্যান্য প্রকল্পের কিম তাগিকা সংগ্রহ করতে হয়। এভাবে বিভিন্ন প্রকল্প থেকে তাগিকা সংগ্রহ খুবই শ্রমসাধ্য ও সময়সাপেক্ষ কাজ।

(খ) কিম তাগিকা মিলিয়ে দেখার কোনো সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি নেই।

(গ) সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি হাতে-কলমে সম্পন্ন করতে হয় বলে সঠিকতা নিশ্চিত করা যায় না।

(ঘ) সংশ্লিষ্ট এলাকার বিভিন্ন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালকদের এই প্রক্রিয়ায় সংযুক্ত থাকতে হয়। ফলে অনেক শ্রম ঘণ্টা ব্যয় হয়।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারের সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্রসমূহ	সমস্যার বর্ণনা
কিম তাগিকা বিতরণ ও সংগ্রহ সংক্রান্ত	১. হাতে হাতে কিম তাগিকা সংগ্রহ করতে হয় ফলে সময় ও খরচ বেশি লাগে। ২. কিম তাগিকা সময়মতো পৌঁছে না, ফলে প্রক্রিয়া শেষ হতে দেরি হয়। ৩. কিম তাগিকা প্রকল্প ভিত্তিক আলাদাভাবে সংরক্ষিত হয়, ফলে তা সংগ্রহ করার জন্য সকল প্রকল্প কার্যালয়ে যোগাযোগ করতে হয়।
সম্পূর্ণ জনবল	বিভিন্ন প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ের কর্মকর্তাবৃন্দ (গড়ে ১৫ টি প্রকল্পের ৩ জন করে ৪৫ জনসহ মোট ৪৬ জন)
নির্ভরশীলতা	কম্পিউটার অপারেটরের ওপর নির্ভরশীলতা বেশি
প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	অগ্রগতির কোনো ধারণা দেয়া সম্ভব হয় না
প্রক্রিয়ার সঠিকতা	হাতে-কলমে সকল কিম তাগিকা যাচাই করা হয় বলে ভুল হওয়ার সম্ভাবনা বেশি থাকে।
রেকর্ড / তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পে আলাদাভাবে সংরক্ষিত হয় যা নিয়মিত আপডেট করা হয় না

৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন

৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

সমস্যার ক্ষেত্রসমূহ	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
স্কিম তালিকা বিতরণ ও সংগ্রহ সংক্রান্ত	নতুন স্কিম তালিকা ফরম্যাট মোতাবেক এলজিইডি'র জিআইএস পোর্টালে আপলোড করলেই তৎক্ষণাৎ দৈততা নিরূপণ হয়ে যাবে, স্কিম তালিকা বিতরণ/ সংগ্রহ করার প্রয়োজন হবে না।	সময় কম লাগবে খরচ লাগবে না জনসম্পৃক্ততা কমবে সহজে ব্যবহারযোগ্য
সম্পৃক্ত জনবল	২ জন (প্রকল্প পরিচালক ও তাঁর সহযোগী কর্মকর্তা)	জনসম্পৃক্ততা কমবে
সেবার ধাপ	৪ টি ধাপ	ধাপ কমবে
নির্ভরশীলতা	কম্পিউটার অপারেটরের ওপর নির্ভরশীলতা থাকবে না	সহজে ব্যবহারযোগ্য
রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	কেন্দ্রীয়ভাবে জিআইএস ডেটাবেইজে তথ্য সংরক্ষণ করা হবে	সময় কম লাগবে খরচ লাগবে না
প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	জিআইএস পোর্টাল হতে তাৎক্ষণিক রিপোর্ট পাওয়া যাবে, ফলে অগ্রগতি জানার প্রয়োজন থাকবে না।	সময় কম লাগবে খরচ লাগবে না
সেবা সমাপ্তির সময়	পূর্বের ৩১-৪৯ দিন সময়ের স্থলে ৩-৬ দিন সময় লাগবে।	৮৮%-৯০% সময় হ্রাস করা সম্ভব
আবেদনকারীর সম্ভাব্য ভিজিট সংখ্যা	ভিজিটের প্রয়োজন নেই	সময় কম লাগবে খরচ লাগবে না ভিজিট (সাক্ষাৎ) লাগবে না

৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

ক) বর্তমানে স্কিমের দ্বৈততা নিরূপণের কোনো সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি নেই, ফলে প্রকল্প প্রস্তুতকারী প্রায়ই সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকেন। দ্বৈততা নিরূপণের জন্য প্রচলিত পদ্ধতিতে সংশ্লিষ্ট এলাকার সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা সকল প্রকল্প থেকে স্কিম তালিকা সংগ্রহ করে তার সাথে নতুন প্রকল্পের জন্য প্রস্তাবিত স্কিম তালিকা মিলিয়ে দেখা হয়। প্রক্রিয়াটি হাতে-কলমে করতে বেশ সময়ের প্রয়োজন হয় এবং সবসময় তার সঠিকতা নিশ্চিত করা যায় না। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে নতুন স্কিম তালিকা ফরম্যাট মোতাবেক এগজিইডি'র জিআইএস পোর্টালে আপলোড করা হবে। ফলে খুব সহজে দ্বৈততা নিরূপণ করা যাবে এবং সেবাশ্রান্তি নির্মূল ও দ্রুত হবে।

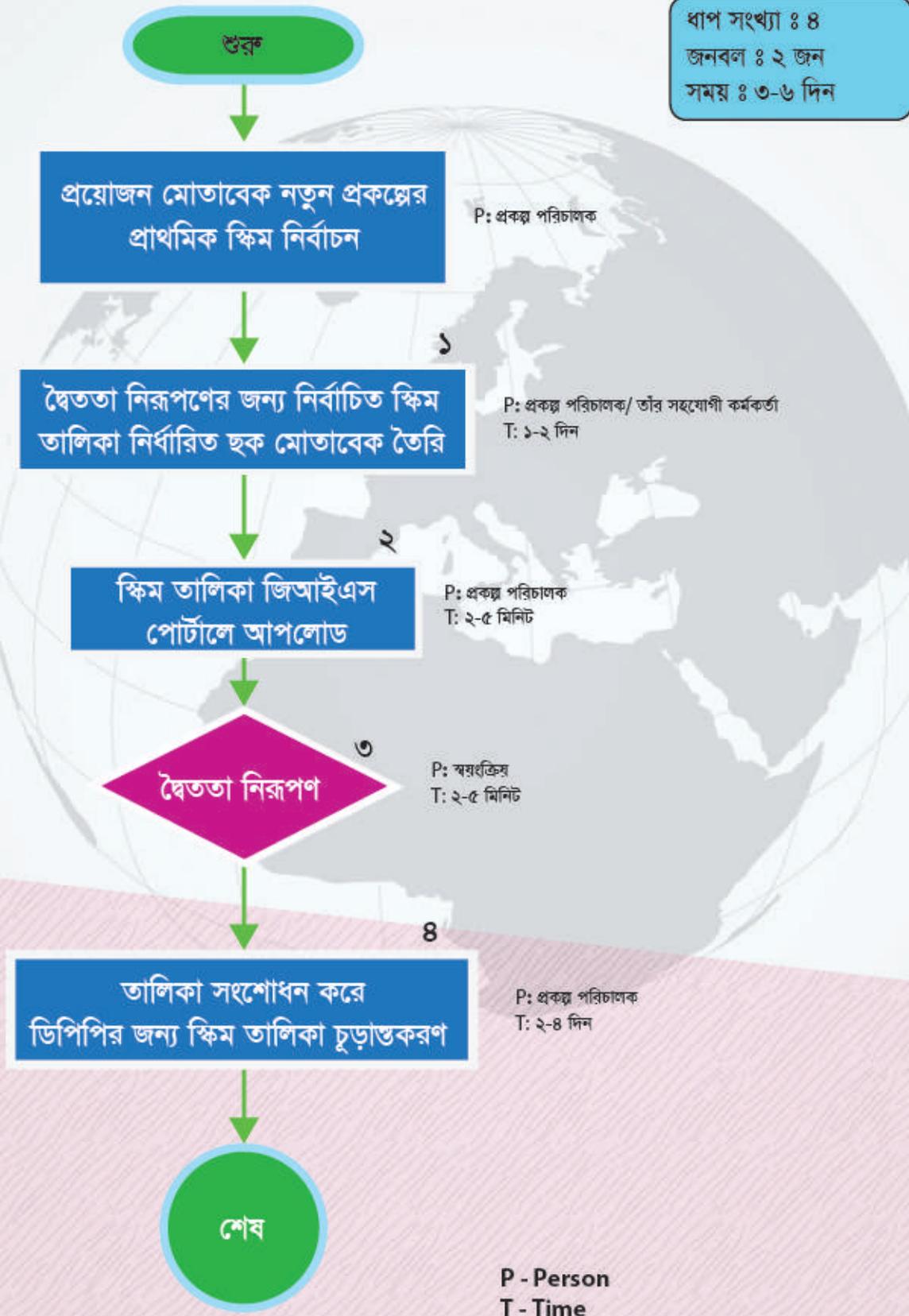
খ) অনলাইনেই দ্বৈততা নিরূপণ করা যাবে। এতে সময় ও খরচ কমবে।

