

বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড

সেবার নাম: কু-ঋণ ব্যবস্থাপনা/ব্যবহার সহজিকরণ(সদাবিক)



সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
১	সেবা সহজিকরণ কী ?	১
২	সেবা প্রক্রিয়া(Process) ও পদ্ধতি (System)	১
৩	সেবা সহজিকরণের মূলনীতিসমূহ	১
৪	সেবা সহজিকরণ চক্র (Service Simplification Cycle)	২
৫	সংস্থা পরিচিতি	৩
৫.১	বিআরডিবি'র প্রোফাইল	৩
৫.২	বিআরডিবি'র সংক্ষিপ্ত ইতিহাস ও ছবি	৪
৫.৩	মিশন	৫
৫.৪	ভিশন	৫
৫.৫	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	৫
৫.৬	কার্যাবলি	৫
৫.৭	প্রধান কার্যালয়, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের জনবল কাঠামো	৭
৫.৮	এক নজরে জেলা অফিস	৭
৫.৯	জেলা অফিসের সাংগঠনিক কাঠামো	৭
৫.১০	এক নজরে উপজেলা অফিস	৭
৫.১১	উপজেলা অফিসের সাংগঠনিক কাঠামো	৭
৬	সেবার তালিকা তৈরি	৮
৭	সেবা নির্বাচন	৮
৮	বিদ্যমান সেবা বিশ্লেষণ	৮
৯	সেবার বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ	৯
১০	বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণ	১১
১১	সমস্যা সমাধানে প্রস্তাব প্রণয়ন	১১
১২	সেবার প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	১২
১৩	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনামূলক বিশ্লেষণ	১৪
১৪	TVC(Time, Visit, Cost) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত ব্যবস্থাপনার তুলনা	১৬
১৫	সেবা সহজিকরণের সম্ভাব্য ফলাফল	১৬

সেবা সহজিকরণ ধারণা

১. সেবা সহজিকরণ কী?

গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধান, প্রক্রিয়াগত খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে ১৯৯০ এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং(Business Process Re-Engineering) কার্যক্রম হাতে নেয়। পরবর্তীতে এই ধারণা সরকারি সেক্টরে অঙ্গীভূত হতে থাকে। পৃথিবীর অনেক দেশে এ ধারণার চর্চা এবং বাস্তবায়ন হচ্ছে। বিবর্তিত হয়ে বাংলাদেশে এর নামকরণ হয় সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification(SPS) নাম। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাাবশ্যিক। সহজ ও জনবান্ধব সেবা চালু করতে হলে বিদ্যমান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের অনুপুঞ্জ বিশ্লেষণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন কাজের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনার ফলে অপয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বেরিয়ে আসে। এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, প্রক্রিয়াগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার বিদ্যমান ব্যবস্থা ও মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে, যাকে আমরা সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification(SPS) বলতে পেরি।

২. সেবা প্রক্রিয়া(Process) ও পদ্ধতি(System):

এই ম্যানুয়ালের ক্ষেত্রে কোনো সেবা প্রদানের জন্য একটি নথি ‘ক’ হতে ‘খ’ এর কাছে ‘খ’ হতে ‘গ’ এর কাছে, ‘গ’ হতে তদন্তের জন্য ‘ঙ’ এর কাছে ইত্যাদি যে ক্রমে চলাচল করে কার্য সম্পাদিত হয় তাই হচ্ছে প্রক্রিয়া। অপরদিকে কোনো প্রক্রিয়া যে উপায় অবলম্বন করে সম্পন্ন হয় তাই পদ্ধতি। যেমনঃ ইলেকট্রনিক পদ্ধতি, ম্যানুয়াল পদ্ধতি ইত্যাদি।

৩. সেবা সহজিকরণের মূলনীতিসমূহ:

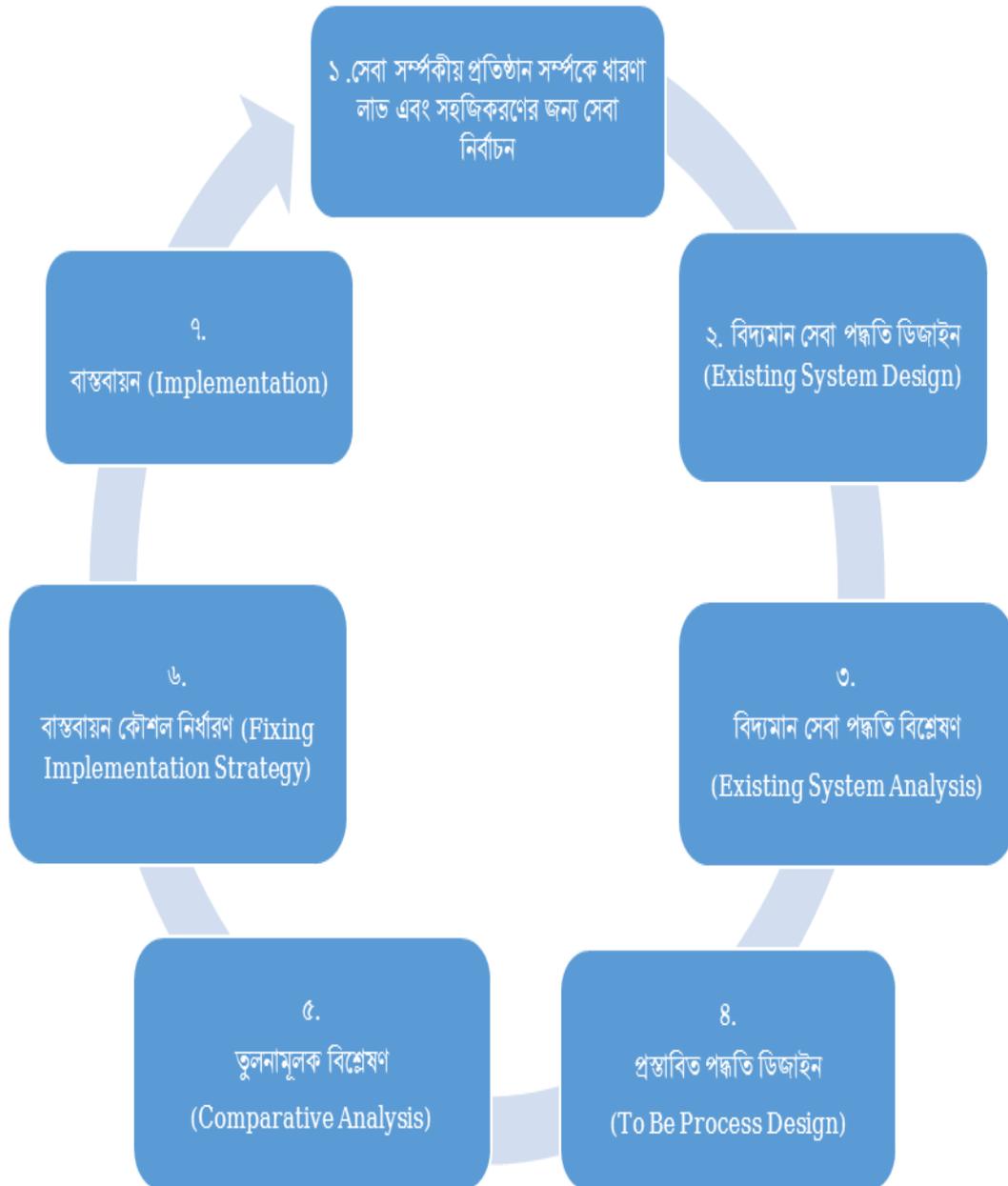
ক. মৌলিক পুনর্চিন্তন(Fundamental Rethinking): সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে অন্যতম পদক্ষেপ হলো সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার কার্যক্রম সম্পর্কে কিছু মৌলিক প্রশ্নের উত্তর খুঁজে বের করা। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কী সেবা দেয় ? কেন দেয় ? কীভাবে দেয় ? বর্তমানে যে পন্থায় সেবা দেয় সে ভাবে কেন দেয় ? আরও ভালোভাবে কি দেওয়া সম্ভব ? এসব প্রশ্নসমূহ দ্বারা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমের অন্তর্নিহিত বিষয়সমূহ জানার মাধ্যমে বিদ্যমান সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্র উন্মোচিত হয়ে থাকে।

