জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান

সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও অধীন অধিদপ্তরসমূহের উদ্ভাবনী উদ্যোগ এবং সেবা সহজিকরণসমূহ, ২০১৯-২০২০

সুরক্ষা সেবা বিভাগ

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

প্রকাশকাল : ১০ মে ২০২০

প্রধান পৃষ্ঠপোষক : **আসাদুজ্জামান খান, এমপি**
মাননীয় মন্ত্রী
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

প্রধান উপদেষ্টা : **মোঃ শহিদুজ্জামান**
সচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

উপদেষ্টা : **মোহাম্মদ আজহারুল হক**
অতিরিক্ত সচিব (নিরাপত্তা ও বহিরাগমন অনুবিভাগ)

সৈয়দ বেলাল হোসেন
অতিরিক্ত সচিব (কারা অনুবিভাগ)

সম্পাদনায় : **ড. তরুণ কান্তি শিকদার**
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ)

ডিজাইনার : **লিটন হালদার**

প্রকাশনা ও মুদ্রণে : **জলছবি প্রকাশনী**
ডিএস প্রিন্টিং এন্ড প্যাকেজিং
২৩৪/ডি, নিউ এলিফ্যান্ট রোড, ঢাকা-১২০৫
মোবাইল : ০১৮১৭০৭৮৭৯৬

বাণী

সেবা কার্যক্রম সহজিকরণের মাধ্যমে সরকারি সেবাসমূহ জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেওয়া বর্তমান সরকারের নির্বাচনী অঙ্গীকার। এজন্য প্রযুক্তি নির্ভর জ্ঞানভিত্তিক রাষ্ট্র ব্যবস্থা গড়ে তুলতে সরকার ঘোষণা করেছে রূপকল্প-২০২০। এ লক্ষ্যে জারি করেছে আইসিটি নীতিমালা-২০১৮, ডিজিটাল গভর্ন্যান্স আইন-২০২০ যার পরিপূর্ণ বাস্তবায়ন সরকারের প্রধানতম উদ্দেশ্য। ইনোভেশন ও সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণের মাধ্যমে কম সময় ও খরচে উন্নত ও গুণগত সরকারি সেবা প্রদান বর্তমান সরকারের অন্যতম সাফল্য।

সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের ন্যায় এবারও ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে আওতাধীন অধিদপ্তরসহ সুরক্ষা সেবা বিভাগের যে সমস্ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা সহজিকরণসমূহ বাস্তবায়ন করা হয়েছে তার সংকলন প্রকাশ করছে জেনে আমি আনন্দিত। এ সংকলন হতে সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা সহজিকরণসমূহ সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীসহ সবাই সম্যক ধারণা লাভ করবেন। আমি মনে করি এ সংকলন হতে অভিজ্ঞতা নিয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ আগামীতে আরো নিত্য নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করবেন, যা সকল শ্রেণির জনগণের মাঝে অধিকতর সেবা প্রদানে সহায়ক হবে।

আমি এই উদ্ভাবন সংকলন প্রকাশ কার্যক্রমের সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু।
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক।

আসাদুজ্জামান খান, এমপি
মন্ত্রী
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাণী

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সুরক্ষা সেবা বিভাগের উদ্যোগে উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ক দ্বিতীয় সংকলন প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে সরকারের বিভিন্ন সেক্টরে নানা ধরণের উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম সফলতার সাথে এগিয়ে যাচ্ছে। তারই ধারাবাহিকতায় সরকারি কর্মচারীরা এখন তাদের কাজের প্রক্রিয়া বা পদ্ধতি সহজিকরণের উপায় নির্ধারণের জন্য কাজ করে চলেছেন। ফলে সরকারি সেবাসমূহ জনগণের দোড়গোড়ায় পৌঁছে দেওয়া সহজতর হচ্ছে। সরকারি ব্যবস্থাপনায় এরুপ উদ্ভাবন সংস্কৃতির বিকাশ ঘটায় আমি সংশ্লিষ্ট সকলকে অভিনন্দন জানাই।

সুরক্ষা সেবা বিভাগের বেশ কিছু উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হয়েছে। এ কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে আমি আন্তরিকভাবে ধন্যবাদ জানাচ্ছি। তাদের সাফল্যের গল্পগুলো সহকর্মীদের সকলকে উদ্দীপ্ত করবে বলে বিশ্বাস করি। প্রকাশনা কাজের সাথে সম্পৃক্ত সকলকে ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি যে, সেবা সহজিকরণের মাধ্যমে প্রতিটি নাগরিকের সুরক্ষা নিশ্চিত করতে সক্ষম হবে। সুরক্ষা সেবায় প্রত্যাশিত সেবা বান্ধব পরিবেশ নিশ্চিত করার মধ্য দিয়ে অচিরেই আমরা সুখী সমৃদ্ধ সোনার বাংলা গড়ে তুলতে সক্ষম হবো।

মোঃ শহিদুজ্জামান
সচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ

শুভেচ্ছা বক্তব্য

যেকোন স্থান হতে স্বল্পমূল্যে, অধিকতর কম সময়ে ও মানসম্মত সেবা জনগণের দোড়গোড়ায় পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে সরকারি ব্যবস্থাপনায় দিন দিন উদ্ভাবনচর্চা ও সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম বেড়েই চলেছে। নির্বাচনী ইশতেহার-২০১৮, আইসিটি নীতিমালা-২০১৮, ডিজিটাল গভর্ন্যান্স আইন-২০২০, ডিজিটাল সার্ভিস রোডম্যাপ ২০২১ বাস্তবায়নের সাথে উদ্ভাবনচর্চা ও সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম ওতপ্রোতভাবে জড়িত।

সরকারি অফিসসমূহে ইতোমধ্যে অনেক উদ্ভাবনী ও সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে। তারই ধারাবাহিকতায় সুরক্ষা সেবা বিভাগেও উদ্ভাবনী ও সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। বিভিন্ন পর্যায়ে যে সব কর্মকর্তাগণ উদ্ভাবনী ধারনা নিয়ে কাজ করছেন বা উদ্ভাবনী পরীক্ষা নিরীক্ষা করছেন তাদের সকলকে ধন্যবাদ জানাই। আমাদের বিভাগ হতে উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণের সংকলনের দ্বিতীয় সংখ্যা বের করার মূল লক্ষ্য অন্যান্য সহকর্মীদের উদ্দীপ্ত করা।

এই উদ্ভাবনের সাথে সম্পৃক্ত সকলকে আমার আন্তরিক অভিনন্দন ও শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করছি।

ড. তরুণ কান্তি শিকদার
অতিরিক্ত সচিব
ও
চিফ ইনোভেশন অফিসার, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ভিশন : সুরক্ষিত নাগরিক।

মিশন : প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি, দুর্যোগ মোকাবেলা, মাদক নিয়ন্ত্রণ, সুষ্ঠু কারা ব্যবস্থাপনা এবং বিদেশ গমনাগমন আরো সহজ, টেকসই ও সময়োপযোগী করার মাধ্যমে নাগরিক সেবা ও নাগরিক মর্যাদা বৃদ্ধি করা।

সুরক্ষা সেবা বিভাগের উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ, ২০১৯-২০২০

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/বাস্তবায়িত
১	ICRC (International Committee of the Red Cross) কর্তৃক কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র প্রদানের আবেদন অনলাইনে গ্রহণ এবং ছাড়পত্র অনলাইনে প্রদান।	ICRC কর্তৃক কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র প্রদানের আবেদন অনলাইনে গ্রহণ, যথাযথ প্রক্রিয়া শেষে ছাড়পত্র অনলাইনে প্রদান। ICRC কর্তৃপক্ষকে সরাসরি সুরক্ষা সেবা বিভাগে আবেদন জমা দেয়ার জন্য আসার প্রয়োজন হবে না।	সেবা প্রত্যাশীকে সরাসরি সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে আসার প্রয়োজন হবে না এবং সেবা প্রত্যাশীর সময় বাঁচবে ও আর্থিক অপচয়ও রোধ হবে। সেবা প্রত্যাশী ট্রাকিং নম্বর ব্যবহার করে তার আবেদনের সর্বশেষ অবস্থাও জানতে পারবেন। ওয়েব পোর্টালে সকল কার্যক্রমের ধাপসমূহ সংরক্ষিত থাকবে এবং ভবিষ্যৎ কর্মকর্তা পুরাতন সকল কার্যক্রম অবলোকন করার সুযোগ পাবেন এবং একটি মাসে/বছরে সর্বমোট কতটি আবেদন গৃহীত হয়েছিল এবং প্রাপ্ত আবেদনের বিপরীতে কতটি কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র প্রদান করা হয়েছে, তার পরিসংখ্যান পাওয়া যাবে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০)
২	সিটিজেন চার্টারের ওয়েব সংস্করণ তৈরিকরণ।	ওয়েব ব্রাউজারে সরাসরি সিটিজেন চার্টার প্রকাশ করা হবে (পিডিএফ বা এমএস ওর্য়াড ফাইলের মাধ্যমে প্রকাশিত হবে না)। ওয়েব ব্রাউজারে নেভিগেট বা টাচ বা সার্চ করে সহজেই প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়া যাবে।	সিটিজেন চার্টারে সরকারি অফিসের সেবাসমূহের শিরোনাম, সেবা প্রদান পদ্ধতি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান, সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়সীমা এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগের তথ্য থাকে যা সাধারণত স্ব স্ব অফিসের ওযেবসাইটে পিডিএফ ফাইল আকারে আপলোড করা হয়। সাধারণ জনগণের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা থাকে না। আবার অনেকে দীর্ঘ পিডিএফ ফাইল ডাউনলোড বা ব্রাউজারে ওপেন করে পড়তে চায় না। সেবা প্রত্যাশি সরাসরি সংশ্লিস্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েব ব্রাউজারে নেভিগেট বা টাচ বা সার্চ করে তথ্য খুজে বের করতে পারবেন। এতে করে সেবা প্রত্যাশি সরাসরি সংশ্লিস্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্য দ্রুত পাবেন।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০)

৩	অনলাইনে প্রবাসী বাংলাদেশিদের নাগরিত্ব/প্রাক পরিচিতি যাচাই এর মাল্টি ইউজার সফটওয়্যার।	অনলাইন সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রবাসী বাংলাদেশিদের নাগরিত্ব/প্রাক পরিচিতি যাচাইয়ের প্রয়োজনীয় তথ্য গ্রহণ করে সংশ্লিষ্ট সকল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনলাইনে প্রক্রিয়াকরণ শেষে অনলাইনেই সেবা প্রত্যাশিকে প্রতিবেদন প্রদান।	প্রবাসী বাংলাদেশিদের স্বদেশ প্রত্যাবাসন এর নিমিত্ত দূতাবাস সমূহ কর্তৃক ট্রাভেল পারমিট ইস্যুর জন্য নাগরিকত্ব /প্রাক পরিচিতি যাচাই প্রতিবেদন প্রয়োজন হয়ে থাকে। মিশনসমূহ সফটওয়ারের মাধ্যমে আবেদন এন্ট্রি করে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে অনলাইনে সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করবে। সুরক্ষা সেবা বিভাগ অনলাইনে এন আই ডি/ জন্ম সনদ যাচাই করবে এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে এস বি এর নিকটে অনলাইনে প্রেরণ করবে। এস বি ও প্রয়োজনীয় তদন্ত কার্যক্রম সমাপনান্তে অনলাইনে রিপোর্ট দাখিল করে সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করবে এবং মিশন সমূহ অনলাইনেই সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং পররষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় প্রতিবেদন পেয়ে যাবে।	চলমান (২০১৯-২০)

সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেরা উদ্ভাবনী উদ্যোগ, ২০১৯-২০২০

উদ্ভাবনের শিরোনাম:

ICRC (International Committee of the Red Cross) কর্তৃক কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র প্রদানের আবেদন অনলাইনে গ্রহণ এবং ছাড়পত্র অনলাইনে প্রদান।

পটভূমি:

ICRC (International Committee of the Red Cross) কর্তৃক কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র গ্রহণ করার জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে হার্ড কপির মাধ্যমে আবেদন করতে হয়। আবেদন প্রাপ্তির পর SB (Special Branch) ও NSI (National Security Intelligence) হতে ক্লিয়ারেন্স প্রতিবেদন প্রাপ্তির স্বাপেক্ষে ICRC (International Committee of the Red Cross) কর্তৃপক্ষকে কারাগার পরিদর্শনের নিমিত্ত ছাড়পত্র সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদান করা হয়।

a2i এর ইনোভেশন ও সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম এবং সাধারণ নাগরিকের সার্বিক সুবিধা ও স্বচ্ছতার বিষয়টি বিবেচনাপূর্বক বর্ণিত উদ্ভাবনের অনুপ্রেরণা পাওয়া যায়। বর্ণিত উদ্ভাবনটি বাস্তবায়নের জন্য বিশ্লেষণ বা এনালাইসিসের জন্য উদ্ভাবন আইডিয়া প্রদানকারী, ইনোভেশন টিম এবং আইডিয়াটি বাস্তবায়নে সুরক্ষা সেবা বিভাগের আইসিটি সেল ও a2i হতে কারিগরি সহায়তা নেয়া হয়েছে। টেকসই করার জন্য বর্ণিত উদ্ভাবনটি বিদ্যমান ই-নথি সিস্টেমের সাথে সংযুক্ত করা হয়েছে, যাতে করে সেবা প্রত্যাশির আবেদন সরাসরি সুরক্ষা সেবা বিভাগের ই-নথি সিস্টেমের ফ্রন্ট ডেস্কে গৃহীত হয়।

উদ্যোগের কল্যাণ:

এই উদ্যোগের ফলে সেবা প্রত্যাশি যে কোন স্থান হতে অনলাইনে আবেদন করতে পারবেন। আবেদন দখিলের পর আবেদন সরাসরি সুরক্ষা সেবা বিভাগের ই-নথি সিস্টেমের ফ্রন্ট ডেস্কে গৃহীত হবে। ফ্রন্ট ডেস্ক হতে সরাসরি আবেদন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ই-নথি আইডিতে প্রেরণ করা হচ্ছে। ফলে সেবা প্রদান প্রচলিত পদ্ধতির চাইতে দ্রুত সময়ে করা সম্ভব হচ্ছে।

উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম:

সদস্যদের নাম	ঠিকানা
ড. তরুণ কান্তি শিকদার, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ)	সুরক্ষা সেবা বিভাগ স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
জনাব মল্লিক সাঈদ মাহবুব, যুগ্মসচিব (অগ্নি অনুবিভাগ)	
জনাব মোঃ আবদুল কাদির, উপসচিব (প্রশাসন-১ শাখা)	
জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, উপসচিব (কারা- ১ শাখা)	
জনাব মোঃ আইয়ুব হোসেন, প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল	
জনাব নিপু হালদার, সহকারী প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল	

সুরক্ষা সেবা বিভাগের অনুসৃত উত্তম চর্চাসমূহের বিবরণ

সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী গত ১৯.০১.২০১৭ তারিখ থেকে সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের আওতায় একটি স্বতন্ত্র বিভাগ হিসেবে কার্যক্রম শুরু করে। শুরু থেকেই এ বিভাগে জনসাধারণের সেবামূলক কার্যক্রমের উপর অধিক গুরুত্ব আরোপ করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক চালুকৃত বিভিন্ন সংস্কার কর্মসূচি যেমন: শুদ্ধাচার চর্চা, তথ্য অধিকার আইন অনুসরণ, উদ্ভাবনী চর্চা, সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি নিয়মিত অনুশীলন করা হচ্ছে।

(১) মাদকের ভয়াবহতা ও কোভিড-১৯ সম্পর্কিত সচেতনামূলক প্রচারণার জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগে ২টি এলইডি কিওস্ক ডিসপ্লে ডিভাইস ও ১টি সাইন এজ ডিসপ্লে স্থাপন করা হয়েছে।

(২) বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় ও পুনর্বাসন কেন্দ্রগুলোর জন্য সরকারি অনুদান সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০১৯ প্রকাশ করা হয়েছে।

(৩) মাদকদ্রব্যের নিয়ন্ত্রণ, সরবরাহ ও চাহিদা হ্রাস, অপব্যবহার ও চোরাচালান প্রতিরোধ এবং মাদকাসক্তদের চিকিৎসা ও পুনর্বাসনকল্পে বিধান প্রণয়নের জন্য প্রণীত আইন (২০১৮ সনের ৬৩ নং আইন) প্রকাশিত হয়েছে।

(৪) সরকারি চাকরিতে প্রবেশের ক্ষেত্রে মাদক সনাক্তকরণ সংক্রান্ত 'ডোপ টেস্ট' করার বিষয়ে সরকারের নীতিগত অনুমোদন গ্রহণ করা হয়েছে।

(৫) মাদকের ভয়াবহতা হ্রাসকল্পে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য গত ১৯.১১.২০১৭, ২৮.০১.২০১৮ ও ১৩.০৩.২০১৮ তারিখে যথাক্রমে স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, তথ্য মন্ত্রণালয় এবং মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে সুরক্ষা সেবা বিভাগের উদ্যোগে সকল অংশীজনের সমন্বয়ে আন্তঃমন্ত্রণালয় সভা করা হয়েছে।

(৬) সফলভাবে মাদকবিরোধী অভিযান পরিচালনার লক্ষ্যে সুরক্ষা সেবা বিভাগ কর্তৃক একটি এ্যাকশন প্ল্যান প্রণয়নপূর্বক এর উপর গত ২৯.৭.২০১৮ তারিখে সকল অংশীজনের সমন্বয়ে দিনব্যাপী ওয়ার্কশপ আয়োজন করা হয়েছে।

(৭) মাদকবিরোধী সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ২৬.৬.২০১৮ হতে ২১.৭.২০১৮ পর্যন্ত সময়কালে ৪টি এ্যান্টি ড্রাগ ক্যারাভ্যান এর মাধ্যমে ঢাকা মহানগরীতে প্রচারাভিযান পরিচালনা করা হয়েছে।

(৮) মাদকবিরোধী সচেতনতামূলক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে ইসলামি ফাউন্ডেশনের সহায়তায় মসজিদে মসজিদে খুতবার পূর্বে বয়ান উপস্থাপন করা হচ্ছে। বিভাগীয় কমিশনারগণের দ্বি-মাসিক সম্মেলনে এ কার্যক্রমের প্রভাব নিয়মিত ফলোআপ করা হচ্ছে।

(৯) সারা দেশের বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ৪০,০০০ হাজার মাদকবিরোধী ফেস্টুন বিতরণ করা হয়েছে।

(১০) মাদকবিরোধী কার্যক্রমের বিষয়ে পাক্ষিক ভিত্তিতে সুরক্ষা সেবা বিভাগে ফলোআপ করা হচ্ছে।

(১১) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক কোভিড-১৯ রোগী পরিবহনে বিশেষ অ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস চালু করা হয়েছে।

(১২) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের কর্মীবৃন্দ জঙ্গিবিরোধী কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশ নিচ্ছেন। তাদের এই বিশেষ কার্যক্রমকে আরো ফলপ্রসূ করার লক্ষ্যে ইতোমধ্যে অধিদপ্তরের ১৫০ জন কর্মীকে র‍্যাব ফোর্সেস ট্রেনিং স্কুলে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(১৩) বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সম্ভাব্য অগ্নি ঝুঁকি মোকাবেলার লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিসের আওতায় ৬ মাস ব্যাপী ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স চালু করা হয়েছে।

(১৪) ফায়ার সার্ভিস ওয়ার্কিং ফোর্স যেমন: ফায়ারম্যান, ডুবুরি ও নার্সিং এ্যাটেনডেন্ট পদে নিয়োগের বয়সসীমা হ্রাস করে ১৮ থেকে ২০ বছর এবং স্টাফ অফিসার/স্টেশন অফিসার ও জুনিয়র প্রশিক্ষক পদে নিয়োগের বয়সসীমা হ্রাস করে ১৮ থেকে ২৭ বছর করা হয়েছে।

(১৫) সিএনজি/এলপিজি সিলিন্ডার, অফিস ও বাসাবাড়ির গ্যাসলাইন এবং ফিলিং স্টেশনের সম্ভাব্য দূর্ঘটনা এড়ানোর লক্ষ্যে গত ০৮ আগস্ট ২০১৮ তারিখে সুরক্ষা সেবা বিভাগের উদ্যোগে জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগে সকল অংশীজনের সমন্বয়ে প্রস্তুতিমূলক সভা করা হয়েছে।

(১৬) বিদ্যমান কারা আইন সংস্কার করে Prisons and Correctional Services Act, ২০১৭ নামে নতুন আইন প্রণয়নের লক্ষ্যে লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ এবং সুরক্ষা সেবা বিভাগ যৌথভাবে কাজ করছে। ইতোমধ্যে নতুন আইনের ১০টি অধ্যায়ের মধ্যে ৭টি অধ্যায়ের ১২০টি ধারার পর্যালোচনা সম্পন্ন হয়েছে।

(১৭) ধারণ ক্ষমতার তুলনায় কারাবন্দিদের সংখ্যা দ্বিগুণেরও অধিক হওয়ায় নতুন কারাগার নির্মিত হলে সেটাকে কারাগার-১ এবং ঐ স্থানের পুরাতন কারাগারকে কারাগার-২ হিসেবে ব্যবহারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

(১৮) কারাবন্দিদেরকে নিদিষ্ট সময় অন্তর তাদের পরিবারবর্গের সাথে ফোনে কথা বলার সুযোগ প্রদানের লক্ষ্যে পরীক্ষামূলকভাবে গত ২৮.০৩.২০১৮ তারিখে টাঙ্গাইল জেলা কারাগারে 'প্রিজন লিংক' নামে ১টি বিশেষ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

(১৯) কারাবন্দিগণ কর্তৃক উৎপাদিত পণ্যের লভ্যাংশের ৫০% সংশ্লিষ্ট কারাবন্দির মুক্তির সময় তাকে প্রদানের জন্য কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

(২০) বাংলাদেশি পাসপোর্টের মর্যাদা বৃদ্ধির লক্ষ্যে উন্নত প্রযুক্তি সম্পন্ন ই-পাসপোর্ট প্রবর্তনের লক্ষ্যে গত ১৯.০৭.২০১৮ তারিখে জার্মান ভিত্তিক ০১টি প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি স্বাক্ষর করা হয় এবং ২২.০১.২০২০ তারিখে বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রে বাংলাদেশে ই-পাসপোর্ট এবং স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনার শুভ উদ্বোধন করেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা, এমপি।

(২১) প্রবাসী বাংলাদেশিদের নিকট কূটনৈতিক ব্যাগের পরিবর্তে কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে কম সময়ে পাসপোর্ট প্রেরণ করার অনুমতি প্রদান করা হয়েছে। এ ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রবাসী বাংলাদেশিগণ বিশেষভাবে উপকৃত হচ্ছেন।

(২২) সরকারি কর্মচারী এবং তাদের পরিবার পরিজনদেরকে সহজে পাসপোর্ট সেবা প্রদানের লক্ষ্যে গত ০৬ এপ্রিল ২০১৭ তারিখে বাংলাদেশ সচিবালয়ে ০১টি পাসপোর্ট বুথ চালু করা হয়েছে।

(২৩) পাসপোর্ট সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে বিদেশে অবস্থিত ১৫টি বাংলাদেশ মিশনে পাসপোর্ট ও ভিসা উইং চালু করা হয়েছে।

(২৪) বাংলাদেশে আশ্রয় গ্রহণকারী রোহিঙ্গাদের বাংলাদেশি পাসপোর্ট প্রদান না করার জন্য ১৪,৪২,৭২৪ জন রোহিঙ্গার বায়োমেট্রিক নিবন্ধন কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়েছে।

