ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ বিষয়ক প্রতিবেদন
(২০২২-২০২৩)

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	সচিব	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
অফিসের সংখ্যা	মোট ০১ বিভাগীয় অফিস ০ জেলা ০		
জনবল	১২৬		
অফিসের ঠিকানা	ফ্লোর ১৯, বিল্ডিং-০৬, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০		
যোগাযোগ(ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	info@mocat.gov.bd		
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	www.mocat.gov.bd		
যাতায়াতের বর্ণনা	বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় বাংলাদেশের রাজধানী ঢাকা-এর সেগুন বাগিচায় অবস্থিত বাংলাদেশ সচিবালয়ের অভ্যন্তরে অবস্থিত।		

খ) অফিসের ভিশনঃ

বাংলাদেশকে একটি অন্যতম প্রধান হাব এবং আকর্ষনীয় পর্যটন গন্তব্য হিসাবে উন্নীতকরণ।

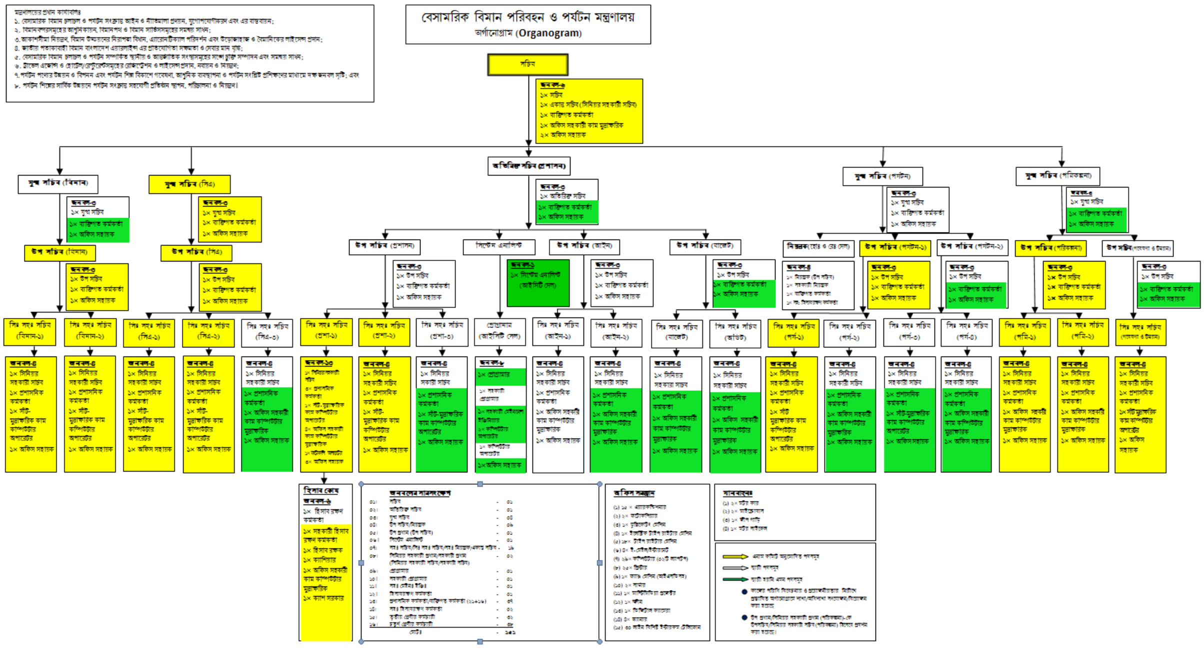
অফিসের মিশনঃ

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

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবিঃ

বাংলাদেশ স্বাধীন হওয়ার পর বেসামরিক বিমান চলাচল সংক্রান্ত বিষয়গুলো তৎকালীন যোগাযোগ মন্ত্রণালয় এবং পর্যটন সংক্রান্ত বিষয়গুলো বানিজ্য মন্ত্রণালয়ের অধীনে ছিল। ১৯৭২ সনের সেপ্টেম্বর মাসে বিমান পরিবহন বিভাগ সৃষ্টি করে ঐ বিভাগকে জাহাজ চলাচল, অভ্যন্তরীণ নৌ পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় নামে একটি স্বতন্ত্র মন্ত্রণালয় সৃষ্টি করা হয় কিন্তু ১৯৭৬ সনের জানুয়ারি মাসে পুনরায় এ মন্ত্রণালয়কে যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের একটি বিভাগ হিসাবে রূপান্তর করা হয়। ১৯৭৭ সনের ডিসেম্বর মাসে বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় নামে একটি আলাদা মন্ত্রণালয় পুনঃ প্রতিষ্ঠা করা হয়। ১৯৮২ সনের ২৪শে মার্চ পুনরায় বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের অবলুপ্তি ঘটে এবং এটিকে প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের একটি বিভাগে পরিনত করা হয়। ১৯৮৬ সনে সরকারী আদেশ অনুসারে (নং সিডি-৪-৫২-৮৪-রুলস, তারিখ জুলাই ৮, ১৯৮৬) বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় পুনরায় একটি মন্ত্রণালয় হিসাবে প্রতিষ্ঠিত হয়।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রামঃ



ঙ) সেবার তালিকাঃ

(ক) নাগরিক সেবা

সেবা	ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	মন্ত্রণালয়
নাগরিক সেবা	১	ট্রাভেল এজেন্সীর লাইসেন্স প্রদান (৩ বছরের জন্য)	পর্যটন-৩ অধিশাখা বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
	২	ট্রাভেল এজেন্সী লাইসেন্স নবায়ন (৩ বছরের জন্য)	
	৩	ট্রাভেল এজেন্সীর অফিস স্থানান্তরের অনুমতি প্রদান	
	৪	ট্রাভেল এজেন্সীর ডুপ্লিকেট সনদ ইস্যুকরণ	
	৫	ট্রাভেল এজেন্সির আপীল নিষ্পত্তিকরণ	
	৬	**ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর**	
	৭	**ট্রাভেল এজেন্সির শাখা কার্যালয় স্থাপন**	
	৮	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর অনাপত্তি (NOC) প্রদান (৩-৫ তারকামান)	হোটেল ও রেস্তোরাঁ সেল বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
	৯	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর তারকামান বরাদ্দ **(৩-৫ তারকামান)**	
	১০	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর লাইসেন্স নবায়ন (৩-৫ তারকামান)	
	১১	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স ইস্যু	