গ) সেবার ধাপ কমানো ও প্রক্রিয়া দ্রুততর করার লক্ষ্যে জনবলের সম্পৃক্ততা হ্রাস করা হয়েছে। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে মাত্র ৩-৬ দিনেই সেবা পাওয়া সম্ভব হবে, প্রচলিত পদ্ধতিতে যেখানে ৩১-৪৯ দিন লাগতো। প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রকল্প কার্যালয় সমূহের জনবলের সম্পৃক্ততা থাকায় দ্বৈততা নিরূপণের জন্য গড়ে ৪৫ জন জনবলের প্রয়োজন ছিল, নতুন পদ্ধতিতে সেটি মাত্র ২ জনে নেমে আসবে।

৪.৩ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা

দ্বৈততা নিরূপণে আধুনিক Geographical Information System (জিআইএস) প্রযুক্তি ব্যবহার করা হবে। এতে সময় ও খরচ কমানোর পাশাপাশি কাজটি নির্মূল হবে।

৪.৪ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

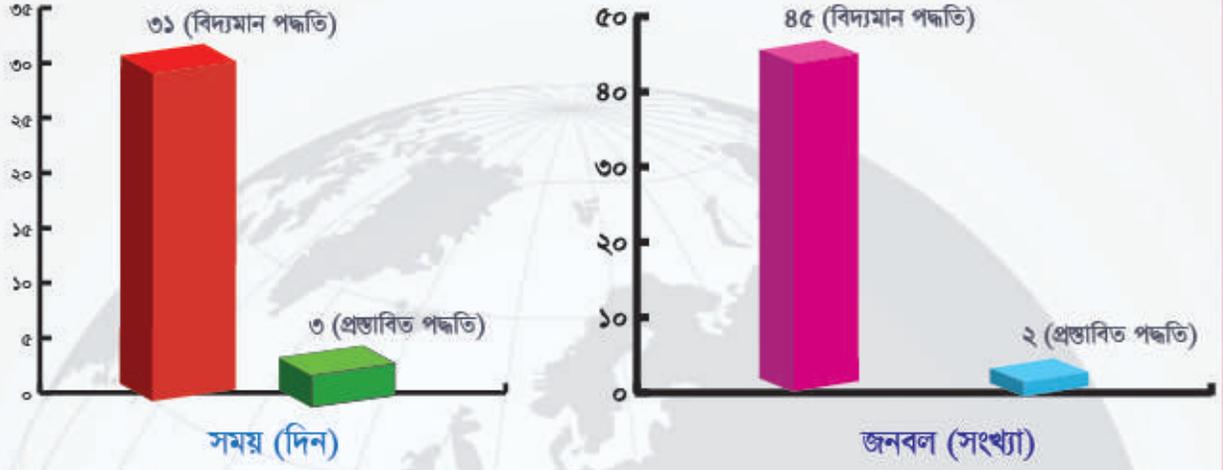
৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১	সংশ্লিষ্ট এলাকায় সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের তালিকা প্রস্তুতকরণ	১	দ্বৈততা নিরূপণের জন্য নির্বাচিত স্কিম তালিকা নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুতকরণ
২	সদ্য সমাপ্ত/ চলমান/ পাইপলাইনে থাকা প্রকল্পের স্কিম তালিকা সংগ্রহ	২	স্কিম তালিকা জিআইএস পোর্টালে আপলোড করা
৩	প্রাপ্ত তথ্য যাচাই- বাছাই করা		
৪	হাতে কলমে দ্বৈততা নিরূপণ	৩	জিআইএস প্রযুক্তির মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে দ্বৈততা নিরূপণ
৫	তালিকা সংশোধন করে ডিপিপির জন্য স্কিম তালিকা চূড়ান্তকরণ	৪	তালিকা সংশোধন করে ডিপিপির জন্য স্কিম তালিকা চূড়ান্তকরণ

৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	৩১-৪৯ দিন	৩-৬ দিন
খরচ (Cost)	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে
ভিজিট (Visit)	২-৪ বার	প্রয়োজন নেই
ধাপ (Steps)	৫ টি	৪ টি
জনবল (HR)+কমিটি (Committee)	৪৫ জন	২ জন
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	সদর দপ্তরের পরিকল্পনা ও পিএমএন্ডই ইউনিট, প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়সমূহ	অনলাইন (http://gis.lged.gov.bd/)
দাখিলীয় কাগজপত্র (ধরণ)	স্কিম তালিকার হার্ড কপি	স্কিম তালিকার সফট কপি

৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা



৫.৪ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	৩১-৪৯ দিন	৩-৬ দিন
খরচ (Cost)	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে
ভিজিট (Visit)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন প্রকল্প পরিচালককে সংশ্লিষ্ট এলাকার সকল প্রকল্প কার্যালয় ও সদর দপ্তরের সংশ্লিষ্ট ইউনিটসমূহে যেতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে প্রকল্প পরিচালক কোনো কার্যালয় ভিজিট না করে নিজেই স্কিমের দৈততা পরীক্ষা করতে পারবেন।
ধাপ (Steps)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ৫টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ৪টি ধাপে প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবে।
জনবল (HR)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ৪৫ জন নিয়োজিত থাকতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ২ জনকে নিয়োজিত থাকতে হবে।
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে সংশ্লিষ্ট এলাকার সকল প্রকল্প ও জেলা কার্যালয় থেকে তথ্য সংগ্রহ করতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে অনলাইনেই তথ্য পাওয়া যাবে।

৫.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়িত হলে তা একাধিক সুফল বয়ে আনতে পারে। বিদ্যমান পদ্ধতিতে কোনো কেন্দ্রীয় ডেটাবেইসে না থাকায় কিমের দ্বৈততা নিরূপণের জন্য প্রকল্প সংশ্লিষ্ট এলাকার অন্যান্য প্রকল্প কার্যালয়ের সাথে যোগাযোগ করে তথ্য সংগ্রহ করতে হয়। ফলে অনেক সময়ের প্রয়োজন হয়, আবার প্রক্রিয়াটি নির্ভুলভাবে সম্পন্ন করা সম্ভব হয় না। অপরপক্ষে, প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে জিআইএস পোর্টালে প্রস্তাবিত কিম তালিকা আপলোড করে সহজেই দ্বৈততা নিরূপণ করা যাবে। সশরীরে কোনো কার্যালয় ভিজিট করার প্রয়োজন হবে না। এতে সময় ও খরচ হ্রাস পাবে এবং অনলাইনে সেবা প্রদানের মাধ্যমে জনগণের দোরগোড়ায় সেবা প্রদানের সরকারি অঙ্গীকার বাস্তবায়ন হবে।

প্রস্তাবিত সুপারিশমালা বাস্তবায়ন করলে নিম্নবর্ণিত সুফল বয়ে আনতে পারে :

- প্রকল্প পরিচালকগণ সহজে কিম নির্বাচন করতে পারবেন
- বিদ্যমান ৩১ দিনের পরিবর্তে ৩ দিনে সেবাপ্রাপ্তি সম্ভব হবে
- প্রকল্প পরিচালকের ভিজিটের প্রয়োজন হবে না
- ৪৫ জনের পরিবর্তে ২ জন নিয়োজিত থাকবেন
- সশরীরে কোথাও না গিয়ে সেবা গ্রহণ করা যাবে
- সেবার ধাপ ৫ টির পরিবর্তে ৪ টি হবে
- অনিশ্চয়তা/হয়রানি কমবে

৫.৬ অন্যান্য প্রস্তাবনা

প্রাথমিকভাবে এটি শুধু নতুন প্রকল্পের কিম নির্বাচনের জন্য প্রস্তুত করা হলেও পরবর্তীতে জেলা, উপজেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে পরিকল্পনা প্রণয়নের জন্য ব্যবহার করা যাবে।

৬. সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা

এলজিইডি'র প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে স্টেকহোল্ডারদের সাথে মতবিনিময় করা হয়েছে। দক্ষ এবং অভিজ্ঞ কর্মকর্তাদের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। বিশ্লেষণের মাধ্যমে বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করে সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং একটি প্রস্তাবিত পদ্ধতি ম্যাপ (Process Map) প্রণয়ন করা হয়েছে।



সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা

টাক/ সাব-টাক	এপ্রিল ২০১৬			মে ২০১৬			জুন ২০১৬			জুলাই ২০১৬			আগস্ট ২০১৬			সেপ্টেম্বর ২০১৬			অক্টোবর ২০১৬			নভেম্বর ২০১৬			ডিসেম্বর ২০১৬			জানুয়ারী ২০১৭			ফেব্রুয়ারী ২০১৭		
	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	
১ সফটওয়্যার প্রস্তুত																																	
২ সকল প্রকল্পের তথ্য সংগ্রহ																																	
৩ তথ্যসমূহ সফটওয়্যারে অন্তর্ভুক্তিকরণ																																	
৪ সহায়ক পুস্তিকা তৈরি ও প্রশিক্ষণ প্রদান																																	
৫ মনিটরিং																																	
৬ মূল্যায়ন																																	
৭ উন্নীতকরণ																																	
৮ পুনঃ বাস্তবায়ন																																	

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর
আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর
ঢাকা-১২০৭।
www.lged.gov.bd

স্মারক নং-এলজিইডি/আইসিটি/জিআইএস (W.A)/২০১৫-১৬/১১৭

তারিখ-২৩/০৮/২০১৬

প্রতি,

প্রকল্প পরিচালক

বিষয়ঃ প্রকল্পভুক্ত সড়কের তাগিকা প্রেরণ।

এলজিইডি'র প্রকল্প পরিকল্পনায় জিআইএস প্রযুক্তি ব্যবহার করার লক্ষ্যে জিআইএস ইউনিটের মাধ্যমে সম্প্রতি একটি ওয়েববেইসড অ্যাপ্লিকেশন তৈরি করা হয়েছে, যা বর্তমানে পরীক্ষামূলকভাবে ব্যবহার করা হচ্ছে। এই অ্যাপ্লিকেশনের অন্যতম উপযোগিতা হলো এর মাধ্যমে নতুন উন্নয়ন প্রকল্প প্রণয়নের সময় সড়ক নির্বাচনের ক্ষেত্রে দ্বৈততা খুব সহজে পরিহার করা যায়। অর্থাৎ নতুন প্রকল্পের জন্য প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত সড়কের তাগিকা এই অ্যাপ্লিকেশনে আপলোড করা হলে যেসব সড়ক অন্য কোন প্রকল্পে ইতোমধ্যেই গৃহীত হয়েছে তা স্বয়ংক্রিয়ভাবে চিহ্নিত হবে। ফলে নতুন প্রকল্পের জন্য সড়ক নির্বাচন দ্রুত, সহজে এবং দ্বৈততাবিহীনভাবে করা যাবে। তবে এক্ষেত্রে পূর্বশর্ত হলো- বর্তমানে চলমান সকল প্রকল্পের সড়কের তাগিকা অ্যাপ্লিকেশনে অন্তর্ভুক্ত করা।

এ প্রেক্ষিতে অ্যাপ্লিকেশনটির জন্য বর্তমানে চলমান সকল প্রকল্পের আওতাধীন সড়কের তাগিকা সংযুক্ত ছক মোতাবেক পূরণ করে হার্ডকপি ও সফটকপি আগামী ০৪/০৯/২০১৬ তারিখের মধ্যে জিআইএস ইউনিটে (gis@lged.gov.bd) প্রেরণের জন্য অনুরোধ করা হলো। ছকের সফটকপি সকল প্রকল্প পরিচালকের অফিসিয়াল মেইলে পাঠানো হবে। এ বিষয়ে সহায়তার জন্য জিআইএস ইউনিটের সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী জনাব মোহাম্মদ জাকির হোসেন (মোবাইলঃ ০১৮১৯৭২৩৮৪৯) এবং সহকারী প্রকৌশলী জনাব রকিবুল হাসান (মোবাইলঃ ০১৭১৭৮১৩৯১৮)-এর সাথে যোগাযোগ করা যাবে।

বিষয়টি অতীব জরুরি।



(শ্যামা প্রসাদ অধিকারী)

প্রধান প্রকৌশলী

ফোনঃ ০২-৯১২৪০২৭

ই-মেইলঃ ce@lged.gov.bd

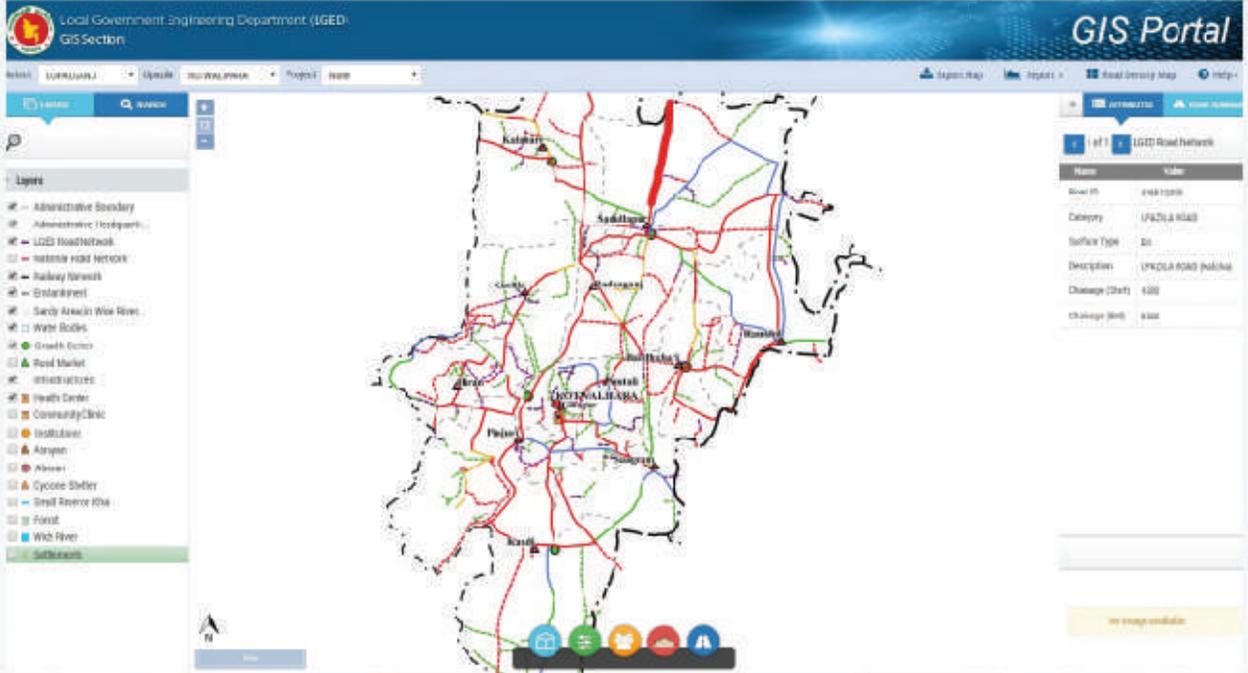
অনুলিপিঃ

০১। অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (সকল)....., সদর দপ্তর, এলজিইডি।

০২। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সকল)....., সদর দপ্তর, এলজিইডি।

সফটওয়্যারের কার্যপ্রবাহ

১. জিআইএস পোর্টালে (সফটওয়্যার) প্রবেশ (gis.lged.gov.bd)



