

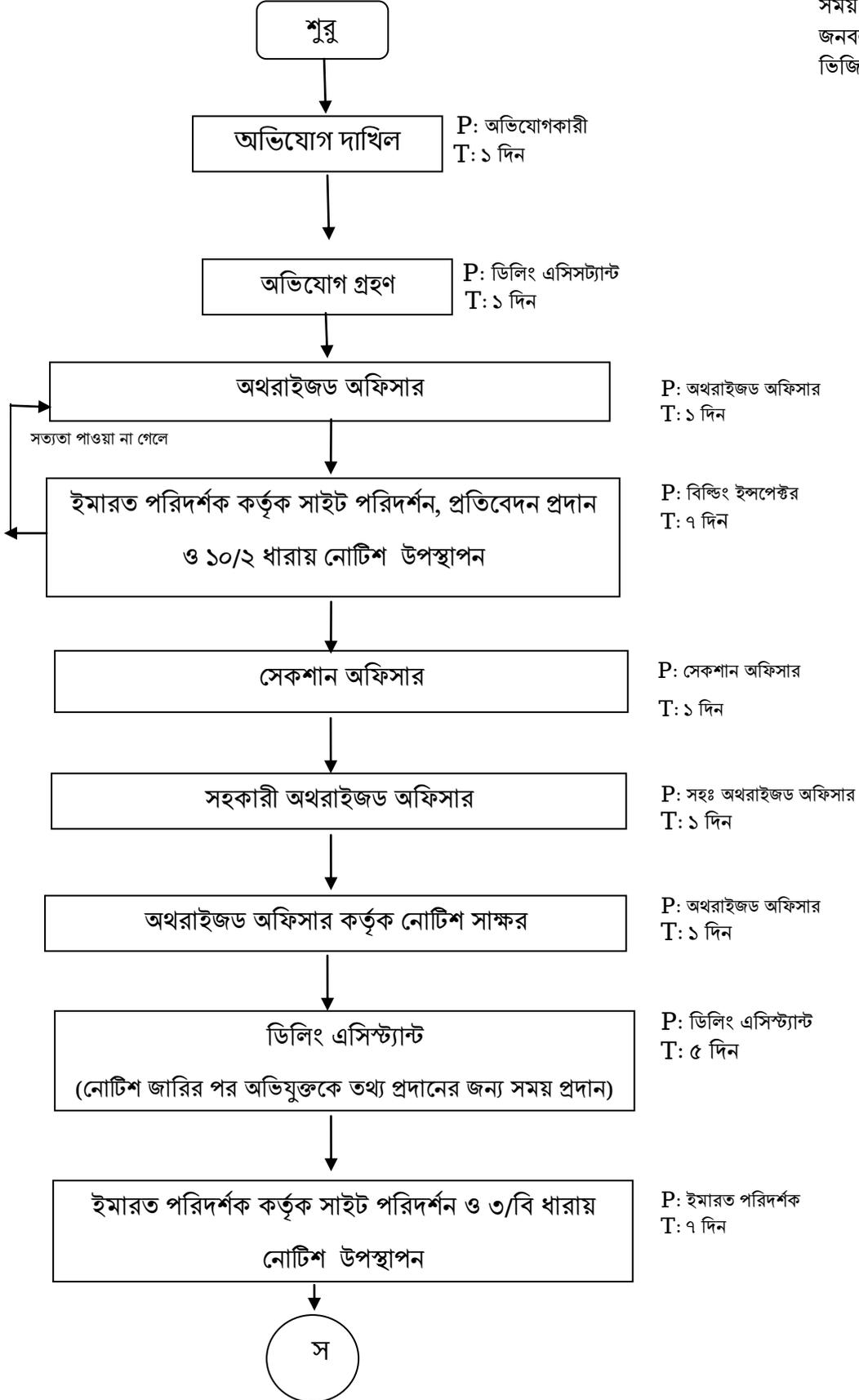
ভবন নির্মাণ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি: বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

