

সেবা সহজিকরণ বিষয়ক প্রকাশনা
(২০২১-২০২২)



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 আকর্ষণীয় 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 পরিণত 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।



ঙ) সেবার তালিকাঃ

(i) 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	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর অনাপত্তি (NOC) প্রদান (৩-৫ তারকামান)	হোটেল ও রেস্টোরাঁ সেল বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
	৭	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর তারকামান বর্দ্ধ (৩-৫ তারকামান)	
	৮	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর লাইসেন্স নবায়ন (৩-৫ তারকামান)	
	৯	হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট-এর ডুপ্লিকেট লাইসেন্স ইস্যু	

২। সেবা প্রোফাইলঃ

ক) সেবার নাম: ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন বাতিলের বিরুদ্ধে আপীল আবেদন নিষ্পত্তিকরণ।

খ) সেবা সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

ট্রাভেল এজেন্সির আপীল আবেদনের জন্য আবেদনকারীকে হার্ডকপিতে আবেদন করতে হচ্ছে। আবেদনের নির্ধারিত কোন ফরম বা ফরমেট এবং সংযুক্তির বিবরণী না থাকায় আবেদনকারী তার অনুমান অনুযায়ী কাগজপত্রাদি আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতেন। কখনও কখনও আবেদনের সাথে কোন সংযুক্তি পাওয়া যায় না। নির্ধারিত কাগজপত্রাদি ছাড়া ফাইল প্রসেস করা করাসহ শুনানির জন্য আমন্ত্রণ জানানো হয় না।

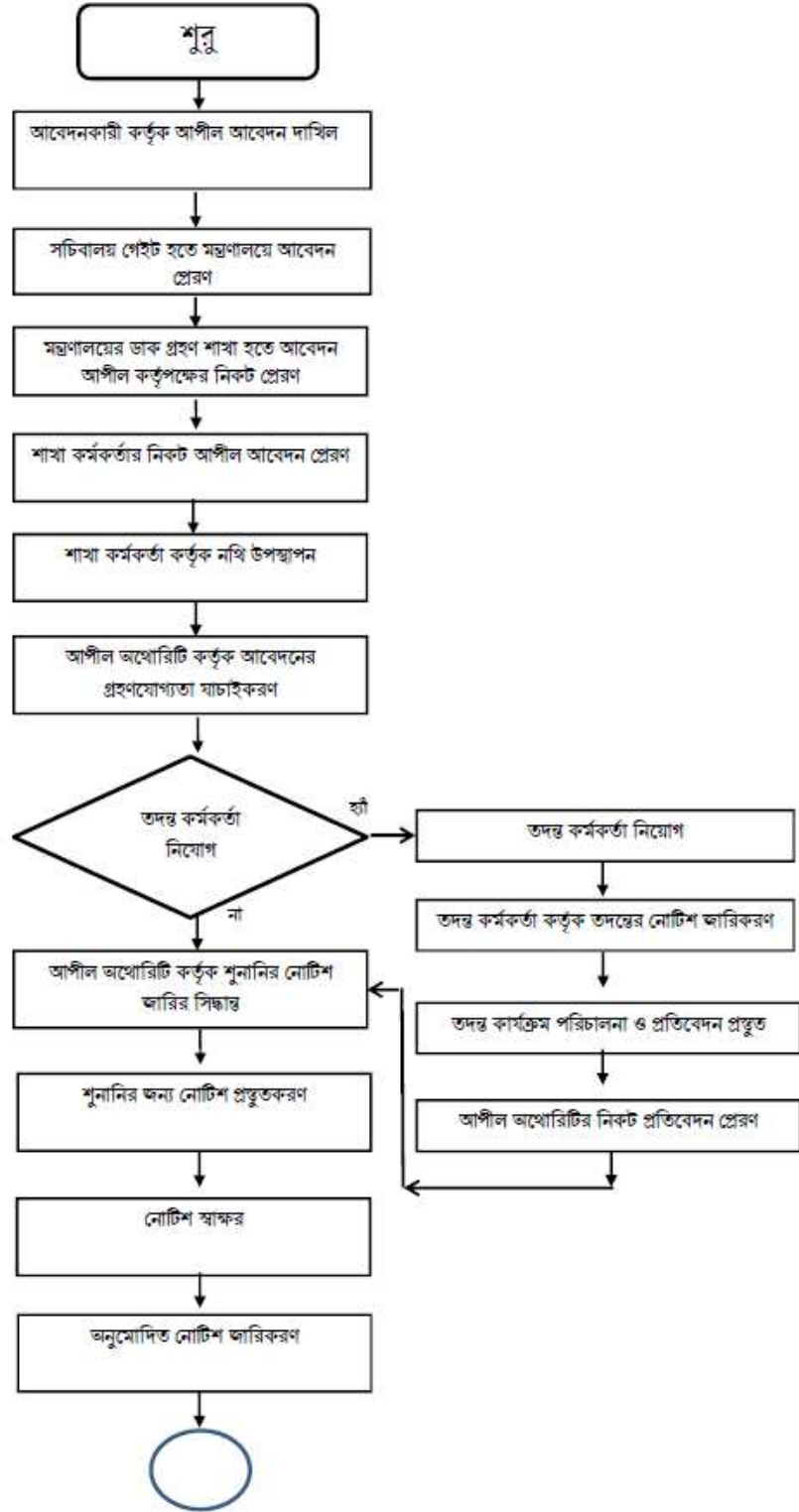
যেহেতু ডাক/কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে প্রেরিত আবেদন অনেক সময় হারিয়ে যায় সেহেতু বাংলাদেশের যেকোন স্থান হতে একজন আবেদনকারী আপীল আবেদন/শুনানি/শুনানির আদেশনামা গ্রহণ করতে ঢাকায় আসতে হয়। এছাড়াও আবেদনের সাথে কোন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের ঘাটতি থাকলে উক্ত আবেদনকারীকে পুনরায় ঢাকা আসতে হয়। এতে আবেদনকারীর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