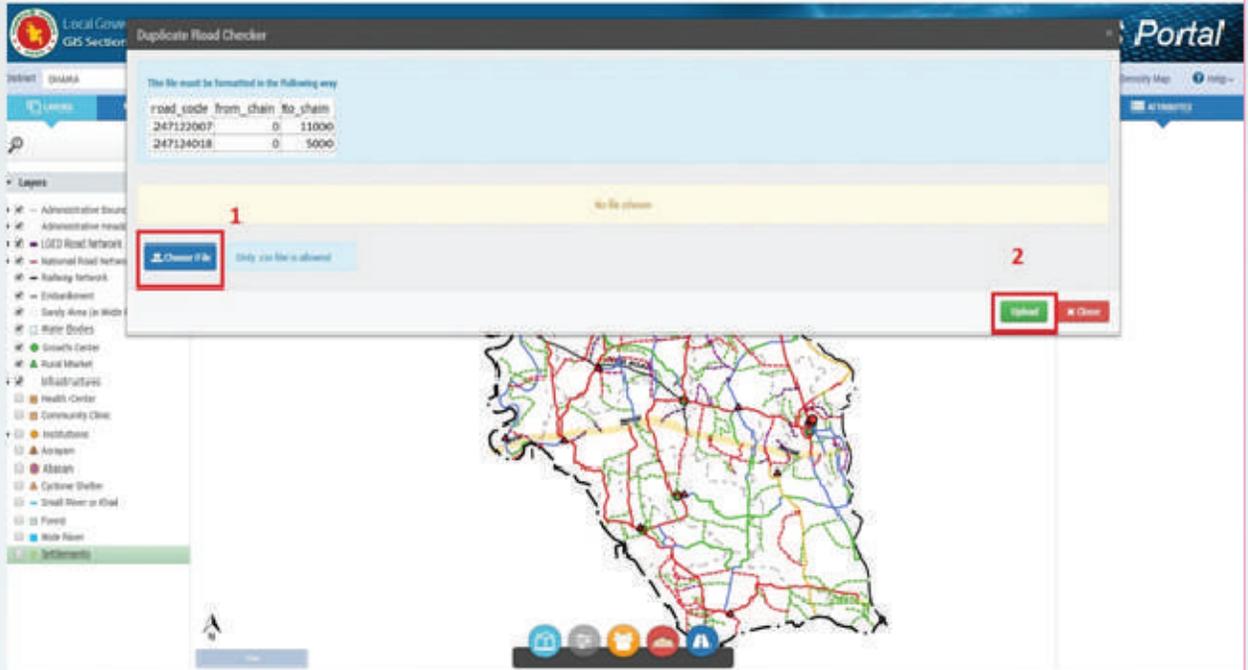
চিত্র-১ জিআইএস পোর্টাল

২. Duplicate Road Checker আইকনে ক্লিক করতে হবে।



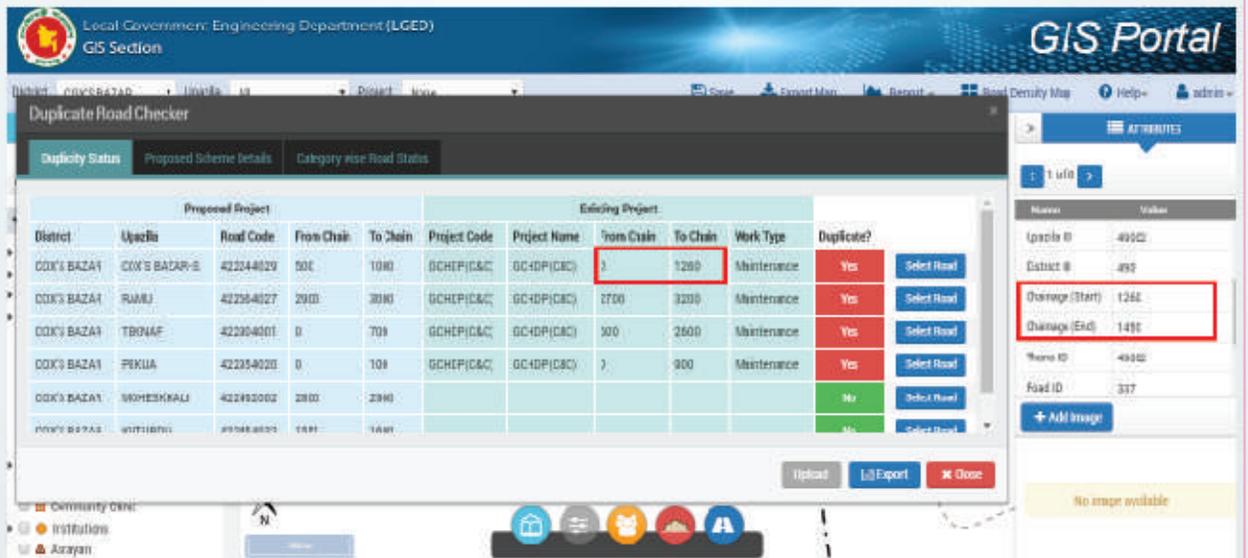
চিত্র-২ Duplicate Road Checker আইকন

৩. Choose File অপশনে [১] গিয়ে নতুন প্রকল্পের প্রস্তাবিত কিম তাশিকা নির্ধারণ করে Upload আইকন [২] ক্লিক করতে হবে।



চিত্র-৩ নতুন প্রকল্পের কিম আপলোড

৪. বৈতত্য রিপোর্ট (চিত্র-৪) দেখা যাবে।



চিত্র-৪ বৈতত্য নিরূপণ রিপোর্ট (নমুনা)

উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান সহজিকরণ

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

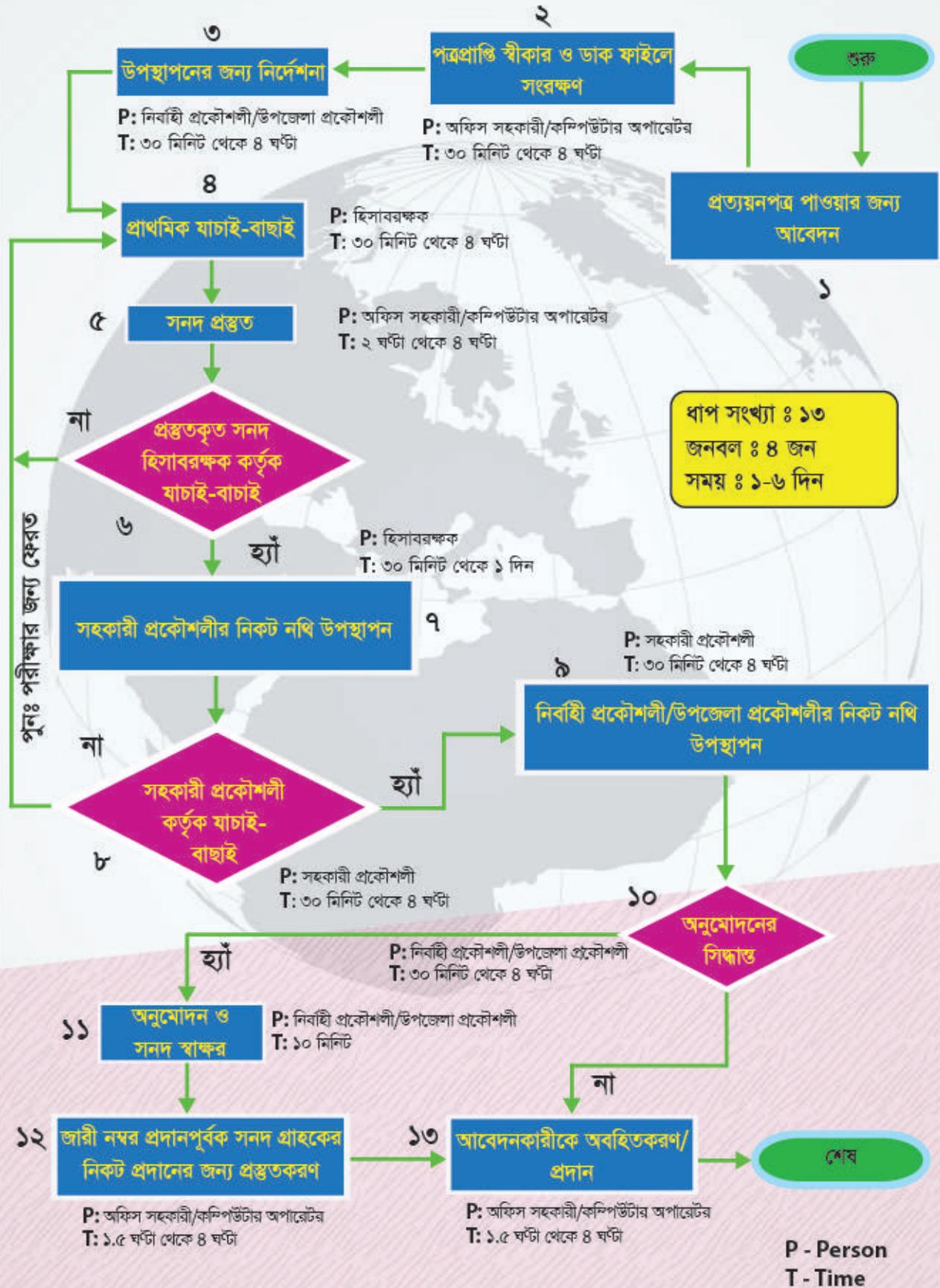
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) ঠিকাদারদের থেকে পরিশোধিত বিলের বিপরীতে সরকারি বিধি মোতাবেক জ্যাট এবং আয়কর কর্তন করে থাকে, যার প্রত্যয়নপত্র ঠিকাদারকে আয়কর রিটার্ন দাখিলের সাথে ও মূলক দপ্তরে জমা দিতে হয়। প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তির প্রক্রিয়াটি আরো দ্রুত ও সহজ করাই এই উদ্যোগের উদ্দেশ্য। এই সেবাপ্রাপ্তির স্থান এলজিইডি'র জেলা/উপজেলা দপ্তর। উপকারভোগী হচ্ছে ঠিকাদার, যাদের সংখ্যা প্রায় ৩০,০০০ জন।

