

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরে এ পর্যন্ত সম্পাদিত/চলমান ইনোভেশন ও সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের তালিকা:

ক্রমিক নং	উদ্ভাবনী উদ্যোগের শিরোনাম	উদ্যোগের বিবরণ	ইঙ্গিত ফলাফল	চলমান/বাস্তবায়িত
১.	৩ থেকে ৫ দিনের মধ্যে বিদেশস্থ মিশনসমূহে পাসপোর্ট পৌঁছে দেওয়া	প্রবাসী বাংলাদেশীদের পাসপোর্ট পেতে দীর্ঘ বিলম্বের বিষয়টি বিবেচনা করে বেসরকারি কুরিয়ার সার্ভিস ফেডারেল এক্সপ্রেসের সাথে চুক্তি করা হয়েছে। ফেডারেল এক্সপ্রেস গত ২ এপ্রিল ২০১৭খ্রিঃ থেকে কার্যক্রম শুরু করেছে। ৩ থেকে ৫ দিনের মধ্যে বিদেশস্থ মিশনসমূহে পাসপোর্ট পৌঁছে দেওয়া সম্ভব হচ্ছে। ফলে অনেক কম সময়ে বিদেশস্থ মিশনসমূহে আবেদনকারী প্রবাসী বাংলাদেশিরা পাসপোর্ট পাচ্ছেন। এতে তাদের বিভিন্ন ধরনের হয়রানিও লাঘব হচ্ছে।	কম সময়ে বিদেশস্থ মিশনসমূহে আবেদনকারী প্রবাসী বাংলাদেশিদের হাতে পাসপোর্ট পৌঁছে দেওয়া	বাস্তবায়িত
২.	অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের web based ডাটাবেজ তৈরী	অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও চাকুরি সংক্রান্ত ডাটাবেজ না থাকায় মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্যক্রমে জটিলতা সৃষ্টি হত দীর্ঘ সময় ব্যয় হত। একারণে অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যক্তিগত ও চাকুরি সংক্রান্ত তথ্য ডাটাবেজে সংরক্ষণ করা হয়েছে। এতে মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্যক্রম সহজে সম্পাদন করা সম্ভব হচ্ছে।	দ্রুততম সময়ে মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পাদন	বাস্তবায়িত
৩.	অনলাইনে তৃতীয় শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগের আবেদন গ্রহণ	টেলিটকের সাথে চুক্তির মাধ্যমে অনলাইনে তৃতীয় শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগের আবেদন গ্রহণ করা হয়েছে। ফলে নিয়োগ প্রক্রিয়া সহজে ও সচ্ছতার সাথে সম্পন্ন করা সম্ভব হয়েছে।	নিয়োগ প্রক্রিয়া সহজে ও সচ্ছতার সাথে সম্পন্ন করা	বাস্তবায়িত
৪.	অনলাইনে পাসপোর্ট ফি গ্রহণ	সোনালী ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ০৫টি ব্যাংক (ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক ও ব্যাংক এশিয়া) এর মাধ্যমে অনলাইনে পাসপোর্ট ফি গ্রহণের ব্যবস্থা করা হয়েছে। পাসপোর্ট প্রত্যাশীগণ পাসপোর্ট ফি অন-লাইনের মাধ্যমে উল্লেখিত ব্যাংক সমূহে জমা প্রদান করতে পারছেন। এতে করে পাসপোর্ট আবেদনকারীদের পাসপোর্ট ফি জমাদানের দূর্ভোগ দূর হয়েছে এবং পাসপোর্ট ফি জালিয়াতি রোধ করাও সহজ হয়েছে।	আবেদনকারীদের পাসপোর্ট ফি জমাদানের দূর্ভোগ দূর করা এবং পাসপোর্ট ফি জালিয়াতি রোধ করা	বাস্তবায়িত
৫.	অনলাইনে মেশিন রিডেবল পাসপোর্টের আবেদন	অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের মাধ্যমে অনলাইনে মেশিন রিডেবল পাসপোর্টের আবেদনের ব্যবস্থা করা হয়েছে। ফলে আবেদনকারী নিজেই নির্ভুলভাবে আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য সংযোজন করতে পারছেন।	নির্ভুলভাবে আবেদনকারী কর্তৃক আবেদন দাখিল	বাস্তবায়িত
৬.	মোবাইলে SMS এর মাধ্যমে পাসপোর্টের আবেদনের স্ট্যাটাস জানানো	পাসপোর্টের আবেদনের স্ট্যাটাস মোবাইলে SMS এর মাধ্যমে জানানোর ব্যবস্থা করা হয়েছে। আবেদনকারীগণ ৬৯৬৯ নাম্বারে SMS করে আবেদনপত্রের অবস্থান, পাসপোর্ট তৈরি হয়েছে কিনা ইত্যাদি জানতে পারেন। তাছাড়া পাসপোর্ট তৈরী হলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে আবেদনকারীর মোবাইলে SMS করা হয়।	সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করা	বাস্তবায়িত

৭	Facebook- এর মাধ্যমে তথ্য সহায়তা প্রদান	অধিদপ্তরের ফেসবুক পেজের মাধ্যমে নাগরিকদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেওয়া হয় এবং বিভিন্ন সমস্যা সমাধান করা হয়। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিসসমূহে মোট ৬৮ টি Facebook page খোলা হয়েছে। Facebook- এর মাধ্যমে জনগণ তাদের সমস্যা ও পরামর্শ কর্তৃপক্ষের নজরে আনছেন এবং সংশ্লিষ্ট অফিসের কর্মকর্তাগণ গুরুত্বের সাথে সেসব বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করছেন। Facebook পেজ এ সিটিজেন চার্টার সংযুক্ত করা হয়েছে। পাসপোর্ট আবেদন প্রস্তুত সংক্রান্ত নির্দেশাবলীও প্রদর্শন করা হয়েছে।	সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করা	বাস্তবায়িত
৮	ডিজিটাল ডিসপ্লে বোর্ডের মাধ্যমে তথ্য সহায়তা প্রদান	পাসপোর্ট সেবা প্রার্থীদের জন্য অফিসের দর্শনীয় স্থানে ডিজিটাল ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপনের মাধ্যমে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় শর্ত ও তথ্যাবলী প্রদর্শন করা হচ্ছে। ফলে পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা প্রার্থীদের প্রয়োজনীয় তথ্যের জন্য অন্য কারো সহায়তা প্রয়োজন হয় না। আবেদনকারী নিজেই প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করে পাসপোর্ট ও ভিসার আবেদন জমা করতে পারছেন।	সেবা প্রত্যাশীদের তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করা	বাস্তবায়িত
৯	ভিসা শাখায় ইলেকট্রনিক ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপনের মাধ্যমে ডিজিটাল সিস্টেমে Queue(কিউ) ব্যবস্থাপনা চালু করা।	ভিসা প্রার্থীদের ক্রম ব্যবস্থাপনায় জটিলতা সৃষ্টি হয় এবং দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করতে হয়। তাছাড়া আবেদন নিষ্পত্তির অবস্থান ট্র্যাক করা সম্ভব হয়না। অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে ভিসা সেবা প্রার্থীদের মানসম্মত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ইলেকট্রনিক কিউ ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। ভিসা শাখায় আগত বিদেশি নাগরিকরা ই-টোকেন গ্রহণ করে নির্দিষ্ট সময়ে সুশৃঙ্খলা পরিবেশে ভিসা সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করতে পারছেন। এতে ভিসা সেবা গ্রহিতার হয়রানি ও ভোগান্তি হ্রাস পেয়েছে।	আধুনিক পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন	বাস্তবায়িত
১০	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে এমআরপি এবং এমআরভি আবেদনের স্ট্যাটাস অনুসন্ধান	অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের মাধ্যমে এমআরপি এবং এমআরভি এর অনুসন্ধান প্রক্রিয়া চালু করা হয়েছে। অফিসে না এসেই পাসপোর্ট ও ভিসা প্রার্থীগণ ইন্টারনেট এর মাধ্যমে তাদের আবেদনপত্রের অবস্থান, পাসপোর্ট তৈরি হয়েছে কিনা ইত্যাদি জানতে পারেন। এতে পাসপোর্ট ও ভিসা ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও দায়িত্বশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে এবং জনসেবা নিশ্চিত হচ্ছে।	অফিসে না এসেই এমআরপি এবং এমআরভি এর অনুসন্ধান। এ উদ্দেশ্যে অফিসে আসার সময় ও খরচ কমানো।	বাস্তবায়িত
১১	সাপোর্ট সেলের মাধ্যমে দেশে ও বিদেশে এমআরপি/এমআরভি সংশ্লিষ্ট সমস্যা দ্রুত সমাধান	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ে একটি “সাপোর্ট” সেল স্থাপন করা হয়েছে। দেশের অভ্যন্তরে ৬৯টি অফিস ও বিদেশে ৭১টি মিশন/দূতাবাসে এমআরপি ও এমআরভি সংশ্লিষ্ট যেকোন সমস্যা উদ্ভূত হলে সাপোর্টে ই-মেইল প্রেরণ করা হয়। সাপোর্ট তাৎক্ষণিক টিকিট ইস্যু করে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করে। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ই-মেইলের ভিত্তিতে দ্রুত সমস্যার সমাধান দেন। এক্ষেত্রে প্রয়োজনে Skype, viber ও ব্যবহার করা হয়। এই ব্যবস্থায় সংশ্লিষ্ট অফিসসমূহকে পত্র প্রেরণ এবং পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে সমাধানের জন্য দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হয়না।	কারিগরি সমস্যা দ্রুত সমাধানের মাধ্যমে যথা সময়ে পাসপোর্ট ও ভিসা সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।	বাস্তবায়িত

১২	প্রতিটি অফিসে বৃদ্ধা, অসুস্থ, প্রতিবন্ধী, মুক্তিযোদ্ধা ও মহিলাদের জন্য স্বতন্ত্র পাসপোর্ট আবেদনপত্র জমাদান/বিতরণ কাউন্টারের ব্যবস্থা	প্রতিটি অফিসে বৃদ্ধা, অসুস্থ, প্রতিবন্ধী, মুক্তিযোদ্ধা ও মহিলাদের জন্য স্বতন্ত্র পাসপোর্ট আবেদনপত্র জমাদান/বিতরণ কাউন্টারের ব্যবস্থা করা হয়েছে।	বৃদ্ধা, অসুস্থ, প্রতিবন্ধী, মুক্তিযোদ্ধা ও মহিলাদের পাসপোর্ট পেতে হয়রানি রোধ করা।	বাস্তবায়িত
১৩	মোবাইল টিমের মাধ্যমে গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিদের এনরোলমেন্ট সম্পন্নকরণ	ঢাকাস্থ বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, আগারগাঁও, ঢাকা হতে মোবাইল টিম প্রেরণের মাধ্যমে গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিদের পাসপোর্টের আবেদন গ্রহণ, পি ও বায়ো-এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করা হচ্ছে। ফলে গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তির অফিসে না এসেই পাসপোর্ট সেবা পাচ্ছেন।	গুরুতর অসুস্থ ব্যক্তিদের অফিসে না এসেই পাসপোর্ট সেবা নিশ্চিত করা।	বাস্তবায়িত
১৪	IP ফোনের মাধ্যমে প্রতিটি বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিসের সাথে নিয়মিত ভিডিও কনফারেন্স আয়োজন করা।	IP ফোনের মাধ্যমে প্রতিটি বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিসের সাথে নিয়মিত ভিডিও কনফারেন্স আয়োজন করা হচ্ছে।	দাপ্তরিক প্রয়োজনে যোগাযোগ সহজিকরণ	বাস্তবায়িত
১৫	দ্রুত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ডিপ্লোমেটিক সেন্টার স্থাপন	ডিপ্লোম্যাটিক পাসপোর্ট গ্রহণ করতে হলে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয় এ যেতে হয়। এজন্য দ্রুত পাসপোর্ট দিতে বিলম্ব হয়। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়ের পার্সনালাইজেশন সেন্টার হতে পার্সনালাইজড পাসপোর্ট ডাক যোগে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে পাঠানো হয়। এতে অনেক সময় নষ্ট হয় এবং দ্রুত সময়ের মধ্যে পাসপোর্ট গ্রহীতাকে পাসপোর্ট প্রদান করা সম্ভব হয় না। প্রধান কার্যালয়ে ডিপ্লোমেটিক সেন্টার স্থাপন করে দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে।	ডিপ্লোমেটিক সেন্টার স্থাপন করে দ্রুত সেবা প্রদান।	চলমান
১৬	পাসপোর্ট সহায়িকা এপস তৈরী	এখন মানুষ প্রযুক্তি নির্ভর হয়ে পড়ছে। বাংলাদেশেও স্মার্টফোন ব্যবহারকারীর সংখ্যা দিন দিন বেড়েই চলেছে এবং ফলে স্মার্টফোন ব্যবহারকারীর এপস ব্যবহার করে বিশ্বের যে কোন প্রান্ত থেকে পাসপোর্ট ও ভিসা সংক্রান্ত যে কোন ধরনের সেবা পাওয়ার প্রত্যাশা সেবা প্রার্থীদের মধ্যে তৈরী হচ্ছে। পাসপোর্ট সহায়িকা এপসের মাধ্যমে আবেদনকারী মোবাইলেই পাসপোর্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় সকল তথ্য পাবেন। এতে দালালের প্রভাব রোধ করা সম্ভব হবে।	আবেদনকারী সহজে মোবাইলেই পাসপোর্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় সকল তথ্য পাবেন। এতে দালালের প্রভাব রোধ করা সম্ভব হবে।	চলমান
১৭	"পেপারলেস পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ প্রক্রিয়া" ব্যবস্থাপনা চালু করা	পাসপোর্টের আবেদনে ফরম পূরণ, সত্যায়ন, ছবি তোলা, চাহিত তথ্যাদি ফটোকপি করা, স্ট্যাম্পিং, আঠা লাগানো ইত্যাদি কার্যক্রম সম্পাদন বামেলাপূর্ণ, ফলে আবেদনকারী বর্ণিত কার্যক্রমকে সহজে করতে দালাল বা মধ্যসত্ত্বভোগীদের সহায়তা নিতে উদ্যোগী হয়। এ সুযোগে দালাল বা মধ্যসত্ত্বভোগীরা আবেদনকারীকে বিভ্রান্ত করে। এছাড়াও মোট ২০ টি ধাপে পাসপোর্ট ইস্যু হয়। এতে সেবা দানে বেশী সময় ব্যয় হয়।	'পেপারলেস পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা' চালু করা হলে পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ প্রক্রিয়াটি ৯/১০টি ধাপে সম্পন্ন করা যাবে। সহজ ও সুশৃঙ্খলভাবে এবং দ্রুততম সময়ে পাসপোর্ট ইস্যু ও বিতরণ করা সম্ভব হবে।	চলমান

১৮	প্রধান কার্যালয়ে হেল্পলাইনসহ “কেন্দ্রীয় তথ্য কেন্দ্র স্থাপন”	জেলার অনেক প্রত্যন্ত এলাকা হতে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর এর বিভাগীয় /আঞ্চলিক অফিস গুলোতে এসে কোন তথ্য জানতে অনেক সময় ও অর্থ ব্যয় হয়। তাই কোন তথ্যের জন্য সেবা গ্রহীতা অফিসে না এসে দালাল বা মধ্যস্বভোগীদের সহায়তা হতে ভুল ও বিভ্রান্তিকর তথ্য পেয়ে হয়রানির শিকার হয়। হেল্পলাইনসহ “কেন্দ্রীয় তথ্য কেন্দ্র স্থাপন” চালু করা হলে দুর দুরান্ত থেকে কেবল পাসপোর্ট সংক্রান্ত তথ্য জানতে বিভাগীয় ও জেলা কার্যালয়ের অফিসে যেতে হবে না। হেল্প লাইনে ফোন করেই প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা যাবে।	হেল্প লাইনের মাধ্যমে তথ্য সহায়তা প্রদান	চলমান
১৯	সুপার এক্সপ্রেস পাসপোর্ট সার্ভিস চালু করা	অতি জরুরি প্রয়োজনে রি-ইস্যু পাসপোর্ট আবেদন ৪৮ ঘন্টায় প্রদানের ব্যবস্থা করা।	অতি জরুরি প্রয়োজনে দ্রুত পাসপোর্ট সেবা প্রদান	চলমান