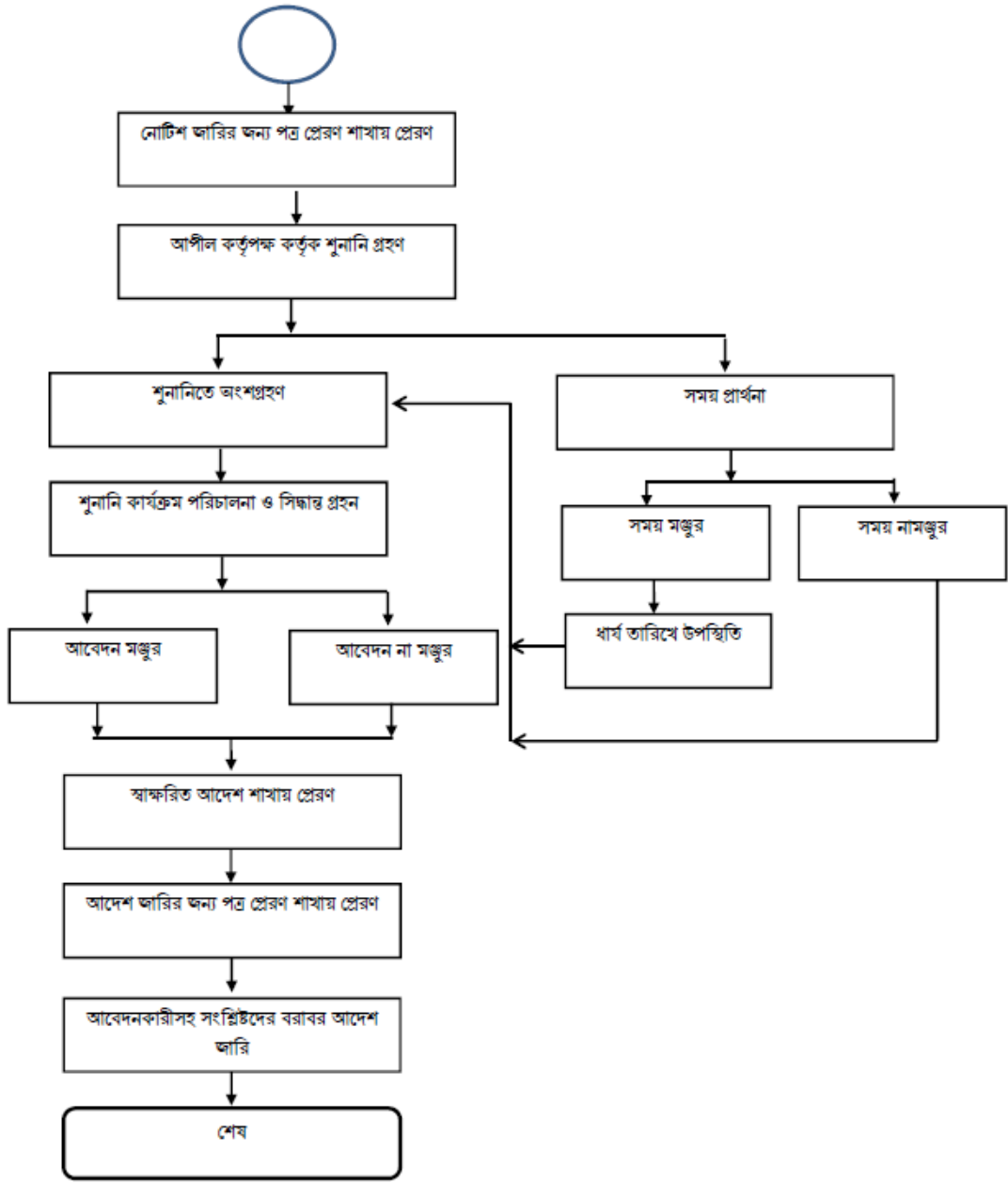
উপরিউক্ত সমস্যা সমাধানসহ মন্ত্রণালয়ের দাপ্তরিক কাজকে সহজতর করার লক্ষ্যে ট্রাভেল এজেন্সি বাতিলের বিরুদ্ধে আপীল আবেদন নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত আইডিয়াটি সহজিকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

