

সেবা সহজিকরণ প্রকাশনা

(২০১৯-২০২০)



বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়	
	ইংরেজি	Ministry of Civil Aviation and Tourism	
	সংক্ষিপ্ত	MOCAT	
অফিস প্রধানের পদবি	সিনিয়র সচিব	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
অফিসের সংখ্যা	মোট ০১ বিভাগীয় অফিস ০ জেলা ০		
জনবল			
অফিসের ঠিকানা	ফ্লোর ১৯, বিল্ডিং-০৬, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০		
ই-মেইল	info@mocat.gov.bd		
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	www.mocat.gov.bd		

খ) **অফিসের ভিশন:** বাংলাদেশকে একটি অন্যতম প্রধান হাব এবং আকর্ষণীয় পর্যটন গন্তব্য হিসাবে উন্নীতকরণ।

অফিসের মিশন: বেসামরিক বিমান পরিবহনে নিরাপদ, দক্ষ ও নির্ভরযোগ্য সুবিধাদি প্রদান এবং দেশের পর্যটন আকর্ষণসমূহ বহুমাত্রিকরণ ও উন্নত সেবা প্রদানের মাধ্যমে দেশি-বিদেশী পর্যটকদের আকৃষ্ট করা।

২। সেবা প্রোফাইল:

ক) **সেবার নাম:** অনলাইনে ৩-৫ তারকামান হোটেল/ মোটেল/ রিসোর্ট এর এনওসি এর আবেদন গ্রহন এবং ই-নথির মাধ্যমে নিষ্পত্তিকরণ।

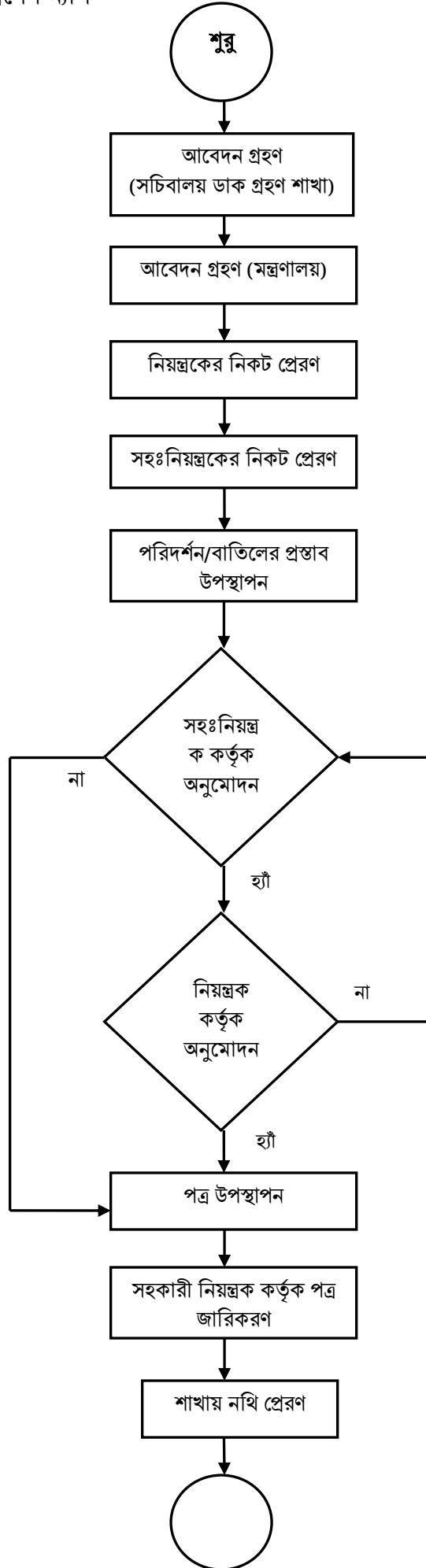
খ) **সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি:**