খ. আমূল পরিবর্তন(Radical Redesign): কম খরচে, দ্রুত ও কার্যকরভাবে বিদ্যমান ব্যবস্থায় কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। বিদ্যমান ব্যবস্থার আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব হয়ে উঠে। এছাড়া, তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমেও বিদ্যমান ব্যবস্থার সম্পূর্ণ রূপান্তর সম্ভব হয়ে থাকে।

গ. অভাবনীয় উন্নয়ন(Dramatic Improvement): সেবা সহজিকরণের অন্যতম উদ্দেশ্য হলো সেবা প্রদান কার্যক্রমে (চবৎভড়ৎসধহপব) ব্যাপক উন্নতি করা। সেবা প্রদানের সময়, খরচ সেবাগ্রহীতার অফিসে গমনের সংখ্যা, ধাপ ও সেবা-সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ইত্যাদি কমানোর মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রমে ব্যাপক উন্নতিসহ নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন করা সম্ভব।

ঘ. প্রথমে সেবাপ্রক্রিয়া(Process) সহজিকরণ পরে সেবাপদ্ধতি(System) সহজিকরণ: সেবা সহজিকরণের প্রথম লক্ষ্য হবে সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ, অতঃপর সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ।

৪। সেবা সহজিকরণ চক্র (Service Process Simplification Cycle):



৫.সংস্থা পরিচিতি

৫.১। বিআরডিবি'র প্রোফাইলঃ

সংস্থার নাম	বাংলা	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড		
	ইংরেজি	Bangladesh Rural Development Board		
	সংক্ষিপ্ত	বিআরডিবি/BRDB		
অফিস প্রধানের পদবি		প্রধান কার্যালয়ের জনবল	নিয়ন্ত্রনকারী মন্ত্রণালয়	
মহাপরিচালক		৪০০	স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়	
বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিস সংখ্যা	জেলা অফিস সংখ্যা	উপজেলা অফিস সংখ্যা	ইউনিয়ন অফিস সংখ্যা	অন্যান্য অফিস/প্রতিষ্ঠানের নাম ও সংখ্যা
৮	৬৪	৪৯০	-	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান ৩ টি
বিভাগীয় অফিসের জনবল	জেলা অফিসের জনবল	উপজেলা অফিসের জনবল	ইউনিয়ন অফিসের জনবল	অন্যান্য অফিস/প্রতিষ্ঠানের জনবল
-	৩০০	২৭০০	-	২০০
ঠিকানা	ওয়েবসাইট	ফোন	৮৮-০২-৮১৮০০০২	
পল্লী ভবন	www.brdb.gov.bd	ফ্যাক্স	৮৮-০২-৮১৮০০০৩	
৫ কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫		ই-মেইল	dg@brdb.gov.bd dgbrdb@gmail.gov.bd	