২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
নির্বাহী প্রকৌশলী ও উপজেলা প্রকৌশলীর দপ্তর	নির্বাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী / সহকারী প্রকৌশলী/ হিসাব রক্ষক/কম্পিউটার অপারেটর	নির্বাহী প্রকৌশলী ও উপজেলা প্রকৌশলীর দপ্তর	১-৬ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	ঠিকাদার সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধান বরাবর প্রত্যয়নপত্রের জন্য আবেদন করেন। অফিস প্রধান হিসাবরক্ষককে নির্দেশ দেন কর্তনের হিসাব সম্পন্ন করার। হিসাবরক্ষক তার কাজ সম্পন্ন করে সহকারী প্রকৌশলীর নিকট উপস্থাপন করেন। সহকারী প্রকৌশলী সেটি যাচাই-বাহাই করে অফিস প্রধান বরাবর প্রেরণ করেন। সর্বশেষে কম্পিউটার অপারেটর অফিস প্রধানের অনুমোদনক্রমে প্রত্যয়নপত্র প্রস্তুত করেন, যা স্বাক্ষর করার পর সংশ্লিষ্ট ঠিকাদারকে প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	ঠিকাদার হিসেবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে যারা কাজ করেছেন।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদনপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে এই সেবা প্রদান করা হয়।
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	সরকারি আয়কর নীতিমালা ও এলজিইডি'র নাগরিক সেবা সনদ।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা	উপজেলা প্রকৌশলী কার্যালয়ের জন্য পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ হলো সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী এবং নির্বাহী প্রকৌশলীর ক্ষেত্রে পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ হলো তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (অঞ্চল)

২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩ বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণ

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	আবেদনপত্র দাখিল	আবেদনকারী সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে এসে আবেদনপত্র দাখিল করেন।
২	ডাক ফাইলে সংরক্ষণ	আবেদনপত্র ডাক ফাইলে সংরক্ষণ করা হয়।
৩	উপস্থাপনের জন্য নির্দেশনা	কার্যালয় প্রধান আবেদনপত্রটি হিসাবরক্ষক বরাবর প্রেরণ করেন
৪	হিসাবরক্ষক কর্তৃক প্রাথমিক যাচাই	হিসাবরক্ষক প্রাথমিকভাবে যাচাই করে প্রয়োজনীয় তথ্যসমূহ প্রস্তুত করেন।
৫	অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্র প্রস্তুত করা	অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর হিসাবরক্ষকের দেয়া তথ্য অনুসারে সনদপত্র প্রস্তুত করেন।
৬	সনদপত্র যাচাই করা	হিসাবরক্ষক সনদপত্র যাচাই করেন।
৭	সহকারী প্রকৌশলীর নিকট উপস্থাপন	হিসাবরক্ষক সনদপত্র যাচাই করে নথির মাধ্যমে সহকারী প্রকৌশলীর নিকট উপস্থাপন করেন।
৮	সহকারী প্রকৌশলী কর্তৃক যাচাই	সহকারী প্রকৌশলী সনদ যাচাই করেন এবং সংশোধন থাকলে তা হিসাবরক্ষকের নিকট ফেরত দেন।
৯	নিবাহী প্রকৌশলী/ উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন	সহকারী প্রকৌশলী নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন করেন।
১০	নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর অনুমোদনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ	নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী অনুমোদনের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নিবেন, সংশোধন থাকলে সহকারী প্রকৌশলীর নিকট নথি ফেরত দিবেন।
১১	সনদপত্র স্বাক্ষর	নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী সনদে স্বাক্ষর করেন।
১২	অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্র জারি নম্বর প্রদান	অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর সনদপত্রে জারি নম্বর প্রদান করেন।
১৩	সনদ প্রদান	আবেদনকারীকে সনদ প্রদান।

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি)	কার্য/দায়িত্ব (Action)
নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী	প্রত্যয়নপত্র উপস্থাপনের জন্য নির্দেশনা প্রদান (ধাপ-৩) প্রত্যয়নপত্র অনুমোদনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ (ধাপ-১০) প্রত্যয়নপত্রে স্বাক্ষর (ধাপ ১১)
সহকারী প্রকৌশলী	প্রত্যয়নপত্র যাচাই-বাহাই করা (ধাপ-৮) নথি স্বাক্ষর করে সনদপত্র নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট উপস্থাপন (ধাপ-৯)
হিসাবরক্ষক	আবেদনপত্রের ভিত্তিতে প্রাথমিক যাচাই-বাহাই করা (ধাপ-৪) নোট প্রদানপূর্বক সহকারী প্রকৌশলীর নিকট উপস্থাপন (ধাপ-৭)
কম্পিউটার অপারেটর	আবেদনপত্রের প্রাপ্তি স্বীকার ও ডাক ফাইলে সংরক্ষণ (ধাপ-২) সনদ প্রস্তুত করা (ধাপ-৫) জারি নম্বর প্রদান করে সনদপত্র আবেদনকারীর নিকট প্রদানের জন্য প্রস্তুত করা (ধাপ-১২) সনদ গ্রহণের জন্য আবেদনকারীকে অবহিতকরণ ও প্রদান (ধাপ-১৩)

৩.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র/দলিলাদির বর্ণনা

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
১. আবেদন পত্র	১. সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার ২. সংশ্লিষ্ট নথি ৩. সনদ

৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

- (ক) বিদ্যমান পদ্ধতিতে আবেদনকারীকে সাধারণত সশরীরে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে এসে আবেদনপত্র দাখিল করতে হয়।
- (খ) সনদ গ্রহণের পূর্ব পর্যন্ত আবেদনকারীকে একাধিকবার উক্ত কার্যালয়ে আসতে হয়।
- (গ) আবেদনপত্র কখনো কখনো হারিয়ে যেতে পারে।
- (ঘ) আবেদনের নির্দিষ্ট কোনো ফরম্যাট না থাকায় আবেদনকারী হয়রানির শিকার হতে পারেন।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্রসমূহ	সমস্যার বর্ণনা
১. আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রেজিস্টার ইত্যাদি	১. আবেদনপত্র শেখার ফরম্যাট নাই ২. অনেক আবেদনকারী আবেদনপত্র লিখতে না পারা
২. আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	১. আবেদনপত্র অফিসে এসে জমা দিতে হয় ২. আবেদনপত্র কোথায়, কার বরাবর বা কার কাছে জমা দিতে হবে তার সঠিক ধারণা না থাকা ৩. আবেদনপত্র হারিয়ে যাওয়া
৩. সেবার ধাপ	১. অনেক বেশি ধাপ অবলম্বন করতে হয় ২. আবেদনপত্রটি কোন ধাপে আছে তা সনাক্ত করা কঠিন
৪. সম্পৃক্ত জনবল	৪ জন
৫. স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনকারীর কাছে নথি পৌঁছাতে অনেক বেশি ধাপ পার হতে হয়
৬. নির্ভরশীলতা	কম্পিউটার অপারেটরের ওপর নির্ভরশীলতা
৭. রেকর্ড/তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ	রেজিস্টারে সংরক্ষিত হয় যা সময়মত আপডেট করা হয় না
৮. প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	অগ্রগতির কোনো ধারণা দেয়া দুর্বল
৯. প্রত্যয়নপত্রের সামঞ্জস্যতা	প্রত্যয়নপত্র শেখার ফরম্যাট নাই

৪ প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন

৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সফল

সমস্যার ক্ষেত্র	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা		সফল
	অফলাইন	অনলাইন	
আবেদনপত্র তথ্য/উপাত্ত/ফরম/ ফরম্যাট/প্রত্যয়ন পত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার ইত্যাদি	আবেদনপত্রের আদর্শ ফরম্যাট তৈরি করা। আদর্শ ফরম্যাটে যা থাকবে (ক) যার বরাবর আবেদনপত্র জমা হবে তার ঠিকানা (খ) কোন ফর্মে আবেদন জমা হবে তার নির্দেশনা (গ) প্রয়োজনীয় অংশ টিক চিহ্ন দেয়ার ব্যবস্থা (ঘ) সেবা প্রদানের সম্ভাব্য সময় উল্লেখ করা। ২. প্রয়োজন অনুযায়ী হার্ডকপি বিতরণের জন্য প্রিন্ট করে রাখা।	১. আবেদনপত্রের আদর্শ ফরম্যাট ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও ডাউনলোডের ব্যবস্থা রাখা।	• আবেদনকারীর আবেদনের ফরম্যাট সম্পর্কে ধিধা থাকবে না • আবেদনকারী সহজে আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে পারবেন।
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	হার্ড কপি জমা দেয়ার ক্ষেত্রে রিসিভ রেজিস্টার এর মাধ্যমে রিসিভ করে নম্বর জানিয়ে দেয়া।	আবেদনপত্র ই-মেইলে জমা দেয়ার সুযোগ রাখা এবং ই-মেইলে আবেদন পাওয়ার পর রিসিভ নম্বর ফিরতি ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া।	আবেদনকারী সেবাপ্রাপ্তির বিষয়ে আশ্বস্ত হবেন।
সেবার ধাপ	সেবার ধাপ কমিয়ে ৯ টিতে নিয়ে আসা	সেবার ধাপ কমিয়ে ৮ টিতে নিয়ে আসা	দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে।
সম্পৃক্ত জনবল	৩ জন	৩ জন	দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে।
স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	২ টি স্বাক্ষর কমবে	২ টি স্বাক্ষর কমবে	দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে।