২। সেবা প্রোফাইলঃ

ক) সেবার নাম: ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর।

ক.১) সেবা সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০১৪ অনুযায়ী ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরযোগ্য ছিলোনা। পরবর্তীতে ২০২২ সালে প্রকাশিত বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২-এ ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। বিধিমালা প্রকাশিত হওয়ার পর থেকে ট্রাভেল এজেন্সি প্রতিষ্ঠানসমূহ হার্ড কপিতে আবেদন করা শুরু করে এবং সকল প্রক্রিয়া হার্ডফাইলে সম্পন্ন করা হতো।

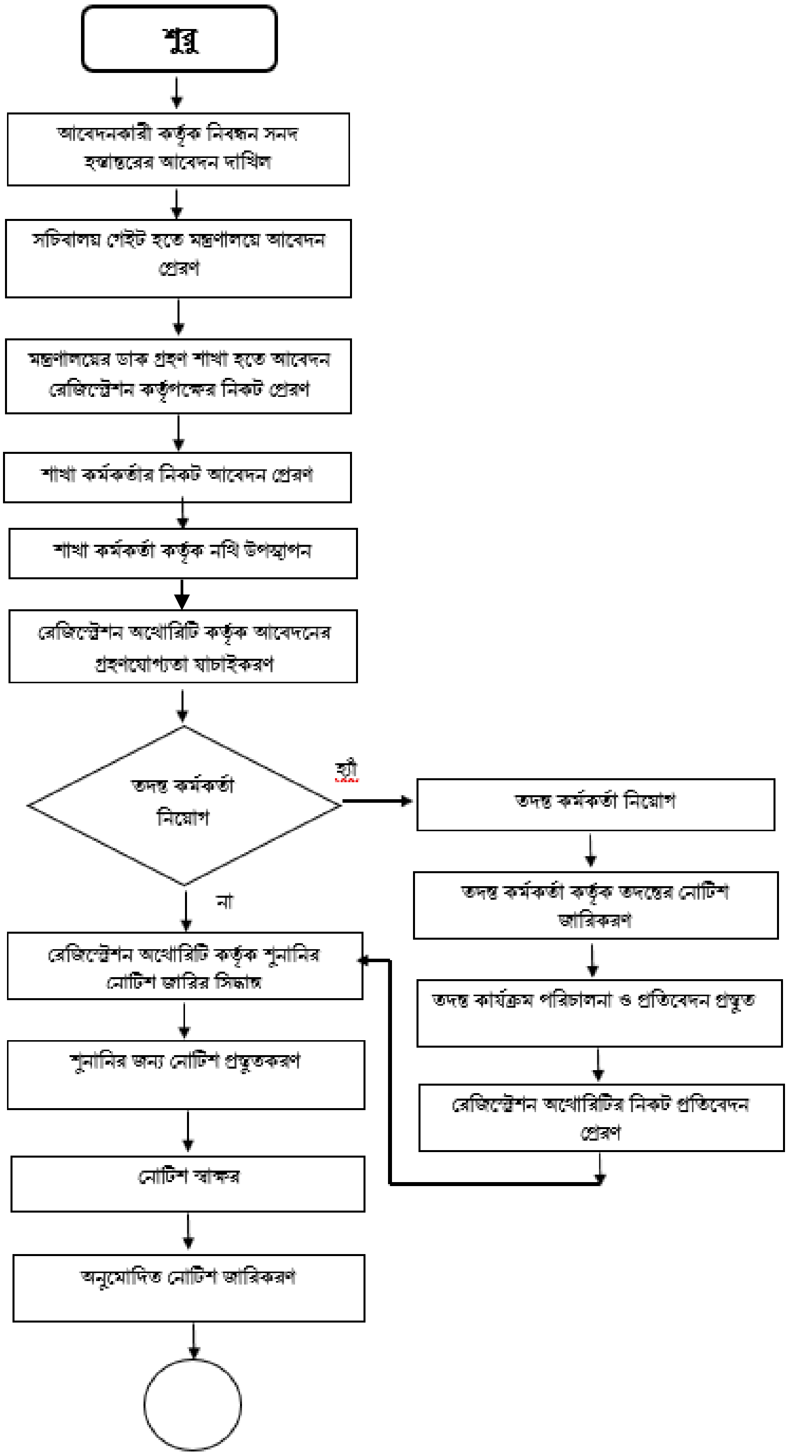
যেহেতু ডাক/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে প্রেরিত আবেদন অনেক সময় হারিয়ে যায় সেহেতু বাংলাদেশের যেকোন স্থান হতে একজন আবেদনকারী নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের আবেদন প্রেরণ/শুনানি/শুনানির আদেশনামা গ্রহণ করতে ঢাকায় আসতে হয়। এছাড়াও আবেদনের সাথে কোন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের ঘাটতি থাকলে উক্ত আবেদনকারীকে পূণরায় ঢাকা আসতে হয়। এতে আবেদনকারীর প্রচুর অর্থ, সময় ও শ্রম ব্যয় হয়। এছাড়াও অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে এ সংক্রান্ত কোন তথ্য থাকে না এবং নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের কোন ডাটাবেইজ নেই।