(২৫) সমসাময়িক বিষয়াবলির উপর নিয়মিত সোশ্যাল মিডিয়া সংলাপের আয়োজন করা হচ্ছে।

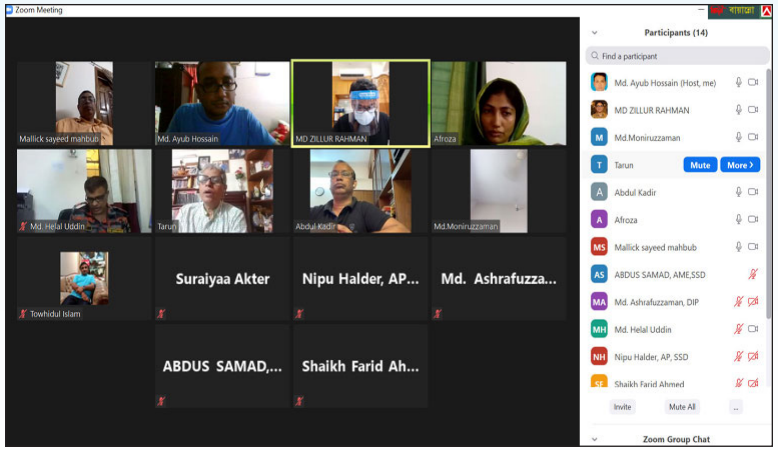
(২৬) পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা, বিদ্যুৎ ও পানি সাশ্রয়, কৃচ্ছতা সাধন ইত্যাদি বিষয়ে সোশ্যাল মিডিয়া সংলাপে মত বিনিময় করা হয়ে থাকে।

সুরক্ষা সেবা বিভাগের ফটোগ্যালারি

২৬ ডিসেম্বর ২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত ইনোভেশন টিমের ৩য় সভা

২৬ ডিসেম্বর ২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত ইনোভেশন টিমের ৩য় সভা

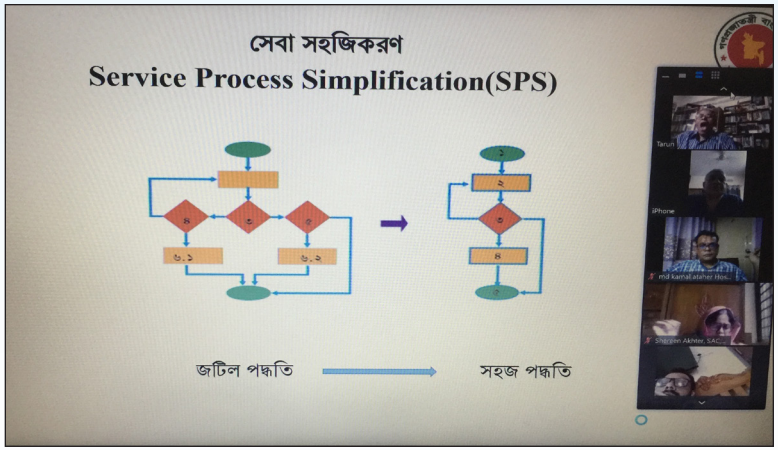
২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত ইনোভেশন টিমের ৪র্থ সভা



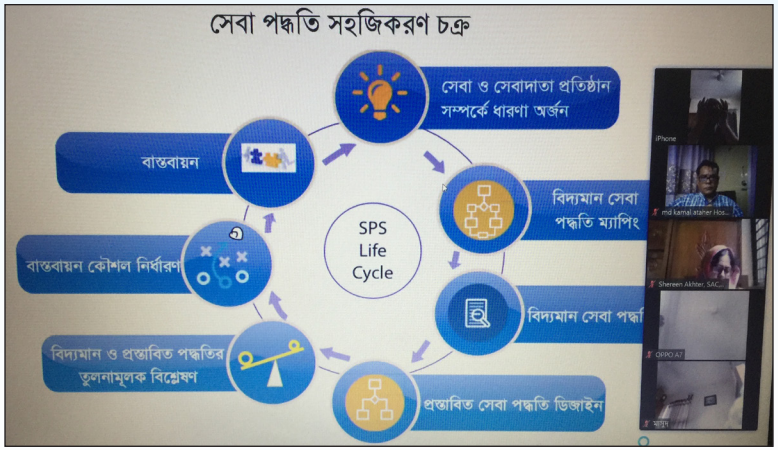
Zoom Online Platform এ ৩০ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত ইনোভেশন টিমের ৫ম সভা

১৫ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ে এক দিনের কর্মশালা

১৫ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ে এক দিনের কর্মশালা



১৫ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ে এক দিনের কর্মশালা



১৫ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ে এক দিনের কর্মশালা

শিক্ষা সফরে অংশগ্রহণের কিছু ছবি

সুরক্ষা সেবা বিভাগের বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০১৯-২০২০ এর আওতায় সুরক্ষা সেবা বিভাগের চিফ ইনোভেশন অফিসার ড. তরুণ কান্তি শিকদার, অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের নেতৃত্বে সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও এর আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের ইনোভেশন টিমের সদস্যবৃন্দ ০৯ জুলাই ২০১৯ হতে ১৪ জুলাই ২০১৯ তারিখ পর্যন্ত ইন্দোনেশিয়ায় "Public Service Innovation" শীর্ষক শিক্ষা সফরে অংশগ্রহণ করেন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

Director General of Corrections, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

National Narcotics Board of the Republic of Indonesia পরিদর্শন।

National Narcotics Board of the Republic of Indonesia পরিদর্শন।

National Narcotics Board of the Republic of Indonesia অফিসে সাথে মতবিনিময় সভা।

National Narcotics Board of the Republic of Indonesia এর সাইবার হামলা (Backdoor Cyber Attack) মনিটরিং সিস্টেম পরিদর্শন।

Director General of Immigration, Jakarta মহোদয়ের সাথে মতবিনিময়।

Director General of Immigration, Jakarta মহোদয়ের অফিস পরিদর্শন।

ইন্দোনেশিয়ায় বাংলাদেশ মান্যবর Ambassador-এর সাথে সৌজন্য সাক্ষাত।

ইন্দোনেশিয়ায় বাংলাদেশ মান্যবর Ambassador-এর সাথে সৌজন্য সাক্ষাত।

সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

সেবার নাম: চাকরি স্থায়ীকরণ

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১. সচিব মহোদয়ের দপ্তরে আবেদন দাখিল। ২. সচিব মহোদয়ের দপ্তর হতে প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগে প্রেরণ। ৩. প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ হতে প্রশাসন-১ শাখায় প্রেরণ। ৪. প্রশাসন-১ শাখা হতে নথিতে উপস্থাপন। ৫. প্রশাসন-১ শাখা হতে নথি প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগে প্রেরণ। ৬. প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ হতে নথি সচিব মহোদয়ের দপ্তরে প্রেরণ। ৭. সচিব মহোদয়ের দপ্তর হতে নথি প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগে প্রেরণ। ৮. প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ হতে নথি প্রশাসন-১ শাখায় প্রেরণ। ৯. স্থায়ীকরণের আদেশ জারি।	১. বছরের শুরুতেই প্রশাসন-১ শাখা কর্তৃক কোন কর্মচারীর চাকরি কত তারিখে দুই বছর পূর্ণ হচ্ছে (পদোন্নতির ক্ষেত্রে এক বছর) তার তালিকা প্রস্তুতকরণ। ২. প্রস্তুতকৃত তালিকা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখে স্থায়ীকরণের বিষয়টি (প্রয়োজনীয় সংখ্যক এসিআর থাকলে) স্বয়ংক্রিয়ভাবে নথিতে উপস্থাপন। ৩. নথি অনুমোদন। ৪. স্থায়ীকরণের আদেশ জারি।

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১. আবেদন ২. চাকরিতে যোগদানপত্রের কপি ৩. এসিআর	১. এসিআর

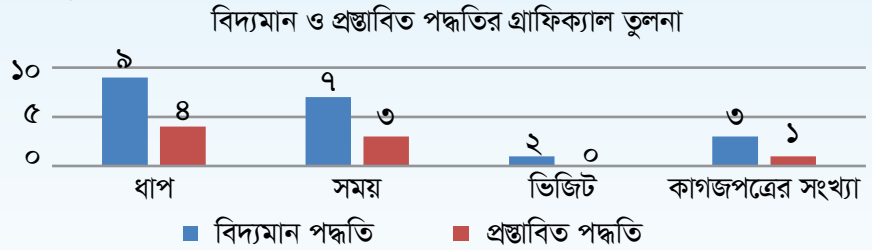
নিষ্পত্তির সময়:

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
০৭ কার্যদিবস	০১-০৩ কার্যদিবস

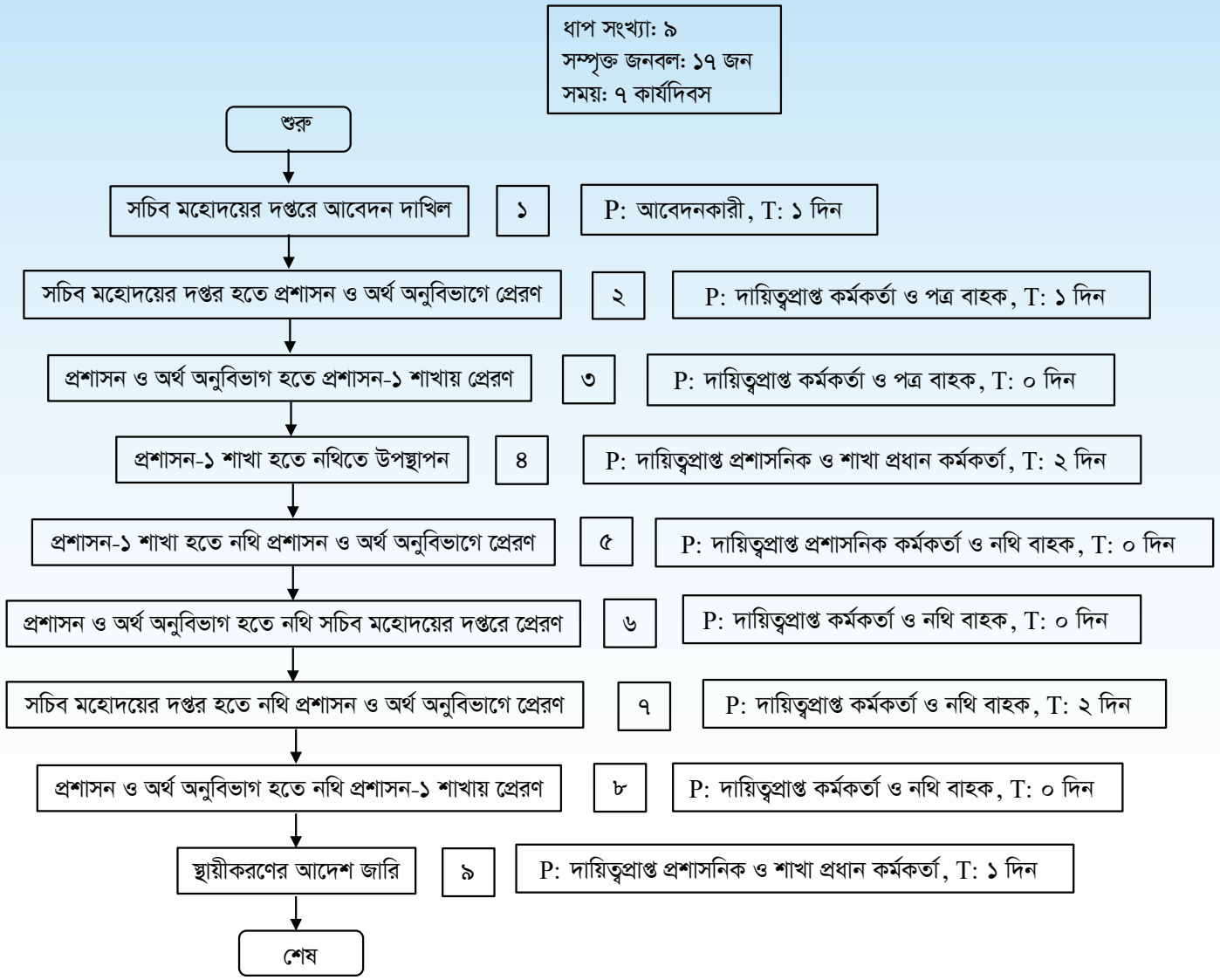
TCV (Time, Cost, Visit) বিশ্লেষণ:

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	৭ কার্যদিবস	৩ কার্যদিবস
খরচ (নাগরিক + দাপ্তরিক)	(০) শূন্য	(০) শূন্য
ভিজিট	২ কার্যদিবস	০ কার্যদিবস
ধাপ	৯ টি	৪ টি
জনবল + কমিটি	-	-
সেবা প্রাপ্তির স্থান	প্রশাসন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ	প্রশাসন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ ও www.ssd.gov.bd
দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা	৩ টি	১ টি

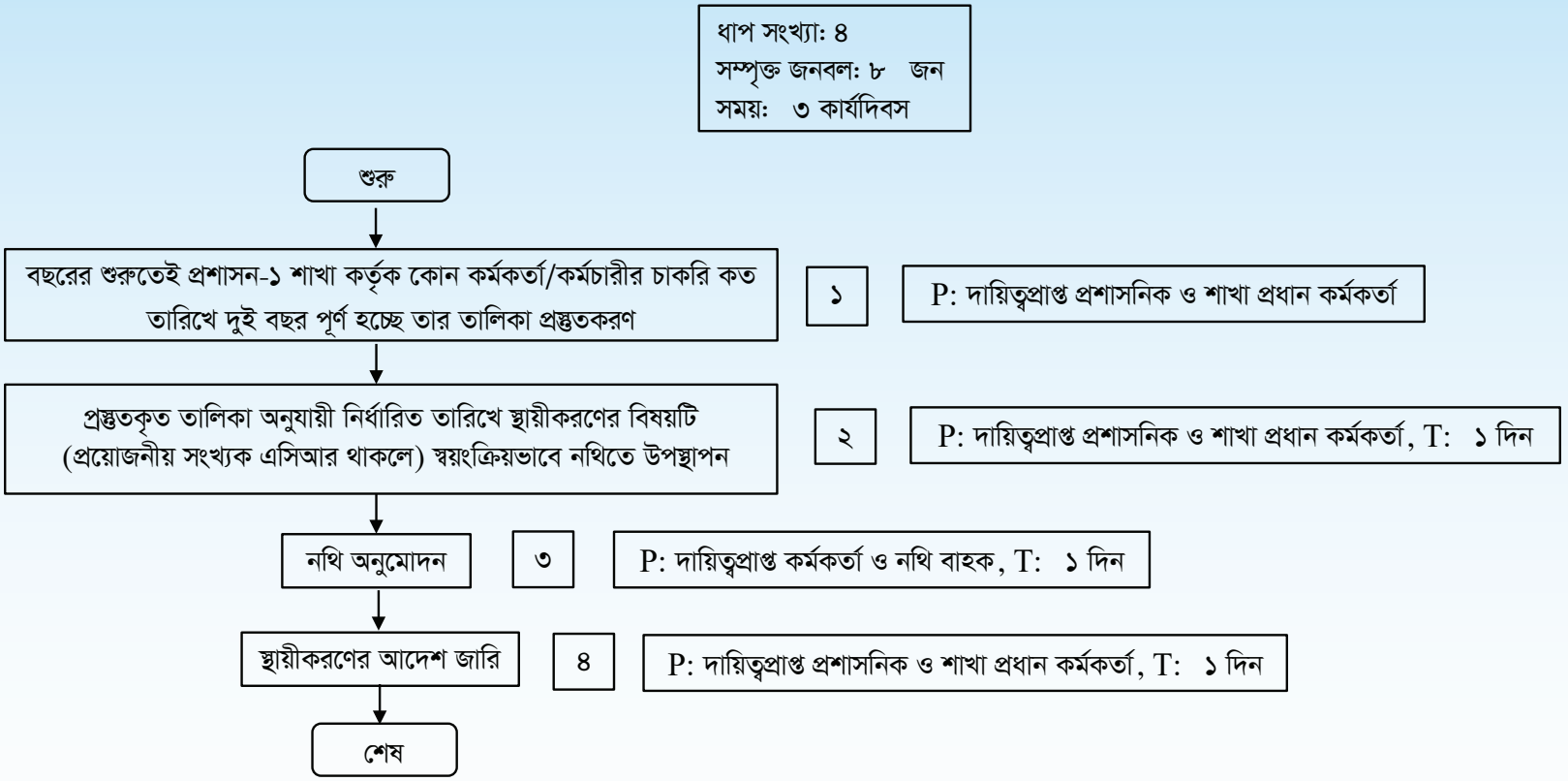
বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:



বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ভিশন : মাদকাসক্তি মুক্ত বাংলাদেশ গড়া।

মিশন : দেশে মাদকদ্রব্যের অপব্যবহার ও অবৈধ পাচাররোধে এনফোর্সমেন্ট ও আইনী কার্যক্রম জোরদার, মাদকবিরোধী গণসচেতনতা সৃষ্টি এবং মাদকাসক্তদের চিকিৎসা ও পুনর্বাসন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে পর্যায়ক্রমে দেশে মাদকের অপব্যবহার কমিয়ে আনা।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ, ২০১৯-২০২০

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
১	DNC Hotline	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদেয় সেবাসমূহ সম্পর্কে পরামর্শ/অভিযোগ/মতামত প্রদানে হটলাইন চালু করা।	তৃণমূল পর্যায়ের জনগণের মাধ্যমে সরাসরি ও তাৎক্ষণিক গোপন সংবাদ পাওয়া যাচ্ছে এবং সে আলোকে তাৎক্ষণিক মাদকবিরোধী অভিযান পরিচালনা করা হবে। এছাড়া হটলাইনের মাধ্যমে মাদকাসক্ত সম্পর্কিত তথ্য, লাইসেন্স ও পারমিট সংক্রান্ত কার্যক্রম এবং মাদকবিরোধী গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম সম্পর্কে প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
২	ভ্রাম্যমাণ ডিজিটাল ভ্যান	মাদকবিরোধী প্রচারণার জন্য সচেতনতা সৃষ্টিতে ভ্রাম্যমাণ ডিজিটাল ভ্যান পর্যায়ক্রমে সারা বাংলাদেশে কার্যক্রম পরিচালনা করবে।	ভ্রাম্যমাণ ডিজিটাল ভ্যান এ মাদকবিরোধী প্রচরণামূলক কার্যক্রমের মাধ্যমে সকল শ্রেণি পেশার মানুষের মধ্যে মাদকের কুফল সম্পর্কিত সচেতনতা বৃদ্ধি পাবে এবং এর ফলে মাদক অপরাধ হ্রাসসহ সামাজিক সচেতনতা ও নিরাপত্তাসহ মর্যাদা বৃদ্ধি পাবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৩	"থেরাপিউটিক কমিউনিটি" ভিত্তিক চিকিৎসা সেবা প্রদান।	সরকারি ও বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র হতে চিকিৎসা প্রাপ্ত মাদকাসক্ত রোগীদের চিকিৎসা ও পুর্নবাসনের জন্য "থেরাপিউটিক কমিউনিটি" ভিত্তিক চিকিৎসা সেবা প্রদান।	"থেরাপিউটিক কমিউনিটি" ভিত্তিক চিকিৎসা সেবা প্রদানের মাধ্যমে মাদকাসক্তদের চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে জনগণের সামাজিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৪	রিকভারি এডিক্ট মোবাইল অ্যাপস তৈরি।	মাদকাসক্ত রোগীদের রিকভারি অর্জন ও তা বজায় রাখতে রিল্যাপস প্রতিরোধ এবং ফলোআপের জন্য স্মার্টফোন ব্যবহারযোগ্য রিকভারি এডিক্ট মোবাইল অ্যাপস তৈরি ও বাস্তবায়ন।	মাদকাসক্তদের মানসম্মত চিকিৎসা প্রদানের মাধ্যমে তাদের স্বাভাবিক সামাজিক জীবনে ফিরে আসার পর পরবর্তীতে যেন আবার মাদকের করাল গ্রাসে জড়িয়ে যেতে না পারে সে বিষয়ে ফলোআপের মাধ্যমে রিকভারি এডিক্ট মোবাইল অ্যাপস কার্যকর ভূমিকা রাখবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
৫	অনলাইনে এসিআর দাখিল সংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষণ।	অধিদপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের এসিআর দাখিল সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে একটি লিংকের মাধ্যমে সংরক্ষণ করা হবে। যেখান থেকে সহজেই এসিআর দাখিল সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য পাওয়া যাবে।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের এসিআর ব্যবস্থাপনায় শৃঙ্খলা ফিরবে এবং সহজেই এসিআর দাখিল সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য পাওয়া যাবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৬	Digital anti Narcotics campaign.	ফেসবুক/ইউটিউবের মাধ্যমে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর কতৃক নির্মিত মাদকবিরোধী নাটক-নাটিকা, প্রমাণ্যচিত্র, ফিলার ইত্যাদি প্রচার করা। এছাড়া এলইডি ও কিওস্ক এর মাধ্যমেও উক্ত নাটক-নাটিকা, প্রামাণ্যচিত্র ও ফিলার প্রচারের ব্যবস্থা করা।	কম সময়ে স্বল্প খরচে বিপুল সংখ্যক মানুষকে মাদকের ক্ষতিকর প্রভাব সর্ম্পকে সচেতন করা সম্ভব। যেকোন ব্যক্তি মতামত, অভিজ্ঞতা ও পরামর্শ প্রদান করতে পারবে যা অধিদপ্তরের কার্যক্রমকে ত্বরান্বিত করবে। এর ফলে অধিদপ্তরের কার্যক্রম বৃদ্ধি পাবে এবং জনগণের মতামত অধিদপ্তরের কার্যক্রমে প্রতিফলিত হবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৭	Dangerous Drugs Management system.	মাঠ পর্যায়ে প্যাথেডিন/মরফিন ব্যবহারের সঠিকতা নিরুপনে একটি সফটওয়্যার তৈরি করা হবে। যেখানে প্রতিটি লাইসেন্সি তার তথ্যাবলি সাপ্তাহিক ভিত্তিতে ইনপুট দিবেন। ফলে প্রধান কার্যালয় সহজেই তাদের হালনাগাদ তথ্য পাবে।	ডিডি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে গতিশীলতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পাবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৮	Participatory Anti Narcotics awareness campaign in School	শ্রেণি কক্ষে মাদকের ক্ষতিকর দিক তুলে ধরে একটি সংক্ষিপ্ত ভিডিও/ডিজিটাল তথ্য (মানব দেহে মাদকের ক্ষতিকর প্রভাব সম্বলিত) দেখানো হবে। ক্লাসের ছাত্র-ছাত্রীরা দু'টি গ্রুপে বিভক্ত হবে। এক গ্রুপ আর এক গ্রুপকে ৫ থেকে ১০টি প্রশ্ন করবে। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের একজন অফিসার/স্কুলের মাদকবিরোধী কমিটি বা কমিটির সদস্য Moderate করবে। পুরো ক্লাসটি Facebook live এর মাধ্যমে সরাসরি সম্প্রচার করা হবে। একটা Facebook পেজ থাকবে যেখানে ছাত্র-ছাত্রীরা ইভেন্টের ছবি ভিডিও Up-load করবে। মাদকবিরোধী Facebook গ্রুপ করে মাদবিরোধী অনুভূতি প্রকাশ করবে।	ছাত্র-ছাত্রীরা নিজেরা মাদকবিরোধী কর্মকাণ্ডে সরাসরি Involve হবে। নিজেরা সচেতন হবে। অন্যদের সচেতন করবে। মাদকের ক্ষতিকর প্রভাব সম্পর্কে আনন্দ মুখর পদ্ধতিতে জানবে। মাদক সম্পর্কে কি করণীয় সে বিষয়ে আগ্রহী হবে/ভাববে। মাদকমুক্ত একটি তরুণ সমাজ গড়ে উঠবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
৯	DNC officials overall performace, evaluation and monitoring system	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরে কর্মরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীর সার্বিক দক্ষতা মূল্যায়ন এবং তাদের দ্বারা সম্পাদিত কার্যক্রম মনিটরিং এর জন্য সীমিত জনবল দ্বারা অপারেশনাল কার্যক্রম পরিচালনায় সক্ষমতা, প্রশাসনিক কার্যক্রমে দক্ষতা, গণসচেতনতা মূলক কার্যক্রমে পারদর্শিতা এবং স্টেক হোল্ডারদের সাথে নিবিড় সম্পর্ক স্থাপন পূর্বক মাদকাসক্তদের মূলস্রোতে ফিরিয়ে আনাসহ ভবিষ্যৎ প্রজন্মকে মাদক হতে দূরে রাখার কর্মকৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিবেচনা করা। এটি অধিদপ্তরের সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীর মাসিক ও বাৎসরিক ভিত্তিতে মূল্যায়ন ও পুরস্কৃত করার প্রক্রিয়া।	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরে কর্মরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীর সার্বিক দক্ষতা মূল্যায়ন এবং তাদের দ্বারা সম্পাদিত কার্যক্রম মনিটরিং পূর্বক অধিদপ্তরের গতিশীলতা ও উন্নত ও মাদকাসক্তি মুক্ত বাংলাদেশ বিনির্মাণে চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা করা সম্ভব হবে।।	চলমান (২০১৯-২০২০)
১০	এডিকশন প্রফেশনালদের মধ্যে ইকো প্রশিক্ষণ প্রদান।	সরকারি ও বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রে চিকিৎসায় নিয়োজিত এডিকশনারি প্রফেশনালদের মধ্যে ইকো প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ।	মাদকাসক্ত রোগীদের চিকিৎসার মান উন্নত হবে এবং মাদকাসক্ত ব্যক্তিরা যাতে সুস্থ হয়ে স্বাভাবিক জীবনে ফিরে আসে তার ব্যবস্থা হবে। এডিকশন প্রফেশনালদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে তাদের দক্ষতার উন্নতি সাধন করা হচ্ছে যা সামগ্রিকভাবে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে অবদান রাখছে।	চলমান (২০১৭-১৮)
১১	ডিএনসি লাইভ অপারেশনস মনিটরিং।	মাঠ পর্যায়ে/জেলাপর্যায়ে যে কোন অভিযানের সময় একটা Weblink/Andorid App এর মাধ্যমে User friendly Form এ Operations সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করলে প্রধান র্কাযালয়ে Google Map এর API ব্যবহার করে Map এ Operations এর ধরণ অনুযায়ী নিদিষ্টি স্থান সমূহে বিভিন্ন রং এ বিলিংক করবে এবং এ সংক্রান্ত রিপোর্ট তৎক্ষণাৎ প্রিন্ট করা যাবে।	সমগ্র দেশে জেলা পর্যায়ে কর্মকতা ও কর্মচারীর তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে আগ্রহ বাড়বে এবং Dash Board এর মাধ্যমে সরাসরি সমগ্র দেশের জেলা পর্যায়ের কার্যক্রম সরাসরি পর্যবেক্ষণ করা সহজ হবে। অভিযানের মত গুরুত্বপূর্ণ বিষয় সরাসরি প্রধান কার্যালয় থেকে মনিটরিং করা সহজ হবে।	চলমান (২০১৮-১৯)