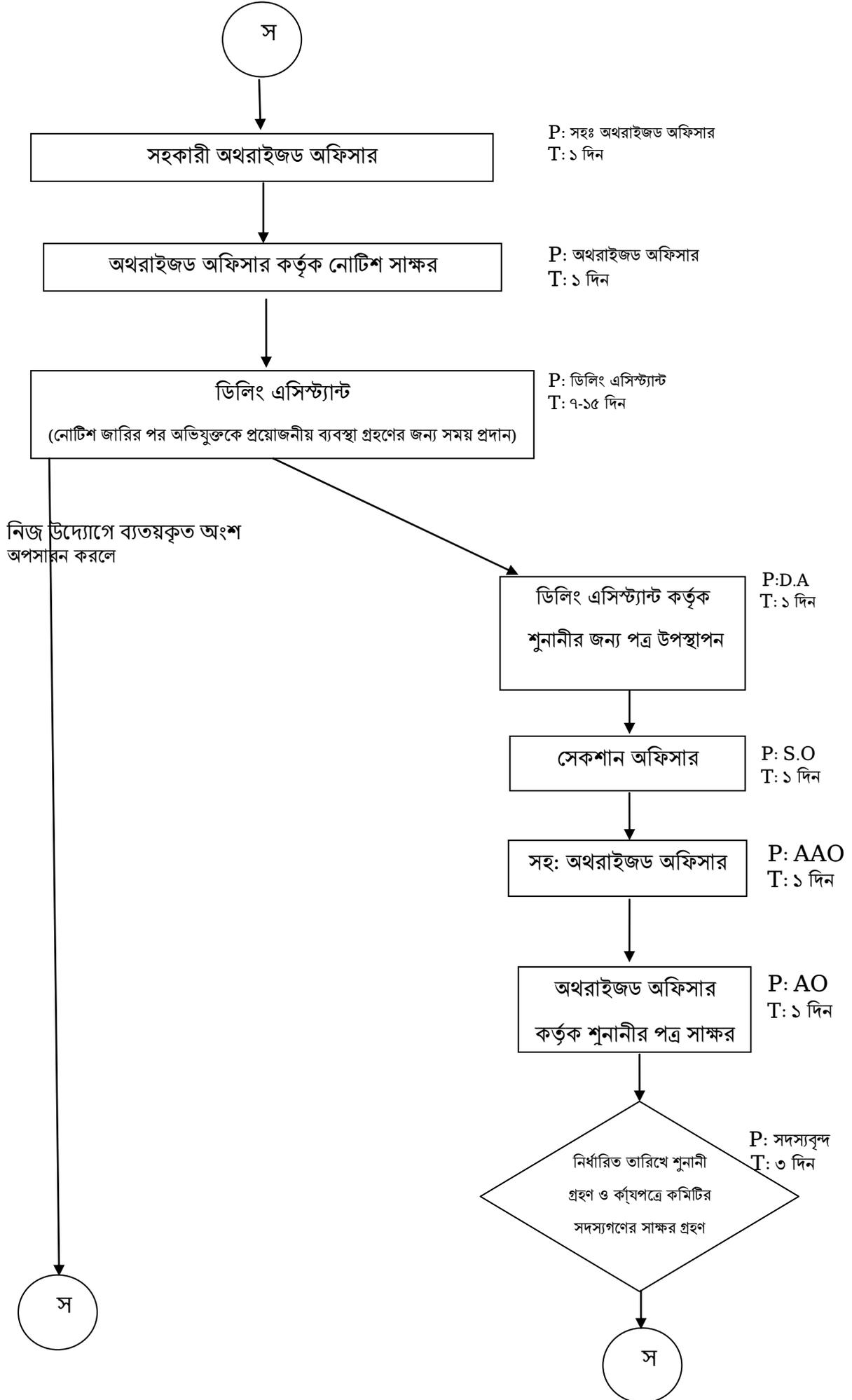
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	অভিযোগ দাখিল	১ দিন	অভিযোগকারী
ধাপ-২	অভিযোগ গ্রহণ	১ দিন	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট
ধাপ-৩	অথরাইজড অফিসারের দপ্তর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৪	ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন, প্রতিবেদন প্রদান ও ১০/২ ধারায় নোটিশ উপস্থাপন	৭ দিন	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-৫	সেকশান অফিসার	১ দিন	সেকশান অফিসার
ধাপ-৬	সহকারী অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৭	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৮	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট (নোটিশ জারির পর অভিযুক্তকে তথ্য প্রদানের জন্য সময় প্রদান)	৫ দিন	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট
ধাপ-৯	ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন ও ৩/বি ধারায় নোটিশ উপস্থাপন	৭ দিন	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-১০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১১	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১২	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট (নোটিশ জারির পর অভিযুক্তকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সময় প্রদান)	৭ দিন	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট
ধাপ-১৩	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর জন্য পত্র উপস্থাপন	১ দিন	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট
ধাপ-১৪	সেকশান অফিসার	১ দিন	সেকশান অফিসার
ধাপ-১৫	সহ: অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহ: অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১৬	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক শুনানীর পত্র সাক্ষর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১৭	নির্ধারিত তারিখে শুনানী গ্রহণ ও ক্যুপত্রে কমিটির সদস্যগণের সাক্ষর গ্রহণ	৩ দিন	কমিটির সদস্যগণ
ধাপ-১৮	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে প্রেরণের জন্য পত্র উপস্থাপন	১ দিন	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট
ধাপ-১৯	ইমারত পরিদর্শক	১ দিন	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-২০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২১	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক পত্র সাক্ষর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২২	ডিলিং এগিস্ট্যান্ট (শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য)		ডিলিং এগিস্ট্যান্ট

