সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ ও অনলাইনে বাস্তবায়ন

ক্রম	সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান	সেবার নাম	সেবার ফলাফল	মন্তব্য
০১	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়	প্লট/ফ্ল্যাট/বাড়ির বিক্রয় অনুমতি ও নামজারি সংক্রান্ত কার্যক্রম সহজিকরণ	পূর্বে প্লট/ফ্ল্যাট/বাড়ির বিক্রয় অনুমতি ও নামজারির অনুমতি আলাদা আলাদাভাবে গ্রহণ করতে হত। এতে অনেক বেশি সময় লাগত। অর্থাৎ একবার হস্তান্তর প্রক্রিয়ার জন্য সকল ধাপ অনুসরণ করে সিদ্ধান্ত প্রদান করা হত। আবার হস্তান্তরের পরে ঐ সকল প্রক্রিয়া অনুসরণ করে নামজারির অনুমতি প্রদান করা হত। ফলে সেবাপ্রার্থীকে এই সেবা পেতে অনেকবার আসতে হত, অনেক বেশি অর্থ খরচ হত। বর্তমানে ইনোভেশনের ফলে এ দুটি সেবা একসঙ্গে কর্মসময়ে ও কমব্যয়ে প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে।
০২		৩য়/৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীগণের বরাদ্দকৃত বাসার মেয়াদান্তে বর্ধিত মেয়াদ অনুমোদন সংক্রান্ত সেবা সহজিকরণ	বরাদ্দপ্রাপক কর্মচারীগণের অনুকূলে বরাদ্দের মেয়াদান্তে বর্ধিত সময় মঞ্জুর করা হবে কিনা সে বিষয়ে নিশ্চিত হতে না পারায় তাদের সন্তানদের শিক্ষা, পারিবারিক ব্যয়সহ বিভিন্ন বিষয়ে অনিশ্চিয়তায় ভোগেন যা তাদের মানসিক দুশ্চিন্তাসহ অর্থনৈতিক বিষয়ে নেতিবাচক প্রভাব ফেলে। পূর্বে এই সেবাটি পেতে সংশ্লিষ্ট কর্মচারী তার সংস্থা প্রধানের মাধ্যমে আবেদন করায় আবেদনটি সংস্থা হয়ে মন্ত্রণালয়ে আসতে অনেক বেশি সময় লাগত। বর্তমান প্রক্রিয়ায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারী প্রয়োজনীয় প্রমাণকসহ সরাসরি মন্ত্রণালয়ের উপসচিব বরাবর আবেদন করবেন। উপসচিব সিদ্ধান্তের জন্য যুগ্মসচিব বরাবর পেশ করবেন। এতে অনেকগুলো ধাপ কমে যাবে। ফলে সেবাটি দ্রুততম সময়ে নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।	সেবাটি সহজিকরণের প্রস্তাব করা হয়েছে
০৩	সরকারি আবাসন পরিদপ্তর	না-দাবি সনদপত্র প্রদান সংক্রান্ত সেবা	সরকারি কর্মচারীগণ পূর্বে এ সেবাটি পেতে ১ মাসের অধিক সময় লাগত এবং অনেক বার সাক্ষাতের প্রয়োজন হত। বর্তমানে তারা অনলাইনে আবেদন করে সেবাটি সর্বোর্চ্চ ৩ দিনের মধ্যে অনলাইনে পাচ্ছে।	সেবাটি সহজিকরণ এবং একই সাথে অনলাইনে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে
০৪	গণপুর্ত অধিদপ্তর	গণপূর্ত অধিদপ্তরের আওতাধীন মতিঝিল ও আজিমপুর গণপূর্ত বিভাগের সরকারি বাসভবন ও দপ্তরমুহের দৈনন্দিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত সেবা।	পূর্বে সেবাটি পাবার জন্য আবেদনকারীকে সরাসরি এসে আবেদন করতে হত। তাছাড়া সেবাটি পেতে অনেকগুলো ধাপে সিদ্ধানত গ্রহণের প্রয়োজন হত। ফলে অনেক সময় ও অর্থ ব্যয় হত। বর্তমানে online complaint Management System এর আওতায় নির্ধারিত ৩ দিনের মধ্যে সেবাটি নির্বাহী প্রকৌশলী প্রদানে ব্যর্থ হলে সরাসরি তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর নিকট ন্যস্ত হবে। ফলে সেবা প্রাপ্তি সহজ হচ্ছে।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে এবং অনলাইনে মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে
০৫		প্রধান প্রকৌশলীর অফিস হতে ইস্যুকৃত সকল বরাদ্দপত্র ওয়েবসাইটে আপলোড ও মাঠ পর্যায়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়টি নিশ্চিত করা	বরাদ্দপত্র ওয়েবসাইটে আপলোড করার ফলে সেবা গ্রহীতার আর কষ্ট করে অফিসে আসার প্রয়োজন হচ্ছে না । ফলে জনভোগান্তি হ্রাস পেয়েছে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে

০৬	খুলনা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ	প্লট বরাদ্দ, সরেজমিন দখল হস্তান্তর, রেজিস্ট্রেশন ও ইনফরমেশন স্লিপ প্রদান	পূর্বে প্লটের বরাদ্দ গ্রহীতাগণ সম্পূর্ণ মূল্য পরিশোধের পর আবেদন করলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে দখল হস্তান্তরের চিঠি প্রদান করা হত। এরপর আবেদনের ভিত্তিতে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে লীজ দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং এরপর আবেদনের ভিত্তিতে ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে ইনফরমেশন স্লিপ প্রদান করা হত। বর্তমানে প্লটের সরেজমিন দখল, লীজ দলিল রেজিস্ট্রেশনের প্রস্তাব একসঙ্গে অনুমোদন করে ৪০ কার্যদিবসের মধ্যে সকল কার্যক্রম সম্পন্ন করা হচ্ছে।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে এবং আবেদন প্রক্রিয়াটি অনলাইনে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে
০৭		ভূমি ব্যবহারের ছাড়পত্র প্রদান সংক্রান্ত সেবা	ভূমি ব্যবহারের ছাড়পত্র প্রদানের লক্ষ্যে লে-আউট প্রণয়নকারী নিবন্ধন কার্যক্রম শুরু করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ক্যানকেডিং সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং প্রস্তাবনা মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। সেবাটি বাস্তবায়ন কার্যক্রম শুরু হয়েছে।	সেবাটি সহজিকরণ করার জন্য কার্যক্রম শুরু করা হয়েছে
০৮	জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষ	স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে বিক্রয় অনুমতি (Online sale permission) এর কার্যক্রম বাস্তবায়নাধীন	প্লটের বরাদ্দগ্রহীতা বা তার নিকট থেকে প্রাপ্ত কোন গ্রাহক বিক্রয় অনুমতির আবেদন অনলাইনে করতে পারবে এবং অনলাইনেই তার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদান করা হবে। জুলাই ২০১৭ খ্রিঃ হতে সেবাটি চালু করা সম্ভব হবে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক প্রদান করা হবে।
০৯		জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষের প্লট/ফ্ল্যাট/বাড়ির নামজারি অনুমতির অনাপত্তিপত্র প্রদানের কাজ সহজিকরণ করা হয়েছে।	জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষের প্লট/ফ্ল্যাট/বাড়ির নামজারি অনুমতির অনাপত্তিপত্র পূর্বে জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষের প্রধান কার্যালয় হতে দেয়া হত। চলতি অর্থ বছর হতে কর্তৃপক্ষের সকল ডিভিশনের নির্বাহী প্রকৌশলীগণকে অনাপত্তি দেয়ার ক্ষমতা দেয়া হয়েছে।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে
১০	নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর	বিভিন্ন সরকারি /স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা কর্তৃক চাহিত ভূমি ব্যবহার সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদানের কাজটি অনলাইনে করা হচ্ছে	বিভিন্ন সরকারি /স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা কর্তৃক চাহিত ভূমি ব্যবহার সংক্রান্ত ছাড়পত্র সংস্থার ওয়েবসাইটে উপস্থাপন করা হচ্ছে। ফলে যে কোন গ্রাহক সেখান থেকে তার ছাড়পত্র সংগ্রহ করে ব্যবহার করতে পারবে	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে
১১		অধিদপ্তরের বিভিন্ন গবেষণা কার্যক্রম প্রাপ্তি সহজিকরণ করা হয়েছে	অধিদপ্তরের বিভিন্ন গবেষণা কার্যক্রম সংস্থার ওয়েবসাইটে উপস্থাপন করা হচ্ছে যা ছাত্র, গবেষক ও পেশাজীবিগণ তাদের গবেষণা ও অন্যান্য কাজে ব্যবহার করতে পারছেন।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে
১২		অধিদপ্তরের মাস্টার প্ল্যান প্রাপ্তি ও ব্যবহার বিষয়ক সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে	অধিদপ্তরের মাস্টার প্ল্যান জনসাধারণ যাতে সহজে ব্যবহার করতে পারে সেজন্য ওয়েবসাইটে ওয়েব জিআইএস সফটওয়্যার ব্যবহার করা হয়েছে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে
১৩		ইতিপূর্বে প্রণয়নকৃত মাস্টারপ্ল্যানসমূহের ব্যবহার অনলাইনভিত্তিক করা হচ্ছে	ইতিপূর্বে প্রণয়নকৃত মাস্টারপ্ল্যানসমূহের ডিজিটাল কপি ম্যাপ আর্কাইভে সংরক্ষণ করা হচ্ছে। জনগণ ও গবেষকদের সহজ লভ্যতার জন্য এগুলো পর্যায়ক্রমে সংস্থার ওয়েবসাইটে উপস্থাপন করা হচ্ছে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হচ্ছে

১৪	রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ	ধানমন্ডি ও লালবাগ এলাকার ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র ও নির্মাণ অনুমোদন সেবা অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে	রাজউকের জোন ৫ (ধানমন্ডি/লালবাগ) এর আওতাধীন এলাকায় ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র ও নির্মাণ অনুমোদন সেবা online এ বাস্তবায়ন পাইলট চলমান রয়েছে। উল্লেখ্য সেবাসমূহের জন্য World Bank এর ফান্ডে Construction Permit শীর্ষক ই-সার্ভিস Software তৈরি করা হয়েছে এবং এর মাধ্যমে পূর্বের চেয়ে অনেক কম সময়ে ও সহজে নাগরিকদের সেবা প্রদান করা হচ্ছে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে
১৫		ইমারত নির্মাণের নকশা অনুমোদনের ছাড়পত্র প্রদানের কাজটি সহজিকরণের প্রস্তাব করা হয়েছে	ইমারত নির্মাণের নকশা অনুমোদনের ছাড়পত্র প্রদানের কাজটিতে অপ্রয়োজনীয় ধাপ কমিয়ে সহজিকরণ করার প্রস্তাব করা হয়েছে। এই সেবাটি বাস্তবায়িত হলে জনসাধারণের ভোগান্তি হ্রাস পাবে এবং পূর্বের চেয়ে কম সময়, অর্থ ও যোগাযোগে সেবাটি পাওয়া যাবে।	সেবাটি সহজিকরণ করার প্রস্তাব করা হয়েছে
১৬		রাজউকের আর্থিক লেনদেন সম্পর্কিত সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে।	রাজউকের আর্থিক লেনদেন সম্পর্কিত সেবাটি ম্যানুয়াল পদ্ধতির পরিবর্তে Web-based Computerised Money Receipt পদ্ধতিতে রূপান্তরের মাধ্যমে সহজিকরণ করা হয়েছে।	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছ।