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের সেরা উদ্ভাবনী উদ্যোগ

উদ্ভাবনের শিরোনাম:

DNC Hotline

পটভূমি:

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদেয় সেবাসমূহ সম্পর্কে সাধারণ মানুষের মধ্যে আগ্রহ থাকলেও কিভাবে সে সেবা পাওয়া যায় তা অবগত না থাকায় সেবাপ্রাপ্তিতে বাধাগ্রস্থ হতে হতো। মাদক অপরাধ সম্পর্কে কোন পরামর্শ/অভিযোগ/মতামত প্রদানে সরাসরি কোন ব্যবস্থা না থাকায় তথ্যের অবাধ প্রবাহ নিশ্চিত করা যেত না। জনগণের দোর গোড়ায় সেবা নিশ্চিতকল্পে ডিএনসিতে হটলাইন(+৮৮০ ১৯০৮-৮৮৮ ৮৮৮) চালু করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

উদ্যোগের কল্যাণ:

এই উদ্যোগের ফলে দেশ-বিদেশের যে কোন স্থান হতে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদেয় সেবা সম্পর্কে অবগত হওয়ার সুযোগ থাকবে। মাদকাসক্ত ব্যক্তির চিকিৎসা গ্রহণে সরকারি-বেসরকারি নিরাময় কেন্দ্রের তথ্য সরাসরি পাওয়া যাবে। মাদক অপরাধ দমনে যে কোন তথ্য সরাসরি সেবা প্রদানকারীর নিকট উপস্থাপনের সুযোগ থাকায় সেবার মান অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে।

উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম:

ক্রম.	সদস্যের নাম ও পদবি	ঠিকানা
১	জনাব মো: আজিজুল ইসলাম, পরিচালক (প্রশাসন) ও ইনোভেশন অফিসার	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, ঢাকা
২	জনাব মো: মোস্তাক মামুন খান, সিস্টেম এনালিস্ট (ভারপ্রাপ্ত)	
৩	জনাব মো: রবিউল ইসলাম, উপপরিচালক (নিরোধ শিক্ষা)	
৪	জনাব মোহাম্মদ মামুন, উপপরিচালক (প্রশাসন)	
৫	জনাব মো: বজলুর রহমান, সহকারী পরিচালক (অপারেশন্স)	
৬	জনাব মোহা: জিললুর রহমান, সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)	
৭	জনাব উর্মি দে, সহকারী পরিচালক(চিকিৎসা ও পূর্নবাসন)	

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের অনুসৃত উত্তম চর্চাসমূহের বিবরণ

(১) এলইডি কিওস্ক ডিসপ্লে

মাদকবিরোধী প্রচারের সর্বাধুনিক প্রযুক্তি হিসেবে এলইডি কিওস্ক ডিসপ্লে ডিভাইস নতুনভাবে সংযোজিত হয়েছে।

(২) ডিজিটাল ভ্যান

মাদকবিরোধী প্রচারের ক্ষেত্রে নতুন সংযোজন হচ্ছে ডিজিটাল ভ্যান। এসব ভ্যান দিয়ে ঢাকা শহরে ১৫ দিনব্যাপী প্রচার কার্যক্রম চালানো হয়।

(৩) মাদকবিরোধী ফুটবল ম্যাচ

'মাদকের বিরুদ্ধে ফুটবল' স্লোগানকে সামনে রেখে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর বিভিন্ন জেলায় মাদকবিরোধী ফুটবল টুর্নামেন্টের আয়োজন করে যা জনসাধারণের মাঝে মাদকের ক্ষতিকর দিক সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টিতে একটি কার্যকর ইভেন্ট হিসেবে কাজ করেছে।

(৪) ফেস্টুন

'মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর মাদকের ভয়াবহতা রোধে নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। এরই অংশ হিসেবে সকল শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে 'মানবদেহে মাদকের ক্ষতিকর প্রভাব' তুলে ধরে ৪০,০০০ (চল্লিশ হাজার) ফেস্টুন বিতরণ করা হয়েছে। মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী এ তাৎপর্যবহ ফেস্টুনের শুভ উদ্বোধন করেন।

(৫) মাদকবিরোধী জেলা সমাবেশ

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর স্থানীয় সংসদ সদস্য, ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা, জনপ্রতিনিধি, স্থানীয় প্রশাসন এবং সকল শ্রেণি পেশার মানুষকে সম্পৃক্ত করে মাদকের বিরুদ্ধে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ২০১৭ খ্রি. থেকে মাদকবিরোধী জেলা সমাবেশ করে আসছে।

(৬) ফেইসবুক ভিত্তিক প্রচার

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর মাদক অপরাধ ও মাদকবিরোধী সচেতনতামূলক কর্মকাণ্ড সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যেমন ফেইসবুক পেইজ এ প্রতিদিন আপলোড অব্যাহত রেখেছে।

(৭) টিভিসি প্রচার

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর ১৬টি মাদকবিরোধী টেলিভিশন কমার্শিয়াল তৈরি করে। উক্ত টিভিসিগুলো ১০টি টিভি চ্যানেলে বিজ্ঞাপন আকারে প্রচার করা হয়েছে।

(৮) কারাগারে মাদকবিরোধী সচেতনতামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন

দেশের কারাগারসমূহে আটক বন্দিদের একটি উল্লেখযোগ্য অংশ মাদকাসক্ত কিংবা মাদকসেবী। এ অবস্থায় মাদকাসক্ত কারা বন্দিদেরকে মাদকের কুফল সম্পর্কে সচেতন করে তোলার কার্যক্রম হাতে নেওয়া হয়েছে। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতেও এ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত আছে।

(৯) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে পরিচালিত মাদকবিরোধী কার্যক্রম

বর্তমান প্রজন্মকে মাদকের অভিশাপ থেকে মুক্ত রাখার প্রয়াসে ৩০,৩৪৭টি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে মাদকবিরোধী কমিটি গঠন করা হয়েছে। এ ছাড়া, শিক্ষা কার্যক্রমে ব্যবহার্য স্কেলে মাদকের কুফল বর্ণনা করে শিক্ষার্থীদের মাঝে বিতরণ করা হচ্ছে।

(১০) মাদকাসক্তি নিরাময়ে ইকো প্রশিক্ষণ

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর বেসরকারি নিরাময় কেন্দ্রে মাদকাসক্তি চিকিৎসায় নিয়োজিত এডিকশন প্রফেশনালদের জন্য ইকো প্রশিক্ষণ চালু করেছে। পাশাপাশি নিজস্ব কর্মকর্তাদের মাদকাসক্তি নিরাময় চিকিৎসা সম্পর্কে সম্যক জ্ঞান দেওয়ার জন্য এই প্রশিক্ষণ দেয়া হয়েছে। Colombo Plan International Centre for Certification and Education of Addiction Professionals (ICCE) এর ব্যবস্থাপনায় বাংলাদেশে মাদকাসক্তদের চিকিৎসায় নিয়োজিত চিকিৎসক, মনোচিকিৎসক ও কাউন্সিলর এরূপ ১৪ জন ব্যক্তিকে ৯টি কারিকুলামের উপর বিদেশে প্রশিক্ষণ দেয়া হয়েছে। প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত মাস্টার ট্রেইনারগণ মাদকাসক্তদের চিকিৎসায় নিয়োজিতদের ইকো প্রশিক্ষণ দিচ্ছে এবং ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে মোট ৪৫৪ জনকে এ প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(১১) বেসরকারি নিরাময় কেন্দ্র মনিটরিং

মাদকাসক্ত রোগীদের চিকিৎসা সেবা নিশ্চিতের জন্য বেসরকারি নিরাময় কেন্দ্রগুলো নিয়মিত মনিটরিং এর আওতায় আনা হয়েছে। অধিদপ্তরের কর্মকর্তাগণ নিয়মিত বেসরকারি নিরাময় কেন্দ্রসমূহ পরিদর্শন করছেন। পরিদর্শনের পরামর্শ অনুযায়ী সেবা প্রদানের ত্রুটিসমূহ চিহ্নিত করে সেগুলো দূর করা হচ্ছে এবং সেবার মান বৃদ্ধি পাচ্ছে।

(১২) সরকারি নিরাময় কেন্দ্রের লাইসেন্স স্থানান্তরের প্রক্রিয়া সহজিকরণ

বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র স্থানান্তরের জন্য জেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাদের ক্ষমতা দেয়া হয়েছে এবং এর ফলে কেন্দ্র স্থানান্তরের প্রক্রিয়ার দীর্ঘসূত্রিতা সহজিকরণ করা হয়েছে।

(১৩) বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের সংখ্যা বৃদ্ধি

বাংলাদেশে প্রায় ৭০ লক্ষ মাদকাসক্ত রোগী রয়েছে। সরকারি পর্যায়ে তাদের চিকিৎসার সুযোগ পর্যাপ্ত নয়। এ জন্য সরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের পাশাপাশি বেসরকারিভাবে এ পর্যন্ত মোট ৩৩৯টি বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের লাইসেন্স প্রদান করা হয়েছে। এর ফলে মাদকাসক্ত রোগিরা সহজেই চিকিৎসা সেবা পাচ্ছে এবং সেবা প্রদানের ব্যাপ্তি অনেকগুণ বেড়েছে।

(১৪) কেন্দ্রীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র ৫০ শয্যা হতে ১০০ শয্যায় উন্নীতকরণ

মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রীর সদয় পরামর্শ অনুযায়ী মাদকাসক্ত ব্যক্তিদের চিকিৎসা সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে ঢাকাস্থ কেন্দ্রীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের শয্যা সংখ্যা ৫০ হতে ১০০ তে উন্নীত করা হয়েছে। এছাড়া ঢাকা ব্যতীত বাকী ৭টি বিভাগীয় শহরের প্রতিটিতে ২০০ শয্যা বিশিষ্ট মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র স্থাপনের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

(১৫) ডোপ টেস্ট

ডোপ টেস্ট বিধিমালা প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি চাকরিতে প্রবেশের পূর্বে ডোপ টেস্ট চালুর নিমিত্ত ডোপ টেস্ট বিধিমালা প্রণয়নের কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

(১৬) শ্রেষ্ঠ কর্মী নির্বাচন

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরে কমরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দাপ্তরিক কাজের স্বীকৃতিস্বরুপ শ্রেষ্ঠকর্মী মূল্যায়ন করা হয়ে থাকে।

(১৭) অস্থায়ী চেকপোস্ট

দেশের সীমান্তবর্তী জেলাসমূহে মাদকের অবৈধ ব্যবহার নিয়ন্ত্রণে নিয়মিতভাবে অস্থায়ী চেক পোস্ট স্থাপন করে তল্লাশী করা হয়ে থাকে। ২০১৯-২০২০ অর্থবছরে মোট ৪২৯টি অস্থায়ী চেকপোস্টের মাধ্যমে মাদকবিরোধী কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে।

(১৮) মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০১৮ সংশোধনকল্পে মাদকদ্রব্য (নিয়ন্ত্রণ) সংশোধন আইন, ২০২০ প্রণয়ন

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ আইনকে আরো কঠোরভাবে প্রয়োগের লক্ষ্যে নতুন করে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০১৮ সংশোধনকল্পে মাদকদ্রব্য (নিয়ন্ত্রণ) সংশোধন আইন, ২০২০ প্রণয়ন করার জন্য ইতোমধ্যে সকল অংশীজনের সমন্বয়ে আন্তঃমন্ত্রণালয় সভা করে নতুন আইনের খসড়া চূড়ান্ত করা হয়েছে।

(১৯) বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় ও পুনর্বাসন কেন্দ্রগুলোর জন্য সরকারি অনুদান সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০১৯ প্রণয়ন

বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় ও পুনর্বাসন কেন্দ্রগুলোর কার্যক্রম আরো স্বচ্চতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করণের লক্ষ্যে বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় ও পুনর্বাসন কেন্দ্রগুলোর জন্য সরকারি অনুদান সংক্রান্ত নীতিমালা, ২০১৯ প্রণয়ন করা হয়েছে।

(২০) ফিল্ড ফোর্স লোকেটর চালু

মাঠ পর্যায়ে কর্মরত কর্মকর্তাদের কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও গতিশীলতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ফিল্ড ফোর্স লোকেটর চালু করা হয়েছে।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ফটোগ্যালারি

প্রধান কার্যালয়ে অনুষ্ঠিত নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ

প্রধান কার্যালয়ে অনুষ্ঠিত ওরিয়েন্টশন কর্মশালা

প্রধান কার্যালয়ে অনুষ্ঠিত ওরিয়েন্টশন কর্মশালা

প্রধান কার্যালয়ে অনুষ্ঠিত ওরিয়েন্টশন কর্মশালা

১২ জানুয়ারি ২০২০ তারিখ মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী মহোদয় কর্তৃক Narcotics Information Management System(NIMS) উদ্বোধন।

মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী মহোদয় কর্তৃক কিয়স্ক উদ্বোধন।

মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী মহোদয় কর্তৃক বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের অনুকূলে সরকারি অনুদান প্রদান।

মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী মহোদয় কর্তৃক অধিদপ্তরের কর্মচারিদের মধ্যে রেশন কার্ড প্রদান।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

সেবার নাম: বিলাতী মদের ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশন

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১. শাখা হতে নথিতে উপস্থাপন ২. নথিতে অনুমোদনের পর জেলা/মেট্রো কার্যালয়ে তদন্তের জন্য প্রেরণ ৩. জেলা/মেট্রো কার্যালয় তদন্তপূর্বক প্রতিবেদন বিভাগীয় কার্যালয়ে দাখিল ৪. বিভাগীয় কার্যালয় হতে প্রতিবেদন প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ৫. প্রধান কার্যালয় হতে ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশনের অনুমোদনের পত্র সংশ্লিষ্ট জেলা কার্যালয়ে প্রেরণ ৬. ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশন ফি প্রাপ্তি সাপেক্ষে ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশন ইস্যু	১. ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশনের ফি প্রদানের ট্রেজারি চালানের কপি এবং হালনাগাদ বার লাইসেন্সের অনুলিপিসহ মহাপরিচালক বরাবর আবেদন ২. নথিতে অনুমোদনের পর অনুমোদনপত্র জেলা/মেট্রো কার্যালয়ে প্রেরণ ৩. ব্রান্ড রেজিস্ট্রেশন ইস্যু

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১. আবেদন ২. হালনাগাদ বার লাইসেন্সের অনুলিপি ৩. ট্রেজারি চালান ৪. ট্রেড লাইসেন্স ৫. আয়কর প্রত্যয়নপত্র ৬. হোটেল/রেস্টুরেন্ট লাইসেন্সের অনুলিপি ৭. জেলা/মেট্রো কার্যালয়ের প্রতিবেদন ৮. বিভাগীয় কার্যালয়ের প্রতিবেদন	১. আবেদন ২. হালনাগাদ বার লাইসেন্সের অনুলিপি ৩. ট্রেজারি চালান

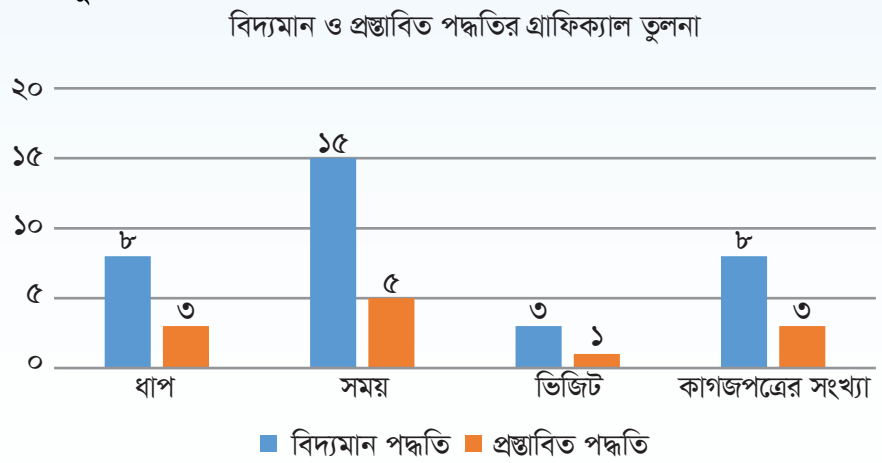
নিষ্পত্তির সময়:

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১৫ কার্যদিবস	৫ কার্যদিবস

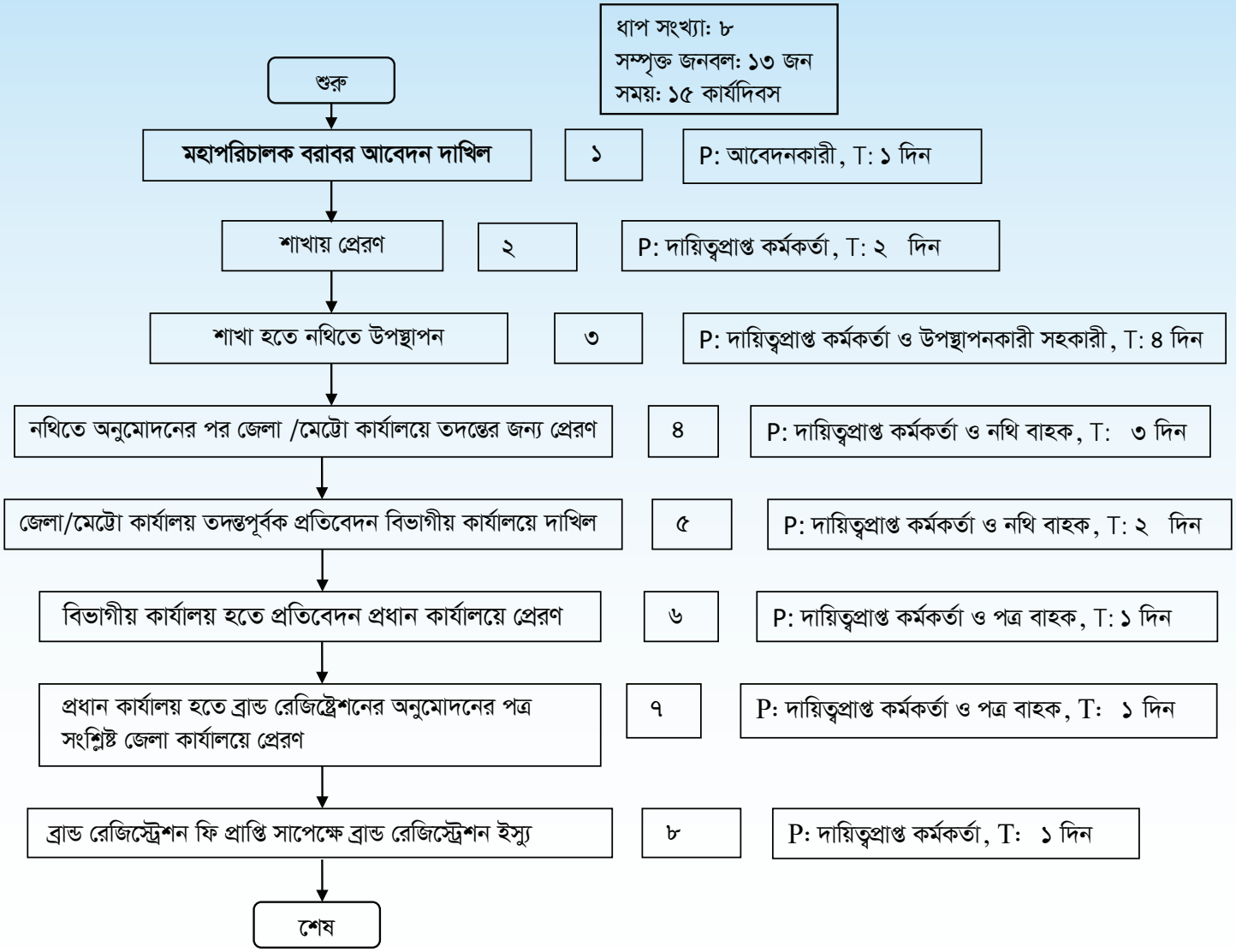
TVC (Time, Cost, Visit) বিশ্লেষণ:

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	১৫ কার্যদিবস	৫ কার্যদিবস
খরচ (নাগরিক+দাপ্তরিক)	(০) শূন্য	(০) শূন্য
ভিজিট	৩ কার্যদিবস	১ কার্যদিবস
ধাপ	৮টি	৩টি
জনবল + কমিটি	-	-
সেবা প্রাপ্তির স্থান	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় ও www.dnc.gov.bd
দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা	৮টি	৩টি