গ) বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণঃ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ
ধাপ-১	আবেদনকারী কর্তৃক আপীল আবেদন সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখায় জমাদান	২ দিন	২ জন
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে আপীল আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে আপীল অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৪	আপীল অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট আপীল আবেদন/ডাক প্রেরণ	১ দিন	২ জন
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	৩ দিন	২ জন
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে আপীল অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আপীল 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	আপীল 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 আপীল অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ	২ দিন	৫ জন
ধাপ-১৬	আপীল আবেদনকারী 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	আপীল 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

ঘ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ





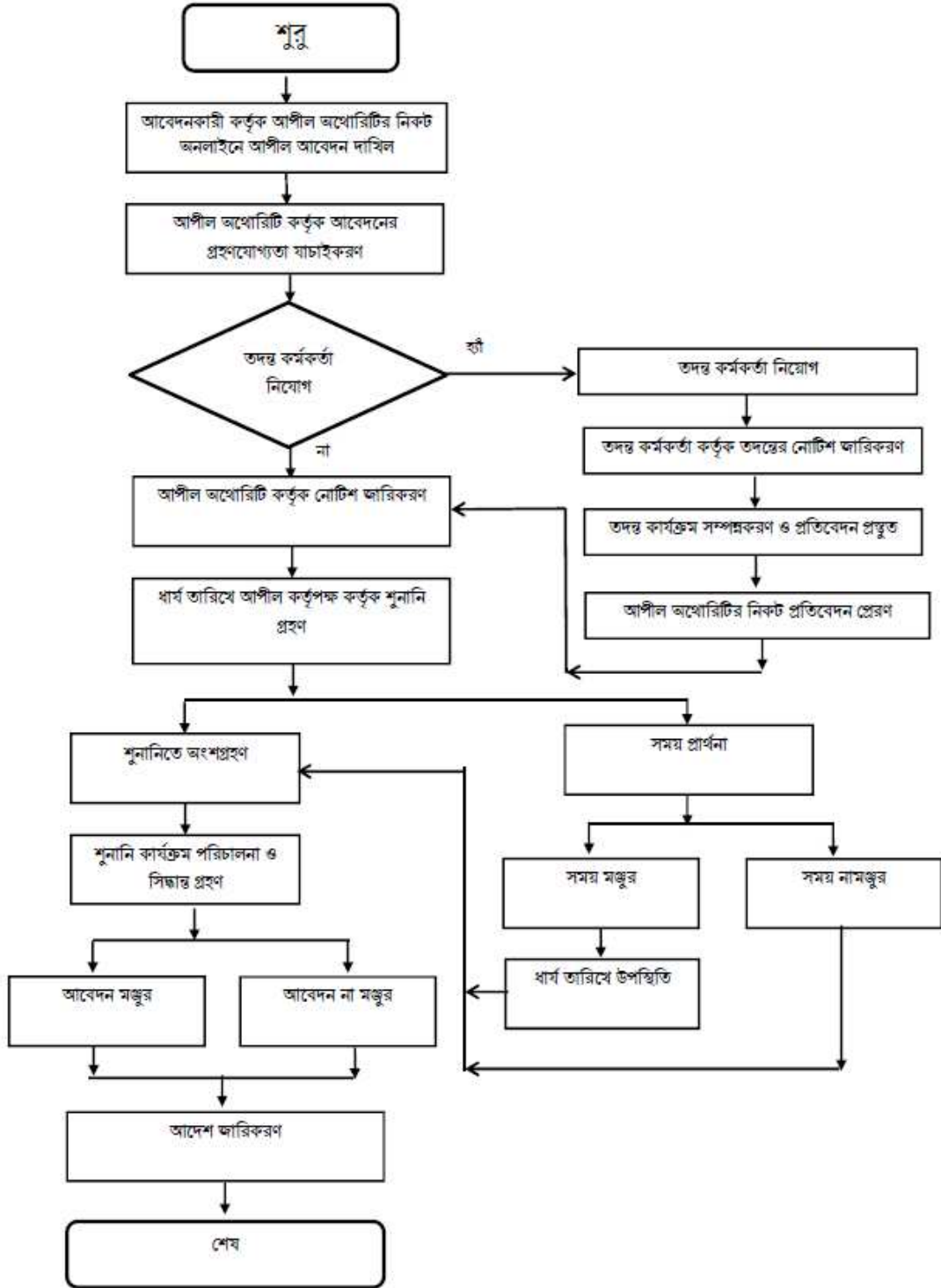
৬) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনাঃ

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 থাকবে
৩। সেবার ধাপ	২১ টি ধাপ রয়েছে	৯ টি ধাপ
৪। সম্পূক্ত জনবল	৫০ জন	১৪ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূক্ত ব্যক্তির সংখ্যা	২ জন	১ জন
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	-	-
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 রয়েছে	সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকে
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	না	প্রযুক্তির ব্যবহার বাধ্যতামূলক
