

সেবা সহজিকরণ - ২০২০-২১



ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
www.mora.gov.bd

প্রকাশকালঃ ২০মে, ২০২১ খ্রি.

সুচিপত্র

<u>ক্রমিক</u>	<u>বিষয়</u>	<u>পৃষ্ঠা নং</u>
১।	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের পরিচিতি.....	০১
২।	রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission).....	০২
৩।	কৌশলগত উদ্দেশ্য.....	০২
৪।	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের প্রধান কার্যাবলি.....	০৩
৫।	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি.....	০৪-১৩
৬।	সেবা সহজিকরণ ২০২০-২১ বিস্তারিত বিবরণ	১৪-২৫

১. ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত

বাংলাদেশ স্বাধীন হওয়ার পর ধর্ম বিষয়ক কার্যক্রম প্রথমে শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে শুরু হয়। অতঃপর এ মন্ত্রণালয়ের ক্রীড়া, সংস্কৃতি ও ধর্ম মন্ত্রণালয়ের আওতাভুক্ত ছিল। ২৫ জানুয়ারি, ১৯৮০ সালে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় (Ministry of Religious Affairs) একটি পৃথক মন্ত্রণালয় হিসেবে যাত্রা শুরু করে। বিগত ৮ মার্চ, ১৯৮৪ সালে মন্ত্রণালয়টির নামকরণ করা হয় Ministry of Religious Affairs and Endowment. পরবর্তীতে ১৪ জানুয়ারি, ১৯৮৫ তারিখে উক্ত নাম পরিবর্তন করে পুনরায় মন্ত্রণালয়ের নামকরণ করা হয় Ministry of Religious Affairs তথা ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়। ১৯৮০ সালে কার্যক্রম শুরুর পর হতে স্বতন্ত্র মন্ত্রণালয় হিসেবে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ইসলামিক ফাউন্ডেশন, ওয়াকফ প্রশাসকের কার্যালয়, হজ অফিস ঢাকা, হজ অফিস, জেদা/ মক্কা, হিন্দু ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, বৌদ্ধ ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, খ্রিষ্টান ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট এবং মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে সরকারের ধর্ম বিষয়ক সকল কার্যক্রম পরিচালনাসহ দপ্তরগুলোর কার্যক্রমের মনিটরিং ও সমন্বয় করছে।

ধর্মীয় মূল্যবোধ সম্পন্ন অসাম্প্রদায়িক সমাজ প্রতিষ্ঠায় ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কাজ করে যাচ্ছে। সরকার ঘোষিত রূপকল্প বাস্তবায়নের লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নির্দেশনা এবং ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর তত্ত্বাবধানে সাম্প্রদায়িক সম্প্রতি ও ধর্মীয় মূল্যবোধ প্রতিষ্ঠা, সকল ধর্মাবলম্বীদের সাংবিধানিক অধিকার সুরক্ষা, সন্ত্রাস ও জঙ্গিবাদ নির্মূল, ই-হজ ব্যবস্থাপনা, ওয়াকফ সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান সমূহের উন্নয়ন, আন্তর্জাতিক ধর্মীয় সংলাপ, ধর্মীয় ও প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা এবং ধর্মীয় বিষয়ে আন্তর্জাতিক সংস্থা সমূহের সাথে যোগাযোগ রক্ষা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। উন্নয়নের মূল স্রোতধারায় ধর্মীয় নেতৃবৃন্দকে সম্পৃক্ত করে জঙ্গিবাদ ও সন্ত্রাসবাদ প্রতিরোধ এবং নারীর প্রতি সহিংসতারোধ কার্যক্রমে ইতোমধ্যে অভূতপূর্ব সাফল্য অর্জিত হয়েছে। এছাড়াও সরকারের বিঘোষিত নীতি ও কর্মসূচির আলোকে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্য অর্জন এবং সরকারি কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে ন্যায়ভিত্তিক ও শুদ্ধাচারী রাষ্ট্র ও সমাজ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক স্বচ্ছতা ও দূততার সাথে মানসম্মত সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য নানামুখী কার্যক্রম গৃহীত হয়েছে। বিভিন্ন ধর্মাবলম্বী শিশুদের প্রাক-প্রাথমিক, প্রাথমিক, ধর্মীয় ও নৈতিকতা শিক্ষা এবং বয়স্কদের সাক্ষর জ্ঞানসহ ধর্মীয় শিক্ষা প্রদান করা হচ্ছে। হজযাত্রীদের সেবায় ই-হজ ব্যবস্থাপনার আওতায় অনলাইনে হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন কার্যক্রম চলমান রয়েছে। দেশের বিভিন্ন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান মেরামত/সংস্কার, বিভিন্ন ধর্মীয় উৎসব উদ্‌যাপনে আর্থিক সহায়তা প্রদান এবং দুঃস্থ পূনর্বাসনের জন্য অনুদান প্রদান মন্ত্রণালয়ের গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম। মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহে গঠিত ইনোভেশন টিমের মাধ্যমে উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ বাস্তবায়নে নিমিত্ত বাৎসরিক উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং তদানুযায়ী কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। পাশাপাশি সেবার মান উন্নয়নে নতুন উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করা হচ্ছে।

২. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

রূপকল্প: ধর্মীয় মূল্যবোধ সম্পন্ন অসাম্প্রদায়িক সমাজ।

অভিলক্ষ্য: ধর্মীয় মূল্যবোধ ও নৈতিকতা বিকাশের মাধ্যমে উদার ও সাম্প্রদায়িক সম্প্রীতির সার্বজনীন সমাজ প্রতিষ্ঠা।

৩. কৌশলগত উদ্দেশ্য

১। ধর্মীয় ও নৈতিকতাবোধ সম্পন্ন সমাজ বিনির্মাণ

২। হজ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

৩। ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান ও সংস্থার প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন

৪। ধর্মীয় উৎসব উদ্‌যাপন ও দুঃস্থ ব্যক্তিদের চিকিৎসা সেবা, অনুদান প্রদান এবং আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন

৪. ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের প্রধান কার্যাবলি

১. ধর্ম বিষয়ক আন্তর্জাতিক সংস্থা এবং ধর্মীয় ক্ষেত্রে অন্যান্য আন্তর্জাতিক কর্মসূচি বিষয়ক কার্যক্রম;
২. জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ধর্ম বিষয়ক সংস্থা এবং সভায় অংশগ্রহণ;
৩. ধর্মীয় প্রকাশনা উন্নয়ন;
৪. দাতব্য বিষয়াদি ও প্রতিষ্ঠান ব্যবস্থাপনা;
৫. ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য অনুদান প্রদান;
৬. ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান এবং সংস্থা নির্মাণ ও উন্নয়ন;
৭. হজ এবং তীর্থযাত্রা সংক্রান্ত কার্যক্রম;
৮. ওয়াকুফ সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম;
৯. চাঁদ দেখা সংক্রান্ত বিষয়াদি;
১০. গুরুত্বপূর্ণ ধর্মীয় উৎসব উদযাপন সংক্রান্ত বিষয়;
১১. ধর্ম বিষয়ক জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সম্মেলন, পরামর্শ-সভা, সেমিনার আয়োজন ও অংশগ্রহণ;
১২. ধর্মীয় প্রতিনিধিদল সংক্রান্ত বিষয়;
১৩. ইসলামিক সংহতি তহবিল সংক্রান্ত বিষয়;
১৪. অন্যান্য দেশের সঙ্গে ধর্মীয় বিষয়ে চুক্তি, সমঝোতা স্বাক্ষর সংক্রান্ত কার্যাদি;
১৫. বিশ্ব যুব মুসলিম সম্মেলন স্থায়ী ক্যাম্প প্রতিষ্ঠা সংক্রান্ত বিষয়াদি;
১৬. দাতব্য/ট্রাস্ট (Endowment) সংক্রান্ত বিষয়াদি;
১৭. ইসলামিক ফাউন্ডেশন, হিন্দু ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, বৌদ্ধ ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট এবং খ্রিস্টান ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্টের কার্যক্রম মনিটরিং;
১৮. সরকারি ব্যবস্থাপনায় যাকাত আদায় ও বিতরণ এবং ইমাম-মুয়াজ্জিন কল্যাণ ট্রাস্টের কার্যক্রম মনিটরিং।

৫. ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

৫.১ নাগরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	হজ লাইসেন্স প্রদান	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) সরজমিনে তদন্ত/পরিদর্শনের পর পজেটিভ প্রতিবেদনের ভিত্তিতে লাইসেন্স ইস্যু	(১) ট্রেড লাইসেন্স (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (৪) TIN সনদ (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদ (৬) ৪ কপি ছবি (৭) অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র (৮) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তালিকা (৯) আসবাবপত্রের তালিকা (১০) যোগাযোগের মাধ্যম	বিনামূল্যে	৩ মাস	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com haji_sec1@mora.gov.bd এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com haji_sec2@mora.gov.bd
২.	হজ লাইসেন্স নবায়ন	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) কাগজপত্র যাচাই-বাছাই করে লাইসেন্স নবায়ন	(১) হালনাগাদ ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (২) আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র (৩) হজ লাইসেন্সের মূলকপি (৪) নবায়ন ফি জমাদানের চালানের কপি	বিনামূল্যে	১০ দিন	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com haji_sec1@mora.gov.bd এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com haji_sec2@mora.gov.bd

৩.	ওমরাহ্ লাইসেন্স প্রদান	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) সরজমিনে তদন্ত/ পরিদর্শনের পর পজেটিভ প্রতিবেদনের ভিত্তিতে লাইসেন্স ইস্যু	(১) ট্রেড লাইসেন্স (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (৪) TIN সনদ (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদ (৬) IATA সনদ (৭) ৪ কপি ছবি (৮) অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র (৯) কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের তালিকা (১০) আসবাবপত্রের তালিকা (১১) যোগাযোগের মাধ্যম	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com umrah_sec@mora.gov.bd
৪.	ওমরাহ্ লাইসেন্স নবায়ন	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) কাগজপত্র যাচাই-বাছাই করে লাইসেন্স নবায়ন	(১) হালনাগাদ ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (২) আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র (৩) হজ লাইসেন্সের মূলকপি (৪) নবায়ন ফি জমাদানের চালানের কপি	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩০ দিন	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com umrah_sec@mora.gov.bd
৫.	সরকারীভাবে গমনেচ্ছু হজযাত্রী নিবন্ধন	(১) নির্ধারিত নিবন্ধন ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই করে নিবন্ধন	(১) ছবি (২) পাসপোর্টের ফটোকপি (৩) প্রযোজ্যক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের কপি (৪) টাকা জমা প্রদানের রশিদ	বিনামূল্যে	হজ নীতিমালা অনুযায়ী	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec1@mora.gov.bd এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd

৬.	মসজিদ, মন্দির, গীর্জা, প্যাগোডা সংস্কার/ পূর্নবাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	স্থানীয় চেয়ারম্যান, ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	জনাব মো. মোস্তফা কাইয়ুম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৪৭ ইমেইল: moragovbd@gmail.com anudan_sec@mora.gov.bd
৭.	ঈদগাহ, কবরস্থান, শশ্মান, সেমিট্রি সংস্কার/ মেরামত/ পূর্নবাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	স্থানীয় চেয়ারম্যান, ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	
৮.	দুঃস্থ পূর্নবাসনে অনুদান প্রদান	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) স্থানীয় চেয়ারম্যান, ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	
৯.	বিদেশী মিশনারী/ এনজিও কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের এম ক্যাটাগরি ভিসা প্রদানের সম্মতি/ ছাড়পত্র	প্রতিষ্ঠানের প্যাডে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক কর্তৃক তদন্ত প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	জনাব মো. আবুল কালাম আজাদ সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec2@mora.gov.bd

১০.	হজ প্যাকেজ ঘোষণা	ওয়েবসাইট, প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত তারিখ	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec1@mora.gov.bd এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
-----	------------------	---	--------------	------------	-----------------	--

৫.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নিয়মিত আয়ের উৎসবিহীন মসজিদ ও অন্যান্য উপসনালয়ের মাসিক ১০০ ইউনিট পর্যন্ত বিদ্যুৎ এবং মাসিক ২০ হাজার গ্যালন পানির বিলে রেয়াত প্রদান।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	(১) রেয়াত প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের তালিকা (২) বিলের কপি	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	জনাব মো. মোস্তফা কাইয়ুম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৩ ইমেইল: moragovbd@gmail.com budget_sec@mora.gov.bd
২.	ইসলামিক ফিকাহ একাডেমী এবং সলিডারিটি ফান্ডে চাঁদা প্রদান।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	জনাব মো. মোস্তফা কাইয়ুম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৩ ইমেইল: moragovbd@gmail.com budget_sec@mora.gov.bd
৩.	ইসলামিক ফাউন্ডেশন এর পদ সৃজন/	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	জনাব মো. শিকির আহমদ উছমানী সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪৫৩০৬

	সংরক্ষণ/ স্থায়ীকরণ।		মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।			ইমেইল: moragovbd@gmail.com org_sec@mora.gov.bd
৪.	ইসলামিক মিশনের পদ সৃষ্টি/ স্থায়ীকরণ/ সংরক্ষণ।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	জনাব মো. তফিকুল ইসলাম সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪৫৩০৬ ইমেইল: moragovbd@gmail.com org_sec@mora.gov.bd
৫.	ইমাম ও মুয়াজ্জিন কল্যাণ ট্রাস্ট/ আন্দর কিল্লা শাহী জামে মসজিদ/ যাকাত ফান্ড-এর পদ সৃজন/ সংরক্ষণ স্থায়ীকরণ।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	
৬.	ইমাম প্রশিক্ষণ একডেমীর অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন ও অর্থ ছাড়	ডাকযোগে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৭.	ধর্মীয় পর্যায়ে সাধারণ/ নির্বাহী আদেশে ছুটি ঘোষণা সংক্রান্ত	দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব/ ছুটির তালিকা	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৮.	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব যাচাই বাছাইকরণ	ডিপিপি/টিপিপি ফরম্যাটে প্রাপ্ত প্রকল্প প্রস্তাব নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাইকরণ	ডিপিপি/টিপিপি	বিনামূল্যে	৫ - ১০ দিন	জনাব মো. সাখাওয়াত হোসেন উপসচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৭৬৬৬০ ইমেইল: moragovbd@gmail.com planning_sec1@mora.gov.bd
৯.	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব জনবল নির্ধারণের জন্য অর্থ বিভাগে	প্রকল্পের ডিপিপি সহ অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে	ডিপিপি ও যথাযথভাবে পুরণকৃত ছক	বিনামূল্যে	১৫ - ২০ দিন	জনাব মো. সাখাওয়াত হোসেন উপসচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৭৬৬৬০ ইমেইল: moragovbd@gmail.com planning_sec2@mora.gov.bd