সমস্যার ক্ষেত্র	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা		সুফল
	অফলাইন	অনলাইন	
নির্ভরশীলতা	আবেদনের আদর্শ ফরম্যাট তৈরি করার মাধ্যমে কম্পিউটার অপারেটরের ওপর নির্ভরশীলতা হ্রাস করা।	ই-সেবা বাস্তবায়ন করা হলে কম্পিউটার অপারেটরের ওপর নির্ভরশীলতা থাকবে না।	দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে।
রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ হালনাগাদকরণ	সেবা প্রদানের সময় সুনির্দিষ্ট থাকায় সেবা প্রদানকারীগণ হালনাগাদ তথ্য সংরক্ষণে সচেষ্ট থাকবেন।	সেবা প্রদানের সময় সুনির্দিষ্ট থাকার সেবা প্রদানকারীগণ হালনাগাদ তথ্য সংরক্ষণে সচেষ্ট থাকবেন।	হালনাগাদ তথ্য সংরক্ষণ করা অনেকটা নিশ্চিত হবে।
প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	সেবা প্রদানের সময় সুনির্দিষ্ট থাকায় আবেদনকারী সেবা প্রদানের অগ্রগতি সম্পর্কে ধারণা করতে পারবেন।	সেবা প্রদানের সময় সুনির্দিষ্ট থাকায় আবেদনকারী সেবা প্রদানের অগ্রগতি সম্পর্কে ধারণা করতে পারবেন।	সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।
সেবাপ্রাপ্তির সময়	১ দিনে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা	১ দিনে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা	দ্রুত সেবা প্রদান সম্ভব হবে।
ডিজিট সংখ্যা	১ বার	প্রয়োজন নেই	আবেদনকারীর ভোগান্তি হ্রাস পাবে।
প্রত্যয়নপত্রের অসামঞ্জস্যতা প্রাপ্তি	প্রত্যয়নপত্রের আদর্শ ফরম্যাট তৈরি করা	ই-মেইলে আবেদনকারীকে প্রত্যয়নপত্রের কপি প্রেরণ	সামঞ্জস্যপূর্ণ প্রত্যয়নপত্র

৪.২ সেবা পদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

ক) বর্তমানে কর কর্তনের প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তির কোনো সুনির্দিষ্ট আবেদনপত্র নেই, ফলে আবেদনকারী প্রায়ই সমস্যার সম্মুখীন হয়ে থাকেন। প্রত্যয়নপত্রেরও কোনো নির্দিষ্ট ফরম্যাট না থাকায় সামঞ্জস্যতা থাকে না। এ দুটি পত্রের নির্দিষ্ট ফরম্যাট করে তা ওয়েবসাইটে আপলোড ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে সহজলভ্য করে দিলে সেবা প্রাপ্তি আরও সহজ ও দ্রুত হবে।

খ) আবেদনপত্র ও প্রত্যয়নপত্র উভয়ই ই-মেইলের মাধ্যমে আদান-প্রদান করার মাধ্যমে সময়, খরচ ও ডিজিট কমবে।

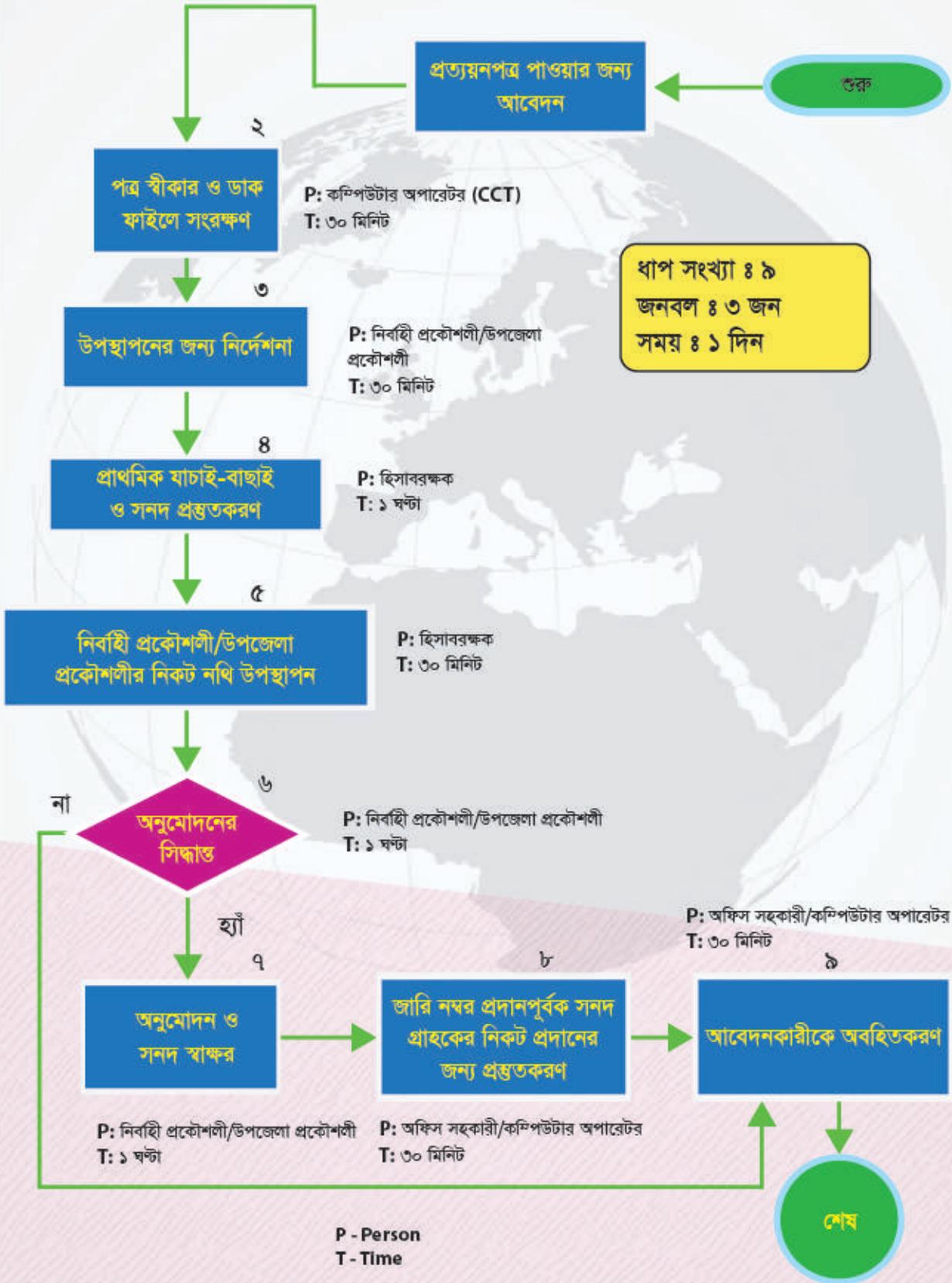
গ) সেবার ধাপ কমানো ও প্রক্রিয়া দ্রুততর করার লক্ষ্যে জনবলের সম্পৃক্ততা হ্রাস করার ফলে প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে একদিনেই সেবা প্রদান সম্ভব হবে।