১৭	রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ	ইমরাতের নকশা অনুমোদন প্রক্রিয়া সহজিকরণ	মোবাইল অ্যাপস চালুর মাধ্যমে আবেদন করার সকল তথ্য সহজলভ্য করা হবে। অনলাইনভিত্তিক আবেদন কার্যক্রম চালু করা হবে। গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এস এম এস এর মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। নক্সা অনুমোদনের পর গ্রাহককে এস এম এস এর মাধ্যমে জানানো হবে।	সেবাটি অনলাইনে প্রদান করা হবে। বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে
১৮		প্লট ও দোকানের নামজারি সহজিকরণ করা হয়েছে	রাউকের মালিকানাধীন অথচ বরাদ্দকৃত প্লট ও দোকানের নামজারির বিদ্যমান পদ্ধতি থেকে দুটি ধাপ কমিয়ে সহজিকরণ করা হয়েছে	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে।
১৯	চট্টগ্রাম উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ	নির্মাণ অনুমোদন সংক্রান্ত সেবাটি সহজিকরণ	চট্টগ্রাম উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ নির্মাণ অনুমোদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে সহজিকরণ করেছে। ফলে পূর্বের তুলনায় অনেক কম সময়ে এবং কম ব্যয়ে গ্রাহক সেবাটি পাচ্ছেন।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে।
২০		চউক এস্টেট বিভাগের ডাটা ব্যাংক প্রণয়ন করা হয়েছে	এস্টেটের ডাটা ব্যাংক থেকে যে কোন গ্রাহক অনলাইনে যেকোন ভুমির তথ্য খুব সহজে পেতে পারে	সেবাটি অনলাইনভিত্তিক করা হয়েছে
২১	হাউজিং এন্ড বিল্ডিং রিসার্চ ইনস্টিটিউট	ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তির দূর্যোগ সহনশীল স্থাপনা নির্মাণ	খুলনার দাকোপ উপজেলায় ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তিতে ২০০টি দূর্যোগ সহনশীল স্থাপনা নির্মাণ, শরীয়তপুরের জাজিরা উপজেলায় ফ্লোটিং হাউজ, ইমার্জেন্সী সেন্টার কাম প্রাইমারী স্কুল নির্মাণ, মানিকগঞ্জের শিবালয় ও গাইবান্ধার ফুলছড়ি উপজেলায় প্রতিস্থাপনযোগ্য ফেরোসিমেন্ট প্রি-ফেব্রিকেটেড বাড়ি নির্মাণ, সাতক্ষীরার শ্যামনগর উপজেলার সমুদ্র উপকূলবর্তী এলাকায় প্রাকৃতিক দূর্যোগ সহনশীল ফেরোসিমেন্ট স্টিল্ট হাউজ নির্মাণ, বরগুনা জেলার তালতলী উপজেলার ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তির ২০টি টংঘর নির্মাণ এবং ব্যয় হ্রাস ও কৃষি জমির অপচয় রোধে এইচ বি আর আই ক্যাম্পাসে স্বল্পব্যয়ে ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তির দ্বিতল ভবন	এ প্রযুক্তি এইচ বি আর আই এর নিজস্ব উদ্ভাবন

			নির্মাণ করা হয়েছে। এ প্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে স্বল্পব্যয়ে দূর্যোগ সহনশীল ভবন নির্মাণ করা সম্ভব হচ্ছে।	
২২		নদী খননকৃত মাটি ব্যবহার করে প্রচলিত পোঁড়া ইটের বিকল্প হিসেবে সিএসইবি, ইন্টারলকিং ব্লক, সেন্ড সিমেন্ট হলো ব্লক, কংক্রিট হলো ব্লক, থার্মাল ব্লক, ফেরোসিমেন্ট স্যান্ডউইচ প্যানেল, থ্রি ডি প্যানেল ইত্যাদি তৈরিকরণ।	