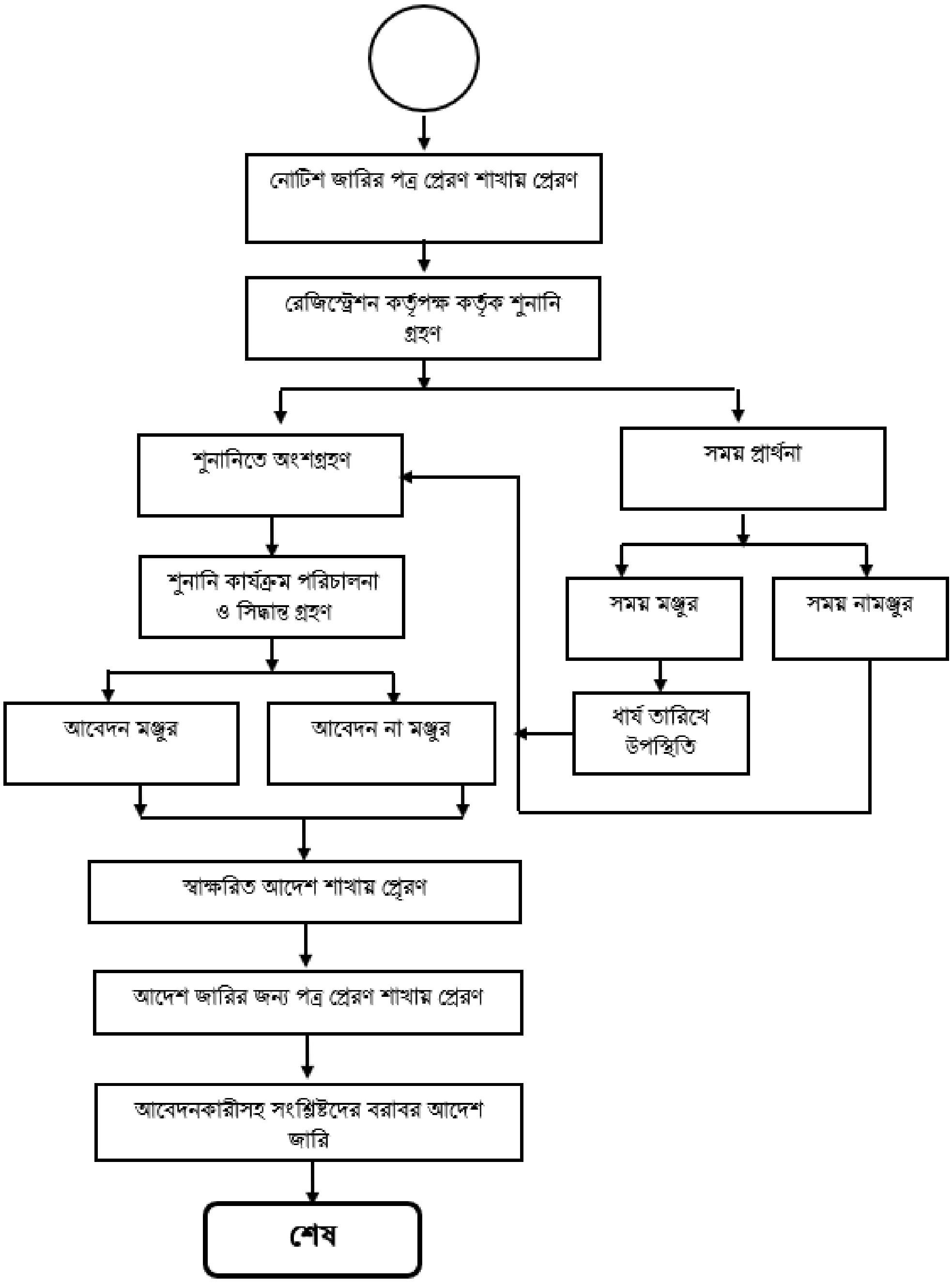
উপরিউক্ত সমস্যাসমূহ সমাধানসহ মন্ত্রণালয়ের দাপ্তরিক কাজকে সহজতর করার লক্ষ্যে ২০২২-২৩ অর্থবছরে ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত আইডিয়াটি সহজিকরণের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

ক.২) বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণঃ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ
ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের আবেদন সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখায় জমাদান	২ দিন	২ জন
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৪	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	৩ দিন	২ জন
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)	১ দিন	২ জন
ধাপ-৭	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্তের নোটিশ জারিকরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৮	তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা এবং প্রতিবেদন প্রস্তুত	১৫ দিন	৫ জন
ধাপ-৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-১০	আবেদনের গ্রহণযোগ্যতার শুনানির জন্য নোটিশ জারীর সিদ্ধান্ত	১ দিন	২ জন
ধাপ-১১	শুনানিতে অংশগ্রহণের জন্য নোটিশ/পত্র প্রস্তুতকরণ	২ দিন	১ জন
ধাপ-১২	নোটিশ স্বাক্ষর	১ দিন	২ জন
ধাপ-১৩	অনুমোদিত নোটিশ জারিকরণ	১০ দিন	২ জন
ধাপ-১৪	নোটিশ জারির জন্য পত্র-প্রেরণ শাখায় নোটিশ প্রেরণ	২ দিন	৩ জন
ধাপ-১৫	ধার্য তারিখে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ	২ দিন	৫ জন
ধাপ-১৬	আবেদনকারী (হস্তান্তরকারী/হস্তান্তরকারীগণ) এবং গ্রহণকারী/গ্রহণকারীগণ কর্তৃক শুনানিতে অংশগ্রহণ/সময় প্রার্থনা	১ দিন	২ জন
ধাপ-১৭	সময় আবেদনের ক্ষেত্রে সময় মঞ্জুর/শুনানি গ্রহণ	৭ দিন	৫ জন
ধাপ-১৮	শুনানিয়ান্তে আদেশ প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর	২ দিন	১ জন
ধাপ-১৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত আদেশ জারির জন্য পত্র প্রেরণ শাখায় আদেশের কপি প্রেরণ	১ দিন	১ জন
ধাপ-২০	আদেশ জারিকরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-২১	আবেদনকারীসহ সংশ্লিদের বরাবর আদেশ জারি	২ দিন	৩ জন
	মোট	**৫৮ দিন**	**৫০ জন**

ক.৩) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ





নোটিশ জারির পত্র প্রেরণ শাখায় প্রেরণ
রেজিস্ট্রেশন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক শুনানি গ্রহণ
শুনানিতে অংশগ্রহণ
সময় প্রার্থনা
শুনানি কার্যক্রম পরিচালনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ
সময় মঞ্জুর
সময় নামঞ্জুর
আবেদন মঞ্জুর
আবেদন না মঞ্জুর
ধার্য তারিখে উপস্থিতি
স্বাক্ষরিত আদেশ শাখায় প্রেরণ
আদেশ জারির জন্য পত্র প্রেরণ শাখায় প্রেরণ
আবেদনকারীসহ সংশ্লিষ্টদের বরাবর আদেশ জারি
শেষ