	প্রেরণ	তথ্য প্রেরণ			
১০.	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব অনুমোদনের লক্ষ্যে পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ	ডাকযোগে	প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন
১১.	অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক আদেশ জারি	ডাকযোগে	অনুমোদিত প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি ও অনুমোদন আদেশের কপি	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন
১২.	অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ বরাদ্দের জন্য পরিকল্পনা কমিশনে প্রস্তাব প্রেরণ	ডাকযোগে	পরিকল্পনা কমিশনের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন
১৩.	অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন আদেশ জারি	ডাকযোগে	অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন
১৪.	অনুমোদিত প্রকল্পের অর্থ অবমুক্ত	ডাকযোগে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিকল্পনা কমিশন ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন
১৫.	এনজিও বিষয়ক ব্যুরোর মাধ্যমে প্রাপ্ত বেসরকারী সেচ্ছাসেবী সংস্থার উন্নয়ন প্রকল্পের বিষয়ে মতামত	ডাকযোগে	প্রাপ্ত প্রকল্প প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন

১৬.	হজযাত্রীদের ভিসা লজমেন্ট	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	জনাব আবুল কাশেম মুহাম্মদ শাহীন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৪৩২২ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec1@mora.gov.bd
১৭.	ভিসার জন্য সকল হজযাত্রীদের ডিও পত্র প্রদান	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ - ৩০ দিন	এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
১৮.	হজ ক্যাম্পে হজ মৌসুমে দোকান বরাদ্দ	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১ মাস	ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
১৯.	হজযাত্রীদের তথ্য হজ ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তির জন্য হজ এজেন্সীর মালিক ও প্রতিনিধিদের আইটি প্রশিক্ষণ	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
২০.	অডিট আপত্তির ব্রডশীড জবাব অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম্যাটে	প্রযোজ্য প্রমানপত্র	বিনামূল্যে	১৫- ২০ দিন	জনাব আজম উদ্দীন তালুকদার সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪৬৬৮১ ইমেইল: moragovbd@gmail.com audit_sec@mora.gov.bd

৫.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মন্ত্রণালয়ের ৩য়/ ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ/পদোন্নতি।	(১) আবেদন (২) DPC 'র সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) চূড়ান্ত নির্বাচনের ফলাফল (২) প্রযোজ্যক্ষেত্রে ছাড়পত্র (৩) ACR (৪) DPC 'র সুপারিশ	বিনামূল্যে	৪- ৬ মাস	জনাব মহ: আব্দুর রশিদ মোল্লাহ সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৪ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
২.	২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও ৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পেনশন কেস প্রক্রিয়াকরণ/ মঞ্জুরকরণ।	(১) নির্ধারিত পেনশন ফর্মে আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) এস এস সি সনদ (২) ছুটির রিপোর্ট (৩) প্রযোজ্য না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	১৫ - ৩০ দিন	
৩.	মৃত ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও ৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের গুপ ইনসুরেন্স/ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা প্রাপ্তি/আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ ও ঋণ মওকুফ।	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	জনাব মহ: আব্দুর রশিদ মোল্লাহ সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৪ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
৪.	অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি/ পিআরএল-এ যাওয়ার জন্য সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারির আবেদনপত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ/ না-দাবি প্রত্যয়ন পত্র প্রদান।	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) এস এস সি'র সনদ (২) ছুটির রিপোর্ট	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৫.	ক্যাডার/নন-ক্যাডার ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারীগণের পেনশন	(১) আবেদন (২) যথাযথ	(১) এস এস সি সনদ (২) ছুটির	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	

	কেস, বকেয়া পাওনা নিষ্পত্তিকরণ।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	রিপোর্ট (৩) প্রযোজ্য না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র			
৬.	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ/সময়সীমা বর্ধিতকরণ প্রসঙ্গে আবেদন বিবেচনাকরণ।	(১) আবেদন (২) বাসা বরাদ্দ কমিটির সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বর্তমান মূল বেতন ও স্কেল	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	জনাব মহ: আব্দুর রশিদ মোল্লাহ সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৪ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
৭.	সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরী	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্যক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৮.	কর্মচারীদের লিভারেজ প্রদান	(১) আবেদন (২) ক্রয় কমিটির সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ - ২০ দিন	
৯.	মন্ত্রণালয়ের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের টেলিফোন ব্যক্তিগতকরণ/ নতুন সংযোগ/ অনুমোদন	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	জনাব মো. আবুল কালাম আজাদ সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec2@mora.gov.bd

৫.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোহাম্মদ কুদ্দুছ আলী সরকার উপসচিব ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৪৫৭৩৭ ই-মেইলঃ ds_cnr@mora.gov.bd, moragovbd@gmail.com ওয়েবঃ www.mora.gov.bd	তিন মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আলতাফ হোসেন চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫১২২৩৯ ই-মেইলঃ org_sec@mora.gov.bd, moragovbd@gmail.com ওয়েবঃ www.mora.gov.bd	এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

৬. সেবা সহজিকরণ ২০২০-২১ বিস্তারিত বিবরণ

৬.১। উদ্ভাবনের শিরনামঃ দুঃস্থদের সহায়তার জন্য অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ

বাস্তবায়নকারীঃ ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

সমস্যাঃ

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে প্রতি অর্ধবছরে দুঃস্থ ব্যক্তিদের পুনর্বাসনে অনুদান প্রদান করা হয়ে থাকে। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পূরণের পাশাপাশি ফর্মে তিনটি প্রত্যয়ন গ্রহন করতে হয়। প্রথমত, প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে যেতে হয়; স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই এর পর তা প্রত্যয়ন প্রদান করা হয়। দ্বিতীয়ত, প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার জেলা প্রশাসক/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং তৃতীয়ত স্থানীয় মাননীয় সংসদ সদস্য এর কাছে যেতে হয় এবং যাচাইপূর্বক প্রত্যয়ন প্রদান করা হয়। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য এতগুলো ধাপ অনুসরণ করার কারণে তার সময়, অর্থ এবং ভিজিট সংখ্যা বেড়ে যায়।