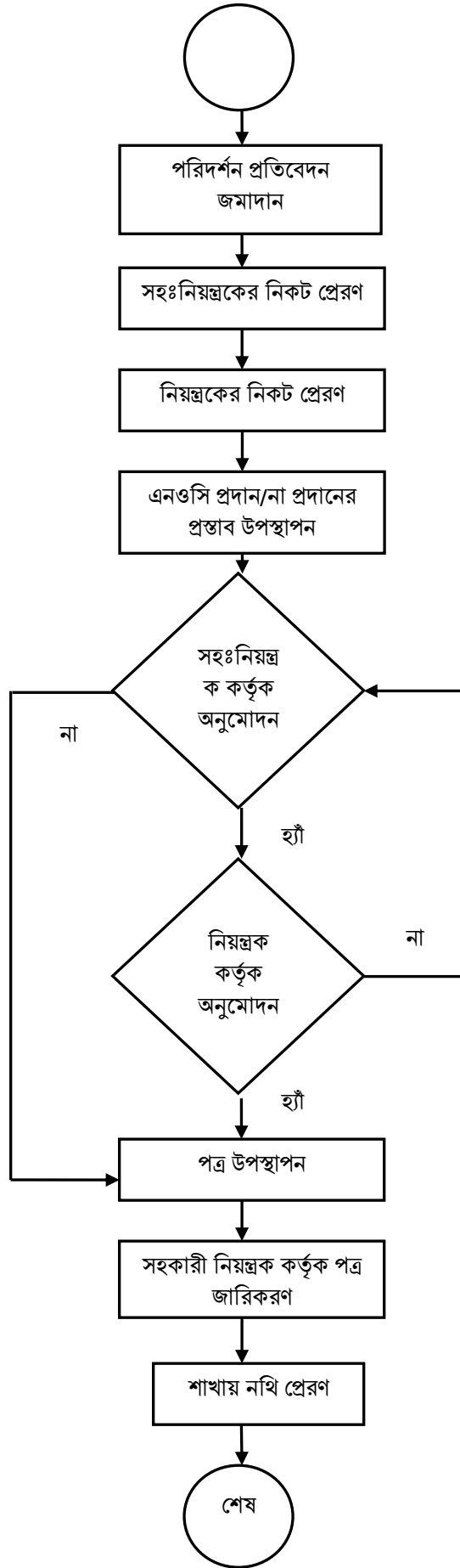
	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
২	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	৮-১০টি
৩	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলী	পূর্বে সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে নির্দিষ্ট কোন শর্ত ছিল না
৪	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	জনাব মিজানুর রহমান নিয়ন্ত্রণ (অতিরিক্ত সচিব) এবং জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন সহকারী নিয়ন্ত্রক (উপ-সচিব)
৫	সেবাপ্রাপ্তির সময়	নির্দিষ্ট নয়
৬	সেবাপ্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ নেই
৭	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	বিনামূল্যে
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	কমপক্ষে ০৩ (তিন) বার
৯	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	বাংলাদেশ হোটেল ও রেস্তোরাঁ বিধিমালা ২০১৬
১০	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	অভিযোগ নিষ্পন্ন কর্মকর্তা জনাব এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) ফোনঃ ৯৫৪০৬৭৪ ই-মেইলঃ jsadmin@mocat.gov.bd

৩। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ
ধাপ-১	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে আবেদন প্রেরণ	১ দিন	ডাক গ্রহণকারী ও বহনকারী-২ জন
ধাপ-২	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে নিয়ন্ত্রক মহোদয়ের নিকট ডাক প্রেরণ	১ দিন	অফিস সহকারী ও অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-৩	নিয়ন্ত্রক মহোদয়ের নিকট ডাক উপস্থাপন	১ দিন	নিয়ন্ত্রক, ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-৪	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট ডাক উপস্থাপন	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-৫	শাখায় ডাক প্রেরণ ও নোট লিখন	২ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-৬	হোটেল পরিদর্শনের প্রস্তাবসহ সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট নথি উপস্থাপন	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-৭	নিয়ন্ত্রক মহোদয়ের নিকট নথি উপস্থাপন ও প্রস্তাব অনুমোদন	১ দিন	নিয়ন্ত্রক, ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-৮	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট নথি প্রেরণ	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-৯	শাখায় নথি প্রেরণ ও হোটেল পরিদর্শনের খসড়া পত্র প্রস্তুতকরণ	১ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-১০	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট খসড়া পত্র উপস্থাপন ও পত্র অনুমোদন	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-১১	অনুমোদিত খসড়া পত্র শাখায় প্রেরণ ও জারিকরণ	১ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-১২	জারিকৃত পত্র গ্রহণ-প্রেরণ শাখায় প্রেরণ ও আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট প্রেরণ	২ দিন	অফিস সহকারী, অফিস সহায়ক ও ডেসপাস রাইডার-৩ জন
ধাপ-১৩	নিয়ন্ত্রক/সহঃ নিয়ন্ত্রক কর্তৃক হোটেল পরিদর্শন	৩ দিন	নিয়ন্ত্রক/সহঃ নিয়ন্ত্রক-১ জন
ধাপ-১৪	পরিদর্শন প্রতিবেদন শাখায় জমাদান	২ দিন	নিয়ন্ত্রক/সহঃ নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-১৫	নোট লিখন ও এনওসি প্রদানের প্রস্তাব উপস্থাপন	২ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-১৬	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট নথি উপস্থাপন	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-১৭	নিয়ন্ত্রক মহোদয়ের নিকট নথি উপস্থাপন ও এনওসি অনুমোদন	১ দিন	নিয়ন্ত্রক, ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-১৮	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট নথি প্রেরণ	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-১৯	শাখায় নথি প্রেরণ ও খসড়া পত্র উপস্থাপন	১ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-২০	সহঃ নিয়ন্ত্রকের নিকট খসড়া পত্র উপস্থাপন ও পত্র অনুমোদন	১ দিন	সহকারী নিয়ন্ত্রক, অফিস সহায়ক-২ জন
ধাপ-২১	অনুমোদিত খসড়া পত্র শাখায় প্রেরণ ও জারিকরণ	১ দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, কম্পিউটার অপারেটর, অফিস সহায়ক-৩ জন
ধাপ-২২	জারিকৃত পত্র গ্রহণ-প্রেরণ শাখায় প্রেরণ ও আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট প্রেরণ	২ দিন	অফিস সহকারী, অফিস সহায়ক ও ডেসপাস রাইডার-৩ জন

৪। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

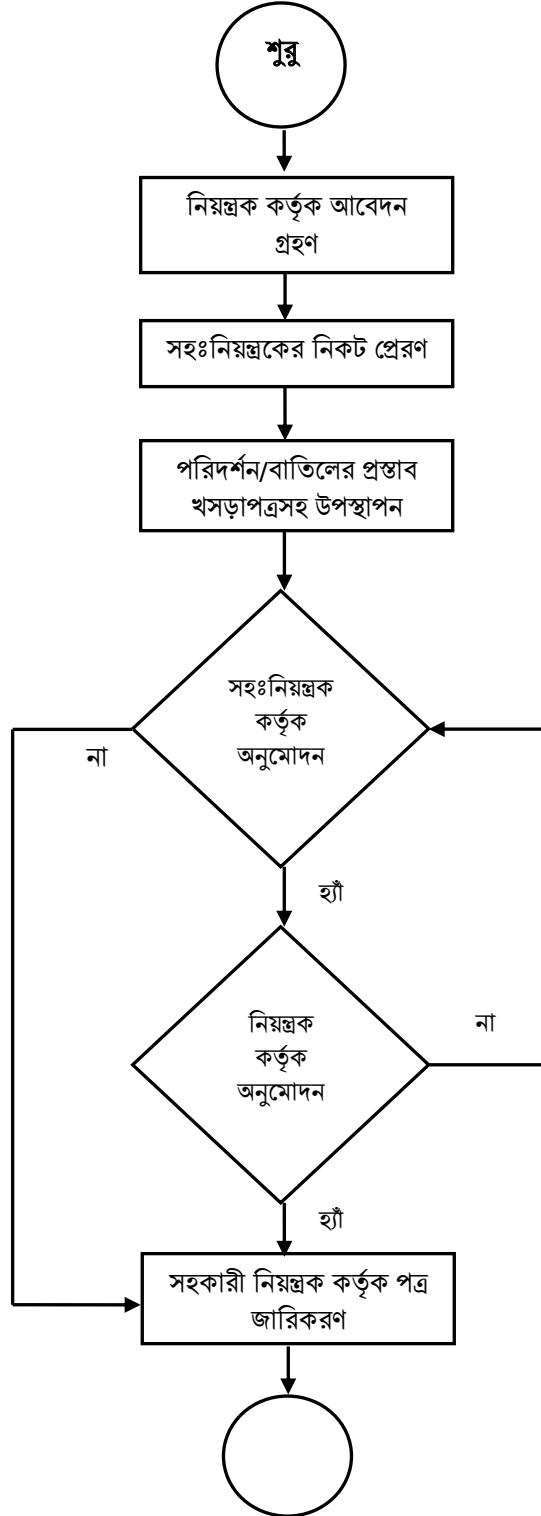


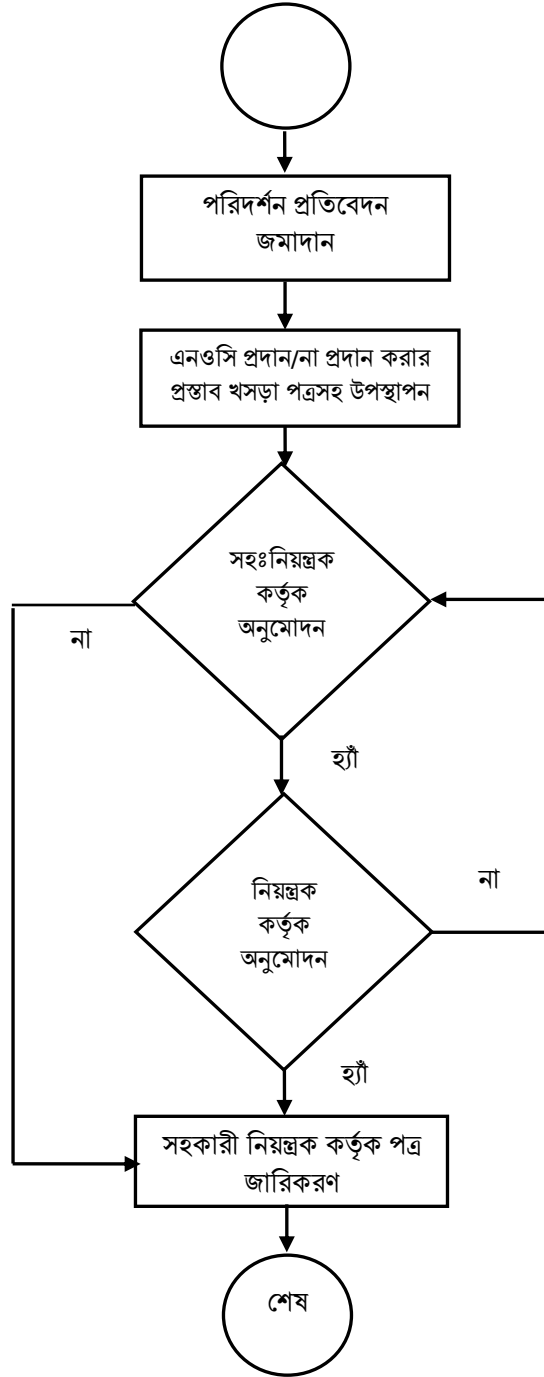


৫। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপ ভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনত্র/ফরম/রেজিস্টার/প্রতিবেদন	হার্ডকপির আবেদনের কোন ফরম ছিলো না	অনলাইনে নির্ধারিত আবেদন ফরম
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ নেই	নির্ধারিত কাগজপত্রাদির উল্লেখ রয়েছে
৩। সেবার ধাপ	২২ টি ধাপ রয়েছে	১২ টি ধাপ
৪। সম্পূর্ণ জনবল	১২ জন	৪ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা	২ জন	২ জন
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	-	-
৮। অবকাঠামো/হার্ডওয়ার ইত্যাদি	হার্ডফাইলের ব্যবহার	অনলাইন ফরম ও ই-নথির সাথে সিস্টেম ইন্টিগ্রেশন, কম্পিউটার, ইন্টারনেট
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	তথ্য হারানো/চুরির সম্ভাবনা রয়েছে	সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকে
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	প্রযোজ্য ছিলো না	প্রযুক্তির ব্যবহার বাধ্যতামূলক
১১। খরচ (নাগরিক + অফিস)	৩,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক) ১,০০০ - ১০,০০০/- (অফিস)	০/- (নাগরিক) ১,০০০ - ১০,০০০/- (অফিস)
১২। সময় (নাগরিক + অফিস)	নির্দিষ্ট নয়	সর্বনিম্ন ১৫ এবং সর্বোচ্চ ৬০ কার্যদিবস