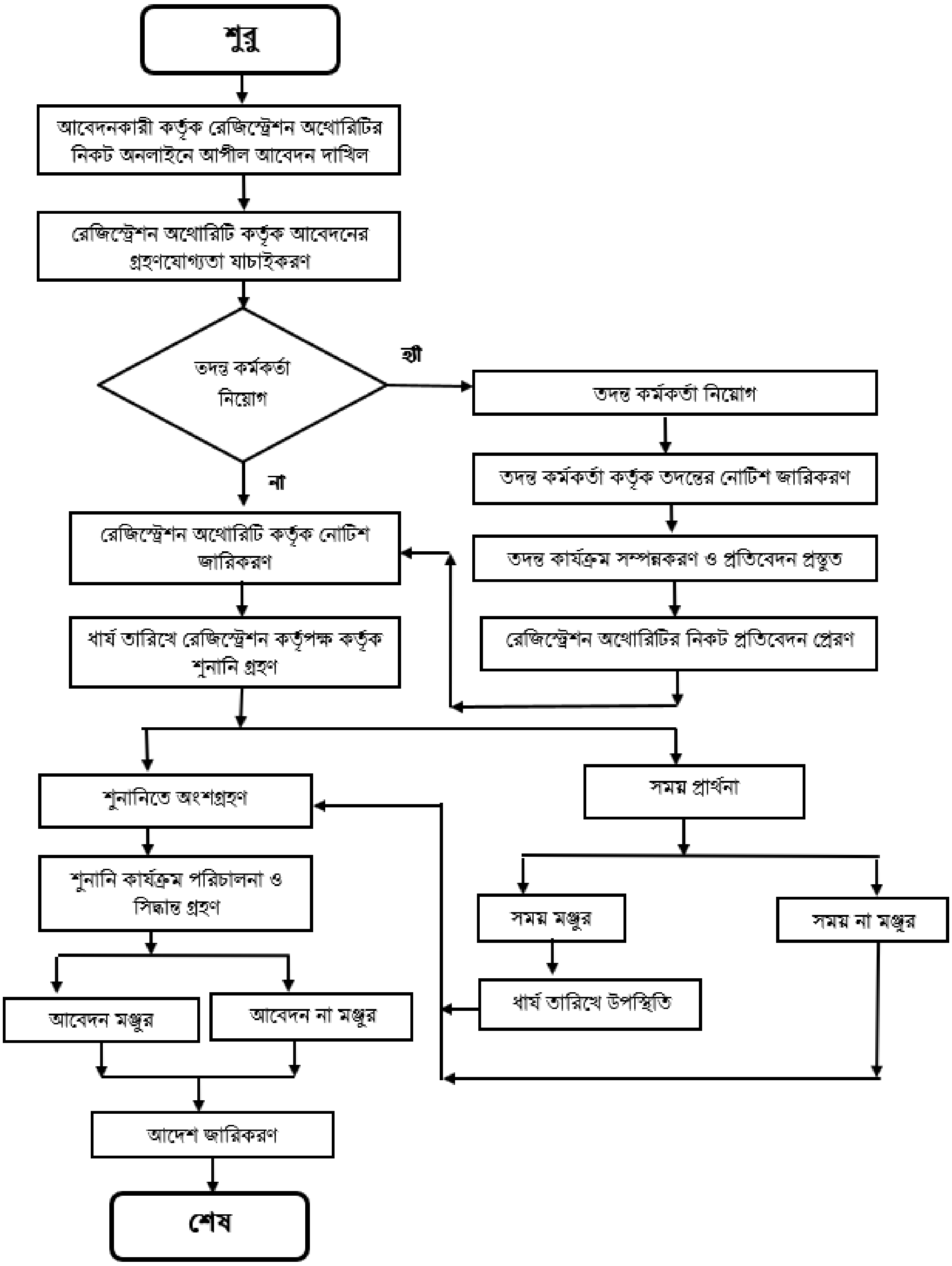
ক.৪) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনাঃ

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনত্র/ফরম/রেজিস্টার/প্রতিবেদন	নির্ধারিত ফরমে হার্ডকপিতে আবেদন	অনলাইনে নির্ধারিত আাবেদন ফরম
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	১০ টি	৮ টি
৩। সেবার ধাপ	২১ টি ধাপ রয়েছে	৯ টি ধাপ
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৫০ জন	৫ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যাক্তির সংখ্যা	২ জন	১ জন
৬। আন্ত:অফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২	বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২
৮। অবকাঠামো/হার্ডওয়ার ইত্যাদি	হার্ডফাইলের ব্যবহার	অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের সাথে নতুন মডিউল সংযুক্তকরণ, কম্পিউটার, ইন্টারনেট
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	তথ্য হারানো/চুরির সম্ভাবনা রয়েছ	সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকে
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	না	প্রযুক্তির ব্যবহার বাধ্যতামূলক
১১। খরচ (নাগরিক +অফিস)	২,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক)	৫০০ - ৫,০০০/- (নাগরিক)
১২। সময় (নাগরিক +অফিস)	সর্বনিম্ন ৫৮ এবং সর্বোচ্চ ৯০ দিন	সর্বনিম্ন ১৪ এবং সর্বোচ্চ ৩০ দিন
১৩। যাতায়াত	পাঁচ বা ততোধিক বার	এক বার

ক.৫) 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	আবেদনকারী কর্তৃক আপীল আবেদন সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখায় জমাদান	ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক রেজিস্ট্রেশন কর্তৃপক্ষের নিকট অনলাইনে আবেদন দাখিল
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে রেজিস্ট্রেশন আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৪	শাখা কর্মকর্তার নিকট আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)	ধাপ-২	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)
ধাপ-৭	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্তের নোটিশ জারিকরণ	ধাপ-৩	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইনে নোটিশ জারি
ধাপ-৮	তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা এবং প্রতিবেদন প্রস্তুত	ধাপ-৪	তদন্ত কার্যক্রম সম্পন্নকরণ এবং প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ
ধাপ-৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	ধাপ-৫	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ
ধাপ-১০	আবেদনের গ্রহণযোগ্যতার শুনানির জন্য নোটিশ জারীর সিদ্ধান্ত	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১১	শুনানিতে অংশগ্রহণের জন্য নোটিশ/পত্র প্রস্তুতকরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১২	নোটিশ স্বাক্ষর	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৩	অনুমোদিত নোটিশ জারিকরণ	ধাপ-৬	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক নোটিশ জারিকরণ
ধাপ-১৪	নোটিশ জারির জন্য পত্র-প্রেরণ শাখায় নোটিশ প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৫	ধার্য তারিখে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ	ধাপ-৭	ধার্য তারিখে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ/সময় প্রার্থনা
ধাপ-১৬	রেজিস্ট্রেশন আবেদনকারী কর্তৃক শুনানিতে অংশগ্রহণ/সময় প্রার্থনা	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৭	সময় আবেদনের ক্ষেত্রে সময় মঞ্জুর/শুনানি গ্রহণ	ধাপ-৮	শুনানি গ্রহণ
ধাপ-১৮	শুনানিয়ান্তে আদেশ প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর	ধাপ-৯	আদেশ জারিকরণ
ধাপ-১৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত আদেশ জারির জন্য পত্র প্রেরণ শাখায় আদেশের কপি প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২০	আদেশ জারিকরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-২১	আবেদনকারীসহ সংশ্লিষ্টদের বরাবর আদেশ জারি	-	প্রয়োজন নেই