১১। খরচ (নাগরিক + অফিস)	৩,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (সরকারি ফি)	১০০ - ২,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (সরকারি ফি)
১২। সময় (নাগরিক + অফিস)	৯০ দিন	সর্বনিম্ন ২০ এবং সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস
১৩। যাতায়াত	পাঁচ বা ততোধিক বার	এক থেকে দুই বার

চ) 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 আপীল কর্তৃপক্ষের নিকট অনলাইনে আপীল আবেদন দাখিল
ধাপ-২	সচিবালয়ের ডাক গ্রহণ শাখা হতে মন্ত্রণালয়ে আপীল আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয়ের ডাক গ্রহণ-প্রেরণ শাখা হতে আপীল অথোরিটির নিকট ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৪	আপীল অথোরিটি হতে শাখা কর্মকর্তার নিকট আপীল আবেদন/ডাক প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫	শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নথি উপস্থাপন	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬	শাখা কর্মকর্তা হতে আপীল অথোরিটির নিকট নথি প্রেরণ এবং আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আপীল আবেদনে বর্ণিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ)	ধাপ-২	আপীল অথোরিটি কর্তৃক আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা যাচাইকরণ (প্রয়োজ্য 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	আপীল অথোরিটির নিকট তদন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	ধাপ-৫	আপীল 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	আপীল অথোরিটি কর্তৃক নোটিশ জারিকরণ
ধাপ-১৪	নোটিশ জারির জন্য পত্র-প্রেরণ শাখায় নোটিশ প্রেরণ	-	প্রয়োজন নেই
ধাপ-১৫	ধার্য তারিখে আপীল অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ	ধাপ-৭	ধার্য তারিখে আপীল অথোরিটি কর্তৃক শুনানি গ্রহণ/সময় প্রার্থনা
ধাপ-১৬	আপীল 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	আপীল 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