৪.৩ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা

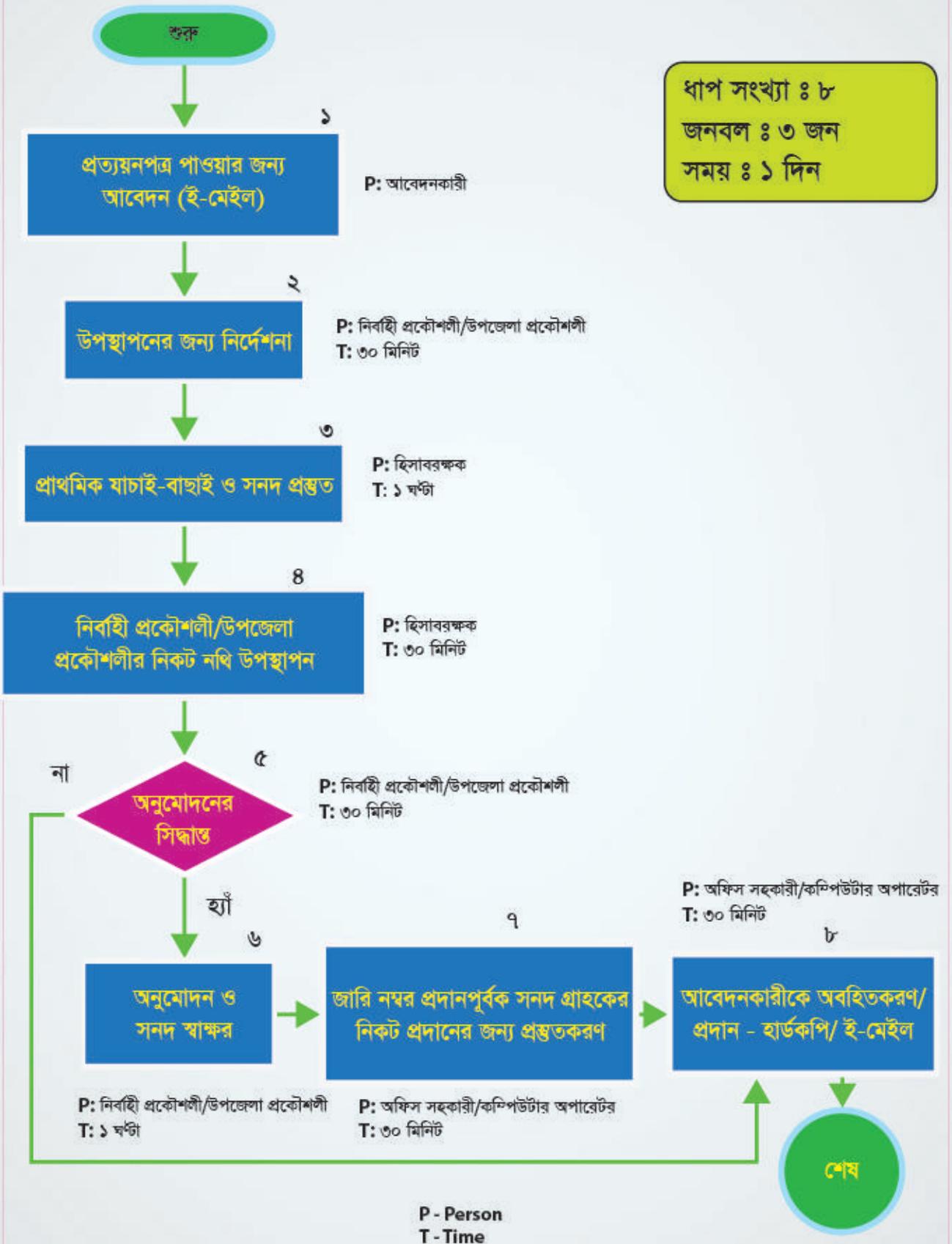
ই-সার্ভিস তৈরি করার মাধ্যমে আরো সহজে সেবাটি প্রদান করা যেতে পারে।

৪.৪ (ক) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ (অফলাইন)

১



8.8 (খ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ (অনলাইন)



৫ তুলনামূলক বিশ্লেষণ

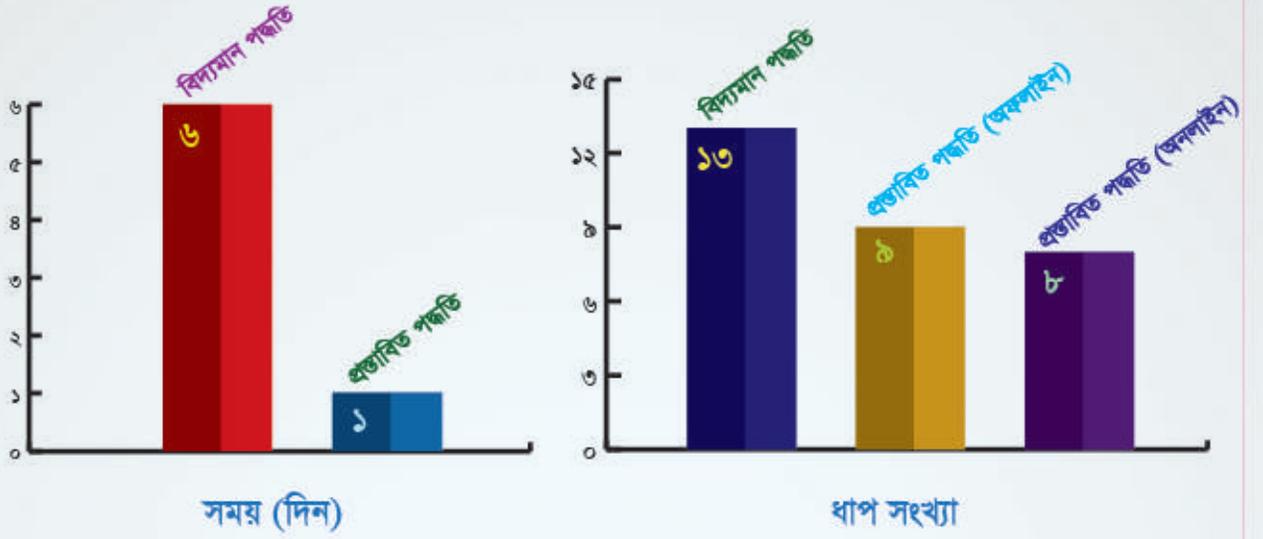
৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

বিদ্যমান পদ্ধতি		প্রস্তাবিত পদ্ধতি			
ধাপ	বিবরণ	ধাপ	অফলাইন	ধাপ	অনলাইন
১-৩	১। আবেদনপত্র দাখিল	১-৩	১। আবেদনপত্র দাখিল	১-২	১। আবেদনপত্র দাখিল
	২। ডাক ফাইলে সংরক্ষণ		২। ডাক ফাইলে সংরক্ষণ		-
	৩। উপস্থাপনের জন্য নির্দেশনা		৩। উপস্থাপনের জন্য নির্দেশনা	২। উপস্থাপনের জন্য নির্দেশনা	
৪-৯	৪। হিসাবরক্ষক কর্তৃক প্রাথমিক যাচাই করা	৪-৫	৪-৫। হিসাবরক্ষক কর্তৃক প্রাথমিক যাচাই ও নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন	৩-৪	৩-৪। হিসাবরক্ষক কর্তৃক প্রাথমিক যাচাই ও নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন
	৫-৬। অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্র প্রস্তুত করা				
	৭। হিসাবরক্ষক কর্তৃক যাচাই ও সহকারী প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন করা				
	৮-৯। সহকারী প্রকৌশলীর যাচাই ও নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর নিকট নথি উপস্থাপন করা				
১০-১৩	১০। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদনের সিদ্ধান্ত	৬-৯	৬। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদনের সিদ্ধান্ত	৫-৮	৫। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদনের সিদ্ধান্ত
	১১। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক স্বাক্ষর		৭। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর স্বাক্ষর		৬। নিবাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীর স্বাক্ষর
	১২। অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্রে জারি নম্বর প্রদান		৮। অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্রে জারি নম্বর প্রদান		৭। অফিস সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর কর্তৃক সনদপত্রে জারি নম্বর
	১৩। সনদ প্রদান		৮। সনদ প্রদান		৮। সনদ প্রদান (হার্ডকপি/ই-মেইল)

৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি	
		অফলাইন	অনলাইন
সময় (Time)	১-৬ দিন	১ দিন	
খরচ (Cost)	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে
ভিজিট (Visit)	২-৪ বার	১ বার	শূন্য
ধাপ (Steps)	১৩ টি	৯ টি	৮ টি
জনবল (HR)+কমিটি (Committee)	৪ জন	৩ জন	৩ জন
সেবাগ্রহণের স্থান (Access Point)	এলজিইডি'র জেলা/ উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর	এলজিইডি'র জেলা/ উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর	Virtual
দাখিলীয় কাগজপত্র (ধরণ)	আবেদনপত্র (Hard Copy)	আবেদনপত্র (Hard Copy)	আবেদনপত্র (Soft Copy)

৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা



৫.৪ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	১-৬ দিন বিদ্যমান পদ্ধতিতে আবেদন দাখিল থেকে সনদ গ্রহণ পর্যন্ত ১-৬ দিন সময় ব্যয় হয়।	১ দিন প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে সরাসরি আবেদনের পাশাপাশি ই-মেইলযোগে আবেদন নেয়ার প্রস্তাবনা করা হচ্ছে যার মাধ্যমে সনদ প্রদান সহজতর হবে এবং আবেদনকারী যথাসময়ে সনদ পাবেন।
খরচ (Cost)	বিনামূল্যে	বিনামূল্যে
ভিজিট (Visit)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন আবেদনকারীকে অন্তত ২-৪ বার জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ে যেতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে একজন আবেদনকারীকে সর্বোচ্চ ১ বার জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ে যেতে হবে।
ধাপ (Steps)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১৩ টি ধাপে কার্যদি সম্পন্ন হয়।	সরাসরি দাখিলের ক্ষেত্রে ৯টি ধাপে এবং ই-মেইল এর মাধ্যমে দাখিলের ক্ষেত্রে ৮টি ধাপে সেবা সম্পন্ন করা যাবে।
জনবল (HR)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ৪ জন জনবল নিয়োজিত থাকতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ৩ জন জনবল নিয়োজিত থাকবে।
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	নির্বাহী প্রকৌশলী ও উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে নির্বাহী প্রকৌশলী ও উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ের পাশাপাশি ই-মেইলের মাধ্যমে সেবাপ্রাপ্তির ব্যবস্থা থাকবে।