১৩। যাতায়াত	দুই বা ততোধিক বার	প্রয়োজন নেই

৬। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ





৭। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপ ভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৩	-	ধাপ-৩	-
ধাপ-৪	-	ধাপ-৪	-
ধাপ-৫	-	ধাপ-৫	-
ধাপ-৬	-	ধাপ-৬	-
ধাপ-৭	-	ধাপ-৭	-
ধাপ-৮	-	ধাপ-৮	-
ধাপ-৯	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১০	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১১	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১২	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৩	-	ধাপ-১৩	-
ধাপ-১৪	-	ধাপ-১৪	-
ধাপ-১৫	-	ধাপ-১৫	-
ধাপ-১৬	-	ধাপ-১৬	-
ধাপ-১৭	-	ধাপ-১৭	-
ধাপ-১৮	-	ধাপ-১৮	-
ধাপ-১৯	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২০	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২১	-	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২২	-	-	প্রয়োজন নেই

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	নির্দিষ্ট নয়	সর্বনিম্ন ১৫ এবং সর্বোচ্চ ৬০ কার্যদিবস
খরচ	৩,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক) ১,০০০ - ১০,০০০/- (অফিস)	০/- (নাগরিক) ১,০০০ - ১০,০০০/- (অফিস)
যাতায়াত	দুই বা ততোধিক বার	প্রয়োজন নেই
ধাপ	২২ টি ধাপ রয়েছে	১২ টি ধাপ
জনবল	১২ জন	৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ ছিলো না	নির্ধারিত কাগজপত্রাদির উল্লেখ রয়েছে- ১১টি