৫.২। বিআরডিবি'র সংক্ষিপ্ত ইতিহাস ও ছবিঃ

<p>ছবি</p>	
<p>ইতিহাস</p>	<p>উনবিংশ শতাব্দীর শেষ ভাগে তদানীন্তন ব্রিটিশ সরকার গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর জন্য জনহিতকর কর্মসূচি আকারে সমবায় ব্যবস্থার প্রচলন করে। এর লক্ষ্য ছিল অর্থনৈতিকভাবে ধ্বংসের হাত থেকে গ্রামের দরিদ্র কৃষকদেরকে রক্ষা এবং মহাজনী ঋণের সুদের বোঝা থেকে তাদেরকে মুক্তি দেয়া। সে সময় মহাজনদের নিকট থেকে ঋণ পেতে বন্ধক দেয়ার একমাত্র সম্পদ ছিল জমি। ফলে ঋণগ্রস্থ ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকরা জমিতে প্রবেশের অধিকার হারিয়ে কায়িক পরিশ্রমের মাধ্যমে জীবিকা নির্বাহ করতে বাধ্য হতো।</p> <p>ভারতীয় উপমহাদেশে ও কৃষকদের এই অবস্থাকে বিবেচনায় এনে ১৮৯৫ সনে মাদ্রাজ প্রদেশের তদানীন্তন কালেক্টর নিকলসন সমবায় ভিত্তিক গ্রামীণ ব্যাংক বা ঋণদান ও সঞ্চয় সমিতি চালু করার জন্য তদানীন্তন ব্রিটিশ সরকারের নিকট লিখিত প্রস্তাব প্রেরণ করলে ব্রিটিশ সরকার ১৯০৪ সনের ২৫ মার্চ সমবায় ঋণদান সমিতি আইন পাশ করে। গ্রামীণ কৃষকদের জন্য ঋণ প্রবাহ সৃষ্টির এই ব্যবস্থা ১৯৪৭ সনে ভারত বিভাগের প্রভাবে ভীষণভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়। বিশেষ করে অবিভক্ত ভারতের পূর্বাঞ্চলের কেন্দ্রীয় সমবায় ব্যাংকের সদর দপ্তর কলকাতায় হওয়ায় তা ভারতের ভাগে চলে যায়। ফলে তদানীন্তন পূর্ব পাকিস্তানের কৃষকরা ভীষণভাবে ক্ষতির সম্মুখীন হয়। এই অবস্থা থেকে উত্তরণের জন্য তদানীন্তন পূর্ব পাকিস্তানে একটি প্রাদেশিক ব্যাংক(বর্তমানে যা বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক নামে পরিচিত) প্রতিষ্ঠা করা হয়। কিন্তু এই ব্যবস্থার সকল পদক্ষেপের কেন্দ্রবিন্দু ছিল কেবল কৃষি ঋণ প্রবাহ নিশ্চিত করা। ফলে গ্রামীণ কৃষকদের জীবনযাত্রার মানের অন্যান্য দিকগুলো বিবেচনায় আনার কোন অবকাশ ছিল না।</p> <p>দেশের গ্রামীণ ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকদের এ সমস্যার সমাধানের জন্য একটি Multi-sectoral ব্যবস্থা খুঁজে বের করার জন্য গবেষকরা কাজ শুরু করেন। এই সমস্ত গবেষণার ফলাফলের উপর ভিত্তি করে ষাট দশকের প্রথম ভাগে ড. আখতার হামিদ খানের নেতৃত্বে কুমিল্লায় Pakistan Academy for Rural Development(বর্তমানে BARD) প্রতিষ্ঠা লাভ করে। ড. আখতার হামিদ খান তাঁর গবেষণায় পল্লী উন্নয়নের জন্য সমন্বিত মডেল প্রস্তাব করেন এবং তদানীন্তন BARD এর মাধ্যমে পাইলটিং শুরু করেন যা পল্লী উন্নয়নে কুমিল্লা মডেল নামে খ্যাত।</p> <p>কুমিল্লা মডেলের ৪টি অঙ্গঃ</p> <p>কুমিল্লা মডেলের ‘ভিশন’ ছিল যে, যতক্ষণ গ্রামগুলো তাদের নিজেদের মধ্যে নেতৃত্ব সৃষ্টি করতে না পারছে, ততক্ষণ গ্রামীণ সমাজের ভেতর থেকে পরিবর্তনের কোন তাগিদ সৃষ্টি হবে না। সে লক্ষ্যেই কুমিল্লা মডেলের একটি অন্তর্নিহিত ভিশন ছিল গ্রাম পর্যায়ে নেতৃত্ব সৃষ্টি করা। গ্রাম ভিত্তিক সমবায় সমিতি গঠনের মাধ্যমেই সেটা করা সম্ভব হয়েছে যা আজ সর্বস্বীকৃত। কুমিল্লা মডেলের অঙ্গ চারটি হলো:</p> <ol style="list-style-type: none">১. থানা উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (টিটিডিসি);

	<p>২. পল্লী পূর্ত কর্মসূচি; ৩. থানা সেচ কর্মসূচি; ৪. দ্বি-স্তর সমবায় কাঠামো।</p> <p>১৯৭১ সনে যাত্রা শুরুর পর এর সফলতাকে লক্ষ্য করে পল্লী উন্নয়ন কর্মকান্ড'কে আরও গতিশীল করার জন্য ১৯৭৩ সনে আইআরডিপি'কে “বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন সংস্থা” নামে সরকারের একটি উন্নয়ন সংস্থায় রূপান্তর করা হয়। বিশ্বব্যাংকের সুপারিশের উপর ভিত্তি করে আইআরডিপি প্রকল্প বাস্তবায়ন কৌশল পরিবর্তন করে দারিদ্র্য বিমোচনমূলক প্রকল্প গ্রহণ করতে থাকে। সর্বোপরি এ সমীক্ষার সুপারিশের ভিত্তিতে বাংলাদেশ সরকার ১৯৮২ সালে আইআরডিপি'কে একটি অধ্যাদেশের মাধ্যমে বোর্ডে রূপান্তরিত করে যা বর্তমানে “বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড (বিআরডিবি)”।</p>
--	---

৫.৩। মিশনঃ

স্থানীয় জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে প্রশিক্ষণ, মূলধন সৃজন, আধুনিক প্রযুক্তি, বিদ্যমান সুযোগ ও সম্পদের সমন্বিত ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে আত্মনির্ভরশীল পল্লী।

৫.৪। ভিশনঃ

মানব সংগঠন ভিত্তিক উন্নত পল্লী।

৫.৫। কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহঃ

- সদস্যের আর্থিক সেবাভুক্তি;
- মানব সম্পদ উন্নয়ন;
- কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধিতে আধুনিক প্রযুক্তির সম্প্রসারণ;
- পল্লীর দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সক্ষমতা উন্নয়ন;
- পল্লীর জনগণের কর্মসংস্থান সৃষ্টি।

৫.৬। কার্যাবলিঃ

- আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক মানব সংগঠন সৃষ্টি;
- মানবিক ও দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ;
- উপকারভোগীদের মূলধন সৃষ্টি ও ব্যবস্থাপনা;
- কৃষি ঋণ, ক্ষুদ্রঋণ বিতরণ ও ব্যবস্থাপনা;
- বিভিন্ন অংশীজনদের মাঝে পল্লী উন্নয়ন কার্যক্রমের সমন্বয়সাধন;
- পল্লী উন্নয়ন ও দারিদ্র্য বিমোচন বিষয়ক উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন;
- গ্রামীণ নেতৃত্বের বিকাশ ও নারীর ক্ষমতায়ন;
- কৃষির উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেচযন্ত্রসহ ও অন্যান্য আধুনিক কৃষি প্রযুক্তি হস্তান্তর ও সম্প্রসারণ এবং অপ্রধান শস্য উৎপাদনে সহায়তা;
- সুফলভোগীদের উৎপাদিত পণ্যের বিপণন সংযোগ স্থাপনের মাধ্যমে পল্লী উৎপাদন বৃদ্ধি ও পল্লী পণ্যের প্রসার; স্থানীয় উন্নয়নে জনগণের অংশগ্রহণের সুযোগ সৃষ্টি এবং জাতিগঠনমূলক বিভিন্ন দপ্তরের সাথে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর সংযোগ স্থাপন ও প্রদত্ত সেবার সমন্বয়।