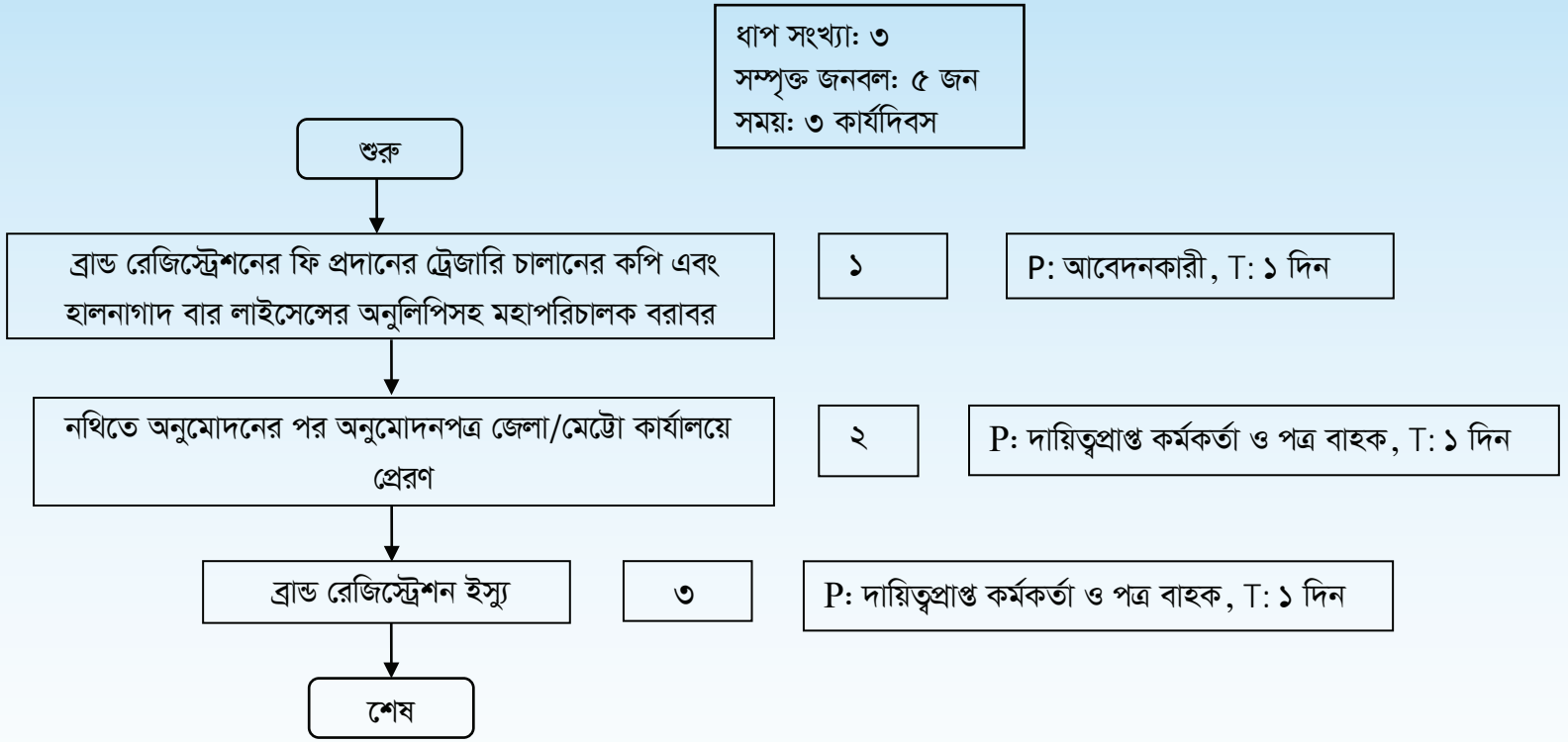
বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:



বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Proccss Map)



প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Proccss Map):



ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ভিশন : বাংলাদেশি নাগরিকদের বহির্বিশ্বে ভ্রমণ নিরাপদ করা এবং ইমিগ্রেশন প্রক্রিয়া সহজতর করা।

মিশন : বহির্বিশ্বে বাংলাদেশের ভাবমূর্তি সমুজ্জল করা এবং বাংলাদেশি নাগরিকদের বহির্বিশ্বে ভ্রমণ নিরাপদ করার লক্ষ্যে পাসপোর্ট প্রত্যাশী সকল বাংলাদেশি নাগরিকদের সহজে দ্রুততম সময়ে আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন পাসপোর্ট প্রদান এবং বিদেশিদের বাংলাদেশে গমনাগমন/অবস্থানের জন্য আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন ভিসা প্রদান, ভিসা ইস্যু প্রক্রিয়া যুগোপযোগীকরণ এবং এয়ারপোর্টসমূহে ই-গেইট (e-Gate) প্রবর্তনের মাধ্যমে সহজে ও দ্রুততম সময়ে ইমিগ্রেশন সম্পন্নকরণ।

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ, ২০১৯-২০২০

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
১.	হেল্পলাইনসহ (১৬১৬৩) কেন্দ্রীয় তথ্য কেন্দ্র চালুকরণ	প্রত্যন্ত এলাকা হতে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এর বিভাগীয় /আঞ্চলিক অফিসগুলোতে এসে কোনো তথ্য জানতে অনেক সময় ও অর্থ ব্যয় হয়। তাই তথ্যের জন্য সেবা গ্রহীতা অফিসে না এসে দালাল বা মধ্যসত্বভোগীদের সহায়তা হতে ভুল তথ্য পেয়ে হয়রানির শিকার হন। এ কারণে প্রধান কার্যালয়ে হেল্পলাইনসহ কেন্দ্রীয় তথ্য কেন্দ্র স্থাপনের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে।	হেল্পলাইনসহ কেন্দ্রীয় তথ্য কেন্দ্র চালু হলে দুর দূরান্ত থেকে কেবল পাসপোর্ট সংক্রান্ত তথ্য জানতে বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়ে যেতে হবে না। হেল্পলাইনে ফোন করে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা যাবে।	চলমান (২০১৬-২০১৭)
২.	লেসপেপার পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা চালু করা	পাসপোর্টের আবেদন ফরম পূরণ, সত্যায়ন, ছবি তোলা, ফটোকপি করা, স্ট্যাপলিং, আঠা লাগানো ইত্যাদি কার্যক্রমে অনেক ক্ষেত্রে প্রতারক চক্র দ্বারা হয়রানির শিকার হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। তাছাড়া ১৯/২০টি ধাপে পাসপোর্ট সেবা প্রদানে বেশি সময় ব্যয় হয়। পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণের বিদ্যমান প্রক্রিয়া হতে অন্তত ১০/১১টি ধাপ কমিয়ে এ প্রক্রিয়াটিকে সহজিকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ প্রক্রিয়াটি ৯/১০ টি ধাপে সম্পন্ন করা যাবে। সহজ ও সুশৃঙ্খলভাবে এবং দ্রুততম সময়ে পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ করা সম্ভব হবে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৩.	প্রধান কার্যালয়ে ডিপ্লোমেটিক সেন্টার স্হাপন	ডিপ্লোমেটিক পাসপোর্ট ইস্যু সহজিকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে একটি ডিপ্লোমেটিক সেন্টার স্থাপনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	সহজে ও দ্রুততম সময়ে ডিপ্লোমেটিক পাসপোর্ট সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।	চলমান (২০১৮-২০১৯)
৪.	সুপার এক্সপ্রেস পাসপোর্ট ডেলিভারি সার্ভিস চালু করা	অতি জরুরি প্রয়োজনে রি-ইস্যু আবেদনে ৪৮/৭২ ঘন্টায় পাসপোর্ট প্রদানের ব্যবস্থা করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	অতি জরুরি প্রয়োজনে দ্রুত পাসপোর্ট সেবা প্রদান করা যাবে।	চলমান (২০১৮-২০১৯)
৫.	পাসপোর্ট সহায়িকা এ্যাপস চালুকরণ	মোবাইল এ্যাপসের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবা জনগণের হাতের নাগালে পৌঁছে দেওয়ার উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। মোবাইল এ্যাপসে পাসপোর্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে এবং পাসপোর্ট স্ট্যাটাস অনুসন্ধান ও অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণের সুযোগ থাকবে।	পাসপোর্ট সহায়িকা এ্যাপসের মাধ্যমে আবেদনকারী মোবাইলে পাসপোর্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় সকল তথ্য পাবেন। এতে মধ্যস্বত্বভোগীদের প্রভাব রোধ করা সম্ভব হবে।	চলমান (২০১৮-২০১৯)

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
৬.	অনলাইন পদ্ধতিতে সেবা গ্রহীতার মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকরণ (পাইলটিং বাস্তবায়িত, ডিজিটাল সেবা)	সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের লক্ষ্যে অনলাইন ভিত্তিক টাচ স্ক্রিন মনিটর প্রধান কার্যালয়ে ভিসা শাখায় স্থাপন করা হয়েছে। ড্যাশ বোর্ডের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণের মাধ্যমে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।	আধুনিক পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৭.	অনলাইন এপয়েন্টমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ (পাইলটিং বাস্তবায়িত)	ই-পাসপোর্ট আবেদন দাখিলের জন্য "অনলাইন এপয়েন্টমেন্ট সিস্টেম" চালু করা হয়েছে, যা ওয়েব পোর্টালের (http://epassport.gov.bd/) মাধ্যমে ব্যবহার করা যাবে। আবেদনকারী তার সুবিধাজনক সময়ে আবেদন দাখিলের জন্য অনলাইনে এপয়েন্টমেন্ট গ্রহণ করতে পারেন।	আবেদনকারীকে সংশ্লিষ্ট অফিসে ইন্টারভিউ ও বায়োমেট্রিক এনরোলমেন্টের জন্য দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হবে না। সংশ্লিষ্ট অফিস নির্ধারিত সময়ে সক্ষমতা অনুযায়ী পাসপোর্ট আবেদন গ্রহণের বিষয়টি ব্যবস্থপনা করতে পারে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৮.	হজযাত্রীদের পাসপোর্ট আবেদনে সহায়তায় বিশেষ সেবা বুথ স্থাপন	পবিত্র হজ্বে অংশগ্রহণ করতে ইচ্ছুক ব্যক্তিদের জরুরিভিত্তিতে পাসপোর্ট প্রদানের লক্ষ্যে বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিসসমূহে বিশেষ সেবা বুথ স্থাপন করা হয়েছে। পবিত্র হজ্বে অংশগ্রহণ করতে ইচ্ছুক ব্যক্তিদের পাসপোর্ট আবেদন দাখিল ও পাসপোর্ট বিতরণে এ কেন্দ্র হতে সহায়তা করা হবে।	হজ্বে গমনকারীদের পাসপোর্ট প্রাপ্তি সহজিকরণ।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৯.	সকল অফিসে ইলেক্ট্রনিক কিউ সিস্টেম সম্প্রসারণ (রেপ্লিকেশন)	শতাধিক সেবা গ্রহীতাকে যথাসময়ে সেবা প্রদান সম্ভব হতো না। এতে সেবা গ্রহীতাকে দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করতে হতো। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ ৪টি অফিসে ই-কিউ ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। পর্যায়ক্রমে সকল অফিসে ই-কিউ ব্যবস্থা চালুর মাধ্যমে উদ্যোগটি সারাদেশে রেপ্লিকেশন করা হবে।	আধুনিক পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন।	চলমান (২০১৪-২০১৫)
১০.	পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে প্রি-পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সিস্টেম চালুকরণ	অনেক সময় পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি বিলম্বের কারণে জরুরি পাসপোর্ট প্রদান বিলম্বিত হয়। এ কারণে জরুরি পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে প্রি-পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সিস্টেম চালুকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। পাসপোর্ট আবেদনকারী -পুলিশ ক্লিয়ারেন্সসহ আবেদন জমা করলে ২/৩ দিনের মধ্যে পাসপোর্ট প্রদান করা সম্ভব হবে।	অতি জরুরি প্রয়োজনে দ্রুত পাসপোর্ট সেবা প্রদান করা যাবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
১১.	ই-টিপি (electronic Travel Permil) চালুকরণ	বিভিন্ন কারণে অবৈধ হওয়া প্রবাসী বাংলাদেশি অথবা বিদেশে জন্মগ্রহণকারী/অবস্থানকারী বাংলাদেশি যাদের হালনাগাদ পাসপোর্ট নেই তাদের স্বদেশে ফেরত আসার জন্য সংশ্লিষ্ট বিদেশস্থ বাংলাদেশ মিশন হতে হাতে লেখা ট্রাভেল পারমিট ইস্যু করা হয়, যাতে অনেক ক্ষেত্রে তথ্য জালিয়াতি করার সুযোগ থাকে। এ কারণে ইলেকট্রনিক ট্রাভেল পারমিট (eTP) চালুকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। ইলেকট্রনিক ট্রাভেল পারমিট (eTP) চালু করা হলে পাসপোর্ট বিহীন প্রবাসী বাংলাদেশিদের অনলাইনে গৃহিত আবেদনপত্র ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সার্ভারে সংরক্ষণ ও অনলাইনে বাংলাদেশ পুলিশের বিশেষ শাখার মাধ্যমে যাচাইপূর্বক ব্যক্তির পূর্ব পরিচয় নিশ্চিত হয়ে বাংলাদেশি মিশন কর্তৃক ইলেকট্রনিক ট্রাভেল পারমিট ইস্যু করা যাবে।	ইমিগ্রেশন চেকপোস্টে ইমিগ্রেশন অফিসার কর্তৃক সহজেই ট্রাভেল পারমিটের সঠিকতা যাচাই করতে পারবে। জাতীয় নিরাপত্তা সংরক্ষণ ও তথ্য জালিয়াতি রোধ করা সম্ভব হবে।	চলমান (২০১৮-২০১৯)
১২.	ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ	অধিদপ্তরের কার্যপরিধি বৃদ্ধি পাওয়ায় বিভিন্ন ধরনের যন্ত্রপাতির তালিকা যথাযথভাবে প্রণয়ন ও হালকরণ সম্ভব হচ্ছে না। অনলাইন ভিত্তিক ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট চালু করা হলে প্রধান কার্যালয়সহ অধিদপ্তরের আওতাধীন সকল অফিসের যন্ত্রপাতির তালিকা নিয়মিত হালকরণ করা যাবে এবং মজুদের ভিত্তিতে ভবিষ্যৎ চাহিদা নিরুপণ করে ক্রয়কার্য সম্পাদন করা যাবে।	দাপ্তরিক কাজে স্বচ্ছতা ও গতিশীলতা আনয়ন।	চলমান (২০১৮-২০১৯)
১৩.	একাউন্টিং ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালুকরণ	অধিদপ্তরের অর্থ ও হিসাব সংক্রান্ত কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রধান কার্যালয়ে একাউন্টিং ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালু করা যেতে পারে। এতে অর্থ ও হিসাব সংক্রান্ত কার্যক্রম দ্রুততার সাথে সম্পাদন করা সম্ভব হবে।	দাপ্তরিক কাজে স্বচ্ছতা ও গতিশীলতা আনয়ন।	চলমান (২০১৮-২০১৯)
১৪.	৭টি বিভাগীয় অফিসে মোবাইল ইউনিট চালুকরণ (রেপ্লিকেশন)	গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিদের পাসপোর্ট প্রাপ্তি সহজিকরণের লক্ষ্যে ৭টি বিভাগীয় অফিসে মোবাইল ইউনিট চালু করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিদের পাসপোর্ট সেবা সহজিকরণ ও চিকিৎসার উদ্দেশ্যে বিদেশ গমনে সহায়তাকরণ।	চলমান (২০১২-২০১৩)

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সেরা উদ্ভাবনী উদ্যোগ, ২০১৯-২০২০

উদ্ভাবনের শিরোনাম:
ই-পাসপোর্টের এপয়েন্টমেন্ট অনলাইনের মাধ্যমে গ্রহণের সিস্টেম চালুকরণ।

পটভূমি:
পাসপোর্টের চাহিদা ক্রমাগত ভাবে বৃদ্ধি পাওয়ায় বিভাগীয়/আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসসমূহে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের ব্যাপক সমাগম হয়। অফিসগুলোতে জনসমাগম বেশি থাকায় সীমিত জনবল দিয়ে আগত সকল সেবাগ্রহীতাকে যথা সময়ে সেবা প্রদান সম্ভব হয় না। একারণে ই-পাসপোর্ট আবেদন করার ক্ষেত্রে সকল সেবা গ্রহীতার নির্ধারিত সময়ে সাক্ষাৎকার ও বায়োমেট্রিক গ্রহণের লক্ষ্যে আবেদনকারীদের অনলাইন এপয়েন্টমেন্টের উদ্যোগ নেওয়া হয়।

উদ্যোগের কল্যাণ:
এ উদ্যোগের ফলে ই-পাসপোর্ট আবেদনকারীগণ তাদের সুবিধাজনক সময় অনুযায়ী সাক্ষাৎকার ও বায়োমেট্রিক প্রদানের সুযোগ পাবেন। এতে আবেদনকারীকে অফিসে এসে দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করতে হবে না। তাছাড়া সংশ্লিষ্ট অফিস নির্ধারিত সময়ে সক্ষমতা অনুযায়ী পাসপোর্ট আবেদন গ্রহণের বিষয়টি ব্যবস্থাপনা করতে পারবে।

উদ্ভাবন বাস্তবায়ন টিম:
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এবং ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ প্রকল্পের কর্মকর্তাদের যৌথ উদ্যোগে ৫ জানুয়ারি ২০২০ তারিখ হতে উদ্যোগটির পাইলটিং বাস্তবায়ন শুরু হয়। পরবর্তীতে ৩ মার্চ ২০২০ তারিখে উদ্যোগটির পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়ন করা হয়। মূল্যায়ণের পরে বর্তমানে উদ্যোগটি সারাদেশে রেপ্লিকেশনের কার্যক্রম চলমান আছে।

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরে অনুসৃত উত্তম চর্চাসমূহের বিবরণ

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক চালুকৃত বিভিন্ন সংস্কার কর্মসূচি যেমন: শুদ্ধাচার চর্চা, তথ্য অধিকার আইন অনুসরণ, উদ্ভাবনী চর্চা, সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাসহ পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা সহজিকরণের বিভিন্ন কর্মসুচি নিয়মিত অনুশীলন করা হচ্ছে।

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত উত্তম চর্চার বিবরণ নিম্নরূপ:

(১) পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ উদযাপন
পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রমকে আরো সহজ করার লক্ষ্যে ২০১৬ সাল হতে 'পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ' উদযাপন করা হচ্ছে। এর মাধ্যমে পাসপোর্টের আবেদন, নির্ধারিত ফি ইত্যাদি কখন, কিভাবে জমা দিতে হবে সে সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং কথিত দালাল ও মধ্যস্বত্বভোগীদের অযাচিত হস্তক্ষেপ হ্রাস পাচ্ছে।

(২) প্রবাসী বাংলাদেশিদের নিকট কম সময়ে পাসপোর্ট প্রেরণ

কূটনৈতিক ব্যাগের মাধ্যমে বিদেশে পাসপোর্ট প্রেরণের ক্ষেত্রে পূর্বে অনেক বেশি সময়ের প্রয়োজন হতো। এ সমস্যা সমাধানকল্পে ০২ এপ্রিল ২০১৭ তারিখ থেকে কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে বিদেশে পাসপোর্ট প্রেরণ করা হচ্ছে। এতে সময় লাগছে ০২ থেকে ০৫ দিন। এ ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রবাসী বাংলাদেশিগণ বিশেষভাবে উপকৃত হচ্ছেন।

(৩) অনলাইনে পাসপোর্ট ফি গ্রহণ

পাসপোর্ট ফি জমা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রার্থীদের হয়রানি রোধকল্পে সোনালী ব্যাংকের পাশাপাশি ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক এবং ব্যাংক এশিয়ার মাধ্যমে অনলাইনে পাসপোর্ট ফি জমা প্রদানের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এতে হয়রানি ও জালিয়াতি রোধ করা সহজ হয়েছে।

(৪) মুক্তিযোদ্ধা, বৃদ্ধ, অসুস্থ এবং প্রতিবন্ধী সেবাপ্রার্থীদের জন্য বিশেষ ব্যবস্থা

বিভাগীয় এবং আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোতে বীর মুক্তিযোদ্ধা, বৃদ্ধ ও অসুস্থ সেবাপ্রার্থীদের জন্য অফিসের নীচতলায় পৃথক কাউন্টারের ব্যবস্থাসহ হুইল চেয়ারের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ফলে উক্ত ক্যাটাগরির সেবাপ্রার্থীগণ সহজে পাসপোর্টের প্রি ও বায়ো এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করতে পারেন।

(৫) অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদন জমাকরণ

পাসপোর্ট সেবাপ্রার্থীগণ এখন অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদন দাখিল করতে পারেন। এতে ভুল হওয়ার সুযোগ কম থাকে এবং সময়ক্ষেপণও কম হয়।

(৬) গণশুনানী আয়োজন

প্রতিটি বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে সপ্তাহে অন্তত: ০১ দিন গণশুনানী অনুষ্ঠান করা হচ্ছে। গণশুনানীর মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীদের বিভিন্ন অভিযোগ, সমস্যা সমাধানের বিষয়ে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ প্রহণ করা হয়ে থাকে।

(৭) হেল্পডেস্ক স্থাপন

প্রতিটি বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে হেল্পডেস্ক চালু করা হয়েছে। হেল্পডেস্কের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবাপ্রার্থীগণকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়ে থাকে।

(৮) মোবাইল এসএমএস সার্ভিস

পাসপোর্টের আবেদনের উপর গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে এসএমএস এর মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীদেরকে অবহিত করা হয়। পাসপোর্টের আবেদনকারীগণ ২৬৯৬৯ নাম্বারে এসএমএস করে আবেদনপত্রের অবস্থান এবং পাসপোর্ট ইস্যু সংক্রান্ত তথ্য সম্পর্কে জানতে পারেন। পাসপোর্ট ইস্যুর কার্যক্রম সম্পন্ন হলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সেবাপ্রার্থীর মোবাইলে এসএমএস করা হয়।

(৯) ওয়েবসাইটে এমআরপি/এমআরভি অনুসন্ধান

এমআরপি ও এমআরভি সেবাপ্রার্থীগণ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে ভিজিট করে আবেদন পত্রের অবস্থান এবং পাসপোর্ট/ভিসা ইস্যু সংক্রান্ত তথ্যাদি জানতে পারেন। এর ফলে এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও দায়িত্বশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে।

(১০) ফেসবুক পেজের মাধ্যমে সমস্যা সমাধান

প্রতিটি বিভাগীয় এবং আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসের ফেসবুক পেজ চালু করা হয়েছে। এর মাধ্যমে পাসপোর্ট ও ভিসা সংক্রান্ত সমস্যাবলি সম্পর্কে কর্তৃপক্ষ সহজে অবহিত হয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারেন।

(১১) বাংলাদেশ সচিবালয় ও ঢাকা সেনানিবাসে পাসপোর্ট আবেদন প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন

বাংলাদেশ সচিবালয় ও ঢাকা সেনানিবাসে কর্মরত কর্মচারি ও সেনা সদস্য এবং তাদের পরিবারবর্গের জন্য পাসপোর্ট সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে সচিবালয় ও ঢাকা সেনানিবাসে ২টি পৃথক বুথ স্থাপন করা হয়েছে।

(১২) মোবাইল টিমের মাধ্যমে সেবাপ্রার্থী গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিবর্গের এনরোলমেন্ট সম্পন্নকরণ

পাসপোর্ট অফিস হতে মোবাইল টিম প্রেরণের মাধ্যমে গুরুতর অসুস্থ সেবা প্রার্থীদের আবেদন গ্রহণসহ প্রি ও বায়ো এনরোলমেন্ট কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। ফলে অসুস্থ ব্যক্তিগণ অফিসে না এসে পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করতে সক্ষম হচ্ছেন।

(১৩) ই-কিউ ব্যবস্থাপনা চালুকরণ

ভিসা সেবাপ্রার্থীগণকে মানসম্মত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে ইলেকট্রনিক কিউ ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। ই-টোকেনের মাধ্যমে সুশৃঙ্খল পরিবেশে ভিসা সেবা প্রদান করা হচ্ছে। এতে সেবা প্রার্থীগণের ভোগান্তি ও হয়রানি লাঘব হয়েছে।

(১৪) ডিজিটাল ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপন

ডিজিটাল ডিসপ্লে বোর্ডের মাধ্যমে আবেদন ফরম পূরণের বিষয়ে সহায়তা প্রদান করা হচ্ছে। এই বোর্ড অনুসরণ করে একজন সেবাপ্রার্থী কারো সহায়তা ছাড়াই নিজে নিজে আবেদন ফরম পূরণ করতে পারেন।

(১৫) ওয়েটিং রুম স্থাপন

আগত সেবাপ্রার্থীদের সুবিধার্থে প্রয়োজনীয় আসবাবপত্রসহ পৃথক ওয়েটিং রুমের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ওয়েটিং রুমে স্থাপিত টিভির মাধ্যমে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণে নির্মিত বিশেষ নাটিকা নিয়মিত প্রচার করা হয়ে থাকে। এতে জনসচেতনতা বৃদ্ধি পাচ্ছে।

(১৬) বাংলাদেশ ভূখন্ডে আশ্রয় গ্রহণকারী রোহিঙ্গাদের বায়োমেট্রিক নিবন্ধন কার্যক্রম

বাংলাদেশে আশ্রয় গ্রহণকারী রোহিঙ্গা জনগোষ্ঠীর বায়োমেট্রিক নিবন্ধন কার্যক্রম ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের জনবল কর্তৃক পরিচালিত হয়েছে। এ যাবৎ ১৪,৪২,৭২৪ জন রোহিঙ্গার নিবন্ধন কার্যক্রম সম্পন্ন হয়েছে। এর ফলে আশ্রয় গ্রহণকারী রোহিঙ্গা জনগোষ্ঠীর কেউ বাংলাদেশি পাসপোর্টের জন্য আবেদন করলে সংশ্লিষ্ট ডাটাবেজ যাচাই করে সহজেই তা সঠিকভাবে সনাক্ত করা সম্ভব হবে।

(১৭) মালয়েশিয়ার কুয়ালালামপুরে পৃথক পাসপোর্ট সেবা কেন্দ্র স্থাপন

মালয়েশিয়া প্রবাসী বাংলাদেশি নাগরিকদের দ্রুত সময়ে পাসপোর্ট সেবা প্রদান এবং ঐ দেশের বাংলাদেশ মিশনকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে কুয়ালালামপুরে একটি পৃথক পাসপোর্ট সেবা কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে। এর মাধ্যমে মালয়েশিয়াতে অবস্থানরত বিপুল সংখ্যক বাংলাদেশি নাগরিকের পাসপোর্ট সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করা হচ্ছে।

(১৮) সাপোর্ট সেল স্থাপন

প্রধান কার্যালয়ে সাপোর্ট সেল স্থাপন করা হয়েছে। সপ্তাহের প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা নেটওয়ার্ক কন্ট্রোল টিম ও সাপোর্ট সেলের মাধ্যমে অনলাইনে দেশে ৬৯টি অফিসে ও বিদেশস্থ ৭২টি বাংলাদেশ মিশনে এমআরপি ও এমআরভি কার্যক্রমে কারিগরি সহায়তা দেওয়া হচ্ছে। এক্ষেত্রে প্রয়োজনে স্কাইপি ও ভাইবারও ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

(১৯) আইপি ফোনের মাধ্যমে দাপ্তরিক যোগাযোগের ব্যবস্থা

আইপি ফোনের মাধ্যমে সকল বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিসের সাথে যোগাযোগের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এতে আওতাধীন অফিসসমূহের কার্যক্রম তদারকি করা সহজতর হয়েছে এবং অফিসে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যথসময়ে হাজিরা নিশ্চিত করা সম্ভব হয়েছে।

(২০) হজ্বযাত্রীদের জরুরি পাসপোর্ট প্রদানের লক্ষ্যে বিশেষ সহায়তা কেন্দ্র স্থাপন

পবিত্র হজ্বে অংশগ্রহণ করতে ইচ্ছুক ব্যক্তিদের জরুরি ভিত্তিতে পাসপোর্ট প্রদানের লক্ষ্যে বিশেষ সহায়তা কেন্দ্র স্থাপন করা হয়। এ কেন্দ্র হতে জরুরি ভিত্তিতে পাসপোর্ট প্রিন্ট করে বিতরণের ব্যবস্থা করা হয়।

(২১) পানির ব্যবস্থা, শিশুদের ব্রেস্ট ফিডিং কর্নার ও নামাজের কক্ষ স্থাপন

পাসপোর্ট সেবা গ্রহীতাদের জন্য সুপেয় পানির ব্যবস্থা, শিশুদের ব্রেস্ট ফিডিং কর্নার ও নামাজের কক্ষ স্থাপন করা হয়েছে।

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের ফটোগ্যালারি

২২ জানুয়ারি ২০২০ তারিখে বাংলাদেশে ই-পাসপোর্ট এবং স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনার শুভ উদ্বোধন করেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা, এমপি।

০৯ মার্চ ২০২০ তারিখে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী জনাব আসাদুজ্জামান খান, এমপি এ বছরের হজ যাত্রীদের বিশেষ সুবিধার্থে হজ সেবা বুথ, ২০২০ এর শুভ উদ্বোধন করেন।

উদ্বোধন প্রাক্কালে ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিদর্শন করেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী জনাব আসাদুজ্জামান খান, এমপি মহোদয়

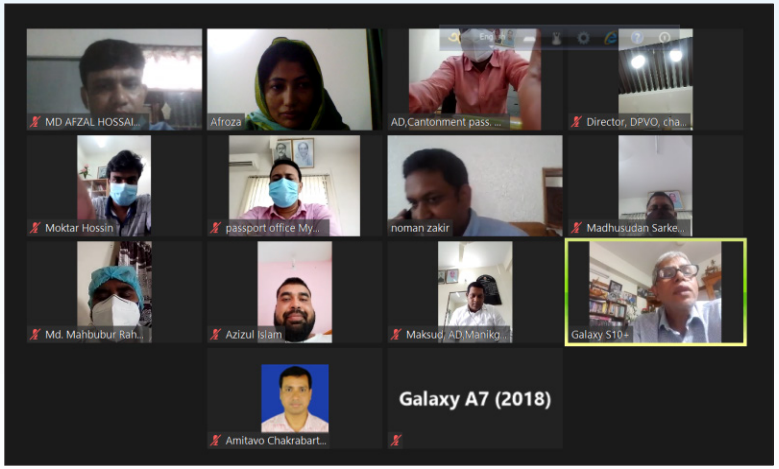
উদ্বোধন প্রাক্কালে ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিদর্শন করেন সুরক্ষা সেবা বিভাগের মাননীয় সচিব জনাব মোঃ শহিদুজ্জামান

উদ্বোধন প্রাক্কালে ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিদর্শন করেন সুরক্ষা সেবা বিভাগের মাননীয় সচিব জনাব মোঃ শহিদুজ্জামান

উদ্বোধন প্রাক্কালে ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিদর্শন করেন সুরক্ষা সেবা বিভাগের মাননীয় সচিব জনাব মোঃ শহিদুজ্জামান

উদ্বোধন প্রাক্কালে ই-পাসপোর্ট ও স্বয়ংক্রিয় বর্ডার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিদর্শন করেন সুরক্ষা সেবা বিভাগের মাননীয় সচিব জনাব মোঃ শহিদুজ্জামান

১৪ সেপ্টেম্বর ২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত 'উদ্ভাবন ও সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ' বিষয়ে কর্মশালা



২৮ জুন ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত 'সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ' বিষয়ে Zoom প্লাটফর্মে অনলাইনে প্রশিক্ষণ

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

ক) সেবার নাম: সাধারণ পাসপোর্ট ইস্যুকরণ।

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা: পাসপোর্টের চাহিদা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। ফলে সীমিত সম্পদ দিয়ে নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্ট ইস্যু করা সম্ভব হচ্ছে না।

গ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্ববর্তী ও পরিবর্তিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

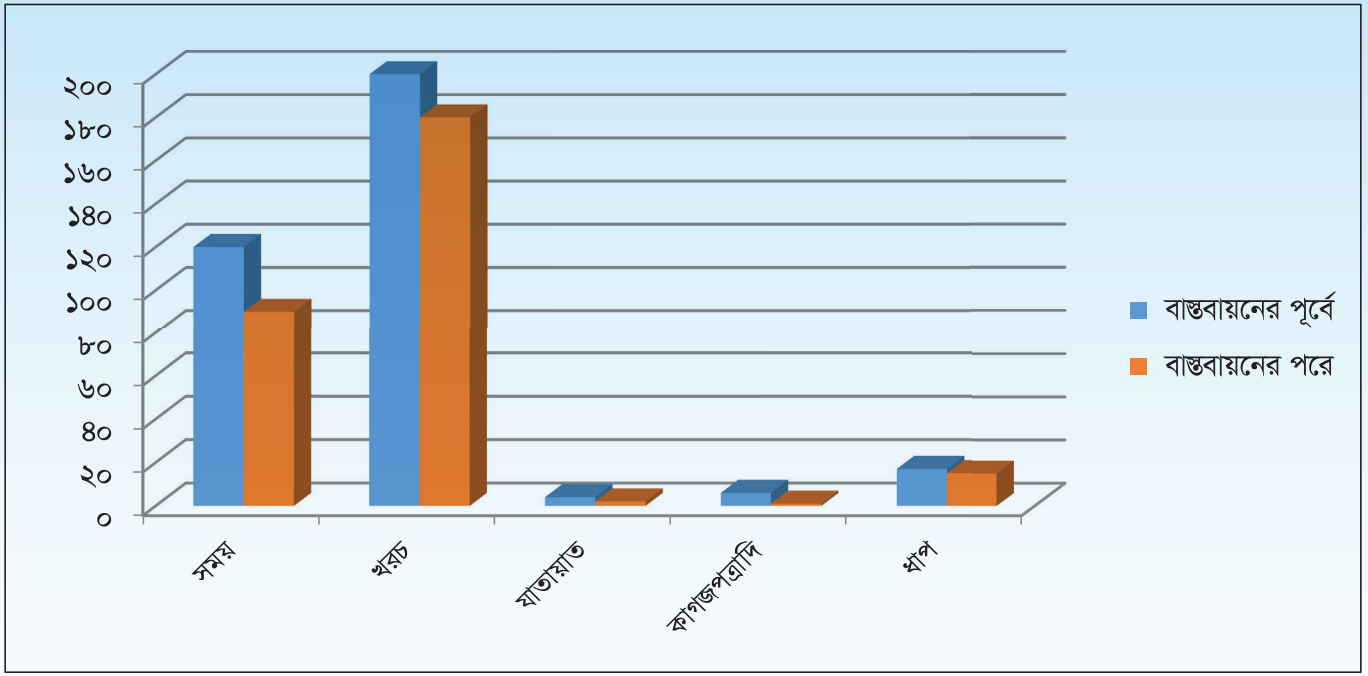
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পূর্ববর্তী ধাপের বর্ণনা (এমআরপি আবেদন)	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পরিবর্তিত ধাপের বর্ণনা (ই-পাসপোর্ট আবেদন)
ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক আবেদন ফরম পূরণ (হাতে লিখে/ অনলাইনে), ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি প্রদান ও আবেদনপত্র দাখিল(হাতে লিখা কপি /প্রিন্টেড কপি)	ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি প্রদান, আবেদন ফরম পূরণ (অনলাইনে) ও অনলাইনে আবেদন দাখিল
ধাপ-২	আবেদনপত্র গ্রহণ এবং যাচাই-বাছাই	ধাপ-২	সাক্ষাৎকার
ধাপ-৩	প্রি-এনরোলমেন্ট	ধাপ-৩	ডেমোগ্রাফিক এনরোলমেন্ট এবং অনলাইনে ডাটা ভেরিফিকেশন
ধাপ-৪	বায়ো-এনরোলমেন্ট এবং আবেদনকারীকে বিতরণ স্লিপ প্রদান	ধাপ-৪	পেমেন্ট ভেরিফিকেশন
ধাপ-৫	ডকুমেন্ট স্ক্যান	ধাপ-৫	বায়োমেট্রিক এনরোলমেন্ট এবং আবেদনকারীকে বিতরণ স্লিপ প্রদান
ধাপ-৬	পুলিশ তদন্তে প্রেরণ (বাহকের মাধ্যমে)	ধাপ-৬	ডকুমেন্ট স্ক্যান
ধাপ-৭	পেমেন্ট ভেরিফিকেশন	ধাপ-৭	এনরোলমেন্ট এপ্রুভাল
ধাপ-৮	পুলিশ প্রতিবেদন গ্রহণ (বাহকের মাধ্যমে)	ধাপ-৮	বায়োমেট্রিক ভেরিফিকেশন
ধাপ-৯	কালো তালিকা যাচাই (ম্যানুয়েলি)	ধাপ-৯	তদন্তে প্রেরণ (অনলাইনে, স্বয়ংক্রিয়ভাবে)
ধাপ-১০	AFIS/Demography ভেরিফিকেশন	ধাপ-১০	তদন্ত প্রতিবেদন গ্রহণ (অনলাইনে)
		ধাপ-১১	আবেদন অনুমোদন
ধাপ-১১	নোটিং		প্রয়োজন নেই
ধাপ-১২	আবেদন অনুমোদন		
ধাপ-১৩	পাসপোর্ট পার্সোনালাইজেশন (প্রিন্টিং এবং কোয়ালিটি কন্ট্রোল), মুদ্রিত পাসপোর্ট ডাক বিভাগের নিকট হস্তান্তর	ধাপ-১২	পাসপোর্ট পার্সোনালাইজেশন (প্রিন্টিং এবং কোয়ালিটি কন্ট্রোল) এবং মুদ্রিত পাসপোর্ট ডাক বিভাগের নিকট হস্তান্তর

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পূর্ববর্তী ধাপের বর্ণনা (এমআরপি আবেদন)	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পরিবর্তিত ধাপের বর্ণনা (ই-পাসপোর্ট আবেদন)
ধাপ-১৪	ডাক বিভাগের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে মুদ্রিত পাসপোর্ট হস্তান্তর	ধাপ-১৩	ডাক বিভাগের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসে মুদ্রিত পাসপোর্ট হস্তান্তর
ধাপ-১৫	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস দ্বারা Receiving Module এ পাসপোর্ট গ্রহণ	ধাপ-১৪	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস দ্বারা Receiving Module এ পাসপোর্ট গ্রহণ
ধাপ-১৬	পাসপোর্টে কর্মকর্তার স্বাক্ষর প্রদান		প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৭	পাসপোর্ট Activation	ধাপ-১৫	পাসপোর্ট Activation
ধাপ-১৮	সংশ্লিষ্ট নথির সাথে Link করা		প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৯	পাসপোর্ট বিতরণ	ধাপ-১৬	পাসপোর্ট বিতরণ
ধাপ-২০	পাসপোর্ট গ্রহণ	ধাপ-১৭	পাসপোর্ট গ্রহণ

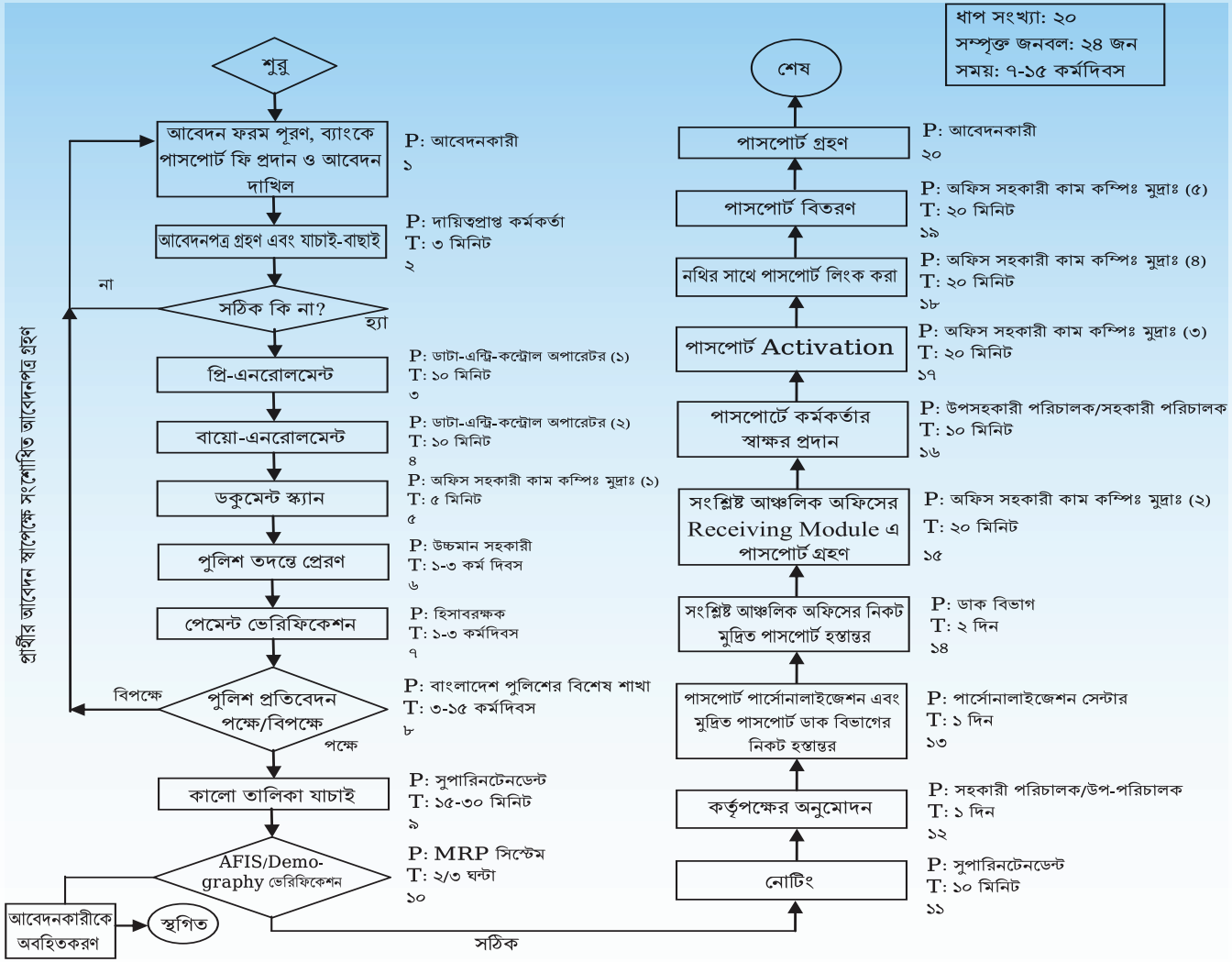
ঘ) TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে পূর্বের ও পরিবর্তিত পদ্ধতির তুলনা:

ক্ষেত্র	পদ্ধতি পূর্ববর্তী পদ্ধতি (এমআরপি আবেদন)	পরিবর্তিত পদ্ধতি(ই-পাসপোর্ট আবেদন)
সময় (দিন/ঘন্টা)	ফি'র ভিত্তিতে ৭/১৫ কর্মদিবস	ফি'র ভিত্তিতে ২/৭/১৫ কর্মদিবস
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	নির্ধারিত সরকারি ফি	নির্ধারিত সরকারি ফি
যাতায়াত	দুই বা ততোধিক	দুই বার
ধাপ	২০ টি	১৭ টি
জনবল	১২-২৪ জন	১৪-২৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	পূরণকৃত ছবিসহ সত্যায়িত এমআরপি আবেদন ফর্ম, পাসপোর্ট ফি জমাদানের ব্যাংক রসিদ, জাতীয় পরিচয়পত্র/ডিজিটাল জন্ম নিবন্ধন সনদের সত্যায়িত কপি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদ্যমান পাসপোর্টের ফটোকপি, ছাড়পত্রের (NOC), টি.আই.এন সনদের কপি, অবসর গ্রহণের প্রমাণপত্র ও প্রাসঙ্গিক টেকনিক্যাল সনদসমূহের (যেমনঃ ডাক্তার, ইঞ্জিনিয়ার, ড্রাইভার ইত্যাদি) সত্যায়িত ফটোকপি।	কেবল অনলাইন আবেদন দাখিলের tracking number

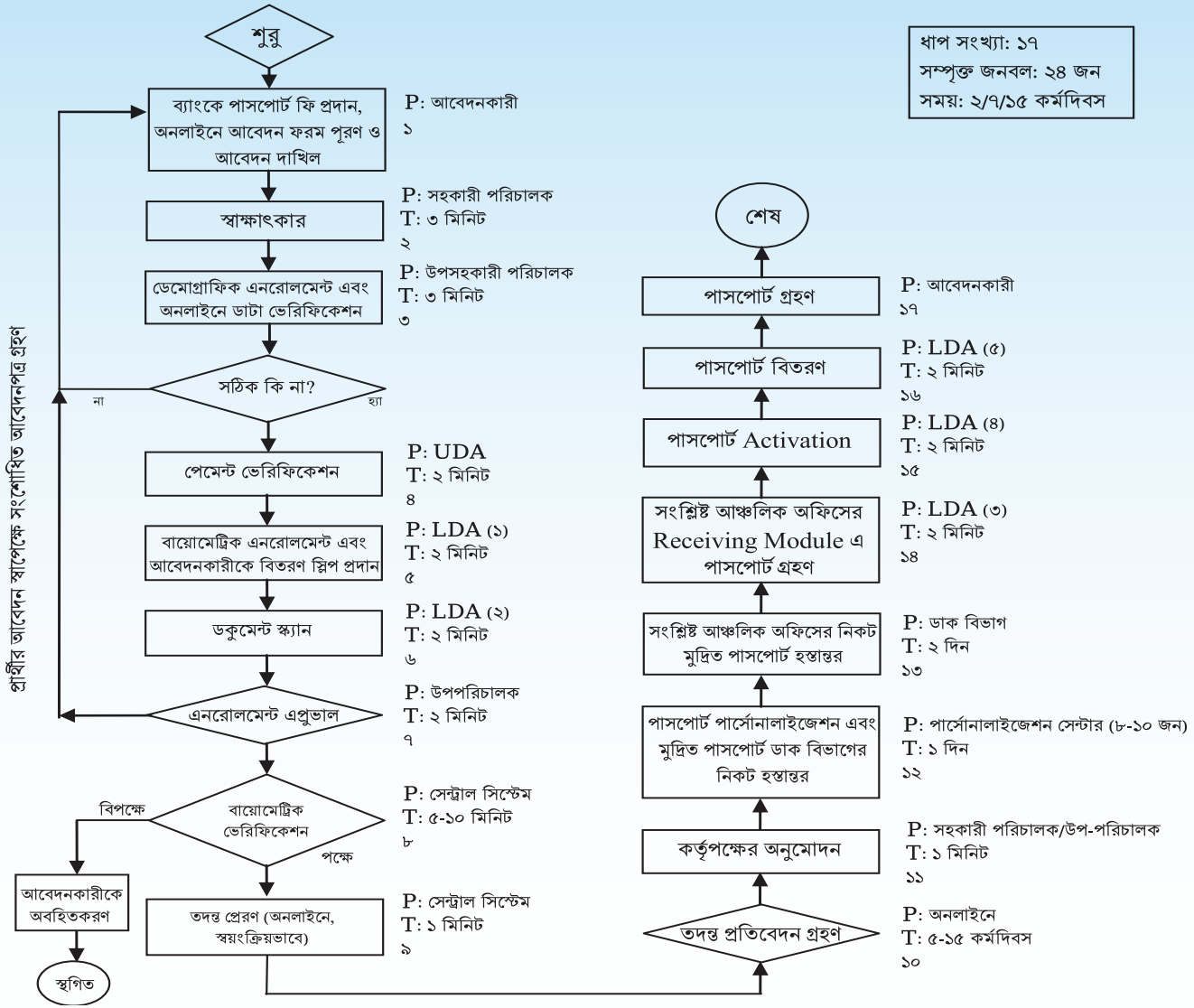
ঙ) বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:



চ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



ছ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ভিশন : অগ্নিকাণ্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন।

মিশন : দুর্যোগ-দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ, ২০১৯-২০২০

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্ভাবনী উদ্যোগের বিবরণ	উদ্ভাবনী উদ্যোগের প্রকার	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়নাধীন
১.	মোবাইল এ্যাপসের মাধ্যমে নাগরিকদের অ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদান	অ্যাম্বুলেন্স কলের আবেদনপত্র অনলাইনে পূরণের নিমিত্ত এ্যাপস/ সফটওয়্যার প্রস্তুত ও চালুকরণ;	প্রসেস ইনোভেশন	সহজিকরণ শেষে প্রস্তাবিত নাগরিক সেবাটি অনলাইনে প্রদান করার উদ্যোগ বাস্তবায়িত হলে নাগরিকদের TCV কমে যাবে এবং প্রদত্ত সেবার মান (Q)বৃদ্ধি পাচ্ছে;	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
২.	দর্শনার্থী এবং ফায়ার লাইসেন্স প্রত্যাশিদের জন্য অপেক্ষাগার	দর্শনার্থীদের জন্য শৌচাগার সুবিধা সহ এবং ফায়ার লাইসেন্স প্রত্যাশি নাগরিকগণের জন্য কম্পিউটার-ইন্টারনেট সেবাসহ পৃথক পৃথক অপেক্ষাগার প্রস্তুত ও চালুকরণ;	সার্ভিস ইনোভেশন	সার্ভিস ইনোভেশনের আওতায় নাগরিকদের ভোগান্তি কমবে। তাছাড়া ফায়ার লাইসেন্স/ ছাড়পত্র প্রত্যাশি নাগরিকগণের জন্য নির্ধারিত অপেক্ষাগারে অনলাইনে আবেদনের জন্য প্রাযুক্তিক সুবিধা থাকায় সেবার মান বৃদ্ধি পাচ্ছে;	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৩.	ফায়ার ফাইটিং গেম	বিশেষত শিশু ও তরুণদের এক্সটিংগুইশারের মাধ্যমে অগ্নিনির্বাপণ কাজে আগ্রহী করে তুলতে কম্পিউটার গেম তৈরি এবং বিভিন্ন মেলা, বিভাগীয় সদর দপ্তর ও অধিদপ্তরে গেমিং আয়োজন;	আইডিয়া ইনোভেশন	বিশেষত শিশু ও তরুণদের অগ্নিনির্বাপণ কাজে আগ্রহ বৃদ্ধি পাবে এবং জনসচেতনতা বৃদ্ধি পেয়ে অগ্নি ঝুঁকি হ্রাস পাচ্ছে;	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৪.	ফায়ার সেফটি ট্রেনিং এর দাপ্তরিক কার্যক্রম অনলাইনকরণ;	বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে ফায়ার সেফটি ট্রেনিং সংক্রান্ত দাপ্তরিক কার্যক্রম অনলাইনকরণ;	প্রসেস ইনোভেশন	প্রস্তাবিত নাগরিক সেবাটি অনলাইনে প্রদান করার উদ্যোগ বাস্তবায়িত হলে TCV কমে যাবে এবং নাগরিকের ভোগান্তি হ্রাস পাবে। নাগরিককে প্রদত্ত সেবার মান (Q)বৃদ্ধি পাবে;	চলমান (২০১৯-২০২০)
৫.	ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্সে ভর্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম অনলাইনকরণ;	ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্সে ৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্সে ভর্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম অনলাইনকরণ;	প্রসেস ইনোভেশন	প্রস্তাবিত নাগরিক সেবাটি অনলাইনে প্রদান করার উদ্যোগ বাস্তবায়িত হলে নাগরিকদের TCV কমে যাবে এবং প্রদত্ত সেবার মান (Q)বৃদ্ধি পাবে;	চলমান (২০১৯-২০২০)

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের সেরা উদ্ভাবনী উদ্যোগ, ২০১৯-২০২০

উদ্যোগের শিরোনাম:
মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে অ্যাম্বুলেন্স সেবার জন্য আবেদন।

পটভূমি:
বর্তমানে বিদ্যমান পদ্ধতিতে সেবা গ্রহীতা বা তার প্রতিনিধিকে ন্যূনতম চারবার ফায়ার স্টেশনে আসতে হয় (যেমন আবেদন পত্র সংগ্রহ , আবেদন পত্র জমা, অনুমতি গ্রহণ, ফি সম্পর্কে জানা এবং টাকা জমা চালান দাখিল করত রশিদ সংগ্রহ)। চূড়ান্ত সেবা পেতে সেবা গ্রহীতাকে বেশ কয়েকটি ধাপ পেরোতে হয় বিধায় সেবা গ্রহীতার সময় ও অর্থ ব্যয় এবং ভোগান্তি বৃদ্ধি পায়।

অধিদপ্তরের ইনোভেশন টিম আইডিয়া প্রদানকারীসহ বিদ্যমান সেবাটির প্রসেস নাগরিকের অবস্থানে দাঁড়িয়ে পর্যালোচনা করে দেখতে পান যে বিদ্যমান প্রসেস পরিবর্তন করে তাকে মোবাইল এ্যাপস-এর মাধ্যমে জনগণের নিকট সহজলভ্য করলে সেবাগ্রহীতাগণ কোন ভিজিট ছাড়া নিজ অবস্থানে থেকেই অনলাইনের মাধ্যমে আবেদন ফরম সংগ্রহ, আবেদন ফরম দাখিল, অনুমতি গ্রহণ এবং রশিদ সংগ্রহ করতে পারবে ।

উদ্যোগের কল্যাণ:
এ উদ্যোগ বাস্তবায়িত হওয়ার ফলে সেবা প্রত্যাশি নাগরিকগণ কোন ভিজিট ছাড়া নিজ অবস্থানে থেকেই মোবাইল এ্যাপসের মাধ্যমে আবেদন করতে পারছে এবং তাদের নিম্নোক্ত কল্যাণ সাধন হচ্ছে-

১. খুব সহজে গুগল প্লে স্টোর হতে এ্যাপসটি নামানো যাচ্ছে

২. সেবা পেতে সেবা গ্রহীতাকে পূর্বের তুলনায় কম সময় ব্যয় করতে হচ্ছে

৩. বিদ্যমান ব্যবস্থায় একাধিকবার ভিজিট করতে হলেও প্রস্তাবিত ব্যবস্থায় সেবাগ্রহীতা নিজ অবস্থান হতেই সেবাটি নিতে পারছেন

৪. সেবামূল্য ব্যতিত অন্য কোন খরচ (যেমন-যাতায়াত, পানাহার ইত্যাদি) করতে হবে না

৫. বিদ্যমান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাকে ভোগান্তি পোহাতে হতো যা লাঘব অনেকাংশেই প্রতিষ্ঠিত হয়েছে

৬. বিদ্যমান ব্যবস্থার তুলনায় প্রস্তাবিত ব্যবস্থায় সেবা স্বচ্ছতা ও প্রদানকারীর জবাবদিহীতা বৃদ্ধি পাবে

৭. মোবাইল এ্যাপটির ২য় পর্যায়ের উন্নয়নের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবস্থা সংযোজন করা হলে অনলাইনে নাগরিকগণ অনলাইনে সেবামূল্য পরিশোধ করতে পারবেন।

উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম:

ক্রম.	সদস্যদের নাম, পদবি	ঠিকানা	
১.	জনাব মোঃ হাবিবুর রহমান, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)	ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা	ইনোভেশন অফিসার
২.	জনাব শামীম আহসান চৌধুরী, উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)		সদস্য, ইনোভেশন টিম
৩.	জনাব আকরাম হোসেন, সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা)		সদস্য, ইনোভেশন টিম
৪.	জনাব মোঃ হেলাল উদ্দিন খাঁন, উপসহকারী পরিচালক		সদস্য, ইনোভেশন টিম
৫.	জনাব মোঃ ফয়সাল আকন্দ, স্টেশন অফিসার		সদস্য, ইনোভেশন টিম

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের অনুসৃত উত্তম চর্চাসমূহের বিবরণ

কোভিড-১৯ প্রতিরোধে পদক্ষেপসমূহ গ্রহণ:

উহান শহরে উদ্ভূত করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) ইতোমধ্যে বিশ্বব্যাপী ছড়িয়ে পড়েছে। বাংলাদেশেও এ ভাইরাসের আক্রমণে সহস্রাধিক মৃত্যুর ঘটনা ঘটেছে। এখনও ভ্যাকসিন আবিষ্কার না হওয়ায় এবং বিস্তার নিয়ন্ত্রণ করাই এখন পর্যন্ত রোগটি প্রতিরোধের একমাত্র উপায় বিধায় বিস্তাররোধে বহিরাগত ও অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারিদের চলাচল নিয়ন্ত্রণ, হাত ধোয়া বিষয়ক আচার পালন, রোস্টারের মাধ্যমে রুটিন ডিউটি পালন, বাইরে থেকে আগত কর্মীদের খণ্ডকালীন কোয়ারেন্টাইনে রাখা, সকল সভা/সেমিনার অনলাইনে সম্পন্নকরণসহ সতর্কতামূলক ব্যবস্থাদি নেয়ায় আগত সেবাপ্রত্যাশি ও অধিদপ্তরের কর্মীদের মাঝে আস্থা তৈরি হয়েছে।

তাছাড়া বিদ্যমান পরিস্থিতি মোকাবেলায় অধিদপ্তর গৃহীত কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে ৭টি পানিবাহী গাড়ি দ্বারা ঢাকার গুরুত্বপূর্ণ স্থানে এবং সকল বিভাগীয় দপ্তরের ২টি করে পানিবাহী গাড়ি ও প্রত্যেক জেলা সদরের ১টি করে পানিবাহী গাড়ি দ্বারা শহর এলাকায় পানিমিশ্রিত জীবাণুনাশক ছিটানো কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। কিছু কিছু ক্ষেত্রে উপজেলা পর্যায়েও এ কার্যক্রম চলমান আছে। এছাড়া, অগ্নিদুর্ঘটনাসহ সকল জরুরি পরিস্থিতিতে সাড়াদানের সক্ষমতা অক্ষুন্ন রেখে ২৮ মার্চ ২০২০ তারিখ হতে কিছুটা পরিবর্তিত আঙ্গিকে সকল ফায়ার স্টেশনের ২য় কল (পানিবাহী গাড়ি নয়) গাড়িতে পানির ট্যাংক স্থাপন করে শহর ও নগরের রাস্তাঘাট এবং আবাসিক এলাকায় পানির সাথে জীবাণুনাশক ছিটানো কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে;

রোহিঙ্গা শরণার্থিদের উদ্ধার ও শিবিরে দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণ দানঃ

রোহিঙ্গা শরণার্থিদের সহায়তায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর তাৎক্ষণিক সিদ্ধান্তে উখিয়ার কুতুপালং এবং টেকনাফে মোট ২টি স্যাটেলাইট স্টেশন চালু করে যেগুলো অদ্যাবধি ৩৩টি অগ্নিকাণ্ড ও ২টি দুর্ঘটনাসহ মোট ৭৭ টি অগ্নিকাণ্ড, ২টি পাহাড় ধস, ৮টি সড়ক দুর্ঘটনা, ২টি নৌ দুর্ঘটনা এবং অন্যান্য ১৭টি দুর্ঘটনায় সাড়া দেয়াসহ ৯০৩ জন আহত/ অসুস্থ শরণার্থীকে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স নিজ অ্যাম্বুলেন্সযোগে হাসপাতালে স্থানান্তর করেছে। এছাড়া ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক রোহিঙ্গা ক্যাম্পে বসবাসকারী ৩১১০ জন শরণার্থীকে দুর্যোগ প্রতিরোধে করণীয় বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। শরণার্থিদের বায়োমেট্রিক নিবন্ধনকালে ফায়ার সার্ভিস ১৮টি জেনারেটরের মাধ্যমে বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করেছে। শরণার্থিদের প্রতি ফায়ার সার্ভিস এর এরূপ স্বতঃস্ফূর্ত সহায়তা সকল মহলে একটি অনুসরণযোগ্য সাড়া হিসেবে প্রশংসিত হয়েছে।

জাতীয় জরুরি নেটওয়ার্ক "৯৯৯"-এ অন্তর্ভুক্তি:

জাতীয় জরুরি সেবা কেন্দ্র "৯৯৯" এর মাধ্যমে অ্যাম্বুলেন্স সেবা নিশ্চিতকরাসহ যে কোন প্রাকৃতিক ও মানবসৃষ্ট দুর্যোগে তাৎক্ষণিক সাড়া প্রদান করা হচ্ছে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মীগণ অন্যান্য সংস্থার পাশাপাশি এ জরুরি সেবা কেন্দ্রে গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন করে আসছে। এ হেল্পলাইন ব্যবহার করে অধিদপ্তরের ফায়ারফাইটারগণ ২০১৯ সালে ১৭,৭৪৩টিসহ এযাবৎ ৩৮,১৫৭টি কলে সাড়া দিয়েছে যার মধ্যে ৮,৯৩৪টি অগ্নিকাণ্ড ১,৫৮৪টি সড়ক দুর্ঘটনা, ৬,৫৯৭টি অন্যান্য দুর্ঘটনা এবং ৬২৪টি অ্যাম্বুলেন্স কল রয়েছে।

ঘূর্ণিঝড়/ সাইক্লোন:

আর্দ্র গ্রীষ্মমণ্ডলে অবস্থিত বাংলাদেশের স্বতন্ত্র ভৌগোলিক অবস্থান এদেশে মৌসুমীবায়ুর সঙ্গে সঙ্গে প্রতিবছরই সর্বনাশা ঘূর্ণিঝড়, কালবৈশাখী ঝড় এবং টর্নেডো বয়ে আনে। আইলা, সিডর, মহাসেন এর মতো দুর্যোগে কাজ করে ফায়ার সার্ভিস এখন দক্ষ ও পরিপক্ক। ২০১৯ সালে সুপার সাইক্লোন আম্ফানসহ সারাদেশে মোট ৯৯ টি ঘূর্ণিঝড়ে সাড়া দিয়ে ফায়ার সার্ভিস ৭১জন নিহত ও ৭৩ জন আহতকে উদ্ধার করেছে। সাম্প্রতিক সময়ে রাজধানীর উপর দিয়ে দু'দফা ঘূর্ণিঝড় বয়ে যাওয়ার পর অর্জিত দক্ষতা কাজে লাগিয়ে দ্রুততম সময়ের মধ্যে ভেঙ্গে পড়া ও উপড়ে পড়া গাছ অপসারণ করে জনজীবনে স্বস্তি আনায় রাজধানীবাসি ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের ভূয়সী প্রশংসা করেছে।

রোড টহল:

জীবনের তাগিদেই মানুষ একস্থান হতে অন্যস্থানে গমনাগমন করে আর এ দেশে গমনাগমনের অন্যতম মাধ্যম হলো সড়কপথ । বর্তমানে সড়কপথ ব্যবহারকারীদের নিকট দুর্ঘটনা একটি দুর্যোগ হিসেবে দেখা দিয়েছে। সড়ক দুর্ঘটনায় বর্তমানে প্রতিবছর মৃত্যুহার শতকরা ৬০ জনের অধিক। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর যে কোন সড়ক দুর্ঘটনা সংগঠিত হবার পর উদ্ধারকাজে নিয়োজিত হয়। স্টেশনের সংখ্যা সীমিত হওয়ায় দ্রুত সাড়াদান নিশ্চিতকল্পে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন সড়ক/ মহা-সড়কের ৯৩টি স্থানে আধুনিক সাজসরঞ্জামে সজ্জিত উদ্ধার যান ও অ্যাম্বুলেন্স ইউনিট মোতায়েন করা ছিলো। বর্তমানে করোনা পরিস্থিতিতে ঢাকা জেলা বাদে মোট ৫৬টি স্পটে টহল ইউনিট মোতায়েন আছে। তাছাড়া, ঈদ-পার্বনে আরো ১৮টি টহল ইউনিট বহরের সাথে যুক্ত হয় যারা দুর্যোগে কাজ করার পাশাপাশি বিভিন্ন সড়ক ও নৌ টার্মিনালে গাড়ির গতিবেগ সীমিত রাখার জন্য প্রচার-প্রচারণাও চালিয়ে থাকে। ২০১৮-১৯ সালে চালু হওয়া এ মহান উদ্যোগটি জনগণের নিকট সমাদৃত হওয়ায় এখনো চালু রয়েছে।

পাহাড় ধস প্রতিরোধে কার্যক্রম:

আমাদের পাহাড়ি অঞ্চলের উপরের দিকের মাটিতে কঠিন শিলার উপস্থিতি না থাকায় পাহাড় ধসের আশঙ্কা এমনিতেই বেশি। তন্মধ্যে আমরা বসবাস ও চাষাবাদের জন্য পাহাড়ের উপরের দিকের শক্ত মাটির স্তর কেটে ফেলায় পাহাড় ধস এখন প্রতি বছরের অবশ্যম্ভাবী দুর্যোগ হিসেবে দেখা দিয়েছে। গত ২০১৯ সালে ১ টি পাহাড় ধসের ঘটনা ঘটেছে যেগুলোতে ফায়ার সার্ভিস সাড়া দিয়ে ১ জন নিহত ও ৬ জন আহতকে উদ্ধার করেছে। এ থেকে পরিত্রাণ পেতে বর্ষা আগমনের পূর্বেই সতর্কতামূলক মাইকিং ও গণসংযোগ কার্যক্রম চালানো হয়েছে। বিধিবদ্ধ ও অর্পিত দায়িত্ব না হওয়া সত্বেও পাহাড় ধসে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্মীদের সেবা কার্যক্রম স্থানীয়মহলসহ সকলের নিকট ভূঁয়সী প্রশংসা অর্জন করেছে।

বন্যায় উদ্ধার কার্যক্রম ও ত্রাণ সামগ্রী বিতরণ:

সাম্প্রতিক সময়ে দেশের উত্তরাঞ্চল সংগঠিত আগাম বন্যায় কুড়িগ্রাম, নীলফামারী, লালমনিরহাট, মৌলভীবাজার, সিরাজগঞ্জ, জামালপুরসহ বেশ কয়েকটি জেলার বিস্তীর্ণ এলাকা প্লাবিত হয়। এহেন পরিস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকবৃন্দের সার্বিক সহযোগিতা নিয়ে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের স্থানীয় ইউনিট ও ওয়াটার রেসকিউ ইউনিট সমন্বিতভাবে উপদ্রুত এলাকায় উদ্ধার কাজ পরিচালনার পাশাপাশি বিশুদ্ধ পানি, পানি বিশুদ্ধকরণ ট্যাবলেট ও ত্রাণসামগ্রী বিতরণ করে। ফলে, পানির তোড়ে সহায় সম্বল ভেসে যাওয়া এ সকল দুস্থ মানুষের নিকট ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স আস্থা ও নির্ভরতার প্রতীক হিসেবে দেখা দেয়।

পশু-পাখি উদ্ধার:

কেবল অগ্নিকাণ্ড, সড়ক ও নৌ দুর্ঘটনা বা ভূমিকম্পের মতো প্রাকৃতিক দুর্যোগে আক্রান্ত হলেই নয়, ছোট্ট থেকে ছোট্ট ঘটনায়ও ছুঁটে গিয়ে প্রাণ বাজি রাখছেন ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উদ্যোমী কর্মীরা। হোক সেই পশু-পাখি আর হোক মানুষ। রাজশাহীতে তারে জড়িয়ে যাওয়া বসন্ত বাউরি উদ্ধার, বগুড়ার ধূনটে পরিত্যক্ত কূপে পড়ে যাওয়া ছাগল উদ্ধার, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের গাছ হতে আহত বাজ পাখি উদ্ধার, লালবাগে ওয়াটার রিজার্ভার ট্যাংকে পড়ে যাওয়া কোরবানীর পশু উদ্ধার, বহুতল ভবনের কার্ণিশ হতে পোষা বিড়াল উদ্ধারের পাশাপাশি পায়ে জাল জড়িয়ে গাছে আটকে পড়া দুর্লভ হিমালয়ান গ্রিফিন শকুন এ বিভাগের তৎপরতা এবং জীবের প্রতি এ ধরনের সহমর্মিতা ও সদয় হওয়ায় আপামর জনসাধারণ ফায়ার সার্ভিস ও তাদের কর্মীদের ভূয়সী প্রশংসা করেছেন। স্থানীয় পত্রিকাগুলোও কখনো কখনো এ ধরনের ঘটনাগুলোকে শিরোনাম করেছে।

পবিত্র ঈদ উপলক্ষ্যে বিশেষ সেবা কার্যক্রম পরিচালনা:

পবিত্র ঈদ উপলক্ষ্যে সড়ক ও নৌ পথে যাতায়াতকারীদের প্রতিবছরই দুর্ঘটনার শিকার হতে হয়। এসব দুর্ঘটনায় মহিলা, বয়োজ্যেষ্ঠ ও শিশুদের লঞ্চ/ট্রলার ও বাসে উঠতে গিয়ে যেন দুর্ঘটনায় আহত নিহত হতে না হয় সে জন্য ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর কর্মীগণ বিশেষ সহায়তা করাসহ তাদের মধ্যে সচেতনতামূলক লিফলেট বিতরণ এবং সংশ্লিষ্ট লঞ্চঘাটে সতর্কতামূলক মাইকিং করেছে। এর মাধ্যমে ইচ্ছা থাকলে বিধিবদ্ধ কাঠামোর বাইরেও যে জনসেবামূলক কাজ করা যায় সে সত্যটি প্রতিষ্ঠা পেয়েছে।

কমিউনিটি ভলান্টিয়ার প্রস্তুতকরণ:

২০১১ সালে উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার আর্থিক সহায়তায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর দুর্যোগ মোকাবেলার প্রস্তুতি হিসেবে ৬২,০০০ কমিউনিটি ভলান্টিয়ার তৈরিকরণে কাজ শুরু করে। ২০১৮ সালে ২৩০ জনসহ এ পর্যন্ত মোট ৪০,৭১২ এলাকা ভিত্তিক কমিউনিটি ভলান্টিয়ার রেজিস্ট্রেশন করে মৌলিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। বিভিন্ন আগুন ও দুর্ঘটনায় এ সকল কমিউনিটি ভলান্টিয়ার ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মীদের কাঁধে কাঁধ রেখে কাজ করে এক অনন্য দৃষ্টান্ত স্থাপন করেছে।

কোভিড-১৯ রোগী পরিবহণে বিশেষ অ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস চালূ:

অধিদপ্তরের অ্যাম্বুলেন্স দ্বারা স্পর্শকাতর ও মারাত্মক ছোঁয়াছে রোগী পরিবহন নিষিদ্ধ থাকলেও বৈশ্বিক করোনা পরিস্থিতিতে মানবতার ডাকে সাড়া দিয়ে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বিশেষভাবে সজ্জিত অ্যাম্বুলেন্স যোগে রোগী পরিবহন অব্যাহত রেখেছে। করোনাকালে নিজেদের জীবনকেও ঝুঁকিতে ফেলে অগ্নিসেনাদের গৃহীত এ পদক্ষেপ আক্রান্ত মানুষের মনে আশার সঞ্চার করেছে।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের ফটোগ্যালারি

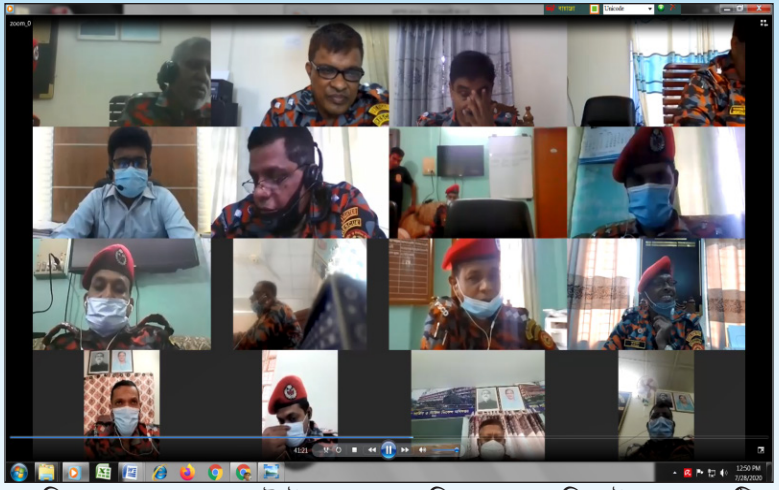
২০১৯ সালের উদ্ভাবনী মেলা ও শোকেসিং অনুষ্ঠানে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী ও সুরক্ষা সেবা বিভাগের সচিব মহোদয় কর্তৃক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের স্টল পরিদর্শন

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের স্টল পরিদর্শন করছেন মন্ত্রণালয়ের ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তাবৃন্দ

২০১৮-১৯ সালে অনুষ্ঠিত উদ্ভাবনী মেলা ও শোকেসিং অনুষ্ঠানে প্রধান অতিথির আসনে উপবিষ্ট মাননীয় মন্ত্রী, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়সহ অন্যান্য অতিথিবৃন্দ

দর্শনার্থী এবং সেবা প্রত্যাশিদের জন্য অনলাইন আবেদনের সুবিধাসহ অপেক্ষাগার উদ্বোধন করছেন মহাপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর

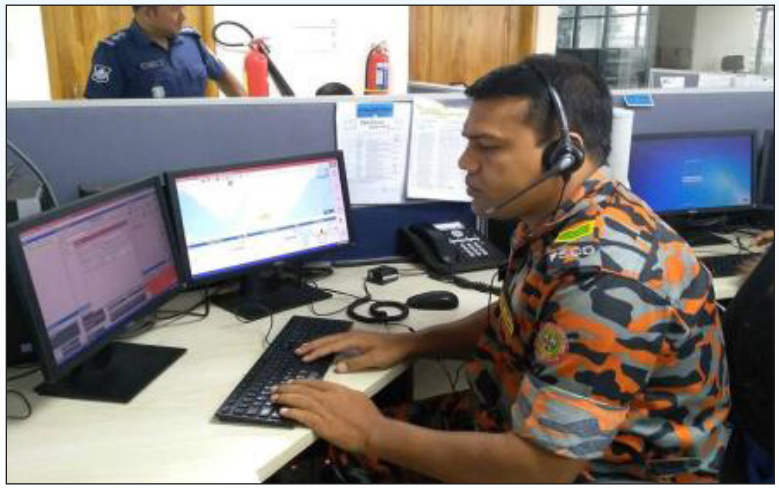
এক্সটিংগুইশারের মাধ্যমে অগ্নিনির্বাপণে আগ্রহী করে তুলতে প্রস্তুতকৃত কম্পিউটার গেম উদ্বোধন করছেন মহাপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর



কোভিড-১৯ এর প্রেক্ষাপটে ইনোভেশন অফিসার এর সহিত ইনোভেশন টিম এবং মেন্টরগণের জুন, ২০১৯ মাসের অনলাইন সভা

কোভিড-১৯ নিয়ন্ত্রণে গুরুত্বপূর্ণ সরকারি-বেসরকারি স্থাপনা ও সড়কে পানি মিশ্রিত জীবানুনাশক ছিটাচ্ছে ফায়ার সার্ভিসের কর্মীবৃন্দ

কোভিড-১৯ নিয়ন্ত্রণে গুরুত্বপূর্ণ সরকারি বেসরকারি স্থাপনা ও সড়কে পানি মিশ্রিত জীবাণুনাশক ছিটাচ্ছে ফায়ার সার্ভিসের কর্মীবৃন্দ



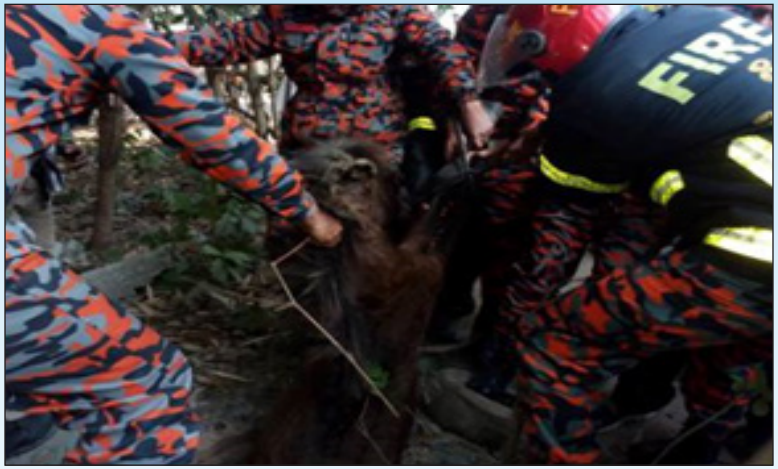
সংযুক্তির মাধ্যমে "৯৯৯"-এ দায়িত্বরত ফায়ার সার্ভিস সদস্য

৯৯৯ এর মাধ্যমে সংবাদ পেয়ে উদ্ধারকাজে নিয়োজিত ফায়ারফাইটারবৃন্দ

রোহিঙ্গাদের দুর্যোগ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ক প্রশিক্ষণ দিচ্ছে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স

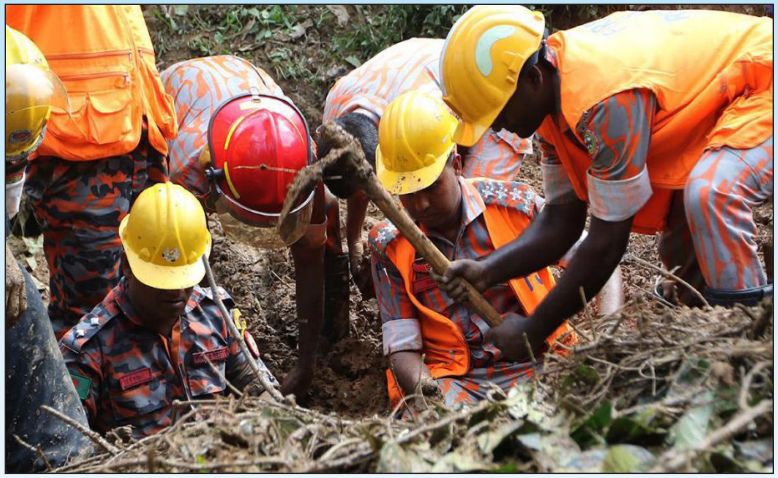
সুপার সাইক্লোন আম্ফানসহ ঘূর্ণিঝড়ে ভেঙ্গে পড়া ও উপড়ে পড়া গাছ অপসারণ করে জনজীবন স্বাভাবিক রাখায় নিয়োজিত ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মীবৃন্দ

পায়ে কারেন্ট জাল জড়িয়ে গাছে আটকে পড়া দুর্লভ জাতের হিমালয়ান গ্রিফিন শকুন ফায়ার সার্ভিস কর্মীদের তৎপরতায় উদ্ধার



ফায়ার সার্ভিসের কর্মীরা কূপের ভেতর পড়ে যাওয়া ঘোড়া উদ্ধার করছে

সেবাকে নাগরিকদের দোরগোড়ায় পৌছে দিতে ঝুঁকিপূর্ণ স্থানে টহল দিচ্ছে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স



পাহাড় ধসে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর উদ্ধার কার্যক্রম

স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবীরা ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স হতে দুর্যোগ মোকাবেলার প্রশিক্ষণ নিচ্ছে

সাম্প্রতিক বন্যায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উদ্ধার ও ত্রাণ তৎপরতা

ঈদে ঘরমুখো মানুষকে বোট/সি-বোট/ লঞ্চে উঠানামায় সহযোগিতা করছে ফায়ার সার্ভিস কর্মীবৃন্দ

কোভিড-১৯ রোগী পরিবহণে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের বিশেষ অ্যাম্বুলেন্স

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

সেবার নাম: অ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদান

বিদ্যমান ধাপসমূহ	প্রস্তাবিত ধাপসমূহ
১. ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশনে আগমন (নাগরিক) ২. আবেদন ফরম সংগ্রহ (নাগরিক) ৩. তথ্য ফরম পূরণ (অফিস) ৪. অনুমতি গ্রহণ (অফিস) ৫. অনুমতি প্রাপ্তি সাপেক্ষে অ্যাম্বুলেন্স সেবা গ্রহণ (নাগরিক) ৬. সেবামূল্য জানার জন্য স্টেশনে আগমন (নাগরিক) ৭. চালান রশিদ সংগ্রহ (নাগরিক) ৮. ব্যাংকে চালান জমা (নাগরিক) ৯. জমাকৃত চালান স্টেশনে দাখিল (নাগরিক) ১০. স্টেশন হতে রশিদ সংগ্রহ (নাগরিক)	১. মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে তথ্য ফরম পূরণ (নাগরিক) ২. অ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদান (অফিস) ৩. নিয়ন্ত্রণকারীকে অবহিতকরণ (অফিস) ৪. রশিদের মাধ্যমে সেবামূল্য গ্রহণ (অফিস) ৫. চালানের মাধ্যমে টাকা জমাদান (অফিস)

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১. আবেদন ফরম ২. তথ্য ফরম ৩. চালান রশিদ ৪. টাকা জমার রশিদ	১. টাকা জমার রশিদ (অফিস কর্তৃক)

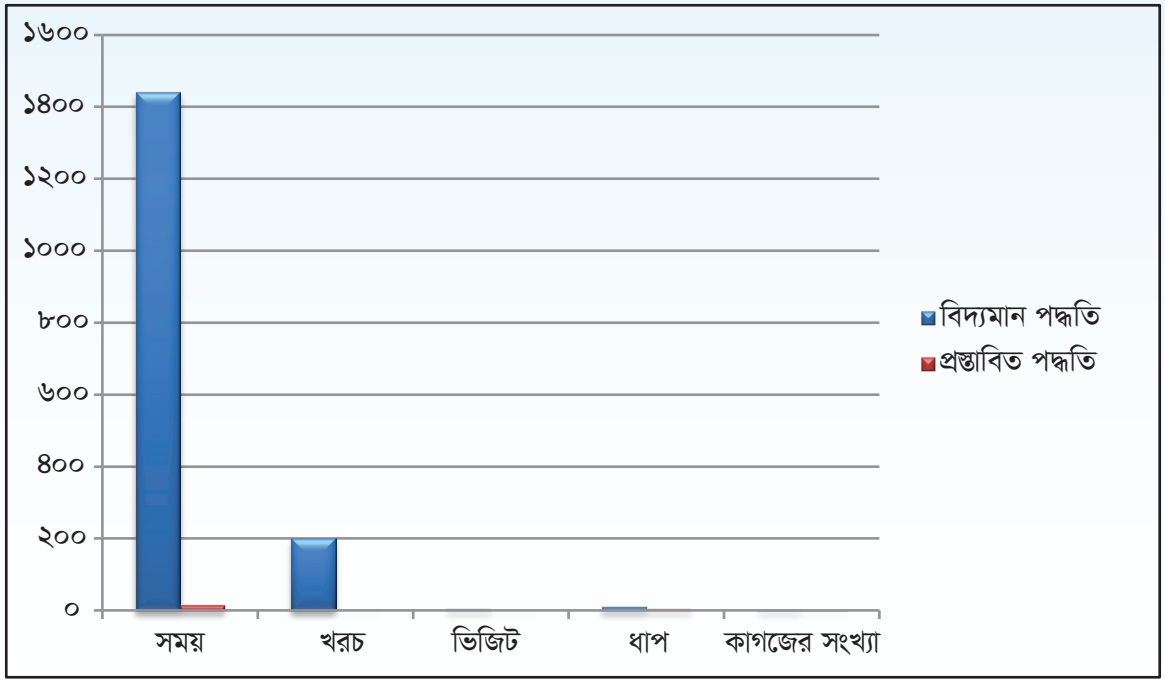
নিষ্পত্তির সময় (অ্যাম্বুলেন্স থাকা সাপেক্ষে সাড়া প্রদানের সময়):

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
± ১দিন (১৪৪০মি.)	৫ মি.

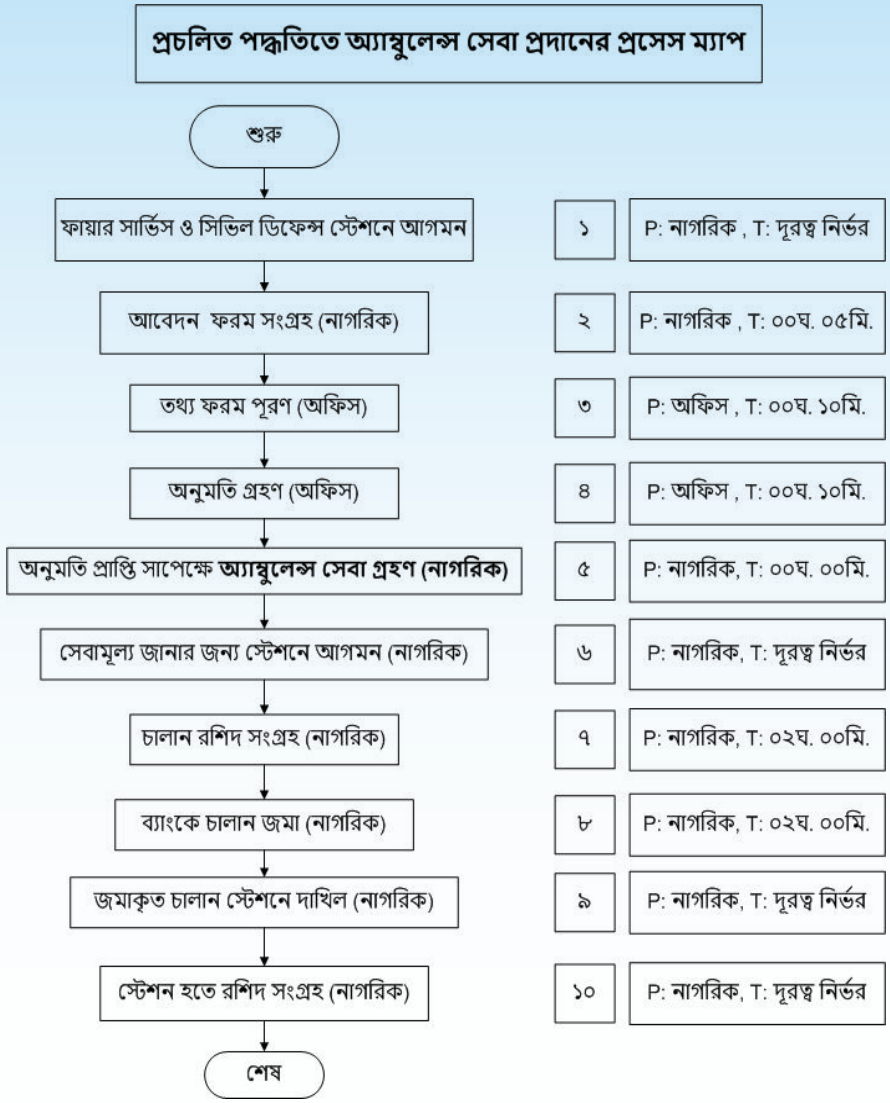
TCV (Time, Cost, Visit) বিশ্লেষণ:

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	± ২৪ ঘন্টা (ন্যূনতম)	৫ মি. (সর্বোচ্চ)
খরচ (নাগরিক+দাপ্তরিক)	± ২০০ টাকা (স্টেশনের দূরত্ব অনুসারে)	X
ভিজিট	কমপক্ষে ৫ বার	একবারও না
ধাপ	১০টি (সাকুল্যে)	৫টি
জনবল+ কমিটি	২ জন (নাগরিক) ৩জন (অফিস)	৩জন (অফিস)
সেবা প্রাপ্তির স্থান	স্টেশনসমূহ	স্টেশনসমূহ
দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা	৪টি	১টি (অফিস)

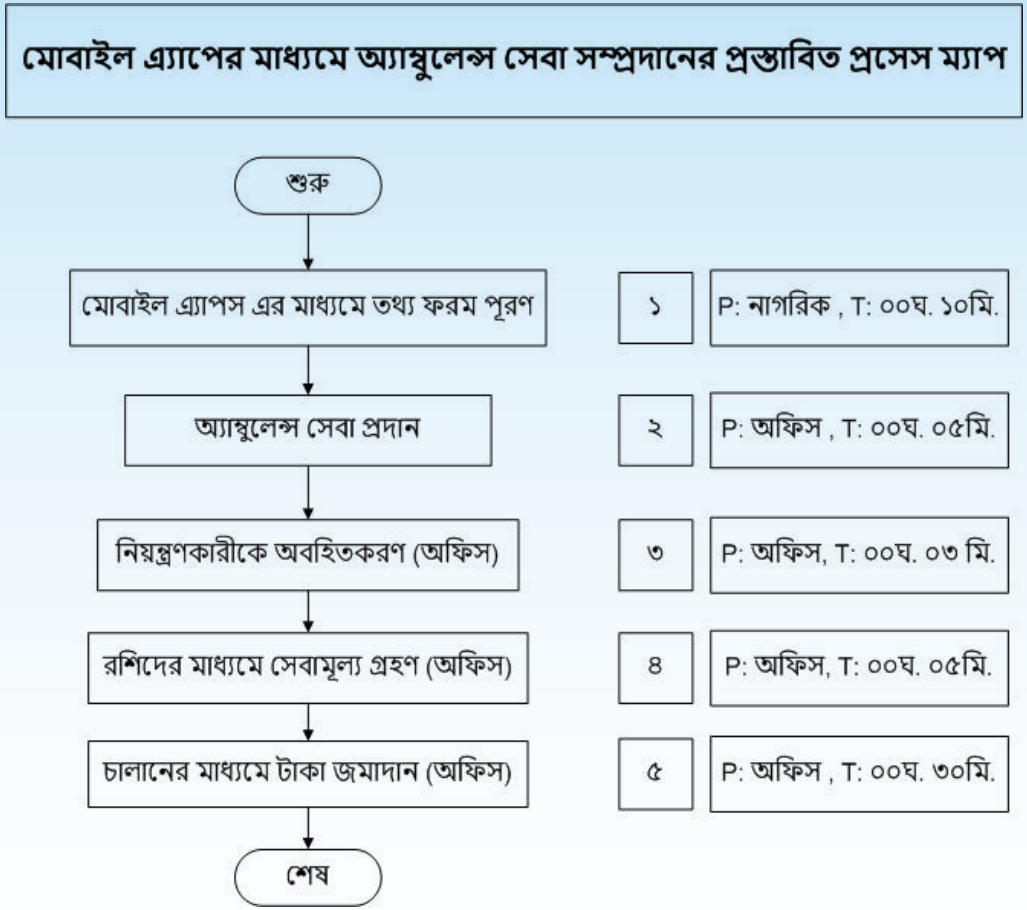
বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:



বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



কারা অধিদপ্তর, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ভিশন : রাখিব নিরাপদ, দেখাব আলোর পথ।

মিশন :

- বন্দিদের নিরাপদ আটক নিশ্চিত করা
- কারাগারের কঠোর নিরাপত্তা ও বন্দিদের মাঝে শৃংখলা বজায় রাখা
- বন্দিদের সাথে মানবিক আচরণ করা, যথাযথভাবে তাদের বাসস্থান, খাদ্য, চিকিৎসা এবং আত্মীয়-স্বজন, বন্ধু-বান্ধব ও আইনজীবীর সাথে সাক্ষাত নিশ্চিত করা এবং
- একজন সুনাগরিক হিসাবে সমাজে পুনর্বাসন করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় মোটিভেশন ও প্রশিক্ষণ প্রদান করা।

কারা অধিদপ্তরের উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ, ২০১৯-২০২০

ক্রম.	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইপ্সিত ফলাফল	চলমান/ বাস্তবায়িত
১	ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার চালুকরণ	বন্দির আত্মীয়-স্বজন ও সেবাপ্রার্থীদের সেবা প্রদান সহজতর করার লক্ষ্যে ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার চালুর উদ্যোগ নেয়া হয়। উক্ত সার্ভিস সেন্টারে বন্দিদের সাথে সাক্ষাতের স্লিপ সংগ্রহ, পিসিতে টাকা জমা, ওকালতনামা জমা ও গ্রহণ, বন্দিদের প্রয়োজনীয় বৈধ দ্রব্যাদি (যেমন পোশাক) জমা, জামিন ও খালাস সম্পর্কিত তথ্য, মোবাইল ফোন ও ব্যাগ জমা, বন্দি সম্পর্কিত বৈধ তথ্য অনুসন্ধান, অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদি সকল সেবা প্রদান করা হবে। ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে সেবা প্রদানের জন্য ২ (দুই) জন কারারক্ষী এবং ইনচার্জ হিসেবে একজন ডেপুটি জেলার দায়িত্বে থাকবেন।	ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার চালু হলে সেবা প্রার্থীরা এক জায়গায় স্বল্প সময়ে প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সকল সেবা প্রাপ্ত হবে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
২	মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে বন্দিদের ব্যক্তিগত ক্যাশে টাকা প্রেরণ	বন্দিদের ব্যক্তিগত ক্যাশে টাকা জমা দিতে তাদের স্বজনদের অনেক সময় দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করতে হয়, লাইনে দাঁড়িয়ে থাকতে হয়। এতে সময় ও খরচ দুটোই অনেক বেশি লাগে। সেবা প্রার্থীদের সময়, খরচ ও ভোগান্তি কমাতে এ উদ্যোগটি গ্রহণ করা হয়েছে।	মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে বিকাশ/নগদ এ কারাগারে না এসে সুবিধা জনক সময় ও স্থান থেকে বন্দিদের ক্যাশে প্রয়োজনীয় অর্থ প্রেরণ করা সম্ভব হবে।	বাস্তবায়িত (২০১৯-২০২০)
৩	হাইকোর্টে আপিল প্রক্রিয়া সহজিকরণ	কারা বন্দিদের জেল আপিল দাখিল, জেল আপিলের অগ্রগতি এবং ফলাফল সম্পর্কে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত হওয়ার জন্য একটি অ্যাপ Jail Appeal Tracking Tool (JATT) তৈরি করা হয়েছে। উক্ত অ্যাপের মাধ্যমে জেল আপিল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য জেনে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।	কারা বন্দিদের জেল আপিল প্রক্রিয়া এবং এ সংক্রান্ত তথ্য জানা সহজতর হবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)
৪	হট নাম্বার চালুকরণ	বন্দি আত্মীয় স্বজন কর্তৃক বন্দি সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট কারাগারে গিয়ে জানতে হয় । অনেক সময় অনেক বন্দি অন্য কারাগারে বদলি হয়ে গেলে তথ্য না জানার কারণে কারাগারে গিয়ে ফেরত আসতে হয়। বন্দির আত্মীয় স্বজনদের বর্ণিত দুর্ভোগ লাঘবের উদ্দ্যেশ্যে যেন একটি নাম্বার ফোন দিয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়া যায়, এই উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়।	কারাগারে না এসেও দেশের যে কোন প্রান্ত থেকে কারাগার বা বন্দি সংক্রান্ত বৈধ তথ্য প্রাপ্তি সহজতর হবে।	চলমান (২০১৯-২০২০)

কারা অধিদপ্তরের সেরা উদ্ভাবনী উদ্যোগ, ২০১৯-২০২০

উদ্ভাবনের শিরোনাম:
কারাগারসমূহে ওয়ানস্টপ সার্ভিস চালুকরণ

পটভূমি:
বন্দির স্বজন ও সাক্ষাত প্রার্থীগণ কারাগারের বিভিন্ন সেবা গ্রহণের জন্য ভিন্ন ভিন্ন স্থানে/কাউন্টারে যেতে হয়, স্লিপ নিতে হয়, লাইনে দাঁড়াতে হয়। অনেক সময় কোথায় কোন সেবা দেয়া হচ্ছে সেবা প্রার্থীরা তা না জানার কারণে ভোগান্তিতে পড়তে হয়। বন্দির আত্মীয় স্বজন ও সেবা প্রার্থীদের সেবা প্রদান সহজতর করার লক্ষ্যে ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টার চালুর উদ্যোগ নেয়া হয়।

উদ্যোগের কল্যাণ:
ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টারে বন্দিদের সাথে সাক্ষাতের স্লিপ সংগ্রহ, পিসিতে টাকা জমা, ওকালতনামা জমা ও গ্রহণ, বন্দিদের প্রয়োজনীয় বৈধ দ্রব্যাদি (যেমন পোশাক) জমা, জামিন ও খালাস সম্পর্কিত তথ্য, মোবাইল ফোন ও ব্যাগ জমা, বন্দি সম্পর্কিত বৈধ তথ্য অনুসন্ধান, অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদি সকল সেবা প্রদান করা হবে। ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে সেবা প্রদানের জন্য ২ (দুই) জন কারারক্ষী এবং ইনচার্জ হিসেবে একজন ডেপুটি জেলার দায়িত্বে থাকবেন। ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার চালু হলে সেবা প্রার্থীরা স্বল্প সময়ে প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সকল সেবা প্রাপ্ত হবে।

উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম:

সদস্যদের নাম	ঠিকানা
জনাব এ কে এম মাসুম, জেলার, মানিকগঞ্জ জেলা কারাগার	মানিকগঞ্জ জেলা কারাগার
জনাব মো: মনির হোসেন চৌধুরী, ডেপুটি জেলার	
জনাব নাহিদা আক্তার, ডেপুটি জেলার	
জনাব মো: নাজিম উদ্দিন, প্রধান কারারক্ষী নং-১১২৭৬	
জনাব পলাশ হোসেন, কারারক্ষী নং-১৩৫৫৫	

কারা অধিদপ্তরের অনুসৃত উত্তম চর্চাসমূহের বিবরণ

মেডিটেশন চালুকরণঃ

বন্দিদের সুশৃঙ্খল হওয়া, আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধিতে সহায়তাকরণের লক্ষ্যে কারাগারসমূহে মেডিটেশন কার্যক্রম চালু করা হয়েছে।

কাশিমপুর কেন্দ্রীয় কারাগারে মেডিটেশনরত বন্দিরা।

বন্দি দরবারঃ

প্রতিমাসে একবার বন্দিদের অভিযোগ/মতামত শোনার জন্য কারা বন্দিদের সমন্বয়ে দরবার আয়োজন করা হয়। জেল সুপার বন্দিদের অভিযোগ/মতামতের পরিপ্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ করেন।

বন্দি দরবার নরসিংদী জেলা কারাগার।

সুপেয় পানির ব্যবস্থাকরণঃ

কারা কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সুবিধার্থে কারা অধিদপ্তর ভবনের প্রতি তলায় পানির ফিল্টার স্থাপন এবং বন্দিদের জন্য সুপেয় ঠান্ডা পানি সরবরাহের উদ্দেশ্যে অধিকাংশ কারাগারে ওয়াটার কুলার স্থাপন করা হয়েছে। যার সুফল পাচ্ছে বন্দি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীরা।

কারা অধিদপ্তর এবং চাঁদপুর জেলা কারাগারে বন্দিদের জন্য ওয়াটার কুলার স্থাপন করা হয়েছে।

নিরাপত্তা ব্যবস্থা আধুনিকীকরণঃ

নিরাপত্তা নিশ্চিত কল্পে কারা অধিদপ্তরে Turned Style Access Control গেটস্থাপন করা হয়েছে। নির্ধারিত কার্ড ছাড়া কেউ অধিদপ্তরে প্রবেশের সুযোগ নেই।

ক্রীড়া প্রতিযোগিতার আয়োজনঃ

কারা কর্মকর্তা-কর্মচারী ও বন্দিদের শারীরিক ও মানসিক উৎকর্ষ সাধনে কারাভ্যন্তরের ভিতরে খেলাধুলার আয়োজন করা হয়। এতে করে বন্দিদের মানসিক ও শারীরিক উৎকর্ষ সাধিত হয়।

কাশিমপুর কেন্দ্রীয় কারাগার-২ এ বন্দিদের ক্রীড়া প্রতিযোগিতা।

মাদকাসক্ত বন্দিদের কাউন্সিলিং

মাদকাসক্ত বন্দিদের পুনর্বাসনের লক্ষ্যে কারাগারসমূহে বন্দিদের মাঝে মাদকবিরোধী প্রচারণা পরিচালনাসহ মাদকাসক্ত বন্দিদের কাউন্সিলিং এর আয়োজন করা হয়।

কাশিমপুর কেন্দ্রীয় কারাগার-২ এ আয়োজিত মাদকবিরোধী সমাবেশ।

কারা পাঠাগার স্থাপনঃ

বন্দিদের পড়াশোনা, মানসিক উৎকর্ষ সাধনে কারাভ্যন্তরে পাঠাগার স্থাপন করা হয়েছে। এতে করে বন্দিরা তাদের অবসর সময়কে নিজেদের বিকাশে কাজে লাগাতে পারছে।

কাশিমপুর কেন্দ্রীয় কারাগার-২ এর পাঠাগারে অধ্যয়নরত বন্দিরা।

ধর্মীয় শিক্ষা প্রদানঃ

বন্দিদের আত্মশুদ্ধির লক্ষ্যে কারাভ্যন্তরে বন্দিদের ধর্মীয় ও নৈতিক শিক্ষা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

বন্দিদের ধর্মীয় শিক্ষা প্রদান করা হচ্ছে।

নিরক্ষর বন্দিদের স্বাক্ষরজ্ঞান প্রদানঃ

সকল কারাগারে নিরক্ষর বন্দিদের স্বাক্ষরজ্ঞান প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

শিশুদের জন্য পার্ক স্থাপনঃ

কারাভ্যন্তরে মায়ের সাথে থাকা শিশুদের খেলাধুলা ও চিত্তবিনোদনের জন্য কাশিমপুর মহিলা কেন্দ্রীয় কারাগারে শিশুপার্ক "আনন্দভুবন" স্থাপন করা হয়েছে।

শিশু পার্কে খেলাধুলায় মত্ত শিশুরা।

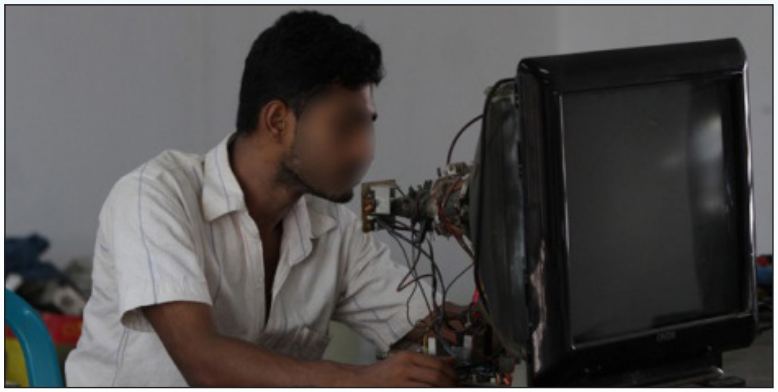
সেলাই প্রশিক্ষণঃ

পুনর্বাসন ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে কারাগারে সেলাই প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়।

সেলাই প্রশিক্ষণ গ্রহণ করছে বন্দিরা।

ইলেকট্রিক ও ইলেকট্রনিক বিষয়ে প্রশিক্ষণঃ

পুনর্বাসন ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে পুরুষ বন্দিদের ইলেকট্রিক ও ইলেকট্রনিক বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন।



তথ্য ও সেবা কেন্দ্র চালুকরণঃ
বন্দির আত্মীয়-স্বজন ও দর্শনার্থীদের সেবা গ্রহণের সুবিধার্থে কারাগারসমূহে তথ্য ও সেবা কেন্দ্র চালু করা হয়েছে।

তথ্য ও সেবা কেন্দ্র, ঢাকা কেন্দ্রীয় কারাগার।

অভিযোগ/অনুযোগ শ্রবণ ঃ
সপ্তাহে সোমবার ও বৃহস্পতিবার কারা মহাপরিদর্শক এর সাথে সকল শ্রেণির কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ/অনুযোগ শ্রাবণ ও সমাধানে তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়।

আবাসন প্রকল্প ঃ
কারা কর্মকর্তা- কর্মচারীদের জন্য ৩ কাঠা ও ৫ কাঠা বিশিষ্ট প্লটের আবাসন প্রকল্প চালু করা হয়েছে।

শরীর চর্চার আয়োজন ঃ
বন্দিদের শারীরিক উৎকর্ষ সাধনে কারাভ্যন্তরে শরীর চর্চার আয়োজন করা হয়।

সাংস্কৃতিক কর্মকাণ্ডের আয়োজন ঃ
বন্দিদের বিনোদনের জন্য কারাভ্যন্তরে সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠানের আয়োজন করা হয়।

ডাস্টবিন স্থাপন ঃ
কারাভ্যন্তরে পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা রক্ষার সুবিধার্থে ডাস্টবিন স্থাপন করা হয়েছে।

সাক্ষাত কক্ষে ফ্যানের ও বিশুদ্ধ পানির ব্যবস্থা ঃ
বন্দিদের সাথে আত্মীয়-স্বজনের সাক্ষাতকক্ষে পর্যাপ্ত বসার স্থান এবং ফ্যানের ও বিশুদ্ধ পানির ব্যবস্থা করা হয়েছে।

বন্দিদের আইন সহায়তা প্রদান ঃ
দরিদ্র, অসহায় ও অস্বচ্ছল বন্দিদের আইন সহায়তা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

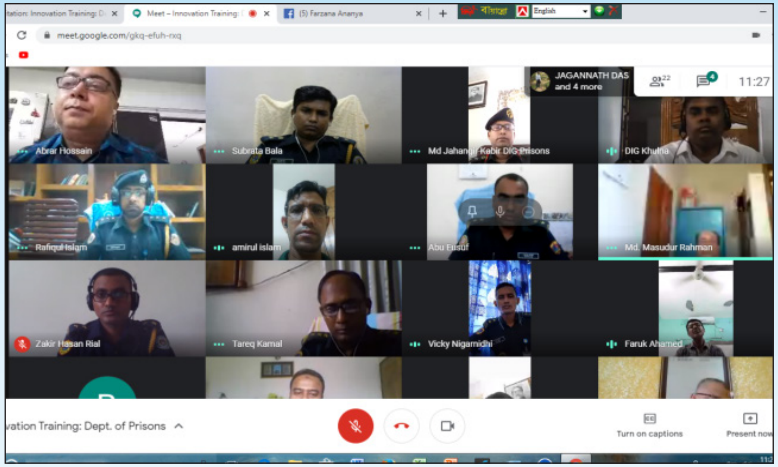
কারা অধিদপ্তরের ফটোগ্যালারি

কারা মহাপরিদর্শক মহোদয় ইনোভেশন বিষয়ক প্রশিক্ষণ এর উদ্বোধনী বক্তব্য রাখছেন

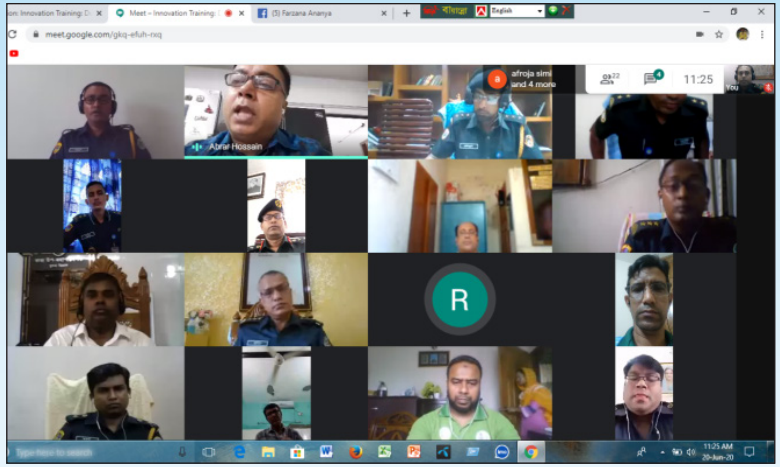
১৯ ফেব্রুয়ারি ২০২০ ও ২০ ফেব্রুয়ারি ২০২০ তারিখ অনুষ্ঠিত ২ (দুই) দিনব্যাপী ইনোভেশন বিষয়ক প্রশিক্ষণ

১৯ ফেব্রুয়ারি ২০২০ ও ২০ ফেব্রুয়ারি ২০২০ তারিখ অনুষ্ঠিত ২ (দুই) দিনব্যাপী ইনোভেশন বিষয়ক প্রশিক্ষণ

১৯ ফেব্রুয়ারি ২০২০ ও ২০ ফেব্রুয়ারি ২০২০ তারিখ অনুষ্ঠিত ২ (দুই)দিন ব্যাপী ইনোভেশন বিষয়ক প্রশিক্ষণ



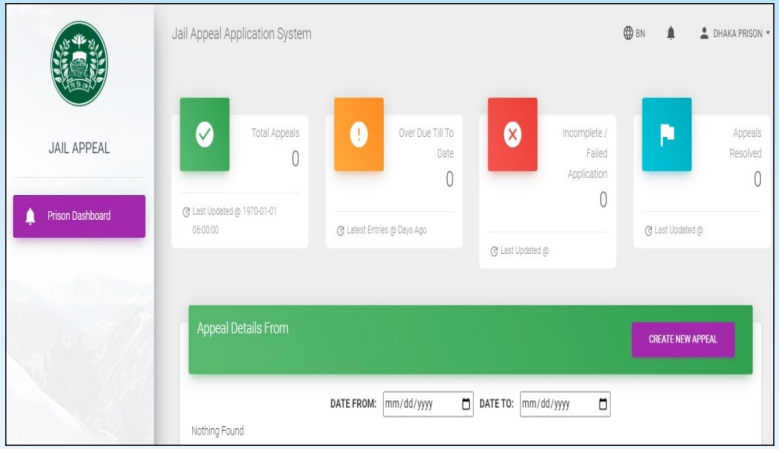
২০ জুন ২০১৯ তারিখ অনলাইন প্লাটফর্ম Google meet এ ইনোভেশন সংক্রান্ত ১ দিনের কর্মশালার আয়োজন করা হয়



২০ জুন ২০১৯ তারিখ অনলাইন প্লাটফর্ম Google meet এ ইনোভেশন সংক্রান্ত ১ দিনের কর্মশালার আয়োজন করা হয়

মানিকগঞ্জ জেলা কারাগারের ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টার

জেল আপিল প্রক্রিয়া সহজীকরণ



জেল আপিল প্রকিয়া সহজিকরণ

২৮ মার্চ ২০১৮ তারিখে দেশে প্রথমবারের মতো টাঙ্গাইল জেলা কারাগারের বন্দিদের ফোনালাপের কার্যক্রম (Prision Link-স্বজন) উদ্বোধন করেন মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী জনাব আসাদুজ্জামান খান, এমপি।

২৮ মার্চ ২০১৮ তারিখে দেশে প্রথমবারের মতো টাঙ্গাইল জেলা কারাগারের বন্দিদের ফোনালাপের কার্যক্রম (Prision Link-স্বজন) উদ্বোধন করেন মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী জনাব আসাদুজ্জামান খান, এমপি।

২৮ মার্চ ২০১৮ তারিখে দেশে প্রথমবারের মতো টাঙ্গাইল জেলা কারাগারের বন্দিদের ফোনালাপের কার্যক্রম (Prision Link-স্বজন) উদ্বোধন করেন মাননীয় স্বরাষ্ট্র মন্ত্রী জনাব আসাদুজ্জামান খান, এমপি।

কারা অধিদপ্তরের সেবা প্রদ্ধতি সহজিকরণ

সেবার নাম: মোবাইল ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে বন্দিদের ব্যক্তিগত ক্যাশে টাকা প্রেরণ

বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১। বন্দির স্বজনের কারা এলাকায় স্বশরীরে উপস্থিতি। ২। টাকা জমা নেয়ার নির্ধারিত স্থানে গমন। ৩। লাইনে দাঁড়ানো । ৪। টাকা জমা প্রদান ও স্লিপ গ্রহণ।	বন্দির স্বজন বাড়িতে বসেই নির্ধারিত নাম্বারে নগদ/বিকাশ এর মাধ্যমে টাকা প্রেরণ করতে পারবেন।

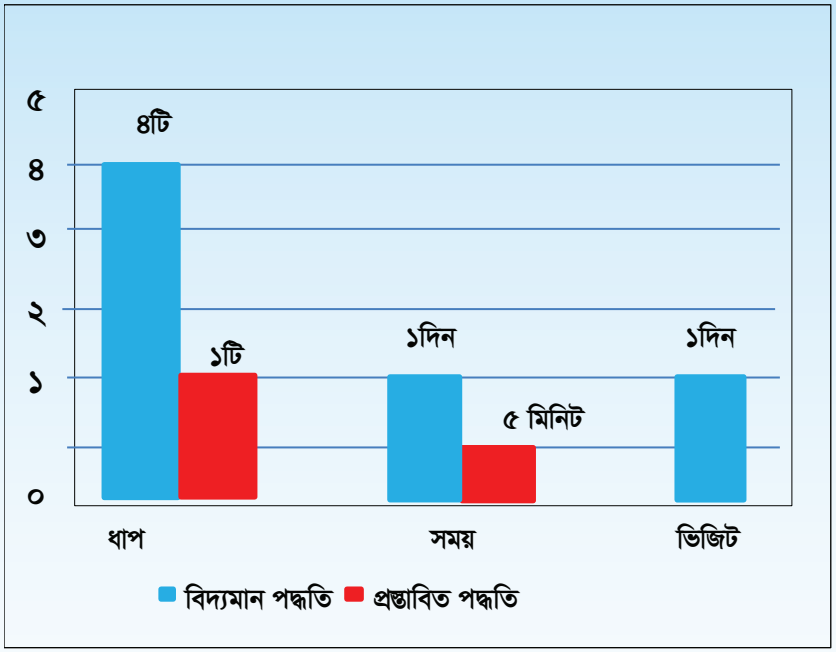
নিস্পত্তির সময়:

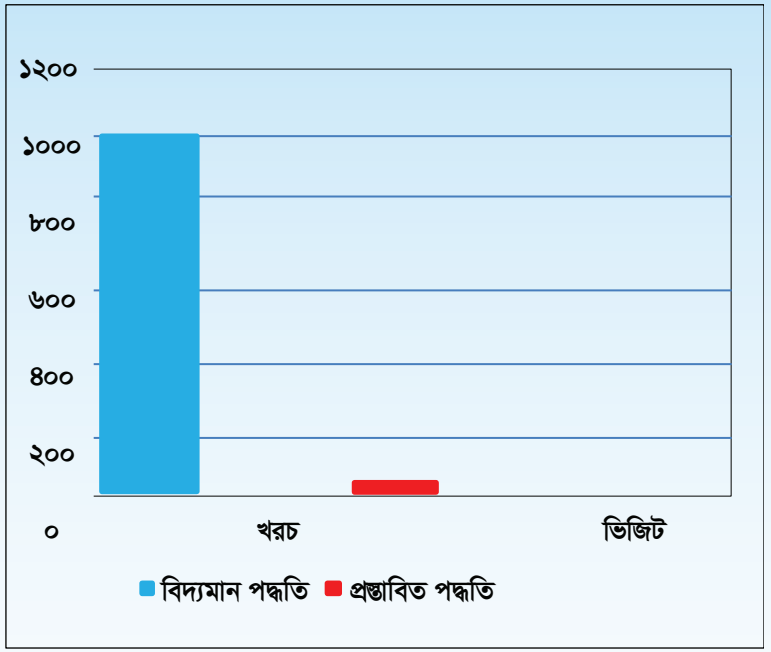
বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১ কার্যদিবস	০ কার্যদিবস

TCV (Time, Cost, Visit) বিশ্লেষণ:

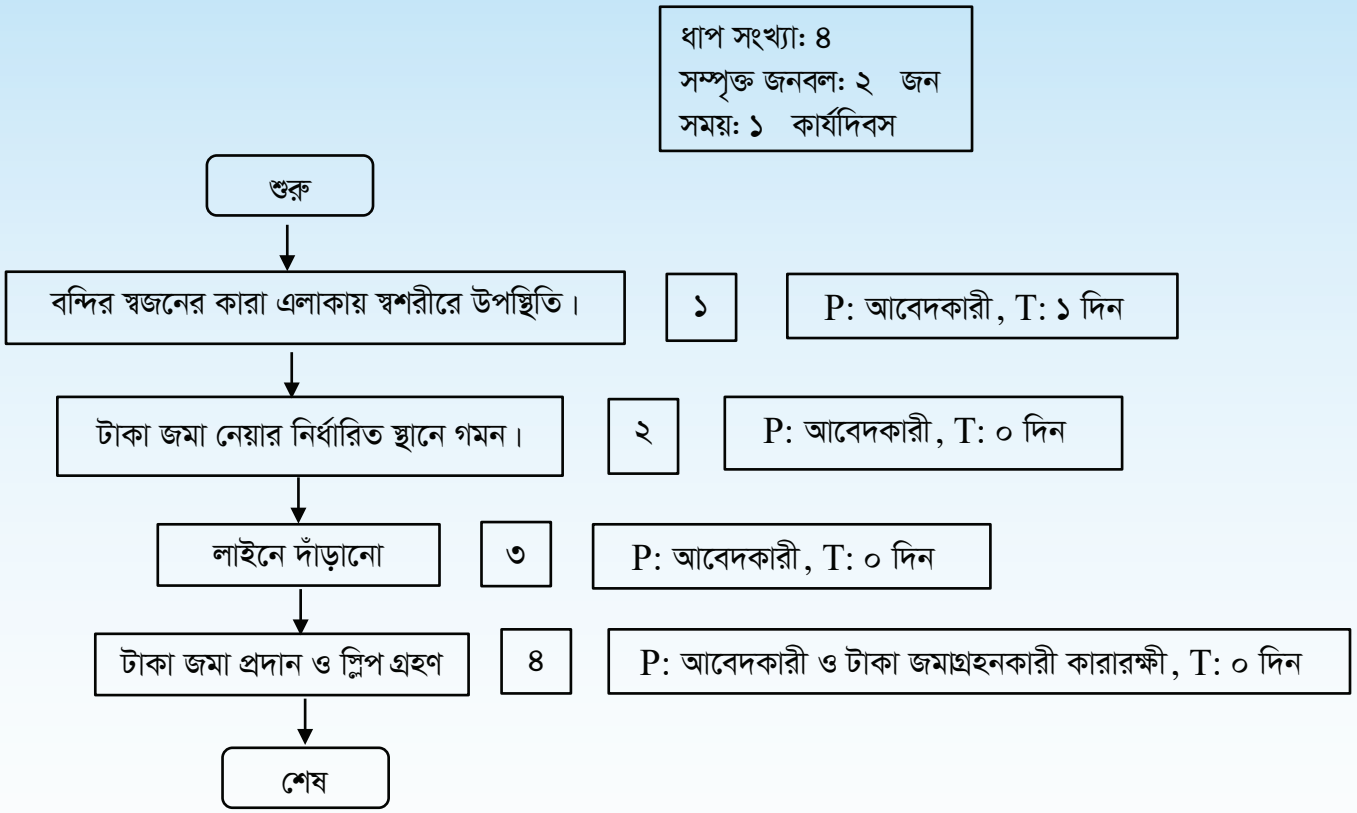
ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	১ (এক) দিন	৫(পাঁচ) মিনিট
খরচ	বাড়ি হতে কারাগারে আসা যাওয়ার খরচ (দূরত্ব ভেদে ২০০ - ১০০০/-)	বিকাশ/নগদ এ টাকা প্রেরণ নির্ধারিত ফিস (প্রতি হাজারে ২০ টাকা)
ধাপ	৪টি	১ টি
ভিজিট	১ কার্যদিবস	০
জনবল	-	-
সেবা পদ্ধতি স্থান	সংশ্লিষ্ট কারাগার	সুবিধাজনক যে কোন স্থান

বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:





বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):