

অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম: পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ
মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: নৌপরিবহণ মন্ত্রণালয়

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ		
	ইংরেজি	PAYRA PORT AUTHORITY		
	সংক্ষিপ্ত	পাবক		
অফিস প্রধানের পদবি	চেয়ারম্যান	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	নৌপরিবহণ মন্ত্রণালয়	
অফিসের সংখ্যা	মোট...২টি... প্রধান অফিসঃ কলাপাড়া, পটুয়াখালী... লিয়াজৌ অফিসঃ কাকরাইল, ঢাকা			
জনবল	১৭৮			
অফিসের ঠিকানা	কলাপাড়া, পটুয়াখালী।			
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	payraport@ppa.gov.bd , +৮৮০৯৬১০২০২২২২,			
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	www.ppa.gov.bd			
প্রশিক্ষণের বর্ণনা	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর দাপ্তরিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে দৈনন্দিন কাজের জন্য সহায়ক এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের ব্যবস্থাপনা।			

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন:

- পায়রা বন্দরকে একটি আধুনিক, লাভজনক, ব্যবসাবান্ধব ও নিরাপদ বন্দর হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা।
- সেবা গ্রহীতাদের সর্বোচ্চ সেবা প্রদান;
- বন্দরের পরিচালন ব্যয় সাশ্রয়ে দৃষ্টিভঙ্গি স্থাপন;
- পরিবেশবান্ধব সরঞ্জামাদি ব্যবহারের মাধ্যমে বন্দরের অপারেশন কার্যক্রম পরিচালনা

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ):

পায়রা বন্দর বাংলাদেশের পটুয়াখালী জেলায় অবস্থিত বাংলাদেশের তৃতীয় সামুদ্রিক বন্দর। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা, ২০১৬ সালের ১৩ আগস্ট সমুদ্র বন্দরটির আনুষ্ঠানিক উদ্বোধন করেন। পায়রা বন্দর বাংলাদেশের জন্য আমদানি ও রপ্তানির সুযোগকে তীব্রভাবে বৃদ্ধি করেছে। পশ্চিমে মংলা বন্দর এবং পূর্বে চট্টগ্রাম বন্দরের মধ্যে বন্দরটি অবস্থিত। উভয় বন্দরই আমদানি ও রপ্তানির চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় তাদের সর্বোচ্চ সামর্থ্য দিয়ে কাজ করছে। তৃতীয় একটি বন্দর আজ শুধু লজিস্টিকের বোঝাই বহন করে না, এটি বাংলাদেশকে একটি নতুন প্রবৃদ্ধির দৃষ্টিকোণও প্রদান করে। কয়েক বছর আগে পায়রা বন্দরের উদ্বোধন ছিল বাংলাদেশকে বৈদেশিক বাণিজ্যে একটি প্রধান প্রতিযোগী হিসেবে গড়ে তোলার প্রথম পদক্ষেপ।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

ঙ) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)
০১	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর দাপ্তরিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে দৈনন্দিন কাজের জন্য সহায়ক এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।	আঞ্চলিক

২। সেবা প্রোফাইল:

ক) সেবার নাম: পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর দাপ্তরিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে দৈনন্দিন কাজের জন্য সহায়ক এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা: অনলাইন সিস্টেমে পায়রা বন্দরের কারিগরি বিভাগসমূহের যন্ত্রপাতির বিভিন্ন সমস্যার ও সমস্যার সমাধানের পদ্ধতির রেকর্ড রাখা যায় ও সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে ই-মেইল/এসএমএস/অ্যাপের মাধ্যমে অবগত হওয়া যায়, কারিগরি জনবলের মধ্যে কাজ বন্টন করা যায়, গুরুত্ব ও অগ্রাধিকারের ক্রমানুযায়ী কাজ সম্পাদন করা যায়।

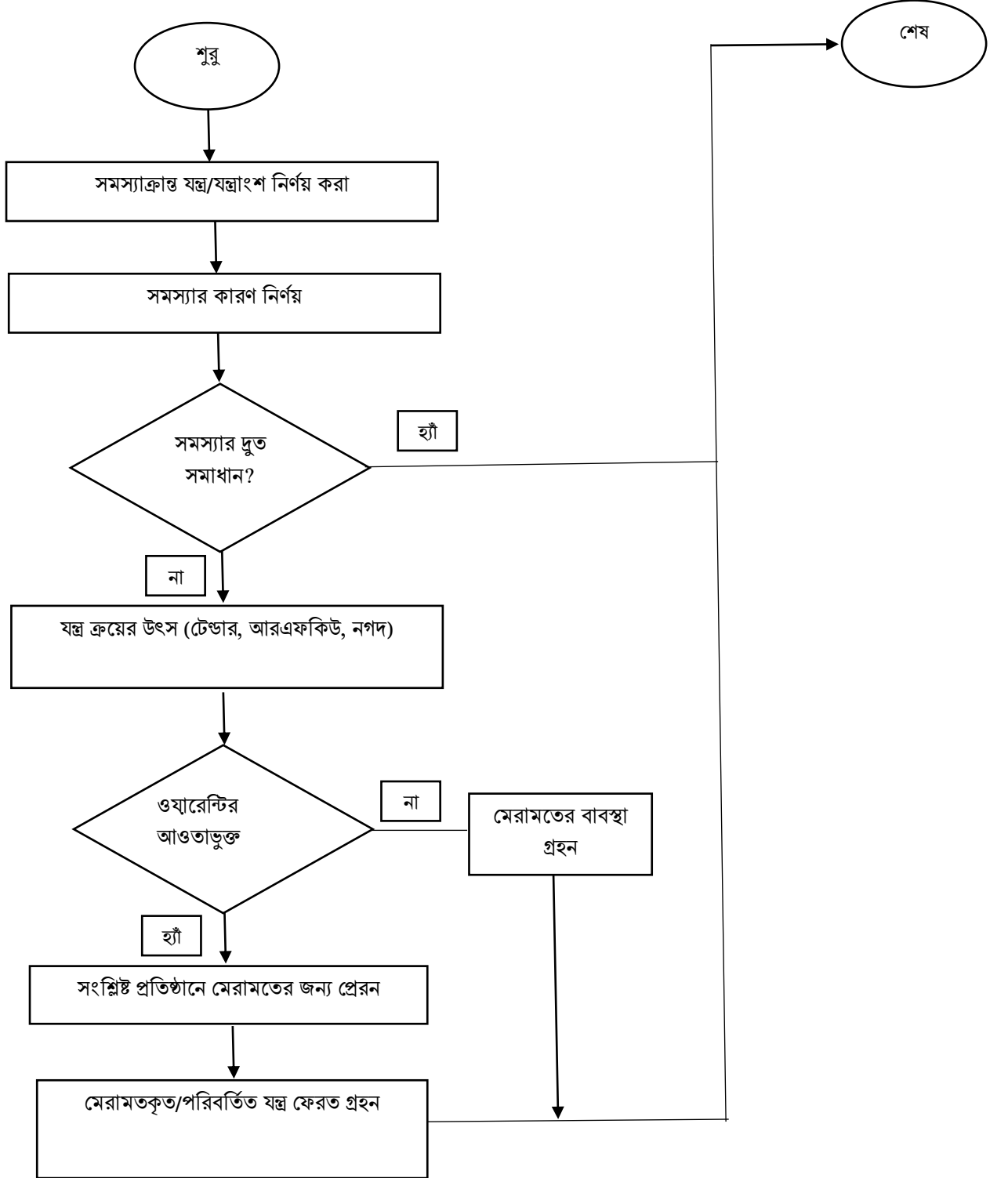
গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি:

	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ।
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর দাপ্তরিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে দৈনন্দিন কাজের জন্য সহায়ক এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা অথবা কর্মচারী
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	প্রশিক্ষণ কর্মকর্তা
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	সকাল ০৯:০০ টা থেকে বিকাল ০৫:০০ টা
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	চাহিদাপত্র যথাযথভাবে পূরণ
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	খরচ প্রযোজ্য নয়
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য প্রশিক্ষণের সংখ্যা	১ বার
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	নাম: মোহাম্মদ হোয়াদরুল আমিন পদবি: উপ-পরিচালক (প্রোগ্রামার), পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ ই-মেইল: dd.mis@ppa.gov.bd ফোন (অফিস): +৮৮০৯৬ ১০২০২২৩৭
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	
১৩	অন্যান্য	

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ:

ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকৃত পদ্ধতি
ধাপ	৮	৮
সময়	২-৪ ঘন্টা	১৫ মিনিট
জনবল	৩-৬ জন	২ জন
ভিজিট	৪ বার	২ বার
দাখিলীয় কাগজপত্র	২	১

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map):



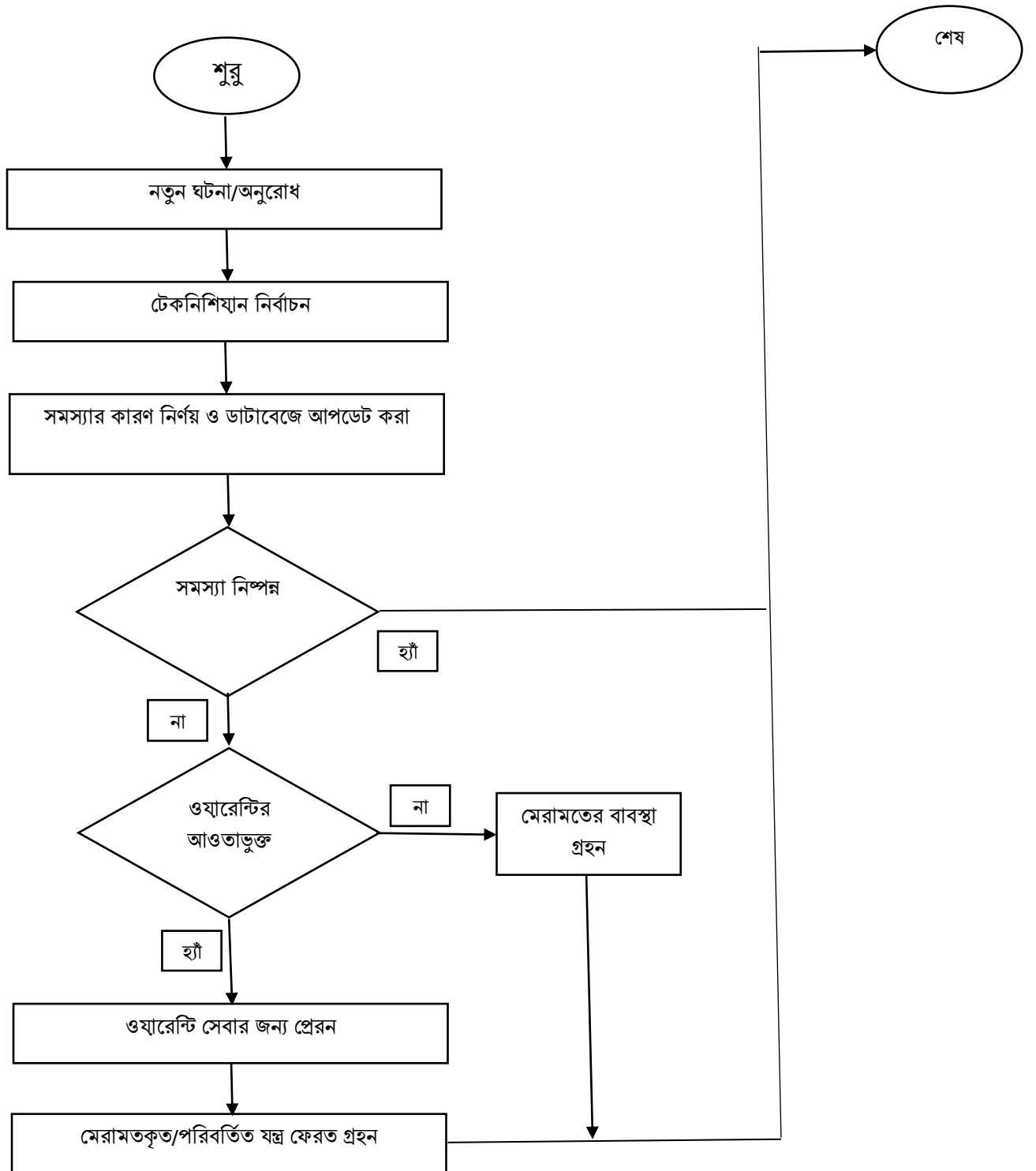
চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। সমস্যা ও সমাধানের রেকর্ড	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রক্ষণাবেক্ষণের ফলে যন্ত্রাংশের রেকর্ড সঠিকভাবে রাখা যায় না, সঠিক রেকর্ড সংরক্ষণের অভাবে কোন যন্ত্রাংশে বার বার সমস্যা দেখা দিলে সেটি চিহ্নিত করা কষ্টকর হয় ফলে সমস্যার মূল কারণ বিশ্লেষণ করা যায় না।	অনলাইন সিস্টেম ব্যবহার করে যন্ত্রপাতির বিভিন্ন সমস্যার রেকর্ড রাখা যাবে এবং যে কোন সমস্যার সমাধানের পদ্ধতির রেকর্ড রাখা যাবে।
২। কাজের পরিস্থিতি নির্ণয়	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রক্ষণাবেক্ষণের কাজ সম্পন্ন করায় কাজের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে সঠিকভাবে জানা যায় না।	সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে ই-মেইল/এসএমএস/অ্যাপের মাধ্যমে অবগত হওয়া যায়।
৩। জনবলের যথাযথ ব্যবহার	কারিগরি জনবলের মধ্যে সঠিকভাবে কাজ বন্টন, গুরুত্ব ও অগ্রাধিকারের ক্রমানুযায়ী কাজ সম্পাদন করা সম্ভব নয়।	অনলাইন সিস্টেম ব্যবহার বন্দরের কারিগরি জনবলের প্রডাক্টিভিটি বৃদ্ধি করতে সহায়ক হবে এবং সময়ের অপচয় রোধ হবে।

ছ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	সমস্যাক্রান্ত যন্ত্র/যন্ত্রাংশ এর রিপোর্ট	ধাপ-১	সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে নতুন অনুরোধ তৈরি।
ধাপ-২	সংশ্লিষ্ট বিভাগে যোগাযোগ করা।	ধাপ-২	সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে অটোমেটিক সংশ্লিষ্ট বিভাগে টেকনিশিয়ান নির্বাচন।
ধাপ-৩	সমস্যার কারণ নির্ণয়।	ধাপ-৩	টেকনিশিয়ান কর্তৃক সমস্যার কারণ নির্ণয় ও ডাটাবেজ আপডেট।
ধাপ-৪	সমস্যার দ্রুত সমাধানের সম্ভাব্যতা নির্ণয়।	ধাপ-৪	টেকনিশিয়ান কর্তৃক/ ডাটাবেজে সংরক্ষিত সমাধানের তালিকা হতে দ্রুত সমাধান।
ধাপ-৫	দ্রুত সমাধান না হলে যন্ত্র ক্রয়ের প্রাতিষ্ঠানিক রেকর্ড যাচাই।	ধাপ-৫	তাৎক্ষণিক সমাধান না হলে ডাটাবেজ হতে দ্রুত যন্ত্র ক্রয়ের প্রাতিষ্ঠানিক রেকর্ড যাচাই।
ধাপ-৬	ওয়্যারেন্টির আওতাভুক্ত হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে যোগাযোগ ও প্রেরন।	ধাপ-৬	ওয়্যারেন্টির আওতাভুক্ত হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে দ্রুত যোগাযোগ ও পরবর্তী বাবস্থা গ্রহন।
ধাপ-৭	অন্যথায় মেরামতের জন্য অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সেবা গ্রহন।	ধাপ-৭	অন্যথায় মেরামতের জন্য অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সেবা গ্রহন।
ধাপ-৮	মেরামতকৃত/পরিবর্তিত যন্ত্র ফেরত গ্রহন।	ধাপ-৮	মেরামতকৃত/পরিবর্তিত যন্ত্র ফেরত গ্রহন।

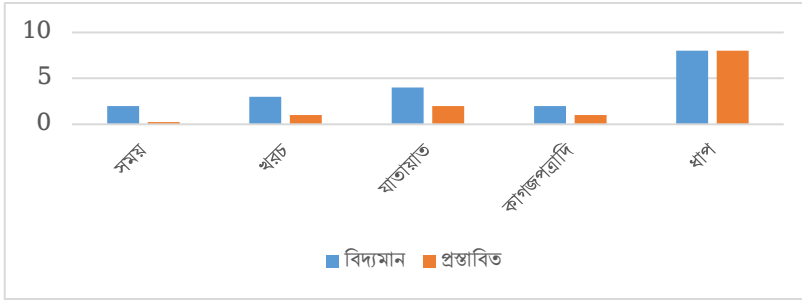
ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ:



৩। TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা:

ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকৃত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	২ ঘন্টা	৩০ মিনিট
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	আছে	আছে
যাতায়াত	৪ বার	২ বার
ধাপ	৮ টি	৮ টি
জনবল	৩-৬ জন	২ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	২ টি	১ টি

লেখচিত্র:



৪। বাস্তবায়ন:

ক) বাস্তবায়নের বিবরণ (২০০ শব্দের মধ্যে):

অনলাইন সিস্টেমে পায়রা বন্দরের কারিগরি বিভাগসমূহ (যেমনঃ ইলেক্ট্রিক্যাল, মেক্যানিক্যাল, সিভিল, এমআইএস, মেরিন, হাইড্রোগ্রাফি, ইত্যাদি) বিভিন্ন সিস্টেম/যন্ত্রপাতি স্থাপন এবং এগুলোর পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণের কাজ করার জন্য **সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার** তৈরী করা হয়েছে। এই সফটওয়্যার ব্যবহার করে যন্ত্রপাতির বিভিন্ন সমস্যার রেকর্ড রাখা যায়, কোন যন্ত্রাংশে বার বার সমস্যা দেখা দিলে সেটি চিহ্নিত করা যায়, সমস্যার মূল কারণ বিশ্লেষণ (**root cause analysis**) করা যায় ও সার্ভিসের মান (**service quality**) বজায় রাখা যায়।

খ) বাস্তবায়নের সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা:

- জুন ২০২২ ইং হতে পরিকল্পনা শুরু করে কাজটি প্রায় সম্পন্ন হয়েছে। এ কাজে লজিক্যাল ও ফিজিক্যাল ডেটাবেজ ডিজাইন, ডেটা আপলোড, ভিউ ডিজাইন, টেস্টিং ইত্যাদি কার্য সম্পন্ন করা হয়। বর্তমানে সিস্টেমটি **User Acceptance Testing (UAT)** পর্যায়ে রয়েছে। সিস্টেমটি শীঘ্রই ব্যবহারকারীদের জন্য উন্মুক্ত করা হবে।

গ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ:

- সফটওয়্যারটির ব্যবহারে বন্দরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পর্যাপ্ত দক্ষতা অর্জন।

ঘ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থা:

- সফটওয়্যারটির ব্যবহারে পর্যাপ্ত দক্ষতা অর্জনের জন্য বন্দরে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ:

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থা:

সিস্টেমটি পায়রা বন্দর কর্তৃপক্ষ এর ডোমাইনে (ppa.gov.bd) হোস্টিং করা হয়েছে।

জ) পরিবীক্ষণ:

- সফটওয়্যারটি ব্যবহারকারী সুবান্ধব করার জন্য সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা করা হয়েছে।
- সফটওয়্যারটির সম্ভাব্য ব্যবহারকারীদের সরাসরি প্রশিক্ষণ দেয়া হয়েছে।
- সফটওয়্যারটির বাগ নির্ণয়ের ও সমাধানের জন্য পর্যাপ্ত পরীক্ষা করা হয়েছে।

ঝ) অভিজ্ঞতালব্ধ শিক্ষণ:

- প্রশিক্ষিত ব্যবহারকারী গণ বিভিন্ন ধরনের জটিলতা নিজেরাই সমাধান করতে সমর্থ হবেন।
- প্রশিক্ষিত ব্যবহারকারী গণ সফটওয়্যারটির সম্ভাব্য নতুন ফিচার সহজে ব্যবহার করতে পারবেন।

ঞ) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ছবি ও ভিডিও (লিংক)

ট) বাস্তবায়ন টিম: নাম, পদবি, ছবি:

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম	কর্মকর্তার পদবি	ইনোভেশন টীমে ভূমিকা
১	কমান্ডার মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান খান	চীফ হাইড্রোগ্রাফার	ইনোভেশন অফিসার
২	আজিজুর রহমান	উপ-পরিচালক (ব্রেকবাক্স)	সদস্য
৩	মোহাম্মাদ আলী	যুগ্ম পরিকল্পনা প্রধান (অতিরিক্ত দায়িত্ব)	সদস্য
৪	মোঃ সাইফুল ইসলাম ভূইয়া	পাইলট	সদস্য
৫	এস. এম. ওমর ফারুক	নির্বাহী প্রকৌশলী (জেটি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব)	সদস্য
৬	মোঃ আসাদুল্লাহ আশিক	সহকারী প্রকৌশলী (বিদ্যুৎ)	সদস্য
৭	মোহাম্মদ ছোয়াদরুল আমিন	উপ-পরিচালক (প্রোগ্রামার)	সদস্য সচিব

ঠ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাদি:

- সফটওয়্যারের ডেটাবেজটি পায়রা বন্দরের একটি সার্ভারে স্থানান্তর করা হয়েছে।
- নিয়মিত ডেটাবেজ ব্যাক-আপ এর মাধ্যমে সব প্রয়োজনীয় তথ্যের সার্বক্ষণিক প্রাপ্যতা সুনিশ্চিত করা হয়েছে।