৫.৮। এক নজরে জেলা অফিসঃ

নাম	বাংলা	উপ-পরিচালকের কার্যালয়
	ইংরেজি	Office of the Deputy Director
	সংক্ষিপ্ত	DD Office
অফিস সংখ্যা		৬৪
অফিস প্রধানের পদবি		উপ-পরিচালক
জনবল		৯ জন

৫.৯। জেলা অফিসের সাংগঠনিক কাঠামোঃ

উপ-পরিচালক	>>>>	সিনিয়র সহকারী পরিচালক হিসাব রক্ষক উচ্চমান সহকারী হিসাব সহকারী অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর ডাইভার অফিস সহায়ক নৈশ প্রহরী
------------	------	---

৫.১০। এক নজরে উপজেলা অফিসঃ

নাম	বাংলা	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার কার্যালয়
	ইংরেজি	Office of the Upazilla Rural Development officer
	সংক্ষিপ্ত	RDO Office
অফিস সংখ্যা		৪৯০
অফিস প্রধানের পদবি		উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা
জনবল		জন

৫.১১। উপজেলা অফিসের সাংগঠনিক কাঠামোঃ

উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা	>>>>	সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা ১/২ জন হিসাব রক্ষক ১/২ জন হিসাব সহকারী অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর প্রধান পরিদর্শক পরিদর্শক/মাঠসংগঠক/মাঠসহকারী অফিস সহায়ক নৈশ প্রহরী
--------------------------------	------	---

৬। সেবার তালিকা তৈরিঃ

ক্রম	সেবার ধরণ	সেবার নাম	মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন পর্যায়
১	নাগরিক সেবা	সমবায় সমিতি/পল্লী উন্নয়ন দল গঠন	উপজেলা
২		মূলধন গঠন (শেয়ার ও সঞ্চয় আদায়)	উপজেলা
৩		প্রাথমিক সমিতি/দলের সদস্যদের দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	উপজেলা
৪		ঋণ কার্যক্রম	উপজেলা
৫		মানব সম্পদ উন্নয়ন	উপজেলা
৬		ক্ষুদ্র অবকাঠামো উন্নয়ন	উপজেলা
৭		কু-ঋণ ব্যবস্থাপনা/ব্যবহার সহজিকরণ(সদাবিক)	মাঠ পর্যায়ে
৮	অভ্যন্তরীণ সেবা	অভ্যন্তরীণ দায়-দেনা প্রতিবেদন প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়
৯		পেনশন সেবা	প্রধান কার্যালয়
১০		বদলি সেবা	প্রধান কার্যালয়

৭। সেবা নির্বাচনঃ

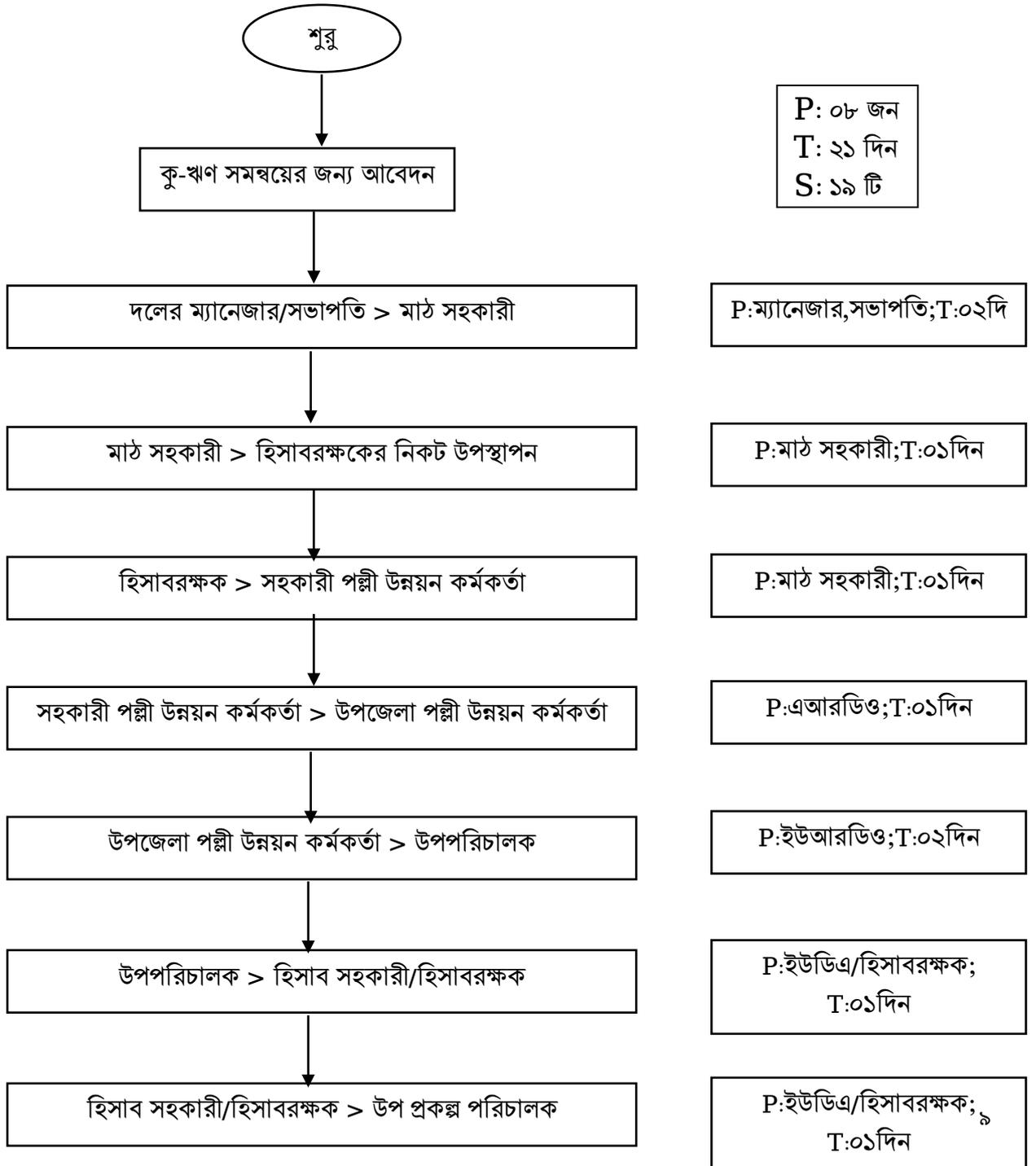
ক্রম	সেবার নাম	সেবার পর্যায়
০১	কু-ঋণ ব্যবস্থাপনা/ব্যবহার সহজিকরণ(সদাবিক)	মাঠ পর্যায়ের সকল স্তর ও প্রধান কার্যালয়