৫.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়িত হলে তা একাধিক সুফল বয়ে আনতে পারে। বিদ্যমান পদ্ধতিতে শুধুমাত্র সরাসরি আবেদনপত্র গ্রহণ এবং সনদ প্রদানের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। অপরপক্ষে, প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে অনলাইনে আবেদনপত্র দাখিল এবং সনদ প্রাপ্তির সুযোগ রাখার প্রস্তাব করা হয়েছে। এটি করা গেলে দূরবর্তী স্থানে বসবাসরত ঠিকাদারগণ সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে না এসেই নির্ধারিত আবেদনপত্র দাখিল এবং সনদ গ্রহণ করতে পারবেন। এতে তাদের সময় এবং খরচ হ্রাস পাবে। একই সঙ্গে অনলাইনে সেবা প্রদানের মাধ্যমে জনগণের দোরগোড়ায় সেবা প্রদানের সরকারি অঙ্গীকার বাস্তবায়ন হবে।

বিদ্যমান পদ্ধতিতে আবেদনপত্র ও সনদের কোনো সুনির্দিষ্ট ধরণ না থাকায় ঠিকাদারদের ভোগান্তিতে পড়তে হয়। এছাড়া সনদের কোনো সুনির্দিষ্ট ধরণ না থাকায় কার্যালয়সমূহ নিজেদের মতো করে সনদ প্রদান করে, যার ফলে অসাব্যমঞ্জস্যতা সৃষ্টি হয়। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে আবেদনপত্র ও সনদের নির্দিষ্ট ফরম্যাট প্রণয়নের প্রস্তাব করা হয়েছে, যার ফলে সেবা প্রদান আরও সহজ ও দ্রুত হবে। প্রস্তাবিত সুপারিশমালা বাস্তবায়ন করলে নিম্নবর্ণিত সুফল বয়ে আনতে পারে :

- ঠিকাদারগণ সহজে আবেদনপত্র দাখিল ও সনদ গ্রহণ করতে পারবেন
- বিদ্যমান ৬ দিনের পরিবর্তে ১ দিনে সেবা প্রদান সম্ভব হবে
- ডিজিটের সংখ্যা ২-৪ বারের পরিবর্তে ১ বারে নেমে আসবে
- বিদ্যমান পদ্ধতির ৪ জনের পরিবর্তে ৩ জন জনবল নিয়োজিত থাকবে
- আবেদনকারী সশরীরে না এসেই সেবা গ্রহণ করতে পারবেন
- সেবার ধাপ ১৩ টির পরিবর্তে ৯/৮ টি হবে
- অনিশ্চয়তা/হয়রানি কমবে।

৬. সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা

প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে স্টেকহোল্ডারদের সঙ্গে আলোচনা এবং দক্ষ ও অভিজ্ঞ কর্মকর্তাদের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। বিশ্লেষণের মাধ্যমে বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করে সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং একটি প্রস্তাবিত পদ্ধতি ম্যাপ (Process Map) প্রণয়ন করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রধান কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে একদিনের ওয়ার্কশপের মাধ্যমে সুপারিশমালার সত্যতা প্রতিপাদন করা (Validate) হয়েছে।

সহজিকরণ কর্মপরিকল্পনা

টাস্ক/ সাব-টাস্ক	এপ্রিল ২০১৬				মে ২০১৬				জুন ২০১৬				জুলাই ২০১৬				আগস্ট ২০১৬				সেপ্টেম্বর ২০১৬				অক্টোবর ২০১৬				নভেম্বর ২০১৬				ডিসেম্বর ২০১৬				জানুয়ারী ২০১৭			
	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪	১	২	৩	৪				
১	পাইলট এলাকা নির্ধারণ																																							
২	পরিকল্পনা প্রণয়ন																																							
	২.১ আদর্শ ফরম, আদর্শ সনদ ও নির্দেশমা প্রস্তুত																																							
	২.২ আদর্শ ফরম, আদর্শ সনদ ও নির্দেশমা প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদন																																							
	২.৩ বিতরণ																																							
৩	বাস্তবায়ন																																							
৪	মনিটরিং																																							
৫	মূল্যায়ন																																							
	৫.১ মাঠ সিরীফার ফরম প্রস্তুত ও বিতরণ																																							
	৫.২ মাঠ সিরীফার প্রক্রিয়ার প্রক্রিয়ায় প্রবেশ																																							
	৫.৩ মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার প্রস্তুত																																							
	৫.৪ সুপারিশমালা প্রণয়ন																																							
৬	উন্নীতকরণ																																							
	৬.১ আদর্শ ফরম, আদর্শ সনদ ও নির্দেশমা উন্নীতকরণ																																							
	৬.২ আদর্শ ফরম, আদর্শ সনদ ও নির্দেশমা অনুমোদন																																							
	৬.৩ বিতরণ																																							
৭	পূর্নঃ বাস্তবায়ন																																							

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর
আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর
ঢাকা-১২০৭।
www.lged.gov.bd

স্মারক নং- এলজিইডি/আইসিটি/a2i/২০১৩/btr

তারিখঃ ৩১/০৫/২০১৬

১। নির্বাহী প্রকৌশলী

.....

২। উপজেলা প্রকৌশলী

.....

বিষয়ঃ উৎসে কর কর্তন সেবার আবেদন ও প্রত্যয়নপত্রের আদর্শ নমুনা প্রেরণ।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রামের সহায়তায় এলজিইডি “উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র” প্রদানের সেবাটি সহজিকরণের (SPS) কাজ করছে। SPS প্রস্তাবটি নিয়ে এলজিইডি সদর দপ্তরে বিগত ২ মে, ২০১৬ তারিখে একটি স্টেকহোল্ডার সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে, যেখানে পাইলটিং এলাকা হিসেবে নির্বাচিত এলজিইডি'র মাঠ-পর্যায়ের ৪টি দপ্তরের (নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, ঢাকা ও গাজীপুর এবং উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়, সাভার ও গাজীপুর সদর) ১৬ জন অংশগ্রহণ করেন। স্টেকহোল্ডার সভার আলোচনা/ ফিডব্যাক বিবেচনায় নিয়ে এটুআই এর দিক নির্দেশনা মোতাবেক SPS এর একটি পূর্ণাঙ্গ ডকুমেন্ট এবং আবেদন ও প্রত্যয়নপত্রের আদর্শ নমুনা প্রস্তুত করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত), যা প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত ৪টি কার্যালয়ে ব্যবহার করতে হবে। এ ব্যাপারে আপনাকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।



(শ্যামা প্রসাদ অধিকারী)

প্রধান প্রকৌশলী

ফোনঃ ০২-৯১২৪০২৭

ই-মেইলঃ ce@lged.gov.bd

সংযুক্তিঃ আবেদন ও প্রত্যয়নপত্রের আদর্শ নমুনা।

তারিখঃ

বরাবর

নির্বাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলী
....., এলজিইডি

বিষয়ঃ অর্থবছরের উৎসে কর (ভ্যাট ও আয়কর) কর্তন প্রত্যয়নপত্রের আবেদন

আমার মালিকানাধীন সংস্থা (ঠিকাদার সংস্থার নাম ও ঠিকানা) থেকে আপনার কার্যালয় কর্তৃক কর্তনকৃত অর্থবছরের ভ্যাট ও আয়করের প্রত্যয়নপত্রের জন্য আবেদন করছি।

নিবেদক

(ঠিকাদার সংস্থার স্বত্বাধিকারীর নাম ও সিল)

ই-মেইলঃ

মোবাইলঃ

TIN:

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

www.lged.gov.bd

প্রত্যয়নপত্রের নমুনা

স্মারক নং-

তারিখঃ

প্রত্যয়নপত্র

প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, সংস্থা (TIN:) থেকে..... অর্থ-বছরে নিম্নস্বাক্ষরকারীর কার্যালয় পরিশোধিত বিলের বিপরীতে সরকারি বিধি মোতাবেক ভ্যাট এবং আয়কর কর্তন করেছে, যার বিবরণ নিম্নরূপঃ

ক্রমিক নং	অর্থ-বছর	মোট পরিশোধিত বিল	ভ্যাট কর্তন	আয়কর কর্তন	মন্তব্য

(কার্যালয় প্রধানের স্বাক্ষর)

(কার্যালয় প্রধানের নাম)

পদবি

ফোনঃ

ই-মেইলঃ

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)

এলজিইডি ভবন

আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭

Website : www.lged.gov.bd

E-mail : info@lged.gov.bd