	অভিযুক্তকে সময় প্রদান)	১৫-৩০ দিন	
ধাপ-২৩	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক চূড়ান্ত নোটিশ উপস্থাপন	১ দিন	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট
ধাপ-২৪	ইমারত পরিদর্শক	১ দিন	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-২৫	সেকশান অফিসার	১ দিন	সেকশান অফিসার
ধাপ-২৬	সহকারী অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহঃ অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২৭	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২৮	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (চূড়ান্ত নোটিশের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময় প্রদান)	৭ দিন	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট
ধাপ-২৯	সেকশান অফিসার	১ দিন	সেকশান অফিসার
ধাপ-৩০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	১ দিন	সহঃ অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৩১	অথরাইজড অফিসার	১ দিন	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৩২	উচ্ছেদ সংক্রান্ত চূড়ান্ত অনুমোদন গ্রহণ	৩ দিন	চেয়ারম্যান
ধাপ-৩৩	উচ্ছেদ কার্যক্রম গ্রহণ	৭ দিন	ইমারত পরিদর্শক, সেকশান অফিসার, সহকারী অথরাইজড অফিসার, অথরাইজড অফিসার, ম্যাজিস্ট্রেট, পুলিশ

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

ধাপ সংখ্যাঃ ৩৩
সময়ঃ ৮৬ দিন
জনবলঃ ১২
ভিজিটঃ ৮





স

স

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের
জন্য অভিযুক্তকে প্রেরণের জন্য পত্র উপস্থাপন

P: DA
T: ১ দিন

ইমারত পরিদর্শক

P: BI
T: ১ দিন

সহকারী অথরাইজড অফিসার

P: AAO
T: ১ দিন

অথরাইজড অফিসার কর্তৃক পত্র সাক্ষর

P: AO
T: ১ দিন

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময়
প্রদান)

P: DA
T: ১৫-৩০ দিন

নিজ উদ্যোগে ব্যতয়কৃত অংশ
অপসারণ করলে

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক
চূড়ান্ত নোটিশ উপস্থাপন

P: DA
T: ১ দিন

ইমারত পরিদর্শক

P: BI
T: ১ দিন

সেকশান অফিসার

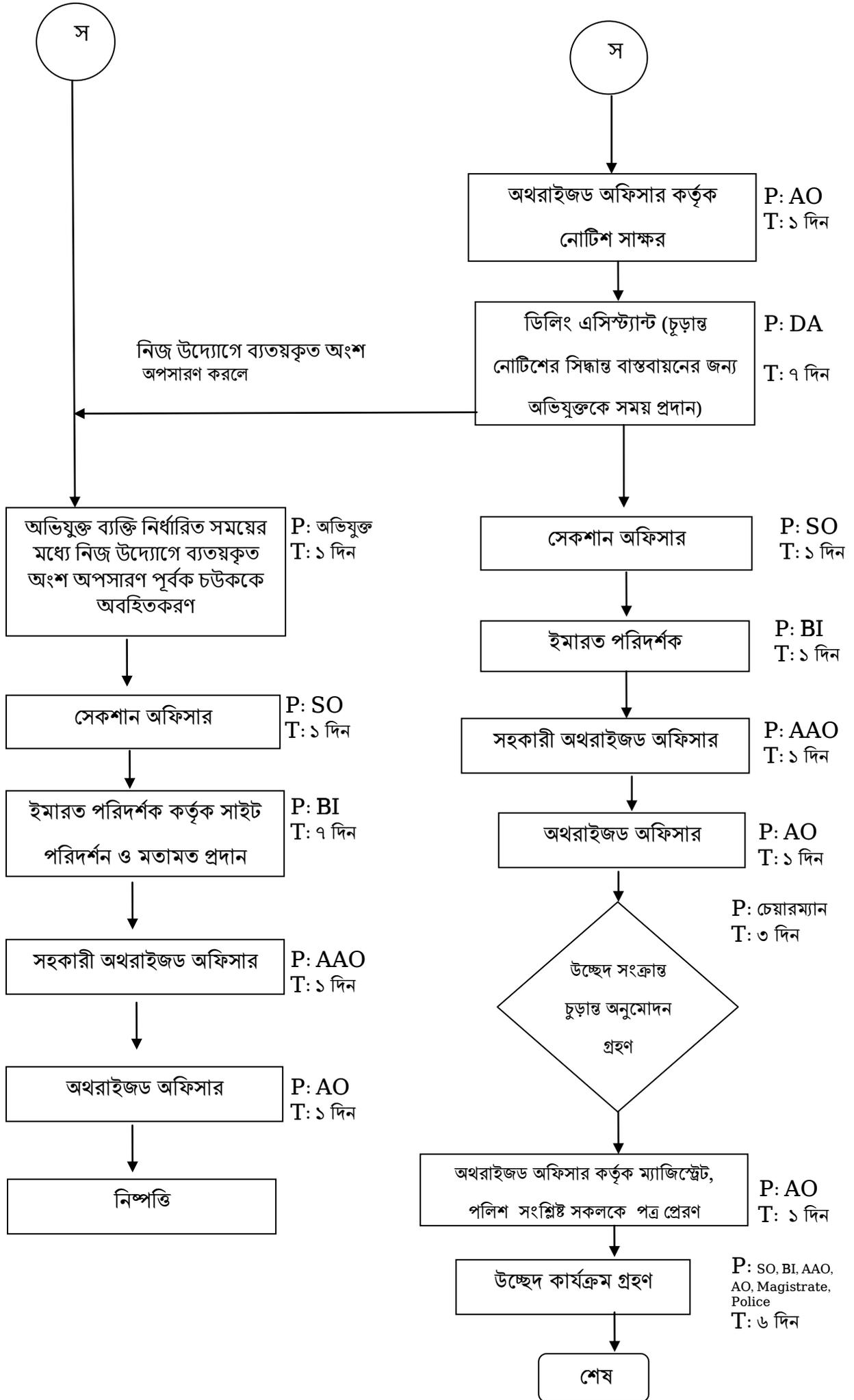
P: SO
T: ১ দিন

সহকারী অথরাইজড

P: AAO
T: ১ দিন

স

স



চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট রেজিস্টার		
২। আবেদন দাখিল/গ্রহণ		
৩। সেবার ধাপ	তথ্য গ্রহণের নিমিত্তে ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন ও ১০/২ ধারায় নোটিশ প্রদান	ভবন নির্মাণ নকশা অনুমোদন সংক্রান্ত সফটওয়্যার হতে তথ্য গ্রহণ।
৪। সম্পূর্ণ জনবল স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী		
৫। সেবা সহজিকরণের বুকি		
৬। মধ্যস্থত্বভোগী		
৭। একাধিক সজ্জাস্থার সংশ্লিষ্টতা		
৮। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৯। অবকাঠামো		
১০। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	-	
১১। অন্যান্য		

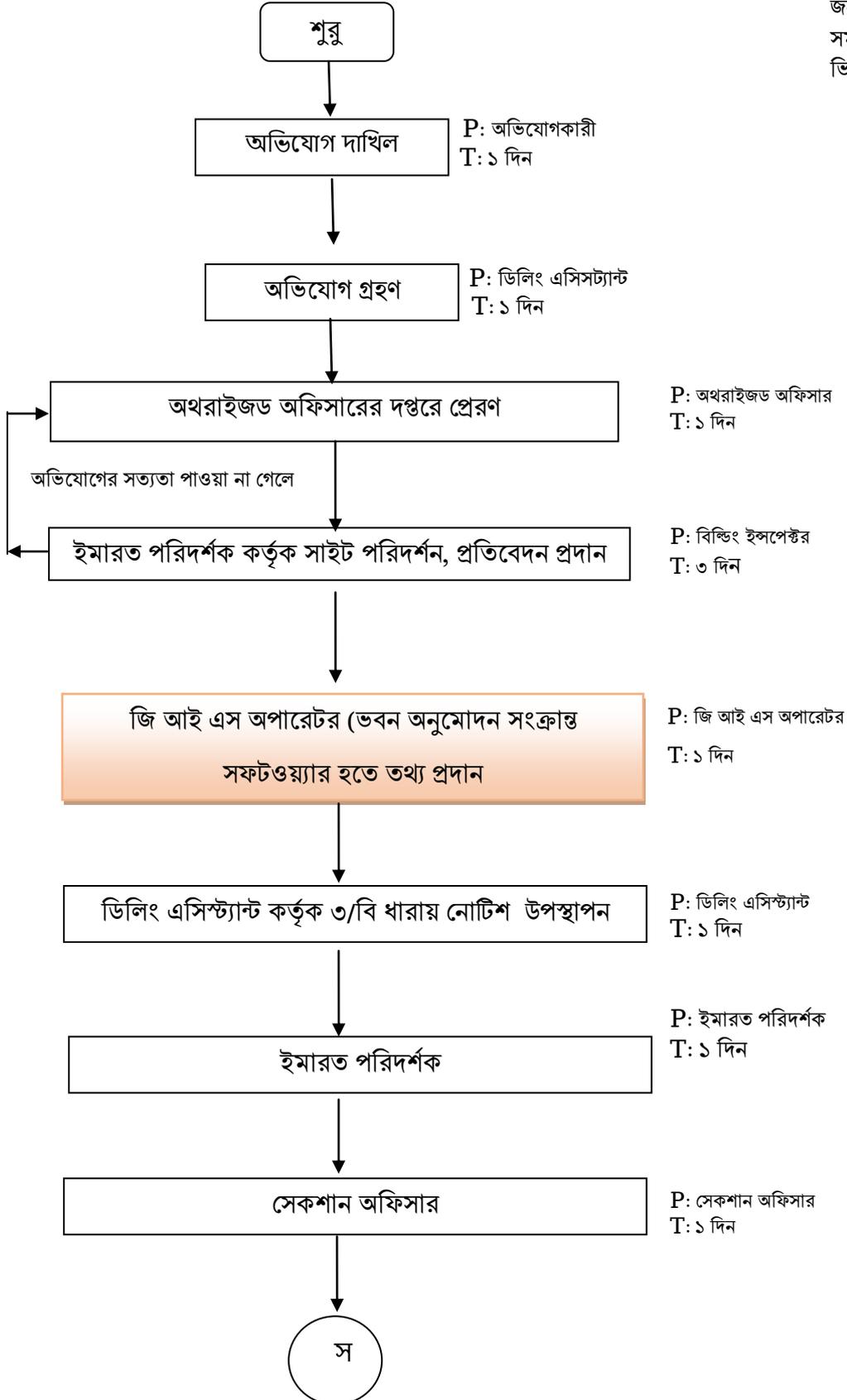
ভবন সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ও প্রতিকার সেবার পূর্ববর্তী প্রসেস ম্যাপ ও প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের
ধাপভিত্তিক তুলনা:

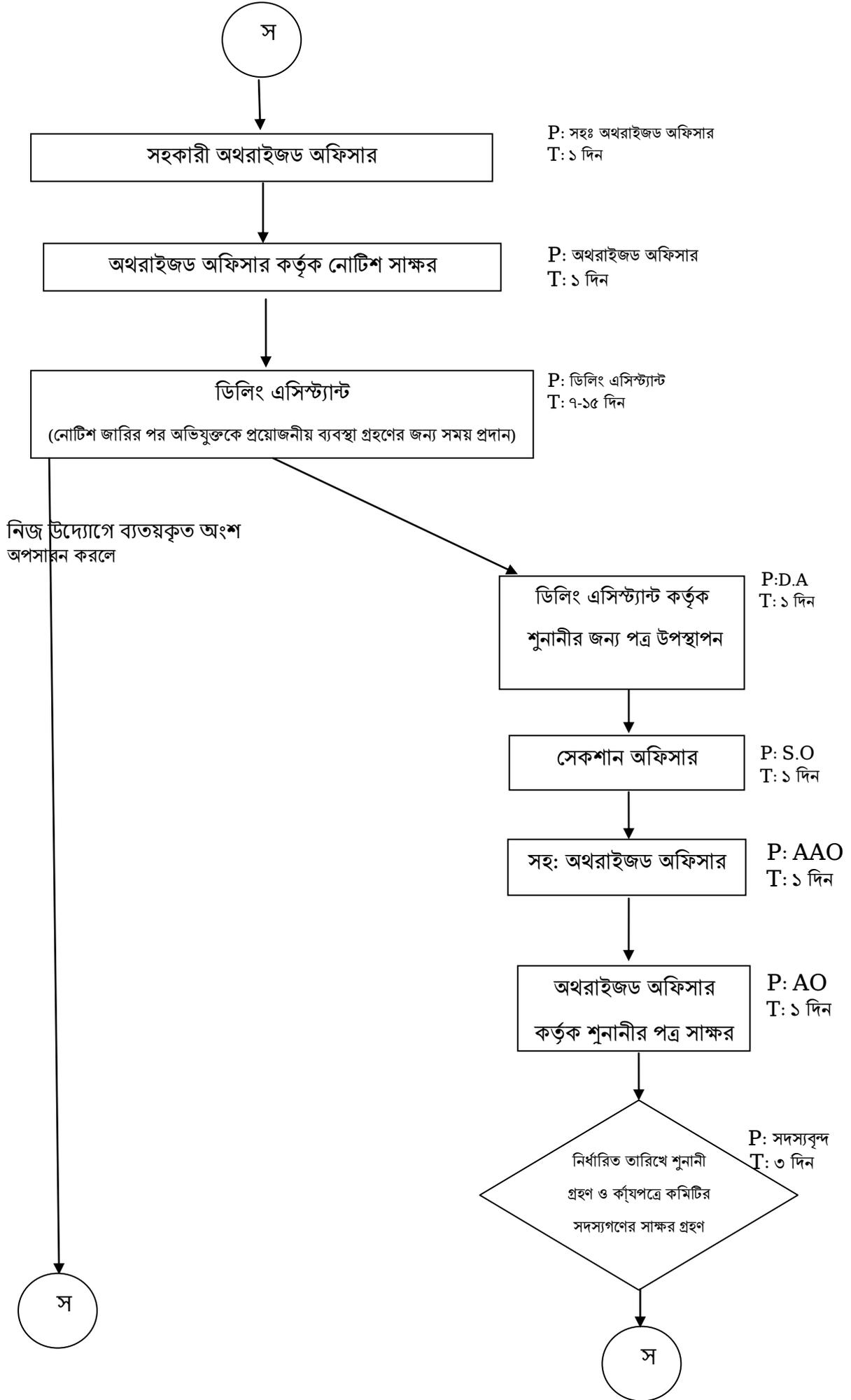
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	অভিযোগ দাখিল	ধাপ-১	অভিযোগ দাখিল
ধাপ-২	অভিযোগ গ্রহণ	ধাপ-২	অভিযোগ গ্রহণ
ধাপ-৩	অথরাইজড অফিসারের দপ্তর	ধাপ-৩	অথরাইজড অফিসারের দপ্তর
ধাপ-৪	ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন, প্রতিবেদন প্রদান ও ১০/২ ধারায় নোটিশ উপস্থাপন	ধাপ-৪	ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন, প্রতিবেদন প্রদান
ধাপ-৫	সেকশান অফিসার	ধাপ-৫	জি আই এস অপারেটর (ভবন অনুমোদন সংক্রান্ত সফটওয়্যার হতে তথ্য প্রদান
ধাপ-৬	সহকারী অথরাইজড অফিসার		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৭	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৮	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (নোটিশ জারির পর অভিযুক্তকে তথ্য প্রদানের জন্য সময় প্রদান)	ধাপ-৬	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক ৩/বি ধারায় নোটিশ উপস্থাপন
ধাপ-৯	ইমারত পরিদর্শক কর্তৃক সাইট পরিদর্শন ও ৩/বি ধারায় নোটিশ উপস্থাপন	ধাপ-৭	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-১০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	ধাপ-৮	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১১	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর	ধাপ-৯	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর
ধাপ-১২	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (নোটিশ জারির পর অভিযুক্তকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সময় প্রদান)	ধাপ-১০	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (নোটিশ জারির পর অভিযুক্তকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সময় প্রদান)
ধাপ-১৩	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর জন্য পত্র উপস্থাপন	ধাপ-১১	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর জন্য পত্র উপস্থাপন
ধাপ-১৪	সেকশান অফিসার	ধাপ-১২	সেকশান অফিসার
ধাপ-১৫	সহ: অথরাইজড অফিসার	ধাপ-১৩	সহ: অথরাইজড অফিসার
ধাপ-১৬	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক শুনানীর পত্র সাক্ষর	ধাপ-১৪	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক শুনানীর পত্র সাক্ষর

ধাপ-১৭	নির্ধারিত তারিখে শুনানী গ্রহণ ও কর্ষপত্রে কমিটির সদস্যগণের সাক্ষর গ্রহণ	ধাপ-১৫	নির্ধারিত তারিখে শুনানী গ্রহণ ও কর্ষপত্রে কমিটির সদস্যগণের সাক্ষর গ্রহণ
ধাপ-১৮	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে প্রেরণের জন্য পত্র উপস্থাপন	ধাপ-১৬	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে প্রেরণের জন্য পত্র উপস্থাপন
ধাপ-১৯	ইমারত পরিদর্শক	ধাপ-১৭	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-২০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	ধাপ-১৮	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২১	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক পত্র সাক্ষর	ধাপ-১৯	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক পত্র সাক্ষর
ধাপ-২২	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময় প্রদান)	ধাপ-২০	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময় প্রদান)
ধাপ-২৩	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক চূড়ান্ত নোটিশ উপস্থাপন	ধাপ-২১	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক চূড়ান্ত নোটিশ উপস্থাপন
ধাপ-২৪	ইমারত পরিদর্শক	ধাপ-২২	ইমারত পরিদর্শক
ধাপ-২৫	সেকশান অফিসার	ধাপ-২৩	সেকশান অফিসার
ধাপ-২৬	সহকারী অথরাইজড অফিসার	ধাপ-২৪	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-২৭	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর	ধাপ-২৫	অথরাইজড অফিসার কর্তৃক নোটিশ সাক্ষর
ধাপ-২৮	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (চূড়ান্ত নোটিশের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময় প্রদান)	ধাপ-২৬	ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (চূড়ান্ত নোটিশের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময় প্রদান)
ধাপ-২৯	সেকশান অফিসার	ধাপ-২৭	সেকশান অফিসার
ধাপ-৩০	সহকারী অথরাইজড অফিসার	ধাপ-২৮	সহকারী অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৩১	অথরাইজড অফিসার	ধাপ-২৯	অথরাইজড অফিসার
ধাপ-৩২	উচ্ছেদ সংক্রান্ত চূড়ান্ত অনুমোদন গ্রহণ	ধাপ-৩০	উচ্ছেদ সংক্রান্ত চূড়ান্ত অনুমোদন গ্রহণ
ধাপ-৩৩	উচ্ছেদ কার্যক্রম গ্রহণ	ধাপ-৩১	উচ্ছেদ কার্যক্রম গ্রহণ

জ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

ধাপ সংখ্যাঃ ৩১
জনবলঃ ১৩
সময়ঃ ৭১ দিন
ভিজিটঃ ৬





স

স

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের
জন্য অভিযুক্তকে প্রেরণের জন্য পত্র উপস্থাপন

P: DA
T: ১ দিন

ইমারত পরিদর্শক

P: BI
T: ১ দিন

সহকারী অথরাইজড অফিসার

P: AAO
T: ১ দিন

অথরাইজড অফিসার কর্তৃক পত্র সাক্ষর

P: AO
T: ১ দিন

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট (শুনানীর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য অভিযুক্তকে সময়
প্রদান)

P: DA
T: ১৫-৩০ দিন

নিজ উদ্যোগে ব্যতয়কৃত অংশ
অপসারণ করলে

ডিলিং এসিস্ট্যান্ট কর্তৃক
চূড়ান্ত নোটিশ উপস্থাপন

P: DA
T: ১ দিন

ইমারত পরিদর্শক

P: BI
T: ১ দিন

সেকশান অফিসার

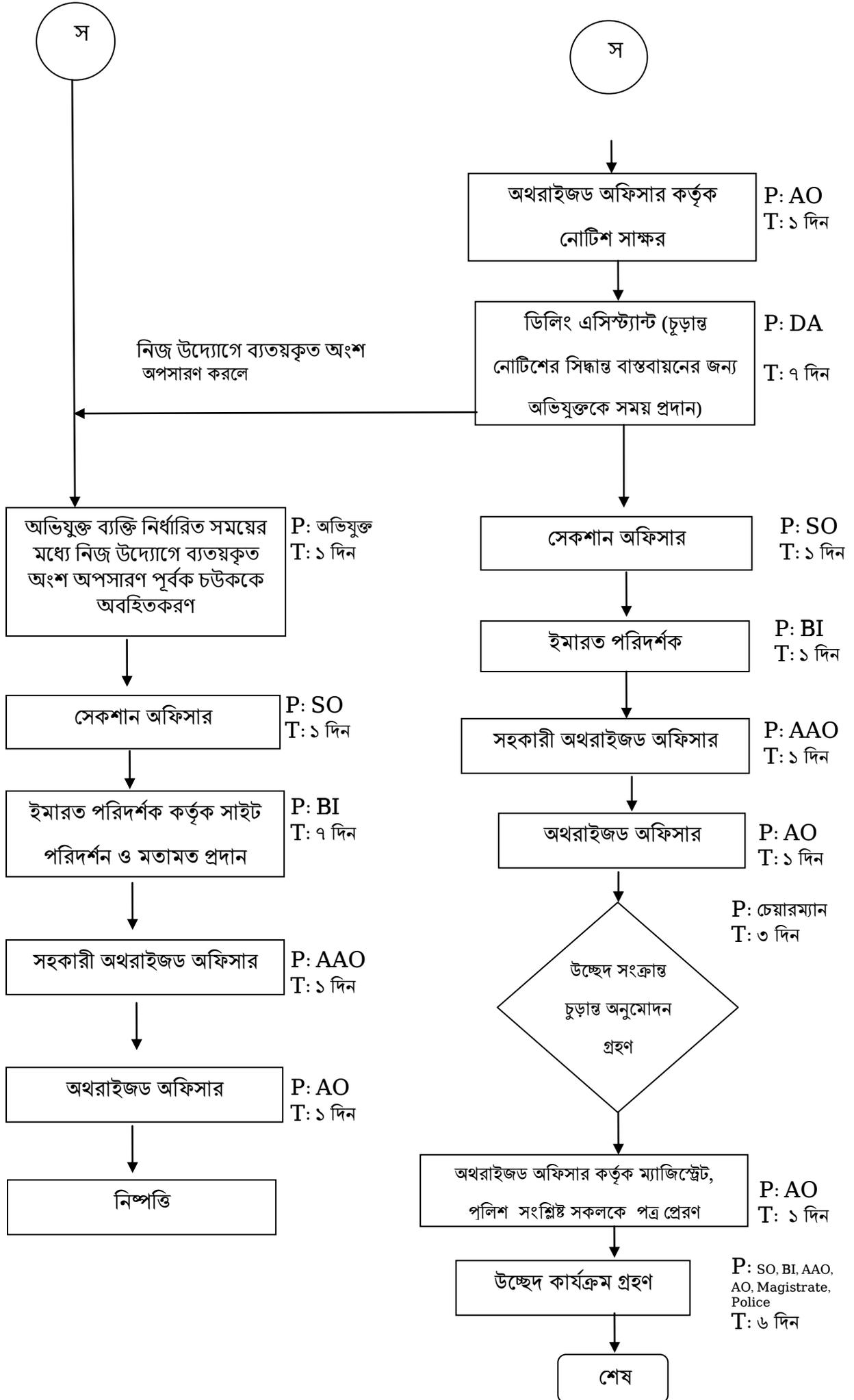
P: SO
T: ১ দিন

সহকারী অথরাইজড

P: AAO
T: ১ দিন

স

স



TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে পূর্ববর্তী ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৮৬	৭১
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	২১২০/-	১৩২০/-
যাতায়াত	৮	৬
ধাপ	৩৩	৩১
জনবল	১২	১৩
দাখিলীয় কাগজপত্র	অনুমোদিত নকশা, দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)