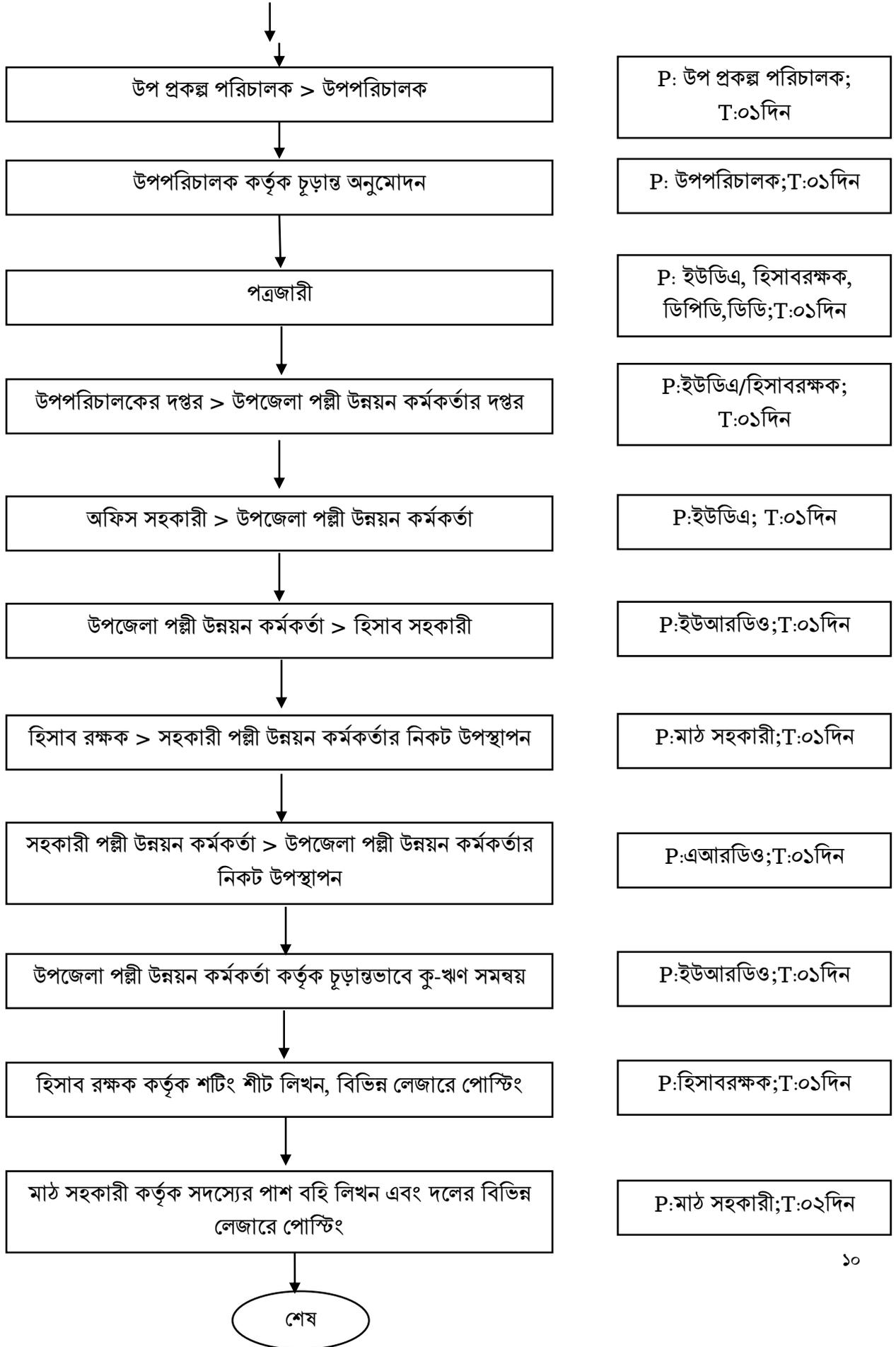
৮। বিদ্যমান সেবা বিশ্লেষণঃ

- জীবন ও জীবিকার উপর অনিবার্য অভিঘাতের কারণে ঋণ পরিশোধে অক্ষম এবং যুক্তিযুক্ত সময় অতিক্রান্ত হবার পরও তা আদায়ের সম্ভাবনা না থাকলে সে ঋণ কু-ঋণ হিসেবে বিবেচিত হবে।
- সদাবিকের বিতরণকৃত ঋণের আদায়কৃত সেবামূল্যের নির্ধারিত অংশ(০.২৫%) দ্বারা কু-ঋণ তহবিল গঠিত হবে।
- বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ডের আওতাধীন সদাবিক দলভুক্ত কোন সদস্যের মৃত্যুর পর ওয়ারিশগণের পক্ষে ঋণ গ্রহীতা সদস্যের ঋণ পরিশোধের আর্থিক সংগতি না থাকলে মৃত ব্যক্তির জমাকৃত সঞ্চয় ঋণ খাতে সমন্বয় করার পর অবশিষ্ট টাকা কু-ঋণ তহবিল হতে সমন্বয় করা হয়।
- ঋণ গ্রহীতার মৃত্যুর পর তার ঋণ পরিশোধে সক্ষম কোন ওয়ারিশ না থাকলে।
- ঋণ গ্রহীতা প্রাকৃতি দুর্যোগ যেমন নদীভাঙ্গন, উপর্যুপরি বন্যা, খরা ইত্যাদি কারণে নিঃস্ব/ঋণ পরিশোধে অক্ষম হলে।
- প্রাকৃতিক বা অন্য কোন কারণে স্থায়ীভাবে এলাকা ত্যাগ করলে।

- দুর্ঘটনায় পঞ্জিত্ববরণ, অগ্নিদগ্ধ বা প্রাণ ঘাতি কোন ব্যাধিতে আক্রান্ত হয়ে উপার্জন ক্ষমতা হারিয়ে ঋণ গ্রহীতা সদস্য/তার পরিবার ঋণ পরিশোধে অক্ষম হলে।
- ঋণ গ্রহীতা আদালত কর্তৃক দেওলিয়া ঘোষিত হলে।
- মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে মৃত্যুর পর বৈধ ওয়ারিশগণের পক্ষে নির্দিষ্ট ফরমের মাধ্যমে আবেদন করতে হবে।
- সংশ্লিষ্ট জেলার উপপরিচালকগণ ঋণ মওকুফের প্রস্তাব অনুমোদন করবেন।
- মৃত ব্যক্তির বৈধ ওয়ারিশগণের কু-ঋণ সমন্বয়ে অনেক ভোগান্তি কমে আসবে।
- সেবাটি বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ডের আওতাধীন জেলা ও উপজেলা কার্যালয় থেকে দেওয়া হয়।