সেবা সহজিকরণ

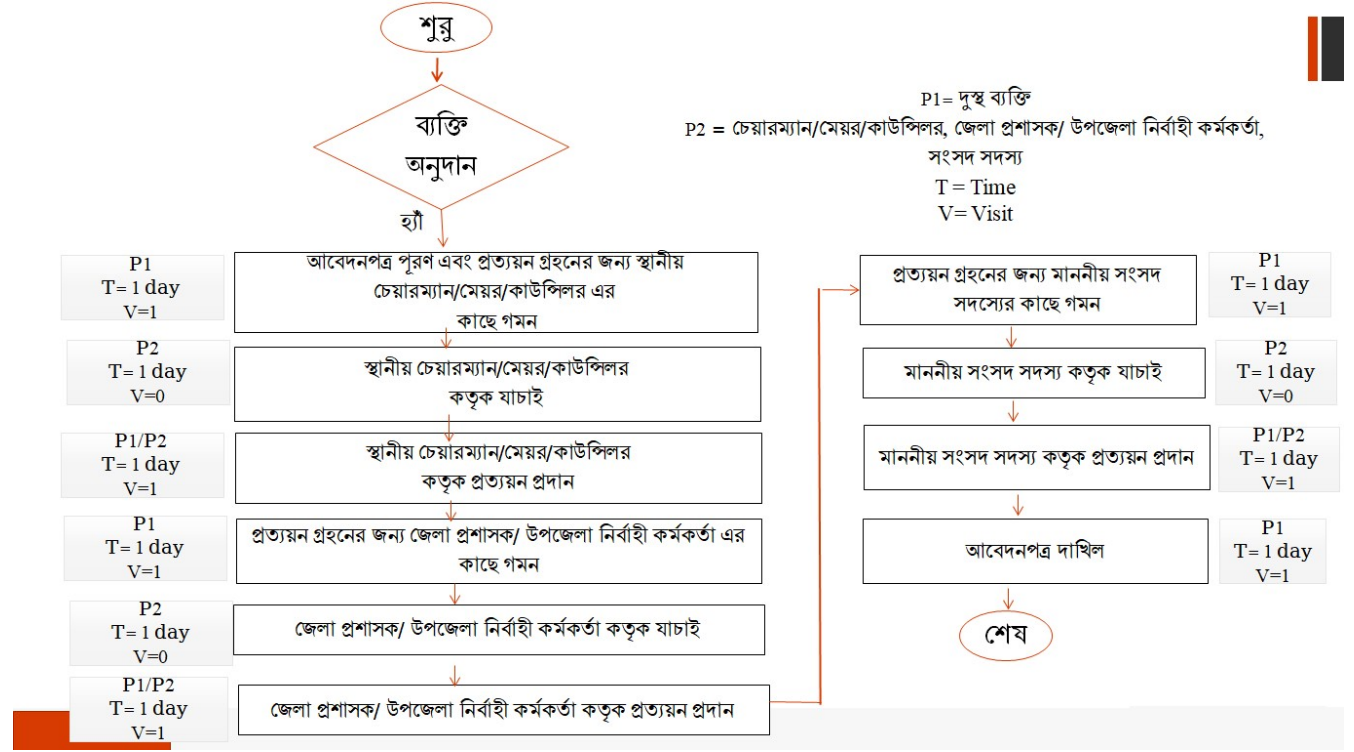
দুঃস্থ ব্যক্তিদের অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য ইতোমধ্যে আবেদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে আনা হয়েছে যার মাধ্যমে একজন উপকারভোগী পূর্বের চেয়ে অনেক সহজে কম সময়ে ও কম খরচে আবেদন জমা দিতে পারেন। উক্ত প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য দুঃস্থ অনুদানের নির্ধারিত আবেদন ফর্মটিতে পরিবর্তন আনা হয়, এবং নতুন ফরম বিতরণ করা হয়। উক্ত সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় একজন দুঃস্থ ব্যক্তি শুধুমাত্র স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে থেকে প্রত্যয়ন গ্রহন করে আবেদন করতে পারবেন।

বাস্তবায়ন অগ্রগতিঃ শুরুর ২৫ অক্টোবর, ২০২০; বাস্তবায়িত ২৪ নভেম্বর, ২০২০

পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতিধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	আবেদনপত্র পূরণ এবং প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে গমন	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি
ধাপ-২	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই	১ দিন	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর
ধাপ-৩	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান	১ দিন	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর
ধাপ-৪	প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর কাছে গমন	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি
ধাপ-৫	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কতৃক যাচাই	১ দিন	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা
ধাপ-৬	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান	১ দিন	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা
ধাপ-৭	প্রত্যয়ন গ্রহনের জন্য মাননীয় সংসদ সদস্যের কাছে গমন	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি
ধাপ-৮	মাননীয় সংসদ সদস্য কতৃক যাচাই	১ দিন	মাননীয় সংসদ সদস্য
ধাপ-৯	মাননীয় সংসদ সদস্য কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান	১ দিন	মাননীয় সংসদ সদস্য
ধাপ-১০	আবেদনপত্র দাখিল	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি

পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

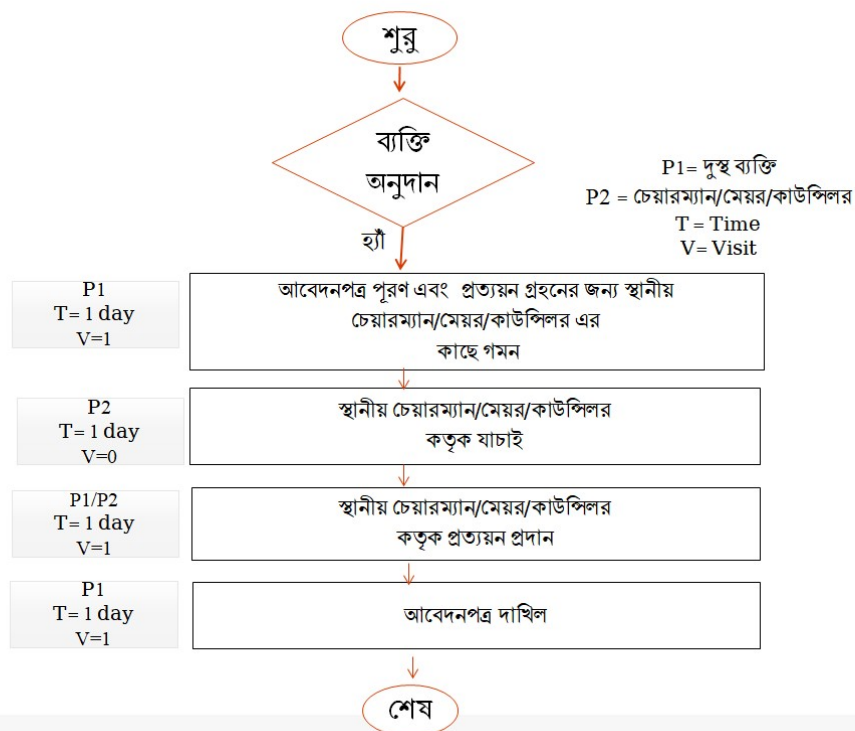


তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে প্রতি অর্ধবছরে দুঃস্থ ব্যক্তিদের পুনর্বাসনে অনুদান প্রদান করা হয়ে থাকে। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পূরণের পাশাপাশি ফর্মে তিনটি প্রত্যয়ন গ্রহণ করতে হয়। প্রথমত, প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে যেতে হয়; স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই এর পর তা প্রত্যয়ন প্রদান করা হয়। দ্বিতীয়ত, প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার জেলা প্রশাসক/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং তৃতীয়ত স্থানীয় মাননীয় সংসদ সদস্য এর কাছে যেতে হয় এবং যাচাইপূর্বক প্রত্যয়ন প্রদান করা হয়। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য এতগুলো ধাপ অনুসরণ করার কারণে তার সময়, অর্থ এবং ভিজিট সংখ্যা বেড়ে যায়।	দুঃস্থ ব্যক্তিদের অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য ইতোমধ্যে আবেদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে আনা হয়েছে যার মাধ্যমে একজন উপকারভোগী পূর্বের চেয়ে অনেক সহজে কম সময়ে ও কম খরচে আবেদন জমা দিতে পারেন। উক্ত প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য দুঃস্থ অনুদানের নির্ধারিত আবেদন ফর্মটিতে পরিবর্তন আনা হয়, এবং নতুন ফরম বিতরণ করা হয়। উক্ত সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় একজন দুঃস্থ ব্যক্তি শুধুমাত্র স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে থেকে প্রত্যয়ন গ্রহণ করে আবেদন করতে পারবেন।
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID)	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID)

৩। সেবারধাপ	১০ টি	০৪ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কার্যালয়, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর কার্যালয় এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের কার্যালয়ের সঙ্গে সম্পৃক্ত জনবল।	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কার্যালয় এর সঙ্গে সম্পৃক্ত জনবল
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনেরসঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০৩ স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা মাননীয় সংসদ সদস্য	০১ স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর
খরচ (নাগরিক+অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে
১১। যাতায়াত খরচ	১৭২০ টাকা	১০০ টাকা
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	১০ কর্মদিবস	০৪ কর্মদিবস
১৩। ভিজিট	০৭	০৩

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	আবেদনপত্র পূরণ এবং প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে গমন	ধাপ-১	আবেদনপত্র পূরণ এবং প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে গমন
ধাপ-২	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই	ধাপ-২	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই
ধাপ-৩	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান	ধাপ-৩	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান
ধাপ-৪	প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর কাছে গমন	ধাপ-৪	আবেদনপত্র দাখিল
ধাপ-৫	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কতৃক যাচাই		
ধাপ-৬	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান		
ধাপ-৭	প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য মাননীয় সংসদ সদস্যের কাছে গমন		
ধাপ-৮	মাননীয় সংসদ সদস্য কতৃক যাচাই		
ধাপ-৯	মাননীয় সংসদ সদস্য কতৃক প্রত্যয়ন প্রদান		
ধাপ-১০	আবেদনপত্র দাখিল		

TCV (Time, Cost, Visit) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বাস্তবায়িত পদ্ধতি
১।	ধাপ	১০	০৪
২।	খরচ (নাগরিক+ অফিস)	নির্ধারিত সরকারি বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+ অফিস)	০৯ কর্মদিবস	০৪ কর্মদিবস
৪।	ভিজিট	০৭	০৩
৫।	যাতায়াত খরচ	১৭২০ টাকা	১০০ টাকা

৬.২। উদ্ভাবনের শিরনামঃ EFT (Electronic Fund Transfer) অথবা মোবাইলে MFS (Mobile Financial Services) এর মাধ্যমে অনুদান প্রদান

বাস্তবায়নকারীঃ ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

দুঃস্থদের সহায়তার জন্য G2P পদ্ধতিতে উপকারভোগীর ব্যাংকে হিসেবে EFT (Electronic Fund Transfer) অথবা মোবাইলে MFS (Mobile Financial Services) এর মাধ্যমে অনুদান প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। দুঃস্থদের সহায়তার জন্য ডিজিটাল পদ্ধতিতে iBAS++ এর একটি কাস্টমাইজ টেমপ্লেটের মাধ্যমে উপকারভোগীর ব্যাংক হিসেবে EFT অথবা মোবাইলে MFS এর মাধ্যমে অনুদান প্রদানের কার্যক্রম বাস্তবায়নের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সমস্যাঃ

বিভাজন মোতাবেক দুঃস্থ অনুদানের অর্থ অগ্রিম উত্তোলন করে মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ব্যাংক হিসাবে জমা রাখতে হয়। এরপর GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ করতে হয়। জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করেন। CAFO, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয় করেন। অনুদান প্রদানের এই প্রক্রিয়া সময় সাপেক্ষ হওয়ায় দুঃস্থ অনুদান প্রাপ্তিতে তুলনামূলক বেশি সময় প্রয়োজন হয়। এছাড়াও উক্ত প্রক্রিয়ায় বেশি জনবলের প্রয়োজন হয়।

সেবা সহজিকরণঃ

দুঃস্থদের সহায়তার জন্য G2P পদ্ধতিতে উপকারভোগীর ব্যাংকে হিসেবে EFT (Electronic Fund Transfer) অথবা মোবাইলে MFS (Mobile Financial Services) এর মাধ্যমে অনুদান প্রদান করলে সরাসরি উপকারভোগীর ব্যাংক হিসেবে EFT অথবা মোবাইলে MFS এর মাধ্যমে উপকারভোগীর বিকাশ/নগদ/রকেটে একাউন্টে অর্থ প্রদান করা যাবে যার মাধ্যমে অতি দ্রুত উপকারভোগীর কাছে অনুদান প্রদান করা সম্ভব হবে।