ক.৬) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ



ক.৭) TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনাঃ

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	সর্বনিম্ন ৫৮ এবং সর্বোচ্চ ৯০ দিন	সর্বনিম্ন ১৪ এবং সর্বোচ্চ ৩০ দিন
খরচ	২,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক)	৫০০ - ৫,০০০/- (নাগরিক)
যাতায়াত	পাঁচ বা ততোধিক বার	এক বার
ধাপ	২১ টি ধাপ রয়েছে	৯ টি ধাপ
জনবল	৫০ জন	৫ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	১০ টি	৮ টি

খ) সেবার নাম: ট্রাভেল এজেন্সির শাখা কার্যালয় স্থাপন।

খ.১) সেবা সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০১৪ অনুযায়ী ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরযোগ্য ছিলোনা। পরবর্তীতে ২০২২ সালে প্রকাশিত বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২-এ ট্রাভেল এজেন্সির শাখা কার্যালয় স্থাপনের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। বিধিমালা প্রকাশিত হওয়ার পর থেকে ট্রাভেল এজেন্সি প্রতিষ্ঠানসমূহ হার্ড কপিতে আবেদন করা শুরু করে এবং সকল প্রক্রিয়া হার্ডফাইলে সম্পন্ন করা হতো।

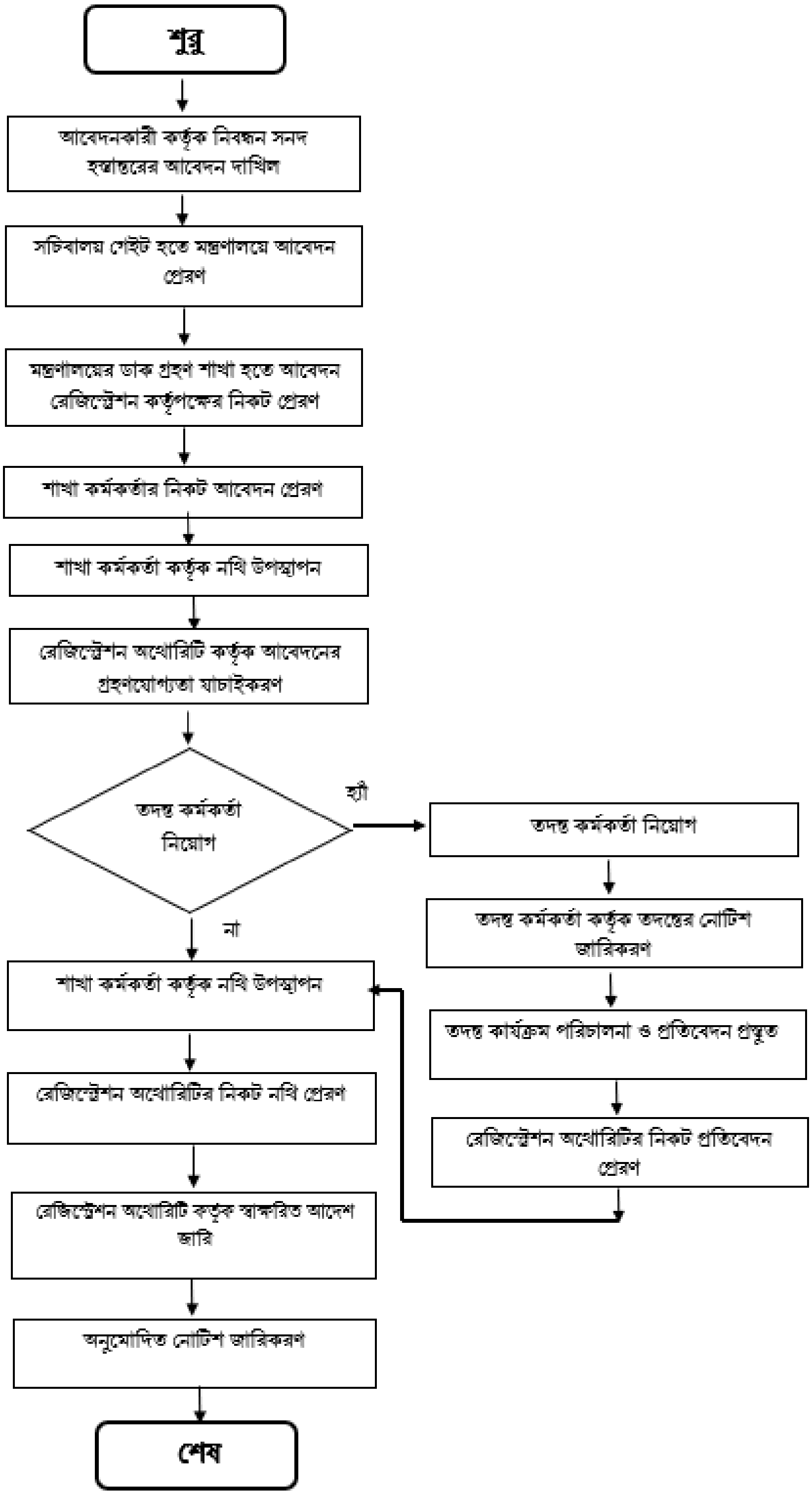
যেহেতু ডাক/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে প্রেরিত আবেদন অনেক সময় হারিয়ে যায় সেহেতু বাংলাদেশের যেকোন স্থান হতে একজন আবেদনকারী শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন প্রেরণ/আদেশনামা গ্রহণ করতে ঢাকায় আসতে হয়। এছাড়াও আবেদনের সাথে কোন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের ঘাটতি থাকলে উক্ত আবেদনকারীকে পূণরায় ঢাকা আসতে হয়। এতে আবেদনকারীর প্রচুর অর্থ, সময় ও শ্রম ব্যয় হয়। এছাড়াও অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে এ সংক্রান্ত কোন তথ্য থাকে না এবং শাখা কার্যালয় স্থাপনের কোন ডাটাবেইজ নেই।