ঘ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপঃ



৩। 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	৩,০০০ - ২০,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (সরকারি ফি)	১০০ - ২,০০০/- (নাগরিক) ৫,০০০/- (সরকারি ফি)
যাতায়াত	পাঁচ বা ততোধিক বার	এক থেকে দুই বার
ধাপ	২১ টি ধাপ রয়েছে	৯ টি ধাপ
জনবল	৫০ জন	১৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের উল্লেখ ছিলো না	নির্ধারিত কাগজপত্রাদির উল্লেখ থাকবে-৩টি

৪। বাস্তবায়ন

(ক) বাস্তবায়নের সময়বদ্ধ কর্মপরিকল্পনাঃ

কার্যক্রম	সেপ্টেম্বর ২০২১	অক্টোবর ২০২১	নভেম্বর ২০২১	ডিসেম্বর ২০২১	জানুয়ারি ২০২২	ফেব্রুয়ারি ২০২২	মার্চ ২০২২	এপ্রিল ২০২২	মে ২০২২	জুন ২০২২
উদ্যোগ গ্রহণ										
মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন										
উদ্যোগ বাস্তবায়ন										
পাইলটিং										
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন										

(খ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহঃ

- অনলাইনে আপীল আবেদন নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থাকরণ
- ভেন্ডর নিয়োগ এবং সফটওয়্যার বাস্তবায়ন
- আবেদনের নিয়মাবলী সংক্রান্ত ম্যানুয়্যাল তৈরি এবং প্রশিক্ষণ
- ট্রাভেল এজেন্সি প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রশিক্ষণ
- প্রচার প্রচারণাসহ এ বিষয়ে অবহিতকরণ

(গ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থাদি

- অনলাইনে আপীল আবেদন নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত কাস্টমাইজড সফটওয়্যার মডিউল তৈরি
- ইতোপূর্বে বাস্তবায়িত অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের সাথে ইন্টিগ্রেশন
- মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণকে সিস্টেমটি ব্যবহার সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান
- ট্রাভেল এজেন্সি প্রতিষ্ঠানসমূহকে অনলাইনে আপীল আবেদন করার বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান
- প্রচার প্রচারণাসহ ট্রাভেল এজেন্সির বিভিন্ন এসোসিয়েশন-এর মাধ্যমে ট্রাভেল এজেন্সিসমূহকে এ বিষয়ে অবহিতকরণ

(ঘ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থাদি

- মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট এবং ভেরিফাইড ফেসবুক পেজের মাধ্যমে প্রচার
- মন্ত্রণালয়ের অভ্যর্থনা কক্ষে স্থাপিত কিয়স্ক-এর মাধ্যমে
- অংশীজনদের নিয়ে মতবিনিময় সভার মাধ্যমে
- সকল ট্রাভেল এজেন্সিকে এসএমএস প্রদাননের মাধ্যমে
- আটাব-কে পত্রের মাধ্যমে

(ঙ) বাস্তবায়ন টিম

- অতিরিক্ত সচিব (পর্যটন)
- নিবন্ধন কর্তৃপক্ষ (যুগ্মসচিব)
- উপসচিব (বাজেট-১)
- উপসচিব (পর্যটন-৩)
- উপসচিব (প্রশাসন-২)

(vi) প্রোগ্রামার

(চ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাদি

- (i) সরকারি আদেশ বাস্তবায়ন
- (ii) অনলাইন সিস্টেম ব্যতীত হার্ডকপিতে আবেদন গ্রহণ না করা
- (iii) সময়ে সময়ে সেবা গ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করা