পাইলটিং ও সম্প্রসারিত: পাইলটিং হিসেবে শুরু হয়েছে এবং তা চলমান রয়েছে।

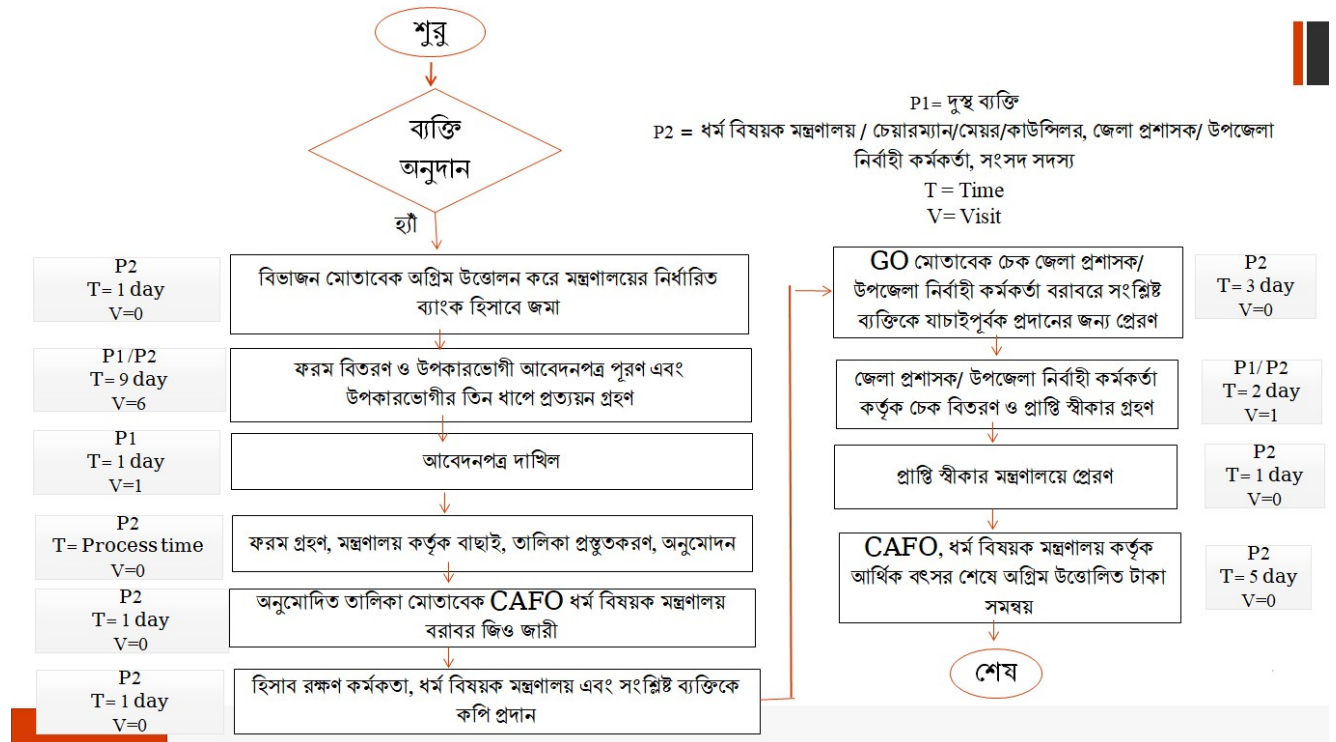
বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ বর্তমানে কার্যক্রমটি পাইলটিং হিসেবে শুরু হয়েছে এবং তা চলমান রয়েছে।

পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতিধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	বিভাজন মোতাবেক অগ্রিম উত্তোলন করে মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ব্যাংক হিসাবে জমা	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি
ধাপ-২	ফরম বিতরণ ও উপকারভোগী আবেদনপত্র পূরণ এবং উপকারভোগীর তিন ধাপে প্রত্যয়ন গ্রহণ (মাননীয় সংসদ সদস্য, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর)	০৯ দিন	(মাননীয় সংসদ সদস্য, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর)
ধাপ-৩	আবেদনপত্র দাখিল	১ দিন	দুঃস্থ ব্যক্তি

ধাপ-৪	ফরম গ্রহণ, মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাছাই, তালিকা প্রস্তুতকরণ, অনুমোদন	বাছাই, তালিকা প্রস্তুতকরণ, অনুমোদন প্রক্রিয়ার সময়	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
ধাপ-৫	অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক CAFO ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় বরাবর জিও জারী	১ দিন	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
ধাপ-৬	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে কপি প্রদান	১ দিন	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
ধাপ-৭	GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ	৩ দিন	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়/ জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা
ধাপ-৮	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ	২ দিন	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা
ধাপ-৯	প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১ দিন	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা
ধাপ-১০	CAFO, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয়	৫ দিন	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