উপরিউক্ত সমস্যাসমূহ সমাধানসহ মন্ত্রণালয়ের দাপ্তরিক কাজকে সহজতর করার লক্ষ্যে ২০২২-২৩ অর্থবছরে ট্রাভেল এজেন্সির শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত আইডিয়াটি সহজিকরণের মাধ্যমে ডিজিটাইজেশনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

খ.২) বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণঃ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ
ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখায় জমাদান	২ দিন	২ জন
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৪	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	৩ দিন	২ জন
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)	১ দিন	২ জন
ধাপ-৭	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্তের নোটিশ জারিকরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৮	তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা এবং প্রতিবেদন প্রস্তুত	১৫ দিন	৫ জন
ধাপ-৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-১০	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-১১	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	২ দিন	১ জন
ধাপ-১২	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-১৩	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত আদেশ জারি	১ দিন	১ জন
ধাপ-১৪	আবেদনকারীসহ সংশ্লিদের বরাবর আদেশ জারি	২ দিন	৩ জন
	মোট	**৩৩ দিন**	**৩০ জন**

খ.৩) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ



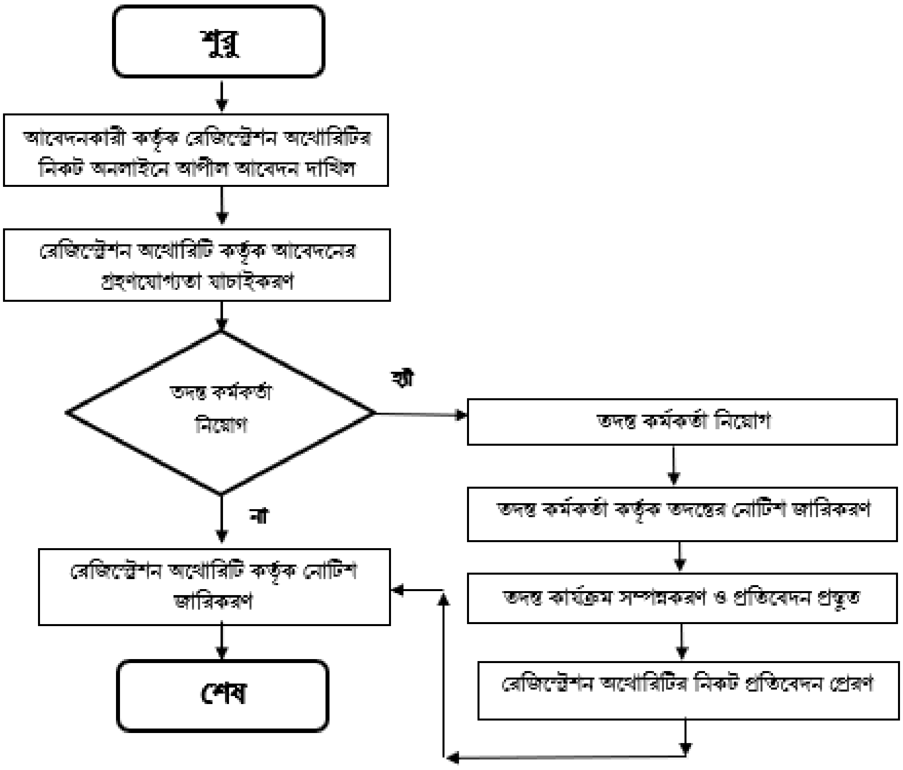
খ.৪) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনাঃ

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনত্র/ফরম/রেজিস্টার/প্রতিবেদন	নির্ধারিত ফরমে হার্ডকপিতে আবেদন	অনলাইনে নির্ধারিত আাবেদন ফরম
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	৮ টি	৫ টি
৩। সেবার ধাপ	১৪ টি ধাপ রয়েছে	৬ টি ধাপ
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৩০ জন	৪ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যাক্তির সংখ্যা	২ জন	১ জন
৬। আন্ত:অফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২	বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা ২০২২
৮। অবকাঠামো/হার্ডওয়ার ইত্যাদি	হার্ডফাইলের ব্যবহার	অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের সাথে নতুন মডিউল সংযুক্তকরণ, কম্পিউটার, ইন্টারনেট
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	তথ্য হারানো/চুরির সম্ভাবনা রয়েছ	সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকে
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	না	প্রযুক্তির ব্যবহার বাধ্যতামূলক
১১। খরচ (নাগরিক +অফিস)	১,০০০ - ১০,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (অফিস-আবেদন ফি)	০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (অফিস-আবেদন ফি)
১২। সময় (নাগরিক +অফিস)	সর্বনিম্ন ৩৩ এবং সর্বোচ্চ ৪৫ দিন	সর্বনিম্ন ১০ এবং সর্বোচ্চ ২০ দিন
১৩। যাতায়াত	তিন বা ততোধিক বার	প্রয়োজন নেই

খ.৫) 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	আবেদনকারী কর্তৃক আপীল আবেদন সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখায় জমাদান	ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক রেজিস্ট্রেশন কর্তৃপক্ষের নিকট অনলাইনে আপীল আবেদন দাখিল
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে রেজিস্ট্রেশন আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৪	আপীল অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট রেজিস্ট্রেশন আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)	ধাপ-২	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আপীল আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)
ধাপ-৭	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তদন্তের নোটিশ জারিকরণ	ধাপ-৩	তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইনে নোটিশ জারি
ধাপ-৮	তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা এবং প্রতিবেদন প্রস্তুত	ধাপ-৪	তদন্ত কার্যক্রম সম্পন্নকরণ এবং প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ
ধাপ-৯	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	ধাপ-৫	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ
ধাপ-১০	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১১	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১২	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৩	রেজিস্ট্রেশন অথোরিটি কর্তৃক স্বাক্ষরিত আদেশ জারি	ধাপ-৬	আদেশ জারিকরণ
ধাপ-১৪	আবেদনকারীসহ সংশ্লিষ্টদের বরাবর আদেশ জারি	-	প্রয়োজন নেই

খ.৬) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ

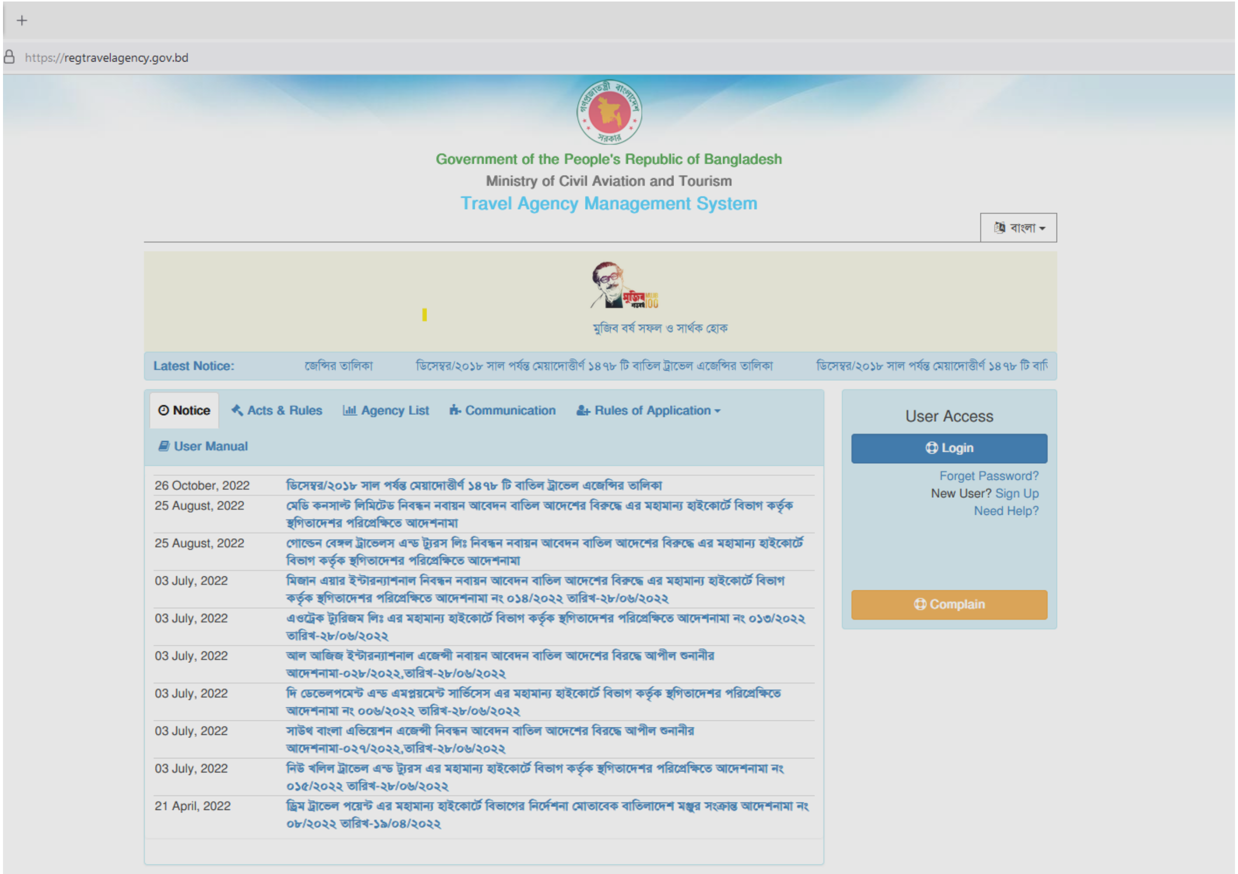


খ.৭) TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনাঃ

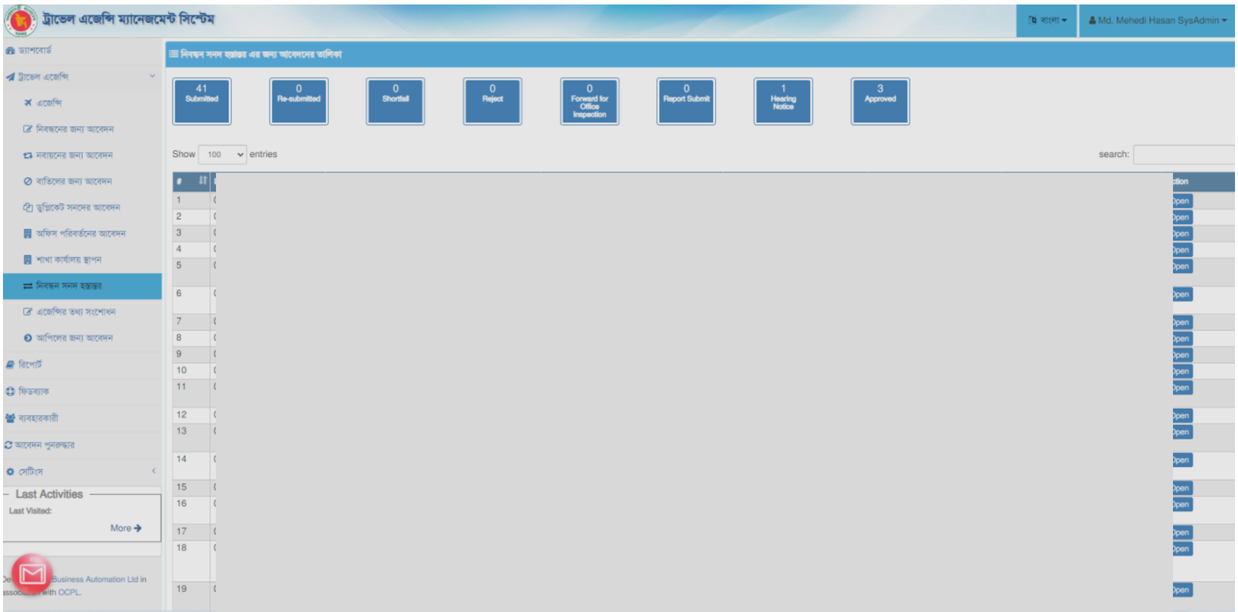
	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময়	সর্বনিম্ন ৩৩ এবং সর্বোচ্চ ৪৫ দিন	সর্বনিম্ন ১০ এবং সর্বোচ্চ ২০ দিন
খরচ	১,০০০ - ১০,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (অফিস-আবেদন ফি)	০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (অফিস-আবেদন ফি)
যাতায়াত	তিন বা ততোধিক বার	প্রয়োজন নেই
ধাপ	১৪ টি ধাপ রয়েছে	৬ টি ধাপ
জনবল	৩০ জন	৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৮ টি	৫ টি

৩। বাস্তবায়নের স্থিরচিত্র

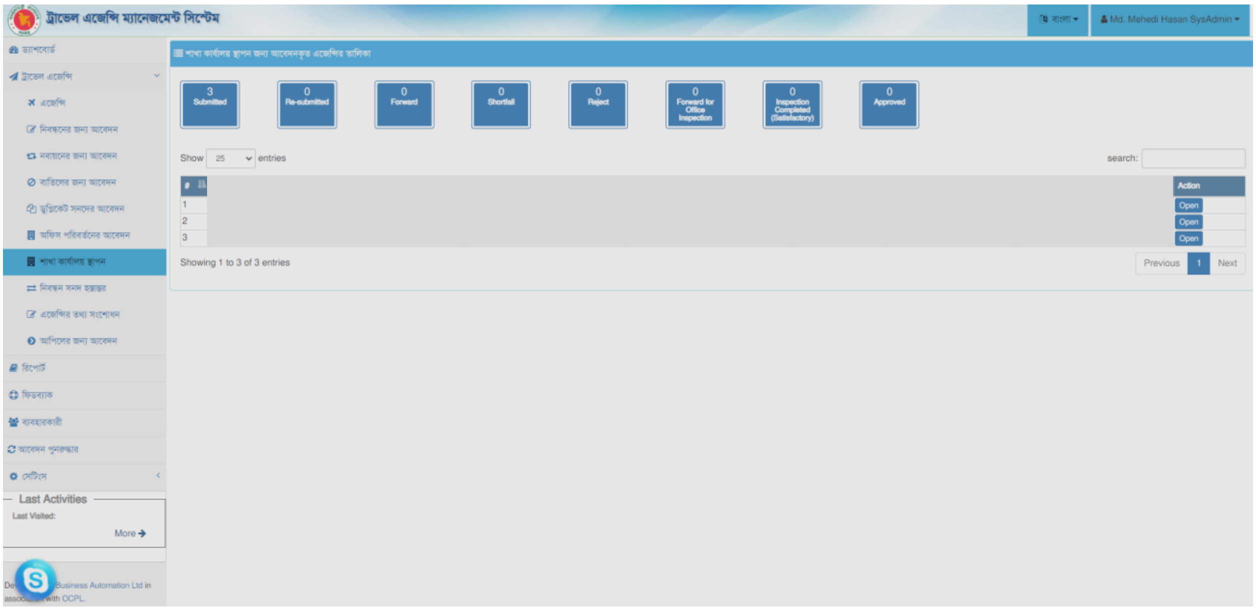
ক) অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ওয়েবসাইট



খ) নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর



গ) শাখা কার্যালয় স্থাপন



৪। অফিস আদেশ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
পর্যটন-৩ শাখা
www.mocat.gov.bd

নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৫.০৫.০০১.১৯.১৫১ | তারিখ: ১৮ কার্তিক ১৪২৯
০৩ নভেম্বর ২০২২

অফিস আদেশ

সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সেবা ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে সহজীকরণ কার্যক্রমের আওতায় ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর এবং শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন সহজীকরণ করা হয়েছে। এ লক্ষ্যে বর্ণিত আবেদন সংক্রান্ত ০২ (দুই) টি মডিউল অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (OTAMS)-এ সংযোজন করা হয়েছে। উক্ত সিস্টেমের মাধ্যমে ট্রাভেল এজেন্সিসমূহ তাদের নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর এবং শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন দাখিল করতে পারবে। সিস্টেমে আবেদন দাখিল করার ধাপসমূহ নিম্নরূপ:

ক) নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের আবেদনঃ
www.regtravelagency.gov.bd>Login> ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তরের আবেদন

খ) শাখা কার্যালয় স্থাপন আবেদনঃ
www.regtravelagency.gov.bd>Login> ট্রাভেল এজেন্সির শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন

০২। আজ ০৩/১১/২০২২ তারিখ হতে ট্রাভেল এজেন্সি প্রতিষ্ঠানসমূহকে উপরিউক্ত ধাপসমূহ অনুসরণপূর্বক অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (OTAMS) ব্যবহার করে ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ হস্তান্তর এবং শাখা কার্যালয় স্থাপনের আবেদন দাখিল করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো। **উল্লেখ্য, অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যতীত সরাসরি কোন আবেদন গ্রহণ করা হবে না।**

০৩। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জারিকৃত এ আদেশ অবিলম্বে কার্যকর হবে।

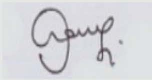
৩-১১-২০২২
আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী
উপ-সচিব
ফোন: ০২-৯৫৪০৮৩৯
ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯
ইমেইল:
dstourism3@mocat.gov.bd

নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৫.০৫.০০১.১৯.১৫১/১(১০)

তারিখ: ১৮ কা।।তক ১৪২৯
০৩ নভেম্বর ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

১) সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
২) অতিরিক্ত সচিব, পর্যটন অনুবিভাগ, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৩) যুগ্ম-সচিব, পর্যটন অধিশাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৪) মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর একান্ত সচিব, প্রতিমন্ত্রীর দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৫) উপসচিব, ই-গভর্নেন্স-২ অধিশাখা , মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
৬) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৭) জনসংযোগ কর্মকর্তা, প্রতিমন্ত্রীর দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৮) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
৯) সভাপতি/মহাসচিব, এ্যাসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্ট অব বাংলাদেশ (আটাব), সাত্তারা সেন্টার, (ষোল তলা), ৩০/এ নয়াপল্টন, ভিআইপি রোড, ঢাকা-১০০০
১০) সভাপতি, সাত্তারা সেন্টার (১৬ তম তলা, হোটেল ভিক্টরী) ৩০/এ, নয়াপল্টন, ভিআইপি রোড, ঢাকা-১০০০



৩-১১-২০২২
আবু ছালেহ মোঃ মুসা জঙ্গী
উপ-সচিব