এই প্রযুক্তির ব্যবহারে কৃষি জমি সংরক্ষণসহ বনজ সম্পদ সুরক্ষা ও কার্বন নিঃসরণ হ্রাসে বিশেষ সহায়তা করবে। এই প্রযুক্তি জনগণের কাছে পৌঁছে দেবার জন্য প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে তথ্য সন্নিবেশন করা হয়েছে। স্থপতি, প্রকৌশলীসহ সংশ্লিষ্টদের ও মেশনদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে নির্মাণ উপকরণসমূহ ব্যাপকভিত্তিক তৈরির উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। ইন্টারলক সিএসইবি ব্যবহার করে এইচবিআরআই ক্যাম্পাসে মডেল হাউজ নির্মাণ, ১৫০০০ বর্গফুট দ্বিতল ডিসপ্লে সেন্টার নির্মাণ, ৫তলা মডেল হাউজ নির্মাণ, সিএলসি ব্লক ও ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তিতে ট্রেনিং সেন্টার নির্মাণ, ড্রেজিং সয়েল দিয়ে CSEB ব্লক তৈরি করে গার্ড হাউজ নির্মাণ, ফেরোসিমেন্ট চ্যানেল ও সেন্ড সিমেন্ট হলো ব্লক ব্যবহার করে শেরপুর জেলার নালিতাবাড়ি উপজেলায় স্কুল ভবন নির্মাণ, চট্টগ্রামের মিরেরসরাইয়ে পুকুরপাড়ে ফেরোসিমেন্ট প্যালাসাইটিং প্রয়োগ, এইচবিআরআই ক্যাম্পাসের পুকুরে ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তিতে ফ্লোটিং হাউজ নির্মাণ এবং ফেরোসিমেন্ট প্রযুক্তিতে ফার্নিচার, স্কুলের হাই ও লো বেঞ্চ, ফুলের টব, ডাস্টবিন ইত্যাদি নির্মাণ।	উদ্ভাবনটি বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।
২৩		সমগ্র বাংলাদেশে এলাকা (অঞ্চল) ভিত্তিক মাটির গুণাগুণ পরীক্ষা করে বিকল্প নির্মাণ সামগ্রী তৈরির পাইলট প্রকল্প গ্রহণ করা হবে	বর্তমানে নির্মাণ সামগ্রী হিসেবে ইটের ব্যাপক ব্যবহারে টপ সয়েল অত্যন্ত ক্ষতিগ্রস্থ হচ্ছে। ফলে কৃষি জমি হ্রাস পাচ্ছে। তাছাড়া ইট পোড়ানোর কারণে একদিকে যেমন বৃক্ষ উজাড় হচ্ছে অন্যদিকে বায়ুমন্ডলে কার্বনের উপস্থিতি বৃদ্ধি পাওয়ায় ওজনস্তর ক্ষয় হচ্ছে। জলবায়ুর উপর বিরূপ প্রভাব প্রভার পৃথিবীর উষ্ণতা বেড়ে যাওয়ায় বাংলাদেশের মত দেশগুলোর বিস্তীর্ণ অংশ ডুবে যাবার আশংকা তৈরি হচ্ছে।	উদ্ভাবনটি প্রক্রিয়াধীন আছে

রাজউকের বিদ্যমান প্রকল্পসমূহের বিভিন্ন খাতে টাকা জমা প্রদান, প্লট/ফ্ল্যাটের নামজারি সম্পর্কিত সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে	রাজউকের বিদ্যমান প্রকল্পসমূহের বিভিন্ন খাতে টাকা জমা প্রদান, প্লট/ফ্ল্যাটের নামজারি সম্পর্কিত সেবা সহজিকরণ পদ্ধতিতে চালু করা হয়েছে। ফলে জনগণ পূর্বের তুলনায় অনেক কম সময়ে, কম ব্যয়ে এবং যোগাযোগে সেবাটি পেতে পারছে।	সেবাটি সহজিকরণ করা হয়েছে
রাজউকের এস্টেট ও ভূমি শাখার ১২টি সেবাকে সমন্বয় করে Plot/Flat Management শীর্ষক একটি ই-সার্ভিস TOR তৈরি করা হয়েছে	গত ২৫/০৫/২০১৭ খ্রিঃ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই এর ই-সার্ভিস ডিজাইন কর্মশালায় অংশগ্রহণ করে রাজউকের ই-ইনোভেশন রোডম্যাপ থেকে ই-প্লট/ফ্ল্যাট ম্যানেজমেন্ট (রাজউকের এস্টেট ও ভূমি শাখার ১২টি সেবা : প্লট/ফ্ল্যাট বরাদ্দ, প্লট/ফ্ল্যাট দখল হস্তান্তর, প্লট/ফ্ল্যাট লিজ ডিড, উত্তরাধিকারসূত্রে নামজারি, উত্তরাধিকারসূত্রে সংশোধিত বরাদ্দপত্র, দান/হেবাসূত্রে নামজারি, হস্তান্তর (দান/হেবা), হস্তান্তরসূত্রে নামজারি, আবাসিক/বাণিজ্যিক ঋণের ছাড়পত্র, জামানত ফেরত, আম-মোক্তারনামা অনুমোদন/বাতিল, রাজউকের বরাদ্দকৃত প্লটে ইমারত নির্মাণের নক্সা অনুমোদনের জন্য অনাপত্তি পত্র) এর উপর ই-সার্ভিস ডিজাইন করা হয়েছে এবং বাস্তবায়নের কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।	