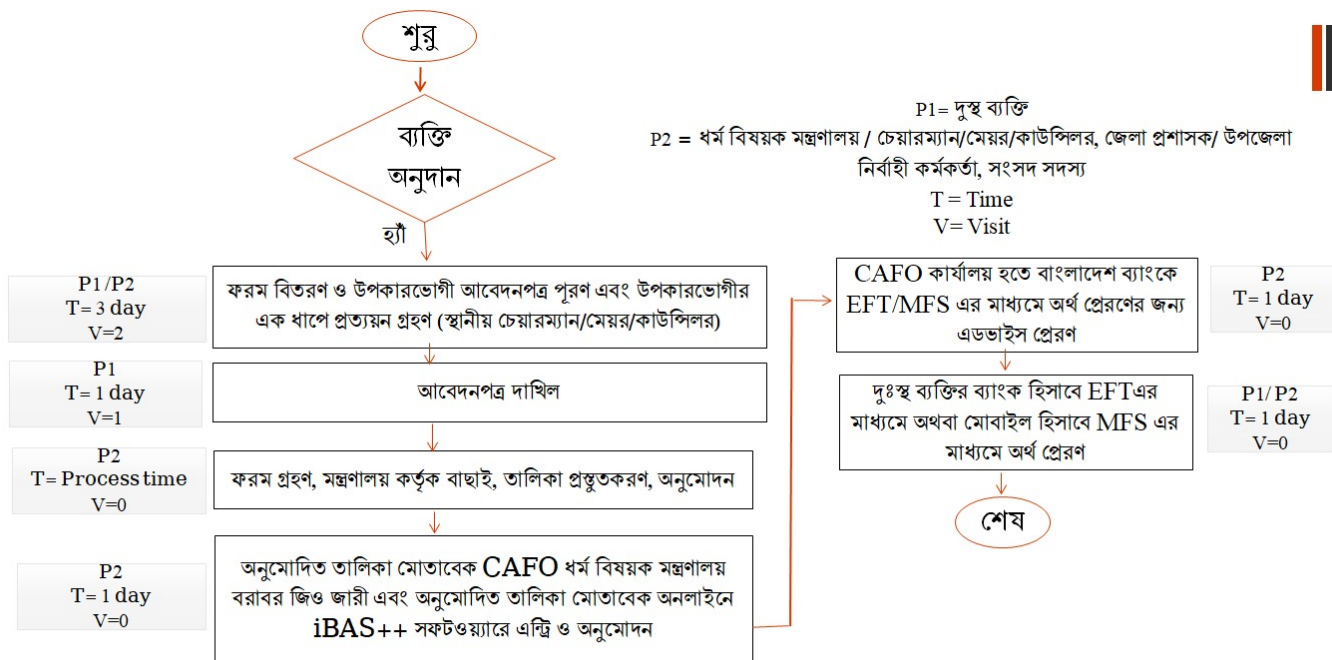


তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	বিভাজন মোতাবেক দুস্থ অনুদানের অর্থ অগ্রিম উত্তোলন করে মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ব্যাংক হিসাবে জমা রাখতে হয়। এরপর GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ করতে হয়। জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করেন। CAFO, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয় করেন। অনুদান প্রদানের এই প্রক্রিয়া সময় সাপেক্ষ হওয়ায় দুস্থ অনুদান প্রাপ্তিতে তুলনামূলক বেশি সময় প্রয়োজন হয়। এছাড়াও উক্ত প্রক্রিয়ায় বেশি জনবলের প্রয়োজন হয়।	দুঃস্থদের সহায়তার জন্য G2P পদ্ধতিতে উপকারভোগীর ব্যাংকে হিসেবে EFT (Electronic Fund Transfer) অথবা মোবাইলে MFS (Mobile Financial Services) এর মাধ্যমে অনুদান প্রদান করলে সরাসরি উপকারভোগীর ব্যাংক হিসেবে EFT অথবা মোবাইলে MFS এর মাধ্যমে উপকারভোগীর বিকাশ/নগদ/রকেটে একাউন্টে অর্থ প্রদান করা যাবে যার মাধ্যমে অতি দ্রুত উপকারভোগীর কাছে অনুদান প্রদান করা সম্ভব হবে।
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID)	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID)
৩। সেবার ধাপ	১০ টি	০৬ টি
৪। সম্পূর্ণ জনবল	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কার্যালয়, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা এর কার্যালয় এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের কার্যালয়ের সঙ্গে সম্পূর্ণ জনবল। এছাড়াও GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ, প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ, CAFO, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয় ইত্যাদি কাজে সম্পূর্ণ জনবল।	স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কার্যালয় এর সঙ্গে সম্পূর্ণ জনবল এবং অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক অনলাইনে iBAS++ সফটওয়্যারে এন্ট্রি ও অনুমোদন এর জন্য সম্পূর্ণ জনবল।
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	না	হ্যাঁ iBAS++ সফটওয়্যারে এন্ট্রি ও অনুমোদন; জাতীয় পরিচয়পত্রের সাথে আন্তঃযোগের মাধ্যমে সঠিক তথ্য সংরক্ষণ করা হয়। নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরের সঙ্গে জাতীয় পরিচয়পত্র যাচাই এর মধ্যমে আবেদনকারীর একাউন্টে অর্থ প্রদান করা হয়। শুধুমাত্র যাচাই সফল হলেই আবেদনকারীকে তার একাউন্টে অর্থ প্রদান করা হয়।
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০৩ স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা মাননীয় সংসদ সদস্য	০১ স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর
খরচ (নাগরিক+ অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে
১১। যাতায়াত খরচ	২২২০ টাকা	১০০ টাকা

১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	২৪ কর্মদিবস	০৭ কর্মদিবস
১৩। যাতায়াত (Visit)	০৮	০৩

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	বিভাজন মোতাবেক অগ্রিম উত্তোলন করে মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ব্যাংক হিসাবে জমা	ধাপ-১	ফরম বিতরণ ও উপকারভোগী আবেদনপত্র পূরণ এবং উপকারভোগীর এক ধাপে প্রত্যয়ন গ্রহণ (স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর)
ধাপ-২	ফরম বিতরণ ও উপকারভোগী আবেদনপত্র পূরণ এবং উপকারভোগীর তিন ধাপে প্রত্যয়ন গ্রহণ (মাননীয় সংসদ সদস্য, জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর)	ধাপ-২	আবেদনপত্র দাখিল

ধাপ-৩	আবেদনপত্র দাখিল	ধাপ-৩	ফরম গ্রহণ, মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাছাই, তালিকা প্রস্তুতকরণ, অনুমোদন
ধাপ-৪	ফরম গ্রহণ, মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাছাই, তালিকা প্রস্তুতকরণ, অনুমোদন	ধাপ-৪	অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক CAFO ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় বরাবর জিও জারী এবং অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক অনলাইনে iBAS++ সফটওয়্যারে এন্ট্রি ও অনুমোদন
ধাপ-৫	অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক CAFO ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় বরাবর জিও জারী	ধাপ-৫	CAFO কার্যালয় হতে বাংলাদেশ ব্যাংকে EFT/MFS এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণের জন্য এডভাইস প্রেরণ
ধাপ-৬	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে কপি প্রদান	ধাপ-৬	দুঃস্থ ব্যক্তির ব্যাংক হিসাবে EFT এর মাধ্যমে অথবা মোবাইল হিসাবে MFS এর মাধ্যমে অর্থ প্রেরণ
ধাপ-৭	GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ	ধাপ-৭	
ধাপ-৮	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ		
ধাপ-৯	প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ		
ধাপ-১০	CAFO, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয়		

TCVQ (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বর্তমান পদ্ধতি
১।	ধাপ	১০	০৬
২।	খরচ (নাগরিক+অফিস)	নির্ধারিত সরকারি বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি: বিনামূল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+অফিস)	২৪ কর্মদিবস	০৭ কর্মদিবস
৪।	ভিজিট	০৮	০৪
৫।	যাতায়াত খরচ	২২২০ টাকা	১০০ টাকা
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই

৬.৩। সেবার শিরনামঃ নিবন্ধিত হজযাত্রীদের রিফান্ড সিস্টেম সহজিকরণঃ

বাস্তবায়নকারীঃ ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ও হজ অফিস ঢাকা

সমস্যাঃ

২০২০ সালে বৈশ্বিক মহামারী করোনা ভাইরাসের প্রাদুর্ভাবের কারণে রাজকীয় সৌদি সরকারের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী (১৯-কোভিড) হজযাত্রী পবিত্র হজে অংশগ্রহণ করতে পারেননি। সৌদি আরবের বাহিরে বহির্বিশ্ব থেকে কোন এ পরিস্থিতিতে কোন হজযাত্রী যদি তাঁর হজ নিবন্ধন বাতিল করে জমাকৃত সমুদয় অর্থ ফেরত নিতে চান তাহলে তা সহজভাবে দ্রুত সময়ের মধ্যে আবেদনকারী হজযাত্রীকে প্রদান করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ ছিল।

সহজিকরণঃ

উদ্ভূত পরিস্থিতিতে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় “হজযাত্রীদের অনলাইন রিফান্ড সিস্টেম” প্রবর্তন করে। এ সিস্টেমের মাধ্যমে একজন নিবন্ধিত হজযাত্রী অনলাইনে তাঁর নিবন্ধন বাতিলের জন্য আবেদন করতে পারবেন। হজযাত্রী কর্তৃক আবেদন দাখিলের পর সেটি হজ অফিস, ঢাকা ও ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে যাচাই-বাছাই ও অনুমোদনের পর হজযাত্রীর নিবন্ধন বাতিল হবে এবং হজযাত্রী পে-অর্ডারের মাধ্যমে অথবা স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে তাঁর ব্যাংক হিসেবে অর্থ ফেরত পেয়ে থাকেন। উক্ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ নেয়ার মাধ্যমে হজযাত্রীদের নিবন্ধন বাতিল (নিবন্ধন রিফান্ড) প্রক্রিয়া সহজিকরণ করা হয়।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ

- ❖ ১২ জুলাই, ২০২০ তারিখে হজের নিবন্ধন বাতিলের বিষয়ে একটি জরুরি বিজ্ঞপ্তি (“২০২০ সালে পবিত্র হজ পালনের উদ্দেশ্যে নিবন্ধিত সম্মানিত হজযাত্রীদের জন্য জরুরি বিজ্ঞপ্তি”) জারি করা হয়। উক্ত বিজ্ঞপ্তিতে নিবন্ধন বাতিলের সামগ্রিক প্রক্রিয়া এবং দিকনির্দেশনা প্রদান করা হয়।
- ❖ ১৩ জুলাই, ২০২০ থেকে ১৮ জুলাই, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত সকল ব্যাংকের প্রতিনিধি, নিবন্ধন কেন্দ্রের প্রতিনিধি এবং হজযাত্রী নিবন্ধনকারী এজেন্সিসমূহের প্রতিনিধিগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয় এবং হজ বিষয়ক কল সেন্টারের মাধ্যমে সাপোর্ট প্রদান করা হয়।
- ❖ ১৯ জুলাই, ২০২০ তারিখ থেকে হজ বিষয়ক পোর্টাল <https://www.hajj.gov.bd/> থেকে “Registration Refund” মেন্যু থেকে বা <https://prp.pilgrimdb.org/refund-reg/get-started> লিংক থেকে হজযাত্রী নিজে বা নিবন্ধন কেন্দ্র থেকে বা সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সির মাধ্যমে আবেদন করেন। এ পর্যন্ত (২০ মে, ২০২১ পর্যন্ত) সরকারি