৯। সেবার বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপঃ





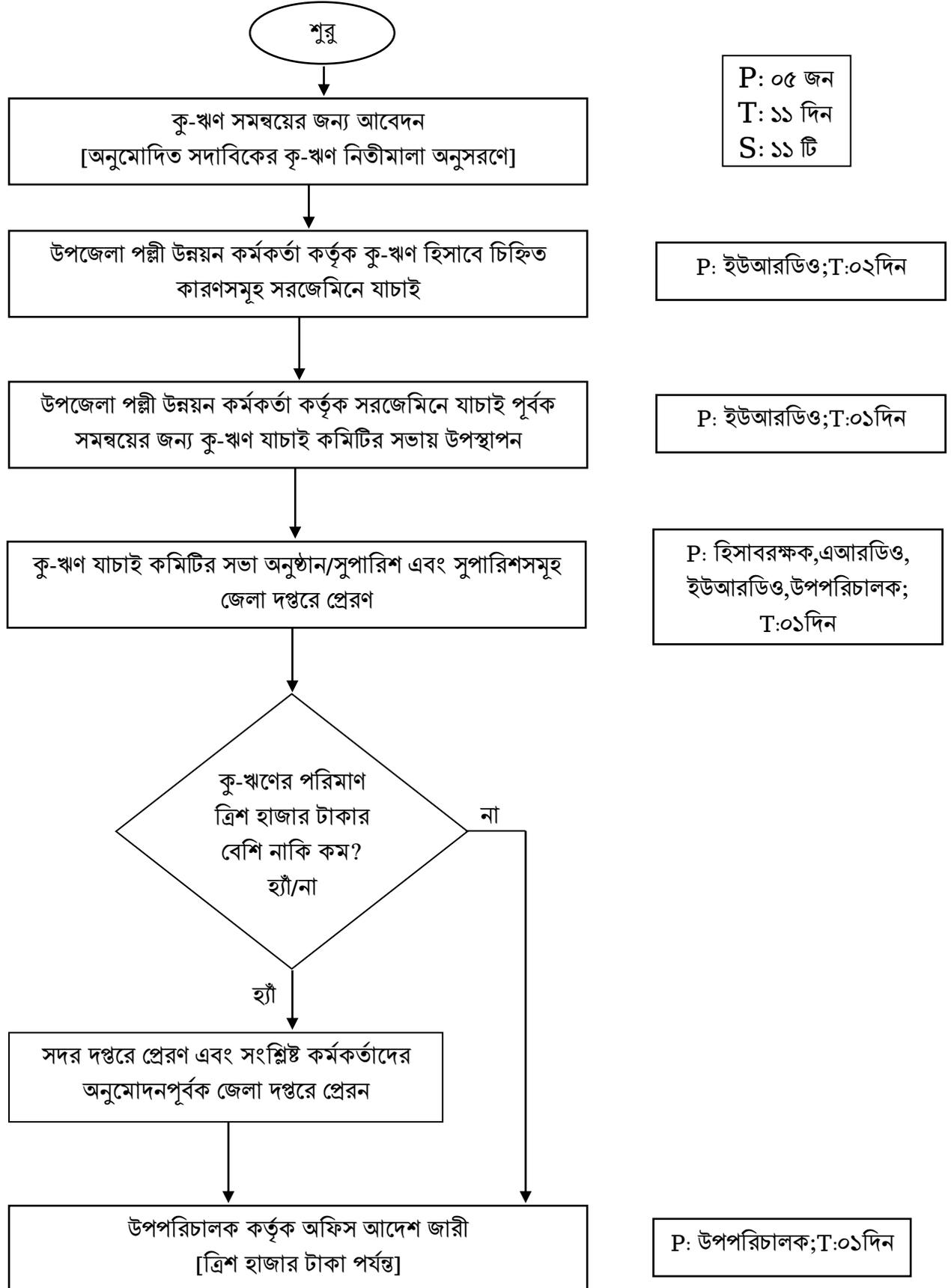
১০। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণঃ

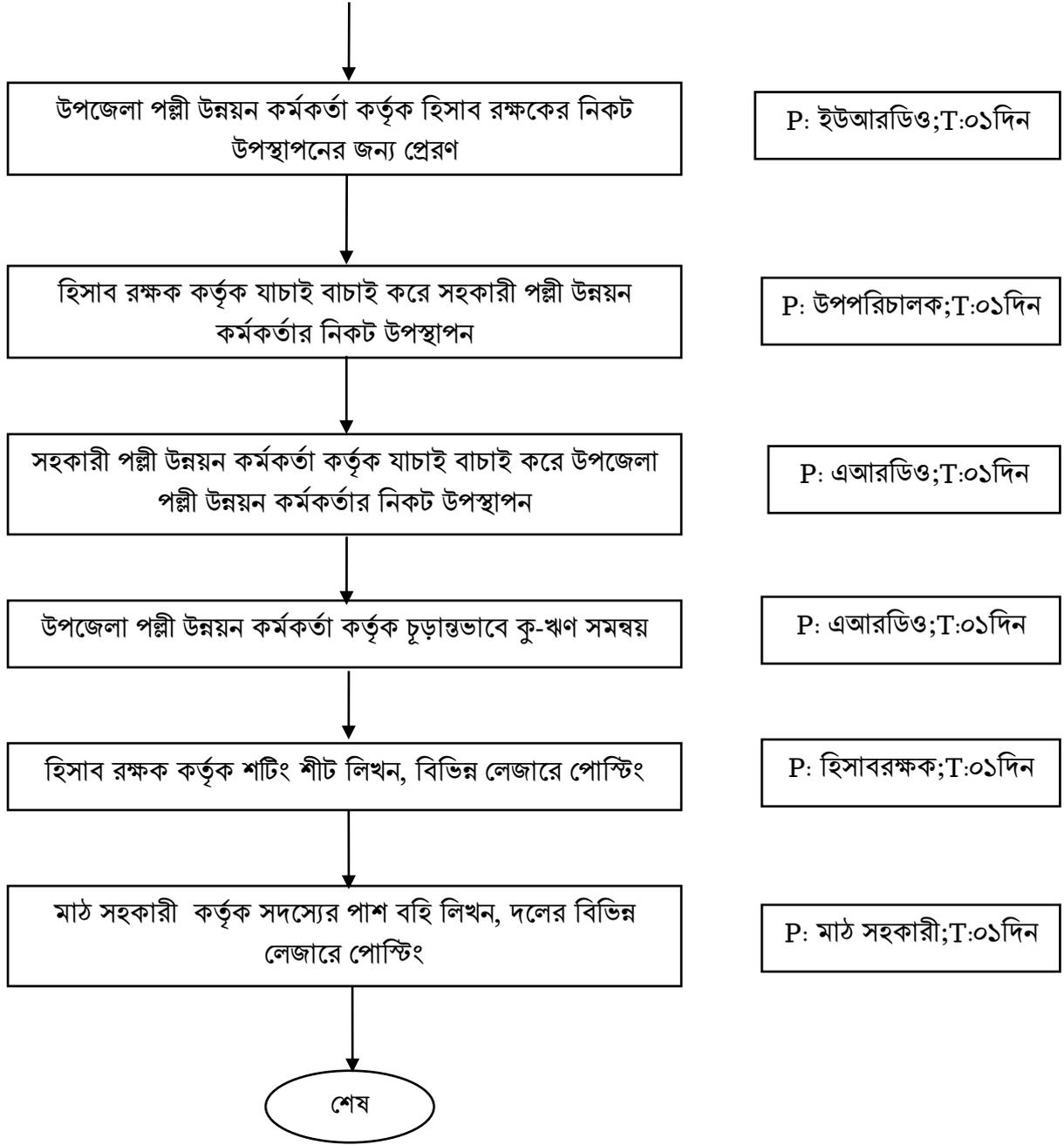
ক্রম	সমস্যা
০১	বিদ্যমান সেবা কু-ঋণ ব্যবহার ও ব্যবস্থাপনায় কোন ধরনের নীতিমালা নেই, কর্মসূচী বাস্তবায়ন নির্দেশিকার ৩.১২ অনুচ্ছেদে “কৃ-ঋণের ব্যবহার” শিরোনামে সংক্ষেপে দেয়া আছে।
০২	সেবা গ্রহণকারীদের কু-ঋণ সমন্বয়ে সময় ও ভিজিট বেশী লাগে।
০৩	সদাবিক দলভুক্ত কোন সদস্যের মৃত্যুর পর ঋণ গ্রহীতা সদস্যের ঋণ পরিশোধের আর্থিক সংগতি না থাকলে মৃত ব্যক্তির জমাকৃত সঞ্চয় ঋণ খাতে সমন্বয় করতে হবে। অতঃপর অবশিষ্ট টাকা কু-ঋণ তহবিল হতে সমন্বয় করা হয়।
০৪	কু-ঋণে সুবিধা পাওয়ার জন্য ক্ষেত্র সংখ্যা কম।
০৫	মৃত ব্যক্তির মৃত্যুর ১৫ দিনের মধ্যে বৈধ ওয়ারিশগণের পক্ষে নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন করতে হবে।
০৬	শুধুমাত্র মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে কু-ঋণ সমন্বয় করা হয় অন্য ক্ষেত্রে সমন্বয়ের সুযোগ নেই।
০৭	অফিসে একই তথ্য বিভিন্ন সময়ে একাধিক বার চাওয়া হয়।
০৮	একাধিক ব্যক্তির মাধ্যমে বারবার যাচাই বাছাই সুপারিশ করা।
০৯	কু-ঋণ সমন্বয়ের জন্য প্রায় ১ মাস সময় প্রয়োজন হয়।
১০	একই ধাপে একাধিক জনবলের সম্পৃক্ততা জটিলতা সৃষ্টি করে।
১১	সদাবিক এর কু-ঋণ নীতিমালা না থাকা।

১১। সমস্যা সমাধানে প্রস্তাব প্রণয়নঃ

ক্রম	সমাধান
০১	কু-ঋণ ব্যবস্থাপনা/ব্যবহারের জন্য নীতিমালা প্রণয়ন।
০২	সেবা গ্রহণকারীদের কু-ঋণ সমন্বয়ে সময়, খরচ ও ভিজিট কম লাগবে।
০৩	পূর্বে শুধুমাত্র মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে কু-ঋণ সমন্বয় করা হয়ে থাকত অন্য ক্ষেত্রে সমন্বয়ের সুযোগ ছিল না এর ফলে ঋণ গ্রহীতার ঋণ নিম্নোক্তভাবে কু-ঋণ হিসেবে বিবেচনা করা যাবে। (ক) ঋণ গ্রহীতার মৃত্যুর পর তার ঋণ পরিশোধে সক্ষম কোন ওয়ারিশ না থাকলে (খ) ঋণ গ্রহীতা প্রাকৃতিক দুর্যোগ যেমন নদীভাঙ্গন, উপর্যুপরি বন্যা, খরা ইত্যাদি কারণে নিঃস্ব/ঋণ পরিশোধে অক্ষম হলে (গ) প্রাকৃতিক বা অন্য কোন কারণে স্থায়ীভাবে এলাকা ত্যাগ করলে (ঘ) দুর্ঘটনায় পঞ্জুত্বরণ, অগ্নিদগ্ধ বা প্রাণ ঘাতি কোন ব্যাধিতে আক্রান্ত হয়ে উপার্জন ক্ষমতা হারিয়ে ঋণ গ্রহীতা সদস্য/তার পরিবার ঋণ পরিশোধে অক্ষম হলে (ঙ) ঋণ গ্রহীতা আদালত কর্তৃক দেওলিয়া ঘোষিত হলে
০৪	মৃত ব্যক্তির মৃত্যুও ৬০ দিনের মধ্যে বৈধ ওয়ারিশগণের পক্ষে নির্দিষ্ট ফরমের মাধ্যমে আবেদন করতে পারবে।
০৫	অनाव্যশক প্রমানক কাগজ পত্র না চাওয়া।
০৬	কু-ঋণ যাচাই কমিটির মাধ্যমে সুপারিশ করা।
০৭	উপপরিচালক কর্তৃক কু-ঋণ তহবিল হতে ঋণ সমন্বয়ের অফিস আদেশ জারী করা।
০৭	কু-ঋণ সমন্বয়ের বিষয়টি সংশ্লিষ্ট সদস্য বা তার ওয়ারিশগণকে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।
০৮	আবেদনের তারিখ হতে ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে কু-ঋণ তহবিল সমন্বয় করতে হবে।
০৯	কু-ঋণ সমন্বয়ের ক্ষেত্রে অধিকতর পুরানো ঋণ কে অগ্রাধিকার দিতে হবে।

১২। সেবার প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপঃ





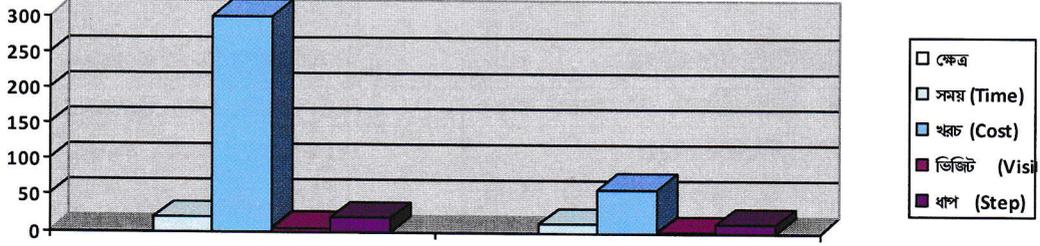
১৩। বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনামূলক বিশ্লেষণঃ

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ
১	কু-ঋণ সমন্বয়ের জন্য আবেদন	১	কু-ঋণ সমন্বয়ের জন্য আবেদন
২	দলের ম্যানেজার/সভাপতি কর্তৃক যাচাই বাচাই করে মাঠ সহকারীর নিকট প্রেরণ	২	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক কু-ঋণ হিসাবে চিহ্নিত কারণসমূহ সরজেমিনে যাচাই
৩	মাঠ সহকারী কর্তৃক যাচাই বাচাই করে হিসাব রক্ষকের নিকট উপস্থাপন	৩	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক সরজেমিনে যাচাই পূর্বক সমন্বয়ের জন্য কু-ঋণ যাচাই কমিটির সভায় উপস্থাপন
৪	হিসাব রক্ষক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন	৪	কু-ঋণ যাচাই কমিটির সভা অনুষ্ঠান/সুপারিশ
৫	সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপপরিচালকের নিকট উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
৭	উপপরিচালক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপস্থাপনের জন্য হিসাব সহকারী/হিসাব রক্ষকের নিকট প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
৮	হিসাব সহকারী/হিসাব রক্ষক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপ প্রকল্প উপপরিচালকের নিকট নথি উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
৯	উপ প্রকল্প উপপরিচালক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপপরিচালকের নিকট নথি উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই
১০	উপপরিচালক কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদন		
১১	পত্র জারী		
১২	উপপরিচালকের দপ্তর হতে হতে উপজেলা দপ্তরে পত্র প্রেরণ	৫	প্রয়োজন নেই
১৩	অফিস সহকারী কর্তৃক উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন		প্রয়োজন নেই

১৪	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক হিসাব রক্ষকের নিকট উপস্থাপনের জন্য প্রেরণ	৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক হিসাব রক্ষকের নিকট উপস্থাপনের জন্য প্রেরণ
১৫	হিসাব রক্ষক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন	৭	হিসাব রক্ষক কর্তৃক যাচাই বাচাই করে সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন
১৬	সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন	৮	সহকারী পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই বাচাই করে উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন
১৭	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক চূড়ান্তভাবে কু-ঋণ সমন্বয়	৯	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক চূড়ান্তভাবে কু-ঋণ সমন্বয়
১৮	হিসাব রক্ষক কর্তৃক শটিং শীট লিখন, বিভিন্ন লেজারে পোস্টিং	১০	হিসাব রক্ষক কর্তৃক শটিং শীট লিখন, বিভিন্ন লেজারে পোস্টিং
১৯	মাঠ সহকারী কর্তৃক সদস্যের পাশ বহি লিখন, দলের বিভিন্ন লেজারে পোস্টিং	১১	মাঠ সহকারী কর্তৃক সদস্যের পাশ বহি লিখন, দলের বিভিন্ন লেজারে পোস্টিং

১৪। TVC (Time, Visit, Cost) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত ব্যবস্থাপনার তুলনাঃ

ক্ষেত্র	বিদ্যমান কর্মব্যবস্থা	প্রস্তাবিত কর্মব্যবস্থা
সময় (Time)	২১ দিন	১১ দিন
খরচ (Cost)	৩০০ টাকা	৬০ টাকা
ভিজিট (Visit)	৫	১
ধাপ (Step)	১৯	১১



১৫। সেবা সহজিকরণের সম্ভাব্য ফলাফলঃ

- কু-ঋণ সংক্রান্ত নীতিমালা প্রণয়নের মাধ্যমে কার্যক্রম সহজতর হবে;
- কু-ঋণ তহবিল নির্দিষ্ট করে দেয়া হবে এবং এর হিসাব কিভাবে পরিচালিত হবে সে বিষয়েও সুস্পষ্ট নির্দেশনা দেয়া হবে;
- কু-ঋণের ক্ষেত্র বাড়বে;
- সদাবিক এর বিতরণকৃত ঋণের আদায়কৃত সেবামূল্যেও নির্ধারিত অংশ দ্বারা কু-ঋণ তহবিল গঠিত হবে;
- কু-ঋণ যাচাই কমিটি গঠিত হবে;
- সদাবিকের কু-ঋণ সমন্বয় সংক্রান্ত জটিলতা হ্রাস পাবে;
- সেবা গ্রহিতাদের অনাব্যশক কাগজ পত্র সংগ্রহ করার হয়রানি কমবে;
- কু-ঋণ মওকুফ প্রস্তাব অনুমোদনে অহেতুক বিলম্বকাল হ্রাস পাবে;
- সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে মর্যাদাবোধ ও দায়িত্ববোধ বৃদ্ধি পাবে;
- সেবা প্রাপ্তি সহজতর হবে;
- সেবা গ্রহিতাদের প্রত্যাশা পূরণ হবে;
- সময়, খরচ ও ভিজিট কম লাগবে;
- ভোগান্তি অনেকাংশে লাগব হবে।


 এস.এম. মাসুদ বিল্লাহ
 সহঃ মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিঃ


 নাজনীন খানম
 উপপরিচালক(প্রোগ্রামিং)


 এস.এম. ফিরোজ আলম
 উপপরিচালক(সম্প্রসারণ)


 মোঃ আবদুল কাদের
 যুগ্মপরিচালক(সম্প্রসারণ ও
 বিশেষ প্রকল্প অনুবিভাগ)