ব্যবস্থাপনায় ৫১১ জন এবং বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় ৩,০৬৯ জন মোট ৩,৫৮০ জন আবেদনকারীর নিবন্ধন রিফান্ড সফলভাবে সম্পন্ন হয়েছে এবং সমুদয় অর্থ ফেরত পেয়েছেন। প্রক্রিয়াটি এখনো চলমান রয়েছে।

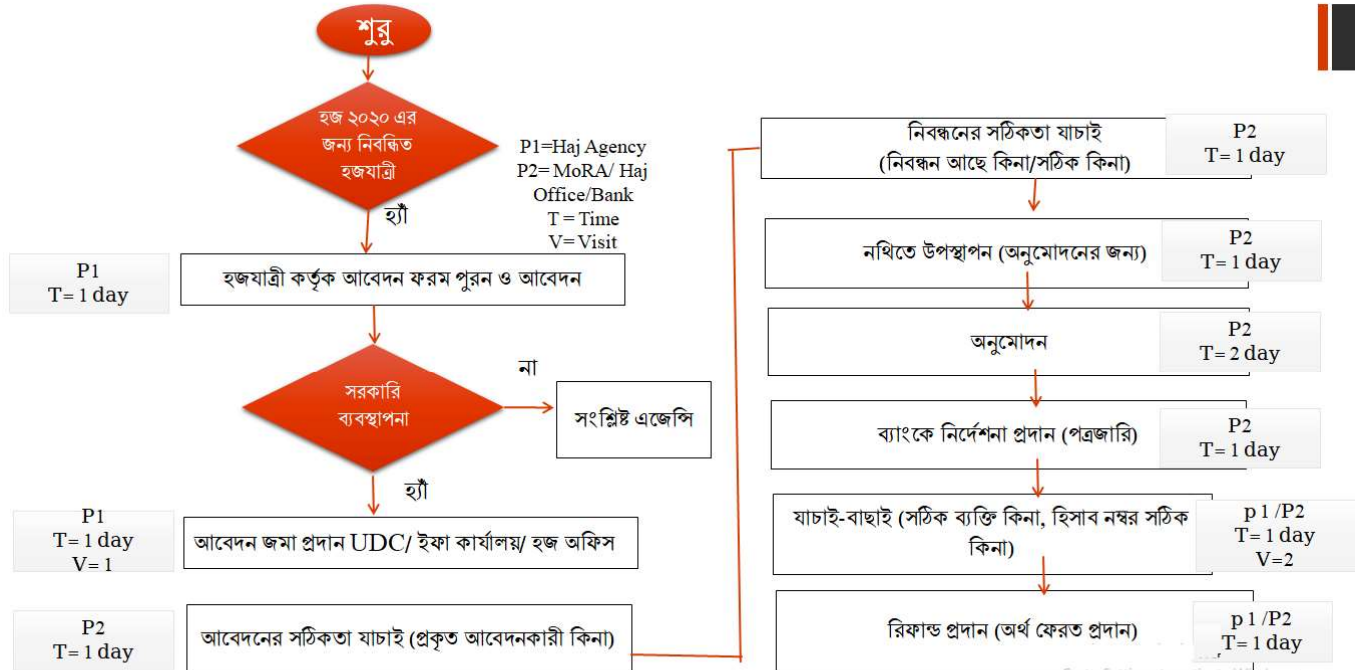
<https://prp.pilgrimdb.org/refund-reg/new-application>



প্রসেস ম্যাপ

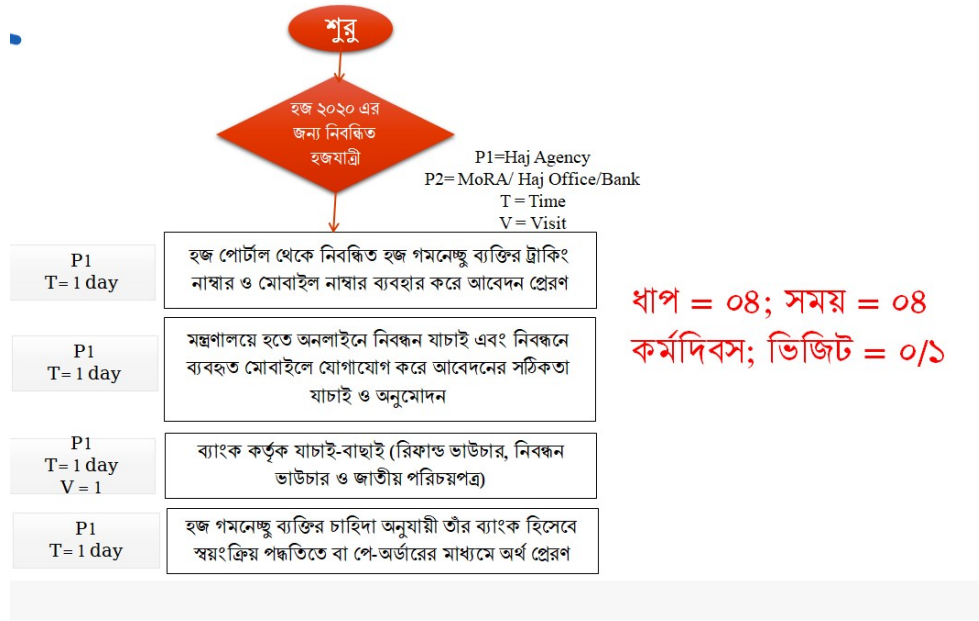
হজের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেম বিদ্যমান থাকলেও হজের নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেমটি এবারই প্রথম চালু করা হয়েছে। একারণে এর বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ এবং তার তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা সম্ভব হচ্ছে না। তবে উক্ত প্রক্রিয়াটি যদি ম্যানুয়াল সিস্টেমে করা হত তাহলে এর প্রসেস ম্যাপ কি হতে পারে এবং বর্তমানে এর প্রসেস ম্যাপ এর সাথে একটি তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা হলোঃ

প্রসেস ম্যাপ [ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রিফান্ড হলে]



ধাপ = ০৯; সময় = ১০ কর্মদিবস; ভিজিট = ৩

প্রসেস ম্যাপ [বর্তমান পদ্ধতি]



TCVQ (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রিফান্ড হলে	বর্তমান পদ্ধতি
১।	প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রয়োজ্য কি না	না	হ্যাঁ
২।	খাপ	০৯	০৪
৩।	খরচ (নাগরিক+ অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফিঃ বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফিঃ বিনামূল্যে
৪।	সময় (নাগরিক+ অফিস)	১০ কর্মদিবস	০৪ কর্মদিবস
৫।	যাতায়াত (নাগরিক)	৩ বা ততোধিক	০ বা ১ বার
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই