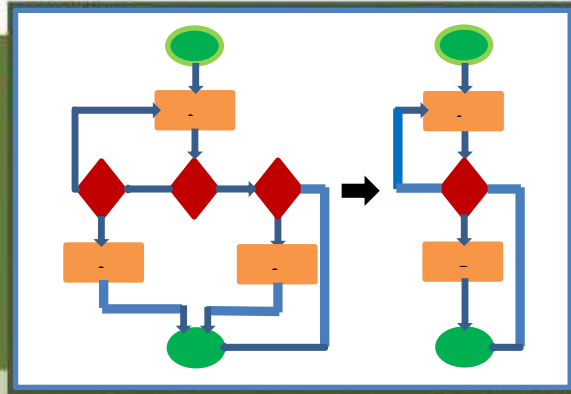


# নিবিড় পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত  
জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের  
কার্যকারিতা মূল্যায়ন”



বাংলাদেশ পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (আইএমইডি)

পরিচালনা অফিস:

১৭৩৬ জনাবাদী বাগে দেশ সড়কের

৩০ জুন ২০২২

## চূড়ান্ত প্রতিবেদন

“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন”

পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ  
সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

## শব্দ সংক্ষেপ

|         |   |                                                                  |
|---------|---|------------------------------------------------------------------|
| a2i     | : | Aspire to Innovate/ Access to Information                        |
| ADP     | : | Annual Development Programme                                     |
| BANBEIS | : | Bangladesh Bureau of Educational Information and Statistics      |
| BPR     | : | Business Process Re-engineering                                  |
| CRM     | : | Customer Relationship Manager                                    |
| CPTU    | : | Central Procurement Technical Unit                               |
| DSHE    | : | Directorate of Secondary & Higher Education                      |
| ERP     | : | Enterprise Resource Planning                                     |
| FGD     | : | Focused Group Discussion                                         |
| GOB     | : | Government of Bangladesh                                         |
| GPS     | : | Global Positioning System                                        |
| ICT     | : | Information and Communications Technology                        |
| IMED    | : | Implementation Monitoring and Evaluation Division                |
| KII     | : | Key Informant Interview                                          |
| NAEM    | : | National Academy for Educational Management                      |
| NTRCA   | : | Non Government Teachers Registration and Certification Authority |
| PPA     | : | Public Procurement Act                                           |
| PPR     | : | Public Procurement Rules                                         |
| RDPP    | : | Revised Development Project Proposal/ Proforma                   |
| RFID    | : | Radio Frequency Identification                                   |
| SOA     | : | Service Oriented Architecture                                    |
| SPSS    | : | Statistical Package for Social Science                           |
| SPS     | : | Service Process Simplification                                   |
| SWOT    | : | Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats                   |
| TOR     | : | Terms of Reference                                               |
| UNO     | : | Upazila Nirbahi Officer                                          |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| নির্বাহী সারসংক্ষেপ .....                                                                      | vi |
| প্রথম অধ্যায় – কার্যক্রমের বিস্তারিত বর্ণনা .....                                             | ১  |
| ১.১ নিবিড় পরিবীক্ষণ কাজের পটভূমি .....                                                        | ১  |
| ১.২ সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের উদ্দেশ্য .....                                                 | ২  |
| ১.৩ সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সংস্থা .....                                  | ৩  |
| ১.৪ সেবা সহজিকরণের জন্য ব্যবহৃত কতিপয় প্রযুক্তি .....                                         | ৪  |
| ১.৫ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সাফল্যের নিয়ামকসমূহ .....                                         | ৪  |
| ১.৬ সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল .....                                                              | ৫  |
| দ্বিতীয় অধ্যায় - নিবিড় পরিবীক্ষণ পরিচালন পদ্ধতি ও সময়ভিত্তিক পরিকল্পনা .....               | ৬  |
| ২.১ কার্য পরিধি .....                                                                          | ৬  |
| ২.২ সমীক্ষার এলাকা নির্বাচন .....                                                              | ৭  |
| ২.৩ সমীক্ষা পদ্ধতি .....                                                                       | ৭  |
| ২.৩.১ নিবিড় পরিবীক্ষণের জন্য ধারনাগত মডেল .....                                               | ৮  |
| ২.৩.২ পরিমাণগত পদ্ধতি .....                                                                    | ৯  |
| ২.৩.৩ গুণগত পদ্ধতি .....                                                                       | ১১ |
| ২.৪ তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ পদ্ধতি .....                                                        | ১৩ |
| ২.৫ সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের সময় ভিত্তিক কর্ম-পরিকল্পনা ..... | ১৫ |
| ২.৬ সমীক্ষার সীমাবদ্ধতা .....                                                                  | ১৫ |
| ৩.১ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের গুণগত পদ্ধতি হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ .....                      | ১৬ |
| ৩.২ স্থানীয় কর্মশালায় প্রাপ্ত তথ্য .....                                                     | ৩৪ |
| ৩.৩ কেস স্টাডি থেকে প্রাপ্ত তথ্য .....                                                         | ৩৬ |
| কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ .....                                                          | ৩৮ |
| ৩.৪ সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV (TIME, COST & VISIT) এনালাইসিস .....                   | ৪০ |
| ৩.৫ জাতীয় কর্মশালায় প্রাপ্ত তথ্য .....                                                       | ৪৩ |
| ৩.৫ সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের জরিপ হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ .....                           | ৪৪ |
| চতুর্থ অধ্যায় – কার্যক্রমের সবল ও দুর্বল দিক পর্যালোচনা .....                                 | ৫২ |
| ৪.১ SWOT বিশ্লেষণ .....                                                                        | ৫২ |
| পঞ্চম অধ্যায় – সমীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে পর্যবেক্ষণ .....                             | ৫৩ |
| ৫.১ সমীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে পর্যবেক্ষণ .....                                         | ৫৩ |
| ষষ্ঠ অধ্যায় – সমীক্ষায় প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণের ভিত্তিতে সুপারিশ ও উপসংহার .....                 | ৫৬ |
| ৬.১ সুপারিশ .....                                                                              | ৫৬ |
| ৬.২ উপসংহার .....                                                                              | ৫৮ |
| পরিশিষ্টসমূহ .....                                                                             | ৫৯ |

**পরিশিষ্টসমূহ**

**Annex- ১:** সেবা সহজিকরণকৃত মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সংস্থা ও সেবার তালিকা

**Annex- ২:** মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর তালিকা

**Annex- ৩:** সুফলভোগীদের জন্য প্রশ্নমালা

**Annex- ৪:** মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর জন্য প্রশ্নমালা KII (সেবা প্রদানকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ)

**Annex- ৫:** মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর জন্য প্রশ্নমালা KII (সেবা প্রদানকারী জেলা/উপজেলা ও মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাবৃন্দ)

**Annex- ৬:** স্থানীয় কর্মশালা গ্রহণের জন্য গাইডলাইন

**Annex- ৭:** নিবিড় পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর অনুষ্ঠিত জাতীয় কর্মশালার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের চেকলিস্ট

**Annex- ৮:** ৩য় টেকনিক্যাল কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের চেকলিস্ট

| চিত্র নম্বর | বিবরণ                                                           | পৃষ্ঠা নম্বর |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|
| চিত্রঃ ১    | সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা পরিবীক্ষণ শীর্ষক ধারণাগত মডেল | ৮            |
| চিত্রঃ ২    | পরামর্শকবৃন্দ কর্তৃক তথ্য সংগ্রহকারীদের প্রশিক্ষণ               | ১৩           |
| চিত্রঃ ৩    | কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ (KII)                        | ১৬           |
| চিত্রঃ ৪    | কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ                              | ২০           |
| চিত্রঃ ৫    | কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ                              | ২৫           |
| চিত্রঃ ৬    | কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ (KII)                        | ৩১           |
| চিত্রঃ ৭    | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তরে অনুষ্ঠিত স্থানীয় কর্মশালা             | ৩৪           |
| চিত্রঃ ৮    | কেস স্টাডি-১                                                    | ৩৬           |
| চিত্রঃ ৯    | কেস স্টাডি-২                                                    | ৩৭           |
| চিত্রঃ ১০   | কেস স্টাডি-৩                                                    | ৩৮           |
| চিত্রঃ ১১   | কেস স্টাডি-৪                                                    | ৩৯           |
| চিত্রঃ ১২   | জাতীয় কর্মশালা                                                 | ৪৩           |
| চিত্রঃ ১৩   | উপকারভোগীর সঙ্গে জরিপ                                           | ৪৪           |

| লেখচিত্র নম্বর | বিবরণ                                                                     | পৃষ্ঠা নম্বর |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| লেখচিত্রঃ ১    | জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মুখ্য পেশা সম্পর্কিত তথ্য                           | ৪৫           |
| লেখচিত্রঃ ২    | সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে অবগত হওয়ার মাধ্যম (একাধিক উত্তর বিবেচ্য)        | ৪৫           |
| লেখচিত্রঃ ৩    | আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির সময় শতকরা হার (সেবা সহজিকরণের পূর্বে) | ৪৬           |
| লেখচিত্রঃ ৪    | আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির সময় শতকরা হার (বর্তমানে)              | ৪৬           |
| লেখচিত্রঃ ৫    | সেবা প্রাপ্তির জন্য অফিসে আগমনের তথ্য                                     | ৪৭           |
| লেখচিত্রঃ ৬    | সহজিকরণকৃত সেবাগ্রহণের প্রাপ্ত উপকারের ধরণ সম্পর্কিত তথ্য                 | ৪৮           |
| লেখচিত্রঃ ৭    | সহজিকরণকৃত সেবা পেতে সৃষ্ট সমস্যার শতকরা হার                              | ৪৮           |
| লেখচিত্রঃ ৮    | সেবা প্রাপ্তিতে অর্থের ব্যয় সম্পর্কিত তথ্য এর পরিমাণ                     | ৪৯           |
| লেখচিত্রঃ ৯    | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে উদ্ভূত সমস্যার ধরণ সম্পর্কিত তথ্য                  | ৫০           |
| লেখচিত্রঃ ১০   | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের উপর সন্তুষ্টির বিষয়ক প্রাপ্ত তথ্য                | ৫১           |

| সারণি নম্বর | বিবরণ                                           | পৃষ্ঠা নম্বর |
|-------------|-------------------------------------------------|--------------|
| সারণীঃ ১    | ফর্মুলা অনুযায়ী প্রাপ্ত নমুনা সুফলভোগীর সংখ্যা | ১০           |
| সারণীঃ ২    | সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় নমুনাকৃত জেলা   | ১১           |
| সারণীঃ ৩    | মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর সাক্ষাৎকারের বিবরণ       | ১২           |

## নির্বাহী সারসংক্ষেপ

“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” শীর্ষক নিবিড় পরিবীক্ষণ সমীক্ষা পরিচালনার লক্ষ্যে বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (আইএমইডি) আউটসোর্সিং পদ্ধতিতে পরামর্শক প্রতিষ্ঠান ‘দোবে ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড’কে নিয়োগ করে। দোবে ইন্টারন্যাশনাল লিমিটেড নিবিড় পরিবীক্ষণ সমীক্ষা কার্য পরিচালনা করে এ প্রতিবেদনটি প্রস্তুত করেছে। সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য যথাযথভাবে অর্জিত হচ্ছে কি না তা গবেষণা করাই ছিল সমীক্ষা কার্যক্রমের প্রধান উদ্দেশ্য।

একটি দক্ষ ও জবাবদিহিতামূলক সেবামুখী প্রশাসন গড়ে তোলা ও সরকারের বিভিন্ন কৌশলগত পরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে সকল স্তরে কার্যকর, জবাবদিহিমূলক ও স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠান বিকাশের মাধ্যমে সরকারের সেবায় নাগরিক সন্তুষ্টির বিষয়টি উল্লেখ রয়েছে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাবশ্যক। এ কারণে সহজ ও জনবান্ধব সেবাপদ্ধতি চালু করতে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ এবং অধিদপ্তর, সংযুক্ত সংস্থা ও দপ্তরসমূহের সেবা সহজিকরণ করা হয়েছে। বিদ্যমান সেবার পদ্ধতি গভীরভাবে বিশ্লেষণ করে সেবাটি গ্রহণে খরচ, সময়, যাতায়াত হ্রাস, গুণগতমান ও নাগরিক সন্তুষ্টির অভাবনীয় উন্নয়ন সেবা সহজিকরণ নামে অভিহিত। সেবা সহজিকরণের আওতায় উপকারভোগী দুই ধরনেরঃ সাধারণ জনগণ ও প্রাতিষ্ঠানিক কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ। এই সহজিকরণ সেবাসমূহ ম্যানুয়াল প্রক্রিয়ায় এবং ই-সেবার মাধ্যমে প্রদান করা হচ্ছে। সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা কিংবা এ সেবা কাজে অর্থের অপচয় হচ্ছে কিনা তা মূল্যায়ন এবং এ কার্যক্রমটি বাস্তবায়নে এযাবৎ অগ্রগতি, সমস্যা, বাধা, লক্ষ্য সুবিধাভোগী জনগোষ্ঠীর অবস্থা, সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের প্রভাব, সরকারি বিধিমালা অনুসরণ ইত্যাদি বিষয়ে অনুসন্ধানের জন্য নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমটি গৃহীত হয়েছে। পরামর্শক ফার্ম শুধুমাত্র মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিত ৬ টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতায় ২৮ টি সংস্থার ২৪৪ টি সেবার মধ্যে ১৬১টি (৬৬%) সহজিকরণকৃত সেবাকে নিবিড় পরিবীক্ষণের আওতায় এনেছেন। পরামর্শক সংস্থা উপযুক্ত সূচকের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য ও উপাত্তের ভিত্তিতে উল্লেখিত পরিষেবাগুলির কার্যকারিতা নিবিড় পরিবীক্ষণপূর্বক চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উপস্থাপন করা হয়েছে।

এই সমীক্ষার উদ্দেশ্য সম্পন্ন করার জন্য পরিমাণগত (Quantitative) ও গুণগত (Qualitative) দুই ধরনের পদ্ধতিই ব্যবহার করা হয়েছে। মূল্যায়ন কাজে প্রাইমারি ও সেকেন্ডারি দুই ধরনের উৎসের সাহায্য নেওয়া হয়েছে। প্রাথমিক উপাত্ত সংগ্রহ করার জন্য প্রশ্নমালা জরিপ, মাঠ পর্যায়ের গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তির সাক্ষাৎকার, স্থানীয় কর্মশালা, জাতীয় কর্মশালা, পর্যবেক্ষণ ইত্যাদি কৌশল অবলম্বন করা হয়েছে। সেকেন্ডারি তথ্য- উপাত্ত সংগ্রহের জন্য প্রকল্পের বিভিন্ন ম্যানুয়াল, প্রতিবেদন যেমন – সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল, প্রসেস ম্যাপ, প্রতিষ্ঠানের বার্ষিক প্রতিবেদন, অগ্রগতি প্রতিবেদন, সেবা প্রদান সম্পর্কিত দলিল ও নথিপত্র প্রভৃতির সহায়তা নেয়া হয়েছে।

গবেষণায় প্রাপ্ত প্রধান প্রধান সবল দিকসমূহ- সহজিকরণকৃত নাগরিক সেবা চালুর ফলে বাংলাদেশেও উন্নত দেশের মত উন্নত কর্ম পরিবেশ, সংস্কৃতি, আচরণ ও সামাজিক মর্যাদা বৃদ্ধিতে বিশেষ অবদান রেখে চলেছে; সহজিকরণকৃত সেবা চালুর ফলে সেবা গ্রহণের সময় অফিসে গমনের সংখ্যা ও সেবা বাবদ ব্যয় উল্লেখযোগ্য হারে হ্রাস পেয়েছে; প্রজাতন্ত্রের বিভিন্ন সেবা

সহজিকরণের ফলে নাগরিকদের সেবা প্রদান সহজতর ও গতিশীল হচ্ছে; চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের (4IR) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় বাংলাদেশে ও সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রাক-প্রস্তুতি গ্রহণ ত্বরান্বিত হচ্ছে এবং সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের মাধ্যমে ২০৩০ সালে টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (SDGs) ও ভিশন ২০৪১ সালে উন্নত বাংলাদেশ অর্জনে সহায়ক অবদান রেখে চলেছে। গবেষণায় প্রাপ্ত প্রধান প্রধান দুর্বল দিকসমূহ - সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে বয়স্ক/ সিনিয়র অফিসারদের নেতিবাচক মনোভাব পোষণ; সেবা গ্রহীতা ইম্প্লিট জনগোষ্ঠীর অনেকের আইসিটি সম্পর্কিত দক্ষতা ও সচেতনতার অভাব; ইন্টারনেটের ধীরগতি ও সার্ভার ডাউন (human made and technical) থাকা সহজিকরণকৃত সেবাকে বিঘ্নিত করে এবং প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীদের মধ্যে কিছু সংখ্যক কর্মচারির মধ্যে সেবা সহজিকরণ বিষয়ে মানসিক সেট আপ না হওয়া। গবেষণায় প্রাপ্ত প্রধান প্রধান সুযোগসমূহ - প্রজাতন্ত্রের নাগরিকদের বর্ধিত চাহিদার প্রেক্ষাপটে বিদ্যমান অবকাঠামো ক্রমান্বয়ে উন্নততর করা; সিটিজেন চার্টারের আলোকে সেবা সহজিকরণের সুযোগ বিদ্যমান; আইসিটি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের প্রণোদনা প্রদান ও প্রশিক্ষিত মানব সম্পদকে কাজে লাগিয়ে উন্নয়নকে ত্বরান্বিত করা এবং নতুন নতুন সেবা সহজিকরণ এর মাধ্যমে নাগরিকদের জীবন মান উন্নততর করার সুযোগ বিদ্যমান রয়েছে। গবেষণায় প্রাপ্ত প্রধান প্রধান ঝুঁকিসমূহ- ভেদর এর কাছ থেকে সময়মত সোর্সকোড বুঝে না নেয়া; সেবা সহজিকরণে সার্ভার ডাউন হওয়া; সেবা সহজিকরণ দলের আইসিটি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের পদোন্নতির সীমিত সুযোগ এবং প্রাপ্তিক নাগরিকদের ১০০% সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় আনা একটি চ্যালেঞ্জ।

সমীক্ষায় প্রাপ্ত প্রধান প্রধান পর্যবেক্ষণসমূহ প্রদান করা হলোঃ **ক) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়** - এ বিভাগের আওতাধীন একাধিক দপ্তর/সংস্থা সহজিকরণকৃত সেবা সরবরাহের ক্ষেত্রে যুগান্তকারী অগ্রগতি অর্জন করেছে (মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা ও বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড); সেবা সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় সকল পর্যায়ের অংশীজনের খোলাখুলি ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয়নি; নিরীক্ষা ও হিসাব অধিদপ্তরে উত্থাপিত সহজিকরণকৃত সেবার অগ্রহণযোগ্যতা থাকায় ১৫টি সহজিকরণকৃত সেবা অব্যবহৃত অবস্থায় রয়েছে; সেবা সহজিকরণ শীর্ষক কোন আর্থিক কোড নেই বিধায় আইসিটি কোডে বরাদ্দকৃত বাজেট হতে সেবা সহজিকরণের ব্যয় নির্বাহ করা হয় মর্মে জানা গেছে; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ২৮% ও বর্তমানে ৬০% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৩৮% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৭ % নেমে এসেছে। **খ) ভূমি মন্ত্রণালয়**- এ মন্ত্রণালয় ভূমি সেবায় ডিজিটাল অগ্রযাত্রায় জনসেবার স্বীকৃতিস্বরূপ জাতিসংঘ পদক এ ভূষিত হয়েছে; এ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ১০টি সেবার মধ্যে ৯টি সেবা নিজস্ব জনবল ও বাজেটে সৃষ্টি করা হয়েছে; ভূমি মন্ত্রণালয় হতে ভূমি সেবা পেতে এবং অভিযোগ জানাতে হটলাইন টেলিফোন নম্বর ১৬১২২ চালু করা হয়েছে; ভূমি মন্ত্রণালয়ে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ২৫% ও বর্তমানে ৫৮% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৪২% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৭ % নেমে এসেছে; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫৪% সেবা গ্রহণকারী কে একবারের জন্যও অফিসে গমন যেতে হয়নি; সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮৩% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন। **গ) স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ** - অত্র বিভাগে সেবা সহজিকরণ কাজের সমন্বয় ও কার্যক্রমের গতি সঞ্চারের জন্য কোন পৃথক ইউনিট নেই; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫০% সেবা গ্রহণকারী কে একবারের জন্যও অফিসে গমন যেতে হয়নি। **ঘ) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ** - এ বিভাগের আওতায় শুধুমাত্র একটি সহজিকরণকৃত সেবা (অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং) রয়েছে; ইতোমধ্যে অত্র বিভাগের আরো কয়েকটি সহজিকরণকৃত সেবা তৈরি, স্থাপনা ও ব্যবহার উপযোগী করা হয়েছে মর্মে জানা যায়। **ঙ) কারিগরি ও মাদরাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়** - এ বিভাগের আওতায় সেবাগ্রহীতাদেরকে সহজিকরণকৃত সেবার ৯০% প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে (দিন) এবং ১০% প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই (দিন) প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায়; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, কারিগরি ও মাদরাসা শিক্ষা

বিভাগে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ৩২% ও বর্তমানে ৬০% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৩৪% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৫ % নেমে এসেছে; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫০% সেবা গ্রহণকারী কে একবারের জন্যও অফিসে গমন যেতে হয়নি; জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮৪ % সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন। **চ) প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়** - অত্র মন্ত্রণালয়ের আওতায় সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ ৮৬% ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে (দিন) কাজক্ষিত সেবা এবং ১৪% সেবা প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায়; সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মীদের পুরস্কার ও প্রণোদনা প্রদানের ব্যবস্থা করা হয়েছে মর্মে জানা যায়; কোভিড ১৯ মহামারী চলাকালীন সহজিকরণকৃত সেবার মাধ্যমে জরুরী সেবাসমূহ চালু রাখা সম্ভব হয়েছে; সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ৩০% ও বর্তমানে ৬০% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৪২% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৪ % নেমে এসেছে; সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮২% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন; প্রান্তিক নাগরিকদের ১০০% সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় আনা একটি চ্যালেঞ্জ হিসাবে পরিলক্ষিত হয়।

অত্র সমীক্ষার ভিত্তিতে নিম্নবর্ণিত সুপারিশ প্রদান করা হলোঃ মন্ত্রণালয়/বিভাগ এ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের সার্বিক সমন্বয়, সেবার মানোন্নয়ন ও গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধিদপ্তর/ বোর্ড / সংস্থার একটি সেবা সহজিকরণ ইউনিট গঠন ও পরিচালনা করা দরকার; বর্তমানে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম আইসিটি বাজেট হতে নির্বাহ করা হলেও তা প্রয়োজন মেটাতে পারছে না বিধায় সেবা সহজিকরণ আর্থিক কোড সৃষ্টি পূর্বক বাজেট বরাদ্দ করা প্রয়োজন; বর্তমানে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রতি বৎসর কমপক্ষে একটি সহজিকরণকৃত সেবা চালুর নির্দেশনা থাকলেও সেবা সহজিকরণের গুরুত্ব বিবেচনায় প্রতি বৎসর দুইটি সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা যেতে পারে; সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহণকারী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে তথ্যের ফাঁক (Information gap) কমিয়ে আনার জন্য একটি শক্তিশালী গণযোগাযোগ ব্যবস্থা চালু করা দরকার; সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদেরকে উজ্জীবিত করার লক্ষ্যে মূল্যায়নের ভিত্তিতে প্রণোদনা ও পুরস্কারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা দরকার; সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের যথারীতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন হওয়া আবশ্যিক; সেবা সহজিকরণ সম্পর্কিত বিদ্যমান অবকাঠামো যুগোপযোগী উন্নতমান ও ব্যবহারবান্ধবকরণের জন্য প্রত্যেকটি মন্ত্রণালয় / বিভাগ এর প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম সংযোজন করা দরকার; চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের বৈশ্বিক চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা, টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন (SDG) ও ২০৪১ সালে একটি উন্নত বাংলাদেশ বিনির্মাণে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের/বিভাগে সেবা সহজিকরণ ইউনিট আরো কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

## প্রথম অধ্যায় – কার্যক্রমের বিস্তারিত বর্ণনা

### ১.১ নিবিড় পরিবীক্ষণ কাজের পটভূমি

গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধান, প্রক্রিয়ার খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে ১৯৯০-এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং (Business Process Re-engineering, BPR) কার্যক্রম হাতে নেয়। পরবর্তিতে এই ধারণা (Concept) সরকারি সেক্টর এ অঙ্গীভূত হতে থাকে। পৃথিবীর অনেক দেশে এ ধারণার চর্চা এবং বাস্তবায়ন হচ্ছে। বিবর্তনের মাধ্যমে বাংলাদেশে এর নামকরণ হয় সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification, SPS নামে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাৱশ্যক। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান কার্যক্রমের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন কাজের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনার ফলে অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বের হয়ে আসে। এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার বিদ্যমান ব্যবস্থা ও মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে, যাকে সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification (SPS) বলা হয়ে থাকে। বিদ্যমান সেবার পদ্ধতি গভীরভাবে বিশ্লেষণ করে মৌলিক ও আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমে সেবাটি গ্রহণে ব্যয়, সময়, যাতায়াত, গুণগত মান ও নাগরিক সন্তুষ্টির পরিবীক্ষণ করা এ গবেষণার মুখ্য উদ্দেশ্য।

রূপকল্প ২০২১ এ একটি দক্ষ ও জবাবদিহিতামূলক সেবামুখী প্রশাসন গড়ে তোলার লক্ষ্যে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিজ্ঞান ভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ হ্রাস এবং কাজের জটিলতা নিরসনে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করার অঙ্গিকার ব্যক্ত করা হয়েছে। টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ২০৩০ এর ১৬(৬) এ সকল স্তরে কার্যকর, জবাবদিহিতামূলক ও স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠানের বিকাশের মাধ্যমে সরকারের সেবা প্রদানের মাধ্যমে নাগরিক সন্তুষ্টির বিষয়টি উল্লেখ রয়েছে। এছাড়া সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ এর ২৬০ নির্দেশে নির্দেশে নাগরিকদের সেবা গ্রহণের সুবিধার্থে সকল সেবা পদ্ধতি পর্যায়ক্রমে সহজ করতে হবে এবং সেবা প্রদানের মাপকাঠি অনুসরণে সঠিক সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ প্রক্রিয়া চিহ্নিত করতে হবে মর্মে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ সহজে পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাৱশ্যক। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বিভাগ এবং সংযুক্ত অধিদপ্তর, সংস্থা ও দপ্তরসমূহের সেবা সহজিকরণ করা হয়েছে। বিদ্যমান সেবার পদ্ধতি গভীরভাবে বিশ্লেষণ করে সেবাটি গ্রহণে ব্যয়, সময়, যাতায়াত হ্রাস, গুণগতমান ও নাগরিক সন্তুষ্টির অভাবনীয় উন্নয়নকে সেবা সহজিকরণ বলা হয়েছে। সেবা সহজিকরণের আওতায় উপকারভোগী দুই ধরনেরঃ সাধারণ জনগণ ও প্রাতিষ্ঠানিক কর্মকর্তা/কর্মচারী। এই সহজিকরণ সেবাসমূহ ম্যানুয়াল প্রক্রিয়ায় এবং ই-সেবার মাধ্যমে প্রদান করা হচ্ছে। পরামর্শক ফর্ম কর্তৃক শুধুমাত্র মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিত ৬টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতায় ২৮টি সংস্থার সেবাসমূহ নিবিড় পরিবীক্ষণ আওতায় আনা হয়েছে।

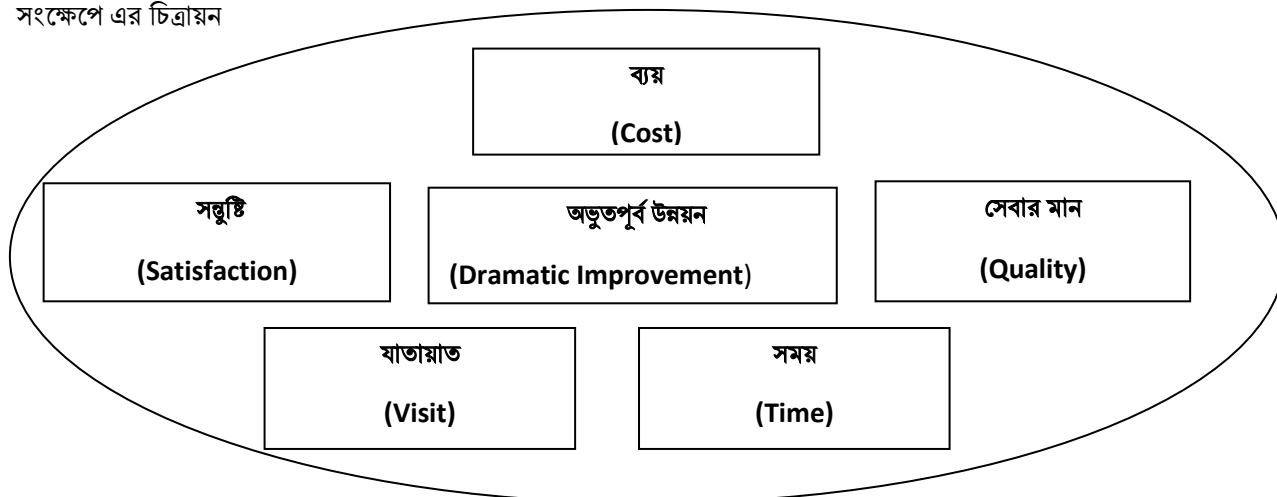
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ই-গভর্নেন্স অধিশাখা আয়োজিত ই-সার্ভিস মনিটরিং কমিটির ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখের Zoom সভা থেকে “মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” বিষয়ক নিবিড় পর্যবেক্ষণের (In-depth monitoring) ধারণা আসে। সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা কিংবা এ সেবা

কাজে না লাগলে সরকারি অর্থের অপচয় হচ্ছে কিনা তা মূল্যায়ন করার জন্যই এই নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ এর সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর থেকে নেয়া হয়েছে। গুরুত্বপূর্ণ এ কার্যক্রমটি বাস্তবায়নে এযাবৎ অর্জিত অগ্রগতি, সমস্যা, বাধা, লক্ষ্য সুবিধাভোগী জনগোষ্ঠীর অবস্থা, সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের প্রভাব, সরকারি বিধিমালা অনুসরণ ইত্যাদি বিষয়ে অনুসন্ধান ও নিবিড় পরিবীক্ষণ করে সরকারের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে প্রতিবেদন আকারে অবহিত করার লক্ষ্যে এ নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমটি গৃহীত হয়েছে। পরামর্শক সংস্থা দোবে ইন্টারন্যাশনাল লিঃ উপযুক্ত সূচকের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য ও উপাত্তের ভিত্তিতে উল্লিখিত পরিষেবাগুলির কার্যকারিতা নিবিড় পরিবীক্ষণ করেছে।

## ১.২ সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের উদ্দেশ্য

- ✓ সময়ের সঙ্গে সঙ্গে নাগরিকদের বহুমুখী চাহিদা পূরণ করা;
- ✓ সেবা প্রদানের বিদ্যমান পদ্ধতি সহজ ও দ্রুততর করা; এবং
- ✓ কম খরচে ও কার্যকরভাবে সেবা প্রদান।

সংক্ষেপে এর চিত্রায়ন



সূত্রঃ সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জুন, ২০১৯, পৃ: ৯ এবং পরামর্শক কর্তৃক

যে কোন কার্যক্রম সুনির্দিষ্ট কতগুলো উদ্দেশ্য ও লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ পূর্বক বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রণয়ন করা হয়ে থাকে। পরিকল্পিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী বাস্তবায়ন হচ্ছে কি-না এবং না হলে কি কি কারণে বাস্তবায়ন হচ্ছে না বা বাধাগ্রস্ত হচ্ছে তার কারণ উদ্ঘাটনসহ কার্যক্রম বাস্তবায়ন সম্পর্কিত সমস্যা ও তার সমাধানের জন্য সুনির্দিষ্ট করে সুপারিশ প্রদান করা নিবিড় পরিবীক্ষণের মূল উদ্দেশ্য। প্রাথমিকভাবে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের উদ্দেশ্য, কার্যক্রম ব্যয়, বাস্তবায়ন, বছর ভিত্তিক অর্থ বরাদ্দ অনুযায়ী ব্যয়, কার্যক্রমের উদ্দেশ্য অর্জিত হয়েছে কিনা এবং পণ্য, কার্য ও সেবা সংগ্রহে পিপিআর ২০০৮ অনুসৃত হচ্ছে কিনা; সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমটি বাস্তবায়নের জন্য নিয়োজিত জনবল ব্যবহৃত হচ্ছে কিনা; কার্যক্রম বাস্তবায়নের বিভিন্ন উদ্ভূত সমস্যা, বাস্তবায়নের কার্যকারিতা, আর্থিক ও বাস্তব কার্যক্রমের সময় ভিত্তিক পরিকল্পনা (Time Bound Action Plan), সময়সীমা ও বাস্তব কার্যক্রমের সাথে সঙ্গতি রেখে পরিকল্পনা করা হয়েছে কি-না ইত্যাদি বিষয়সমূহ যথাযথভাবে পরিষ্কার-নিরীক্ষা নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের অন্যতম উদ্দেশ্য। সরকারের এই সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের কার্যকারিতা, আওতাধীন জনসাধারণের উপর প্রভাব এবং সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যক্রম ব্যবস্থাপনায় দুর্বলতা ও সফলতার আলোকে ভবিষ্যত পরিকল্পনায় দিক নির্দেশনা প্রদান করবে।

### ১.৩ সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সংস্থা

| ক্রমিক<br>নং | মন্ত্রণালয়/বিভাগ                         | পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | প্রদত্ত সহজিকরণকৃত<br>পরিষেবার সংখ্যা |
|--------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ১)           | ভূমি মন্ত্রণালয়                          | ১. ভূমি মন্ত্রণালয়<br>২. ভূমি রেকর্ড ও জরিপ বিভাগ<br>৩. এএস (ভূমি) অফিস, ইউনিয়ন ভূমি<br>অফিস<br>৪. ভূমি সংস্কার বোর্ড<br>৫. আরএম সেকশন, ডিসি অফিস                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ১০                                    |
| ২)           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ              | ৬. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর<br>(DSHE)<br>৭. বাংলাদেশ শিক্ষাগত তথ্য ও<br>পরিসংখ্যান ব্যুরো (BANBEIS)<br>৮. বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন<br>কর্তৃপক্ষ (NTRCA)<br>৯. ন্যাশনাল একাডেমি ফর এডুকেশনাল<br>ম্যানেজমেন্ট (NAEM)<br>১০. শিক্ষা প্রকৌশল বিভাগ<br>১১. প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা<br>ট্রাস্ট/সিনেসিস আইটি লিমিটেড<br>১২. বেসরকারি শিক্ষক ও কর্মচারী<br>কল্যাণ ট্রাস্ট<br>১৩. জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড<br>(এনসিটিবি)<br>১৪. বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন<br>(ইউজিসি)<br>১৫. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বোর্ড,<br>যশোর<br>১৬. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বোর্ড,<br>কুমিল্লা<br>১৭. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বোর্ড,<br>দিনাজপুর<br>১৮. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা | ১৭৬                                   |
| ৩)           | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ           | ১৯. কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর<br>২০. মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর (DME)<br>২১. জাতীয় কম্পিউটার প্রশিক্ষণ ও<br>গবেষণা একাডেমী (নেকটার , বগুড়া )<br>২২. মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ৩৮                                    |
| ৪)           | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়           | ২৩. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়<br>২৪. প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর<br>২৫. উপ-আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো<br>২৬. ন্যাশনাল একাডেমি ফর প্রাইমারি<br>এডুকেশন (NAPE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ১৭                                    |
| ৫)           | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ<br>বিভাগ | ২৭. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ<br>বিভাগ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ০২                                    |
| ৬)           | স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                      | ২৮. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ০১                                    |
| <b>মোট</b>   | <b>২ টি মন্ত্রণালয় ও ৪ টি বিভাগ</b>      | <b>২৮</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>২৪৪</b>                            |

উপরের বর্ণিত ২টি মন্ত্রণালয় ও ৪টি বিভাগের ২৪৪টি সহজিকরণকৃত সেবার তালিকা (পরিশিষ্ট-১) প্রদান করা হলো।

### ১.৪ সেবা সহজিকরণের জন্য ব্যবহৃত কতিপয় প্রযুক্তি

সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন ধরনের প্রযুক্তি ব্যবহার করা হয়ে থাকে, যার মধ্যে নিম্নবর্ণিত প্রযুক্তিসমূহ উল্লেখযোগ্যঃ

- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Groupware
- Mobile Computer (Wireless LAN, pen –based computing , GPS, smartphones, tables): Mobile Commerce, Mobile apps
- Telephone: কম্পিউটার ও টেলিফোন সিস্টেমস একত্রিকরণ , voIP, Unified Communications
- Data Computing , প্রযুক্তিঃ স্ক্যানার বারকোড রিডার, RFID
- Web Services and service Oriented Architecture (SOA)
- Imaging, Workflow Management Systems
- Decision Support system, Data Warehouse, Business Intelligence, Data Mining , Digital Dashboard, Big Data
- E- Commerce
- Cloud Computing Tools
- Social Networking
- Web 2.0

### ১.৫ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সাফল্যের নিয়ামকসমূহ

- **ব্যবস্থাপকদের অঙ্গিকার (commitment):** SPS সফল হওয়ার জন্য দপ্তর/সংস্থার শীর্ষ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের অঙ্গিকার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। একটি সেবায় পরিবর্তন আনার জন্য অনেক রকম বাধা অতিক্রম করতে হয় যেমন দাপ্তরিক কার্যক্রমে পরিবর্তন, বিধি-বিধান, সার্কুলার, নীতিমালার পরিবর্তন, অর্থের প্রয়োজন এবং সার্বিকভাবে নিবিড় তত্ত্বাবধান করতে হয়। আমাদের দেশের সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে সাধারণত সিদ্ধান্ত/পরিকল্পনা উপর থেকে নীচ অভিমুখী হয়। তাই শীর্ষ কর্মকর্তাগণ দৃঢ় প্রতিজ্ঞা (committed) থাকলে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সাফল্য লাভ সম্ভব।
- **কার্যকর যোগাযোগ ও অংশীজনদের সম্পৃক্তকরণঃ** প্রতিষ্ঠান/সংস্থার যে কোন পরিবর্তন, ভিশন ও কর্মকৌশল সম্পর্কে অংশীজনদের সঙ্গে নিবিড় যোগাযোগ খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বিশেষভাবে সেবাসংক্রান্ত যে কোনো পরিবর্তন সংশ্লিষ্টদের কাছে গ্রহণযোগ্য ও উপযোগী করার জন্য তাদের সঙ্গে কার্যকর যোগাযোগ স্থাপনের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। সেবা সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় সকল পর্যায়ে অংশীজনদের খোলাখুলি ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা প্রয়োজন।
- **কার্যকর SPS টিম গঠনঃ** SPS কার্যক্রমে ভালো ফলাফল পাবার জন্য একটি কার্যকর টিম গঠন করা প্রয়োজন। সেবার বিভিন্ন পর্যায় সম্পর্কে সরাসরি অভিজ্ঞতা সম্পন্ন, সৃজনশীল, দক্ষ, উদ্যোগী ব্যক্তিবর্গ নিয়ে টিম গঠন করা উচিত। প্রয়োজনে প্রতিষ্ঠানের বাহিরের কাউকে (সেবাগ্রহীতাদের মধ্য হতে) দলে অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে। ভালো ফলাফল লাভের জন্য দলটির নিবিষ্ট মনে কাজ করার পরিবেশ তৈরি করে দেওয়া প্রয়োজন।

- **কর্মীদের ক্ষমতায়নঃ** যেহেতু SPS বাস্তবায়নে কর্মীদের ভূমিকা অনেক গুরুত্বপূর্ণ সেহেতু সেবা সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় তাদের সম্পৃক্ত করা প্রয়োজন। এর ফলে সকল পর্যায়ের কর্মীদের মধ্যে দায়িত্ববোধ ও জবাবদিহির পরিবেশ সৃষ্টি হয়।
- **সক্ষমতা বৃদ্ধিঃ** সহজিকরণ বিষয়ে ধারণা, আগ্রহ ও পরিবর্তনকে গ্রহণ করার মানসিকতা তৈরি ও এসপিএস বাস্তবায়ন করার জন্য প্রতিষ্ঠান/সংস্থার সকল পর্যায়ের কর্মীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান করা জরুরি।
- **কার্যকর পরিকল্পনা প্রণয়ন ও সেবা ব্যবস্থাপনা কৌশল প্রয়োগঃ** সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে কার্যকর পরিকল্পনা প্রণয়ন করা অবশ্যক। এমন কোন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা উচিত নয় যা বাস্তবায়ন করা সম্ভব হবে না। যেকোন সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রকল্প ব্যবস্থাপনায় ব্যবহৃত কৌশল প্রয়োগ করা যেতে পারে।
- **পর্যাপ্ত অর্থ ও উপকরণঃ** সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় মানবসম্পদ, অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি, সরঞ্জামাদি এবং অর্থের যোগান অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
- **সাফল্যের মাপকাঠি নির্ধারণঃ** সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের সাফল্য শনাক্ত করার জন্য সঠিক মাপকাঠি নির্ধারণ করা প্রয়োজন।
- **মনিটরিংঃ** SPS বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া নিয়মিত মনিটরিং করা প্রয়োজন। এর ফলে সহজিকরণের প্রয়োগ প্রকৃতপক্ষে কতটুকু হয়েছে এবং কতটুকু কার্যকর তা বাস্তব তথ্যের ভিত্তিতে বোঝা যাবে। ফলে সুবিধা ও অসুবিধা বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা সম্ভব হবে।
- **মতামত গ্রহণঃ** সহজিকরণের সকল পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মতামত গ্রহণ করা প্রয়োজন।
- **পুরস্কার ও প্রণোদনা ব্যবস্থাঃ** সহজিকরণের বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মীদের পুরস্কার ও প্রণোদনার ব্যবস্থা করলে সেবা সহজিকরণ ও বাস্তবায়নের গতি সঞ্চার হয় এবং চ্যালেঞ্জ অনেক ক্ষেত্রেই কমে যায়।

## ১.৬ সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল

বিদ্যমান সেবা বিশ্লেষণের পর সহজিকরণের নিমিত্ত যে সকল প্রস্তাবনা করা হয় তা বাস্তবায়নে কৌশল নির্ধারণ জরুরী। এক্ষেত্রে যে প্রতিষ্ঠান সহজিকরণ প্রস্তাবনা পেশ করবে উক্ত প্রতিষ্ঠানই সহজিকরণ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে কৌশল প্রস্তুত ও প্রস্তাব করবে। তবে সহজিকরণ অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ‘বাস্তবায়ন কৌশল’ পরিবর্তন, পরিবর্ধনসহ চূড়ান্তকরণ করবে। বাস্তবায়ন কৌশল ভিন্ন ভিন্ন প্রতিষ্ঠানের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হওয়া স্বাভাবিক। এক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনা করা যেতে পারেঃ

- নীতিগত সহায়তা;
- প্রশাসনিক অনুমোদন;
- প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা তৈরি
- আর্থিক
- অবকাঠামোগত সহায়তা এবং
- অন্যান্য।

## দ্বিতীয় অধ্যায় - নিবিড় পরিবীক্ষণ পরিচালন পদ্ধতি ও সময়ভিত্তিক পরিকল্পনা

### ২.১ কার্য পরিধি

মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক সেবা সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা-বিষয়টির নিবিড় পরিবীক্ষণ (In-depth Monitoring) কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পরামর্শক প্রতিষ্ঠান দোবে ইন্টারন্যাশনাল লিঃ নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করেছেঃ

(ক) সেবা সহজিকরণের বিবরণ (পটভূমি, উদ্দেশ্য, অনুমোদন/সংশোধনের অবস্থা, অর্থায়নের বিষয় ইত্যাদি সকল প্রয়োজ্য তথ্য) পর্যালোচনা ও পর্যবেক্ষণ;

(খ) সেবা সহজিকরণের অর্থবছর-ভিত্তিক কর্ম পরিকল্পনা, অর্থবছর-ভিত্তিক বরাদ্দ, অর্থ ছাড়, ব্যয় ও বিস্তারিত অঙ্গভিত্তিক বাস্তবায়ন (বাস্তব ও আর্থিক) অগ্রগতির তথ্য সংগ্রহ, সন্নিবেশন, বিশ্লেষণ, সারণী/লেখচিত্রের মাধ্যমে উপস্থাপন ও পর্যালোচনা;

(গ) সেবা সহজিকরণের উদ্দেশ্য অর্জনের অবস্থা পর্যালোচনা ও লগ ফ্রেমের আলোকে Output পর্যায়ের অর্জন পর্যালোচনা ও পর্যবেক্ষণ;

(ঘ) সেবা সহজিকরণের আওতায় সম্পাদিত/চলমান বিভিন্ন পণ্য, কার্য ও সেবা সংগ্রহের (Procurement) ক্ষেত্রে প্রচলিত সংগ্রহ আইন ও বিধিমালা (পিপিএ ২০০৬, পিপিআর ২০০৮, উন্নয়ন সহযোগী গাইডলাইন ইত্যাদি) এবং উল্লিখিত ক্রয় পরিকল্পনা প্রতিপালন করা হয়েছে/হচ্ছে কি-না সে বিষয়ে তুলনামূলক পর্যালোচনা ও পর্যবেক্ষণ;

(ঙ) সেবা সহজিকরণের আওতায় সংগৃহীত/সংগৃহীতব্য পণ্য, কার্য ও সেবা পরিচালনা এবং রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় জনবলসহ (টেকসই পরিকল্পনা) আনুষঙ্গিক বিষয় পর্যালোচনা ও পর্যবেক্ষণ;

(চ) সেবা সহজিকরণের পর সৃষ্ট সুবিধাদি টেকসই (sustainable) করার লক্ষ্যে মতামত প্রদান;

(ছ) সেবা সহজিকরণের পর লক্ষ্য অর্জনের মাত্রা, সেবা কার্যক্রম, বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, কার্যক্রম ব্যবস্থাপনা, ঝুঁকি, মেয়াদ, ব্যয়, অর্জন ইত্যাদি বিষয় বিবেচনা করে একটি SWOT Analysis;

(জ) সেবা সহজিকরণের তালিকার সকল ই-সার্ভিস এটুআই কার্যক্রম হতে সৃষ্ট কিনা তা মূল্যায়ন করা;

(ঝ) তালিকাভুক্ত ই-সার্ভিস এর কোনটি অন্য কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/প্রতিষ্ঠানের ভিন্ন কোন কার্যক্রম থেকে সৃষ্ট কিনা তা নিরূপণ করা;

(ঞ) তালিকাভুক্ত সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ এবং তারা ই-সার্ভিস গ্রহনকরে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছে তা নিরূপণ করা;

(ট) সমীক্ষায় প্রাপ্ত বিভিন্ন পর্যবেক্ষণের ভিত্তিতে সার্বিক পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রণয়ন;

(ঠ) সেবা সহজিকরণে সংশ্লিষ্ট নথিপত্র পর্যালোচনা ও মাঠ পর্যায় হতে প্রাপ্ত তথ্যের বিশ্লেষণের আলোকে সার্বিক পর্যালোচনা, পর্যবেক্ষণ ও প্রয়োজনীয় সুপারিশসহ একটি প্রতিবেদন প্রণয়ন করবে ও জাতীয় কর্মশালায় প্রতিবেদনটি উপস্থাপনের মাধ্যমে করবে। জাতীয় কর্মশালায় প্রাপ্ত মতামত সন্নিবেশিত করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রণয়ন করা;

(ড) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত অন্যান্য বিষয়াবলী।

## ২.২ সমীক্ষার এলাকা নির্বাচন

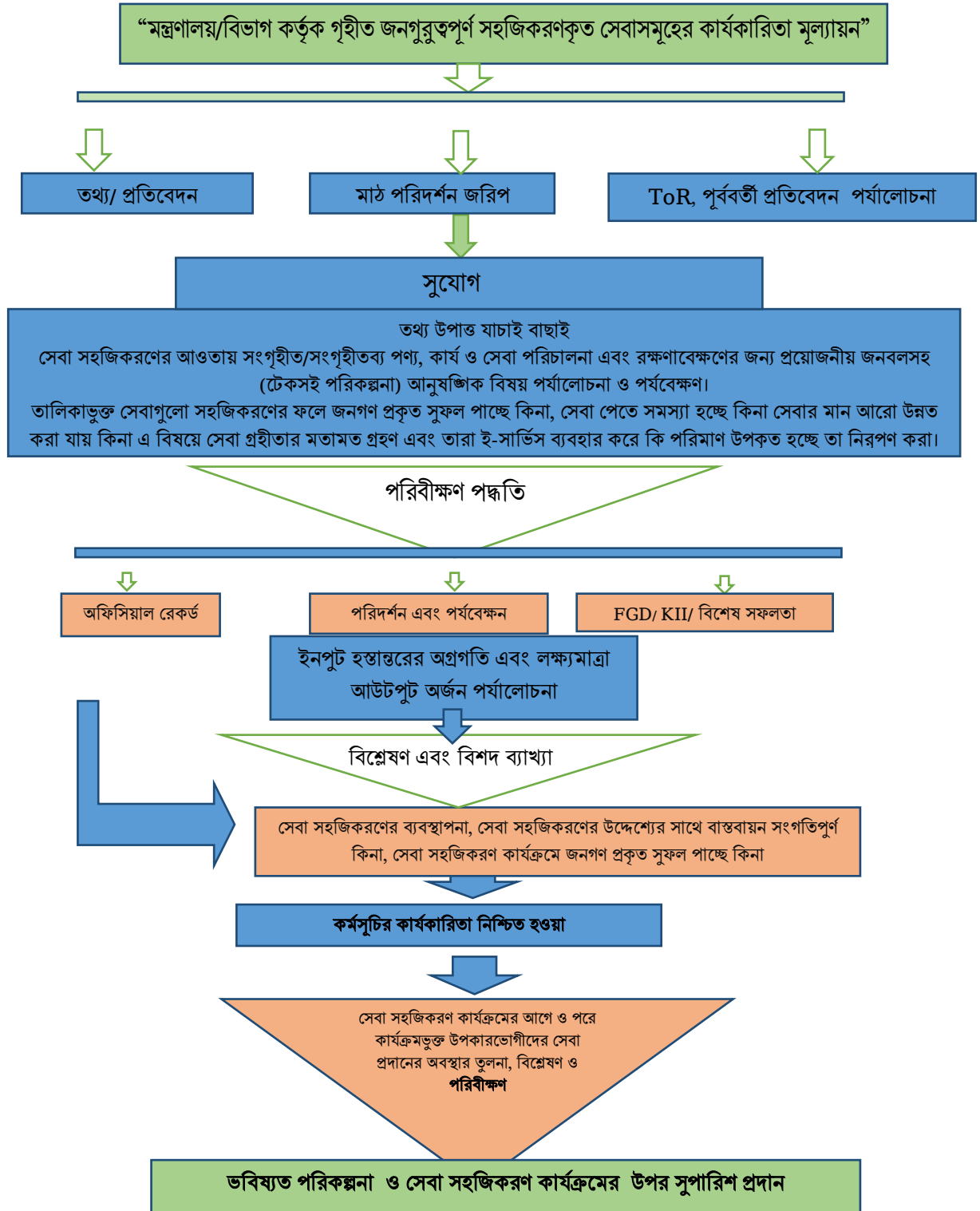
| বিভাগ<br>(মোট সুবিধাজোগী ৮০০ প্রতি বিভাগ<br>হতে ১০০ জন ) | জেলার নাম<br>(মোট সুবিধাজোগী ৮০০ প্রতি জেলা<br>হতে ৫০ জন ) | মন্ত্রণালয়/বিভাগ দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার নাম<br>(এজেন্সির সংখ্যা ০৬)                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ঢাকা বিভাগ                                               | ঢাকা                                                       | ১. জমি সংক্রান্ত সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ<br>২. মাধ্যমিক এবং উচ্চ শিক্ষা সম্পর্কিত<br>সহজিকরণকৃত সেবা সমূহ<br>৩. কারিগরি এবং মাদ্রাসা শিক্ষা সম্পর্কিত<br>সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ<br>৪. প্রাথমিক ও উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা সম্পর্কিত<br>৫. স্বাস্থ্য শিক্ষা এবং পরিবার কল্যাণ বিভাগ সম্পর্কিত<br>সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ<br>৬. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ |
|                                                          | নারায়ণগঞ্জ                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| চট্টগ্রাম বিভাগ                                          | চট্টগ্রাম                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | কুমিল্লা                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| সিলেট বিভাগ                                              | সিলেট                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | হবিগঞ্জ                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ময়মনসিংহ বিভাগ                                          | ময়মনসিংহ                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | শেরপুর                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| খুলনা বিভাগ                                              | খুলনা                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | যশোর                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| রংপুর বিভাগ                                              | রংপুর                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | কুড়িগ্রাম                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| রাজশাহী বিভাগ                                            | রাজশাহী                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | পাবনা                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| বরিশাল বিভাগ                                             | বরিশাল                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                          | পিরোজপুর                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| মোট ৮                                                    | ১৬                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## ২.৩ সমীক্ষা পদ্ধতি

যে কোন সমীক্ষায় গবেষণা পদ্ধতি একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। গবেষণা পদ্ধতি ও তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের কৌশলের উপর গবেষণার প্রকৃত ফলাফল নির্ভর করে। আলোচ্য কার্যক্রমটির নিবিড় পরিবীক্ষণ কাজে প্রাইমারি ও সেকেন্ডারি দুই ধরনের উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। প্রাথমিক উপাত্ত সংগ্রহ করার জন্য প্রশ্নমালা জরিপ, দলীয় আলোচনা, গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তির সাক্ষাৎকার, সরাসরি মাঠ পর্যবেক্ষণ ইত্যাদি তথ্য সংগ্রহের কৌশল অবলম্বন করা হয়েছে। সেকেন্ডারি উপাত্ত সংগ্রহের জন্য কার্যক্রমের বিভিন্ন প্রতিবেদন যেমন সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়েল, অগ্রগতি প্রতিবেদন ও সমন্বয় সভার বিবরণ ইত্যাদির সাহায্য নেয়া হয়েছে। কার্যক্রমের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মাসিক কাজের অগ্রগতি প্রতিবেদন, বাজেট চাহিদা, বাজেট বরাদ্দ ও ব্যয়, বার্ষিক কর্ম-পরিকল্পনা মোতাবেক দরপত্র আহবান ও যাচাই, কার্যাদেশ প্রদান ও কাজের অগ্রগতি ইত্যাদি রেকর্ডপত্র পর্যালোচনা পূর্বক চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে। এ নিবিড় পরিবীক্ষণ সমীক্ষার উদ্দেশ্য সম্পন্ন করার জন্য পরিমাণগত (Quantitative) ও গুণগত (Qualitative) উভয় পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

### ২.৩.১ নিবিড় পরিবীক্ষণের জন্য ধারনাগত মডেল

নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম সফল ভাবে সম্পাদনের জন্য নিম্নবর্ণিত ধারনাগত মডেল (Conceptual Model) অনুসরণ করা হয়েছেঃ



চিত্রঃ ১ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা পরিবীক্ষণ শীর্ষক ধারনাগত মডেল

### ২.৩.২ পরিমাণগত পদ্ধতি

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম থেকে বিভিন্ন টুলস ব্যবহার করে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। ৬টি নির্বাচিত মন্ত্রণালয়/ বিভাগ থেকে বিভিন্ন সংস্থার সেবা গ্রহণকারী, সেবা প্রদানকারী মন্ত্রণালয়/বাস্তবায়নকারী সংস্থা, স্থানীয় স্তরের পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা এবং তত্ত্বাবধানকারী কর্তৃপক্ষ, যে সার্ভার অফিস থেকে সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের হোস্ট করা হয়, আইটি বিশেষজ্ঞ, নীতি নির্ধারক এবং অন্যান্য কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়ের লক্ষ্যমাত্রা ও হালনাগাদ অগ্রগতি কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে সংগ্রহ পূর্বক পর্যালোচনা করে চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে।

#### ক) সহজিকরণকৃত সেবার পরিবীক্ষণের নমুনায়ন পদ্ধতি ও সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের নমুনার আকার নির্ধারণ

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে ৬টি নির্বাচিত মন্ত্রণালয় এবং বিভাগে ২৪৪ টি সেবা প্রদানের সংস্থান রয়েছে। অধিকাংশ ক্ষেত্রে নমুনা গ্রহণের আগে standard deviation of population জানা প্রয়োজন যাতে নমুনার আকার সঠিক ভাবে নির্ধারণ করা যায়। এটা জানা না থাকলে, ধরা হয়  $p=q=0.50$  যাতে সর্বোচ্চ standard error এবং maximum size of sample নিশ্চিত করা যায়। সংখ্যাগত নমুনা নির্ধারণের জন্য ৫% ভুল (Error) ও ৯৫% আস্থার পর্যায়ে (confidence level) উপর ভিত্তি করে নিম্নবর্ণিত পরিসংখ্যান ফর্মুলা ব্যবহৃত হয়েছেঃ

To calculate sample sizes for different population sizes, confidence levels or margins of error are needed. The formula is given below as follows: (Ref. Krejcie & Morgan 1970 “Determining Sample Size for Research Activities)

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)N}{\{(N-1)ME^2\} + \chi^2 P(1-p)} \times d$$

n = sample size

N=Population size (here- assume 10,00,000 Beneficiaries )

P = Population proportion (here 0.5)

Z = Chi – square for specified confidence interval at 1 degrees of freedom = 1.96

Q = 1 - P

ME = Desired margin of error (here 5.0%)

d = Design effect here (d =2 )

Now therefore, using this formula the sample size (n)for beneficiary respondents has been calculated as follows:

$$n = \frac{\{(1.96^2) \times (0.5 \times 0.5) \times 10,00,000\}}{\{(10,00,00 - 1) \times (.05)^2\} + \{(1.96^2) \times (0.5 \times 0.5)\}} \times 2$$
$$= 778 \approx 800(\text{say})$$

The sample size will be 800 for beneficiary from all over the program area.

কার্যক্রম হতে উপকারভোগীর সংখ্যা (সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহিতার নমুনা - ৮০০ জন এবং সহজিকরণকৃত সেবা ২৪৪ টি)। (Annex- ৩) কার্যক্রমভুক্ত ০৮ টি বিভাগের ১৬ টি জেলাকে নমুনা হিসেবে নির্বাচিত করা হয়। নির্বাচিত প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে নিম্নবর্ণিত ফর্মুলার মাধ্যমে আনুপাতিক হারে সুফলভোগীর সংখ্যা নির্ণয় করা হয়।

$$\text{নমুনা উপকারভোগীর সংখ্যা (কার্যক্রমভুক্ত সুফলভোগী)} = \frac{\text{সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের সেবার সংখ্যা}}{\text{মোট সেবার সংখ্যা}} \times ৮০০$$

১৬ টি জেলা হতে সুফলভোগী নমুনার সংখ্যা =

$$\frac{\text{মোট নমুনার সংখ্যা} = ৫০ \text{ জন}}{\text{মোট জেলার সংখ্যা}}$$

উপরের ফর্মুলা অনুযায়ী প্রাপ্ত নমুনা সুফলভোগীর সংখ্যা নিচে দেয়া হলো;

| মন্ত্রণালয়/বিভাগ                         | সেবার সংখ্যা (টি) | নমুনা (জন) | ১৬ টি জেলার প্রত্যেক জেলা হতে নমুনা হার (জন) |
|-------------------------------------------|-------------------|------------|----------------------------------------------|
| ১. ভূমি মন্ত্রণালয়                       | ১০                | ৩৩         | ২                                            |
| ২. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ           | ১৭৬               | ৫৭৬        | ৩৫                                           |
| ৩. কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ        | ৩৮                | ১২৫        | ৬                                            |
| ৪. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        | ১৭                | ৫৬         | ৪                                            |
| ৫. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | ২                 | ৭          | ২                                            |
| ৬. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                   | ১                 | ৩          | ১                                            |
| <b>মোটঃ</b>                               | <b>২৪৪</b>        | <b>৮০০</b> | <b>৫০</b>                                    |

সারণীঃ ১ ফর্মুলা অনুযায়ী প্রাপ্ত নমুনা সুফলভোগীর সংখ্যা

প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সহজিকরণকৃত ১টি সেবা “অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং” এর মাঠ পর্যায়ে কোন সেবা গ্রহণকারি না থাকায় তা নমুনা হতে বাদ দেয়া হয়েছে। মাঠ পর্যায়ে থেকে সংগ্রহকৃত নমুনার সংখ্যা ও প্রস্তাবিত নমুনার আনুপাতিক সংখ্যায় কিছুটা তারতম্য হয়েছে যা নমুনা জরিপের ফলাফলে উল্লেখ করা হয়েছে।

| বিভাগ (মোট সুবিধাভোগী ৮০০ প্রতি বিভাগ হতে ১০০ জন ) | জেলার নাম (মোট সুবিধাভোগী ৮০০ প্রতি জেলা হতে ৫০ জন ) | উপজেলা          | তথ্যপ্রদানকারী সুবিধাভোগীর সংখ্যা |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|
| ঢাকা বিভাগ                                         | ঢাকা (৬১)                                            | সাভার           | ৩০                                |
|                                                    |                                                      | ধামরাই          | ৩১                                |
|                                                    | নারায়ণগঞ্জ (৪৮)                                     | নারায়ণগঞ্জ সদর | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | রূপগঞ্জ         | ২৪                                |
| চট্টগ্রাম বিভাগ                                    | চট্টগ্রাম (৪৮)                                       | সীতাকুন্ড       | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | মিরসরাই         | ২৪                                |
|                                                    | কুমিল্লা (৪৯)                                        | কুমিল্লা সদর    | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | দেবিদ্বার       | ২৫                                |
| সিলেট বিভাগ                                        | সিলেট (৪৯)                                           | গোলাপগঞ্জ       | ২৮                                |
|                                                    |                                                      | সিলেট সদর       | ১৭                                |
|                                                    |                                                      | দক্ষিণ সুরমা    | ৩                                 |
|                                                    |                                                      | বালাগঞ্জ        | ১                                 |
|                                                    | হবিগঞ্জ (৫০)                                         | মাধবপুর         | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | শায়েস্তাগঞ্জ   | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | চুনারঘাট        | ২                                 |
|                                                    | সুনামগঞ্জ (২)                                        | জগন্নাথপুর      | ১                                 |
|                                                    |                                                      | ছাতক            | ১                                 |
| ময়মনসিংহ বিভাগ                                    | ময়মনসিংহ (৪৮)                                       | ত্রিশাল         | ২৪                                |
|                                                    |                                                      | ময়মনসিংহ সদর   | ২৪                                |
|                                                    | শেরপুর (৪৮)                                          | নলিতাবাড়ি      | ১০                                |
|                                                    |                                                      | শেরপুর সদর      | ৩৮                                |
| খুলনা বিভাগ                                        | খুলনা (৫০)                                           | দিঘলিয়া        | ২৫                                |
|                                                    |                                                      | ফুলতলা          | ২৫                                |
|                                                    | যশোর (৫০)                                            | মনিরামপুর       | ২৫                                |
|                                                    |                                                      | অভয়নগর         | ২৫                                |

|               |                 |                |     |
|---------------|-----------------|----------------|-----|
|               | মাগুরা (১)      | শ্রীপুর        | ১   |
| রংপুর বিভাগ   | রংপুর (৫১)      | মিঠাপুকুর      | ২৬  |
|               |                 | পীরগঞ্জ        | ২৫  |
|               | কুড়িগ্রাম (৪৯) | কুড়িগ্রাম সদর | ২৫  |
|               |                 | রাজারহাট       | ২৪  |
| রাজশাহী বিভাগ | রাজশাহী (৪৮)    | পুটিয়া        | ২৪  |
|               |                 | পবা            | ২৪  |
|               | পাবনা (৫৩)      | আটঘরিয়া       | ২৮  |
|               |                 | ঈশ্বরদী        | ২৫  |
| বরিশাল বিভাগ  | বরিশাল (৪৯)     | গৌরনদী         | ২৪  |
|               |                 | উজিরপুর        | ২৫  |
|               | পিরোজপুর (৪৭)   | পিরোজপুর       | ২২  |
|               |                 | নাজিরপুর       | ২৫  |
| মোট ৮         | ১৮              |                | ৮০১ |

সারণীঃ ২ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় নমুনাকৃত জেলা

### ২.৩.৩ গুণগত পদ্ধতি

বিভিন্ন অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতির মধ্যে এই পরিবীক্ষণের জন্য সবচেয়ে প্রাসঙ্গিক পদ্ধতির একটি হল "স্টেকহোল্ডার বিশ্লেষণ" এবং "অংশগ্রহণমূলক মূল্যায়ন" হবে সবচেয়ে উপযুক্ত কৌশল। এই বিশ্লেষণে ব্যবহার করার জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করা হয়েছে: মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার (KII), কেস স্টাডি এবং পর্যবেক্ষণ/ক্ষেত্র পরিদর্শন, চ্যালেঞ্জ (অপারেশনাল এবং টেকনিক্যাল) বিশ্লেষণ, সরবরাহ-চাহিদা বিশ্লেষণ, স্থানীয় ও জাতীয় কর্মশালা অনুষ্ঠান।

#### ক) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ডকুমেন্ট পর্যালোচনা

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, প্রভাব ও কার্যক্রম বাস্তবায়নজনিত মূল নির্দেশক (key indicators) সমূহ জানার জন্য কার্যক্রমের Action Plan ও সংশ্লিষ্ট অন্যান্য ডকুমেন্ট যেমন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন, সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল, প্রসেস ম্যাপ, ই- সার্ভিস সেবাদানকারী সংস্থার প্রতিবেদন ও অন্যান্য প্রতিবেদনসমূহ পর্যালোচনা করা হয়েছে। সহজিকরণকৃত সেবা মনিটরিং কমিটির সভার নির্দেশনা প্রতিপালিত হয়েছে কিনা তা পর্যালোচনা করে চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে। এর মাধ্যমে কার্যক্রম বাস্তবায়নের মূল উদ্দেশ্য অর্জন এবং উপকারভোগী পর্যায়ে কাঙ্ক্ষিত প্রভাব জানা সম্ভব হয়েছে। যা কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনে সহায়তা করেছে।

সার্বিকভাবে কার্যক্রম বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রতিনিধি, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা, মাদ্রাসা ও কারিগরি শিক্ষা, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ এবং স্বাস্থ্য পরিষেবায় সরাসরি জড়িত ছিলেন এমন কর্মকর্তাদের নিকট হতে হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। নিবিড় পরিবীক্ষণের নিমিত্তে কার্যক্রম বাস্তবায়ন সম্পর্কিত তথ্যাবলি Semi Structured প্রশ্নমালার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমে বর্ণিত উদ্দেশ্য ও লক্ষ্যের সাথে প্রাপ্ত ফলাফল তুলনার জন্য কার্যক্রমের পূর্বের ও বর্তমান অবস্থা বিশ্লেষণ করা হয়েছে। কার্যক্রমভুক্ত সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ এবং তারা সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ ব্যবহার করে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছেন তা নিরূপণ করা/জানা সম্ভব হয়েছে। সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা এবং সেবাসমূহ কি ভাবে সেবা গ্রহীতাদের অধিকতর কল্যাণ বয়ে আনবে এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ করা হয়েছে এবং প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। নির্বাচিত মন্ত্রণালয়/বিভাগের পরিষেবা প্রদানকারীদের মধ্য হতে উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, বিশেষজ্ঞ, ফোকাল অফিসার এবং জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর সাক্ষাৎকার (KII) নেওয়া হয়েছে। (Annex-২.৪)।

**মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর সাক্ষাৎকারের (KIIs) বিবরণঃ**

| সেবা সহজিকরণ প্রদানকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ                                                                                                                                                                                                                                | নির্বাচিত অফিস থেকে মোট নমুনার সংখ্যা |                                     |                                                    |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | মন্ত্রণালয়/বিভাগ                     | পরিষেবা প্রদানকারী অধিদপ্তর /সংস্থা | জেলা পর্যায়ের সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাদের সংখ্যা | উপজেলা ও মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাদের সংখ্যা |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ভূমি মন্ত্রণালয়</li> <li>মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ</li> <li>কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ</li> <li>প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়</li> <li>স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ</li> <li>স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ</li> </ul> | ১৩                                    | ১২                                  | ৪                                                  | ১৭                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | ১৩                                    | ১২                                  | ৪                                                  | ১৭                                                         |
| মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর সাক্ষাৎকারের সংখ্যাঃ ৪৬ জন                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                                     |                                                    |                                                            |

সারণীঃ ৩ মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর সাক্ষাৎকারের বিবরণ

**গ) সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ**

সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের আওতায় বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের এবং ওয়েবসাইটের তথ্যও বিবেচনা করা হয়েছে।

**ঘ) পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী টেন্ডার পর্যালোচনা**

কার্যক্রমের অধীনে পণ্য ও মেশিনারিজ কার্য ও সেবা সংগ্রহের নিমিত্তে পিপিআর ২০০৮ যথাযথভাবে অনুসৃত হয়েছে কিনা এবং সংগৃহীত মালামাল,অবকাঠামো নির্মাণ, কাজের মান ও ব্যবহার, সংরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে এবং পর্যবেক্ষণ মতামতসহ প্রতিবেদনে উপস্থাপন করা হয়েছে।

**ঙ) সফলগাথা (কেস স্টাডি) উপস্থাপন**

তালিকাভুক্ত সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, ব্যবহার করে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছেন তা নিরূপণ করে উপকারভোগীদের মধ্যে লাভবান হয়েছেন এবং সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহার করে সফল হয়েছেন এমন উপকারভোগীর তথ্যাবলী সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে সংগ্রহপূর্বক উপস্থাপন করা হয়েছে।

**চ) স্থানীয় পর্যায়ের কর্মশালা**

নমুনায়িত জেলায় স্থানীয় পর্যায়ে একটি কর্মশালার (local level workshop) আয়োজন করা হয়েছে। স্থানীয় কর্মশালায় ঐ এলাকার সহজিকরণকৃত সেবাদাতা সংস্থা, উপকারভোগী, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, শিক্ষক ও আইটি বিশেষজ্ঞকে আমন্ত্রণ জানানো হয়েছে। কর্মশালায় মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় থেকে সহজিকরণকৃত সেবা উপকারভোগীদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন, সেবার মান উন্নয়ন, কার্যক্রমের সবল ও দুর্বলদিক ইত্যাদি বিষয়াদি সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে (Annex- ৬)। কর্মশালায় IMED এর

প্রতিনিধিবৃন্দকে অংশগ্রহণের জন্য আমন্ত্রণ জানানো হয়েছে। অংশগ্রহনকারীগণের মতামত যথাযথভাবে রেকর্ড ও সংরক্ষন করে পর্যালোচনাপূর্বক তাদের মতামতসহ চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে।

#### ছ) জাতীয় কর্মশালা

সেবা সহজিকরণ পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের উপর একটি জাতীয় কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে। কর্মশালায় আলোচ্য পরিবীক্ষণ সমীক্ষার তথ্য উপাত্ত উপস্থাপন পূর্বক অংশগ্রহনকারীগণের মতামত যথাযথভাবে রেকর্ড ও সংরক্ষন করে পর্যালোচনা পূর্বক তাদের মতামত চূড়ান্ত প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে।

#### জ) কার্যক্রমের সবলদিক, দুর্বলদিক, সুযোগ ও ঝুঁকি (SWOT) বিশ্লেষণ

মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহকালে পরামর্শক দল কর্তৃক কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ, সহজিকরণকৃত সেবাদাতা সংস্থা/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা, উপকারভোগীসহ অনেকের সাথে মত বিনিময় করেছেন। তাছাড়া সংগৃহীত তথ্যাদির ভিত্তিতে কার্যক্রমের বিভিন্ন দিক সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা পাওয়া গেছে যা থেকে কার্যক্রমের SWOT বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

### ২.৪ তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ পদ্ধতি

#### ক) সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের মান নিয়ন্ত্রণ

সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের নির্ধারিত মান বজায় রেখে সম্পাদন করা হচ্ছে কি-না তা যাচাই করা নিবিড় পরিবীক্ষণের একটি অন্যতম উদ্দেশ্য। সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের মান বজায় রাখার জন্য নির্ধারিত মানের (চুক্তিপত্রে উল্লেখ মোতাবেক) প্রয়োজনীয় সামগ্রী যথা- ল্যাপটপ, কম্পিউটার, ইন্টারনেট সংযোগ, ক্যাবল, অন্যান্য ইলেকট্রিক ডিভাইস, সফটওয়্যার ইত্যাদি ব্যবহার করা একটি গুরুত্বপূর্ণ শর্ত বলে বিবেচিত। উপর্যুক্ত সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে কাঙ্ক্ষিত মান বজায় রাখা হচ্ছে কিনা তা পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে চূড়ান্ত প্রতিবেদনে তুলে ধরা হয়েছে।

#### খ) তথ্য সংগ্রহকারীর প্রশিক্ষণ



চিত্রঃ ২ পরামর্শকবৃন্দ কর্তৃক তথ্য সংগ্রহকারীদের প্রশিক্ষণ

অত্র সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের নিরীক্ষায় তথ্য সংগ্রহ কাজে মোট ১৬ জন তথ্য সংগ্রহকারীকে নিয়োজিত করা হয়। তথ্য সংগ্রহকারীদের মধ্যে ১২ জন পুরুষ ও ০৪ জন মহিলা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহ কাজে নিয়োজিত করার পূর্বে তথ্য সংগ্রহকারীদের তথ্য সংগ্রহ কৌশল এবং মাঠ পর্যায় কাজের ধরণ সম্পর্কে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয় যাতে সংগৃহীত তথ্যের সংখ্যাগত ও গুণগতমান বজায় থাকে। পরামর্শকবৃন্দ প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষক হিসেবে দায়িত্ব পালন করেছেন। “মন্ত্রণালয়/বিভাগ

কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” এই সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ বিষয়ক তথ্য সংগ্রহের জন্য প্রণীত প্রশ্নমালা-উত্তর সংগ্রহ ও রেকর্ডের কৌশল সম্পর্কিত বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। প্রশ্নমালার প্রতিটি প্রশ্ন সম্পর্কে বিশদভাবে ব্যাখ্যা প্রদানকরতঃ সাক্ষাৎকারের উদ্দেশ্য, পরিবীক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ গুরুত্ব সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে যাতে তারা সাবলীল ভাবে মাঠপর্যায়ে কাজ সম্পাদন করতে পারে। মাঠপর্যায়ে প্রশ্নমালা টেস্টিং এর জন্য প্রকৃত সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের সুফলভোগীদের সাক্ষাৎকার গ্রহণের ব্যবস্থা করা হয়েছে এবং প্রশ্নমালায় কিছু ত্রুটি-বিচ্যুতি, সংযোজন বা বিয়োজনের প্রয়োজন হওয়ায় তা সংশোধন করা হয়েছে। এভাবে সংশোধিত প্রশ্নমালা মাঠ পর্যায় হতে সুফলভোগী এবং কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহের জন্য চূড়ান্তভাবে প্রস্তুত করা হয়েছে।

#### গ) মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও মান নিয়ন্ত্রণ

মাঠ পর্যায়ে সঠিকভাবে তথ্য সংগ্রহের বিষয়টি গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় রেখে তথ্য সংগ্রহকারীদের কার্যক্রম পরিদর্শন করা হয়েছে। নমুনায়িত সব এলাকার তথ্য সংগ্রহের কাজ পরিদর্শন করা যথেষ্ট সময়সাপেক্ষ। তাই ফার্মের পরামর্শকদের পক্ষে সীমিত সময়ে কিছু সংখ্যক এলাকায় তথ্য সংগ্রহের কাজ পরিদর্শন করা হয়েছে।

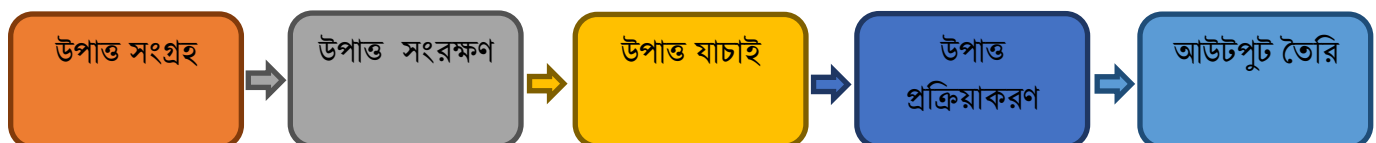
#### ঘ) এডিটিং ও তথ্য প্রক্রিয়াকরণ

প্রশ্নমালার মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত সমূহকে প্রাথমিক তথ্যের উৎস হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে। নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের উদ্দেশ্যের সাথে সংগতি রেখে Tabulation Plan প্রস্তুত করা হয়েছে। নিম্নোক্ত কার্যক্রমের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য পর্যালোচনা করা হয়েছেঃ

ক) প্রশ্নাবলী সম্পাদনা ও কোডিং: কম্পিউটারে অন্তর্ভুক্তির পূর্বে প্রতিটি প্রশ্নপত্রকে সম্পাদনা ও কোডিং করা হয়েছে।

খ) তথ্য প্রক্রিয়াকরণ ও বিশ্লেষণঃ সংগৃহীত তথ্যসমূহ বিশ্লেষণের জন্য কম্পিউটারে ডাটাবেইজ তৈরী করা হয়েছে।

নিম্নে বর্ণিত Flow chart মোতাবেক তথ্য বিশ্লেষণ কার্যক্রম সম্পাদনা করা হয়েছেঃ



#### ঙ) পরামর্শকগণের দায়িত্ব সমূহ

| নং | নাম               | পদবী            | দায়িত্ব                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১  | ড. মোঃ শাহাজত আলী | টিম লিডার       | <ul style="list-style-type: none"> <li>সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের লক্ষ্যসমূহ অর্জিত হয়েছে কি না এবং উদ্দেশ্যসমূহ সম্পূর্ণরূপে বাস্তবায়িত হয়েছে কি না তা খতিয়ে দেখা;</li> <li>উল্লেখিত লক্ষ্য সংগৃহীত ডাটার মান নির্ণয় ও বিশ্লেষণ করা;</li> <li>সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের উদ্দেশ্যসমূহের বিচ্যুতি পরিলক্ষিত হলে তার কারণ অনুসন্ধান ও সমস্যা উত্তরনের উপায় সমূহ সুপারিশ করা;</li> <li>এছাড়াও সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রম বিভিন্ন কাজের মধ্যে সময় সাধন করা;</li> <li>ক্রয় সংক্রান্ত আর্থিক দিক বিশ্লেষণ ও যাচাই ও</li> <li>খসড়া ও চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।</li> </ul> |
| ২  | তানভীর আহমেদ      | আইসিটি উপদেষ্টা | <ul style="list-style-type: none"> <li>সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের লক্ষ্যসমূহ অর্জিত হয়েছে কি না এবং উদ্দেশ্যসমূহ পর্যালোচনা;</li> <li>প্রশ্নমালার জন্য সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কিত প্রশ্ন প্রস্তুত করা;</li> <li>মাঠপর্যায়ে জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|   |                            |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                            |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কিত সংগৃহীত তথ্য যাচাই ও বিশ্লেষণ;</li> <li>সহজিকরণকৃত সেবা সংক্রান্ত আর্থিক দিক বিশ্লেষণ ও যাচাই ও</li> <li>টিম লিডারকে চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রনয়নে সহযোগিতা প্রদান।</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| ৩ | মোঃ মাহতাব উদ্দিন জমাদ্দার | নিরীক্ষণ ও মূল্যায়ন উপদেষ্টা | <ul style="list-style-type: none"> <li>কার্যক্রমের সামগ্রিক আর্থ সামাজিক দিক পর্যালোচনা;</li> <li>প্রশ্নমালার জন্য আর্থ সামাজিক সম্পর্কিত প্রশ্ন প্রস্তুত;</li> <li>মাঠপর্যায়ে জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা;</li> <li>আর্থ সামাজিকদিকসম্পর্কিত সংগৃহীত তথ্য যাচাই ও বিশ্লেষণ;</li> <li>প্রতিবেদনের আর্থ সামাজিক অংশ প্রস্তুতকরণ ও</li> <li>টিম লিডারকে চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রনয়নে সহযোগিতা প্রদান।</li> </ul> |
| ৪ | রাহুল কান্তি বড়ুয়া       | পরিসংখ্যানবিদ                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>প্রস্তুতকৃত প্রশ্নমালা পরীক্ষা এবং মাঠ পর্যবেক্ষণ;</li> <li>সংগৃহীত তথ্য বিশ্লেষণের জন্য সূত্র প্রস্তুতকরণ;</li> <li>তথ্যগত ত্রুটি পরীক্ষা ও সংশোধন;</li> <li>ডাটা বিশ্লেষণ এবং পরিসংখ্যান রিপোর্ট প্রস্তুতকরণ ও</li> <li>টিম লিডারকে চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রনয়নে সহযোগিতা প্রদান।</li> </ul>                                                                       |

## ২.৫ সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের সময় ভিত্তিক কর্ম-পরিকল্পনা

সমঝোতা চুক্তি মোতাবেক সামগ্রিক কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমটি চুক্তি সম্পাদনের ৪ মাসের মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে। নিম্নে প্রতিবেদন প্রনয়ণের কর্মপরিকল্পনা ছক আকারে দেয়া হলোঃ

| প্রতিবেদন প্রনয়ণের কর্মপরিকল্পনা |                                |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| ক্র নং                            | কার্যক্রম                      | মার্চ ২০২২ |   |   |   | এপ্রিল ২০২২ |   |   |   | মে ২০২২ |   |   |   | জুন ২০২২ |   |   |   |
|                                   |                                | সপ্তাহ     |   |   |   | সপ্তাহ      |   |   |   | সপ্তাহ  |   |   |   | সপ্তাহ   |   |   |   |
|                                   |                                | ১          | ২ | ৩ | ৪ | ১           | ২ | ৩ | ৪ | ১       | ২ | ৩ | ৪ | ১        | ২ | ৩ | ৪ |
| ১                                 | প্রারম্ভিক প্রতিবেদন প্রস্তুত  |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ২                                 | প্রারম্ভিক প্রতিবেদন দাখিল     |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৩                                 | প্রারম্ভিক প্রতিবেদন অনুমোদন   |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৪                                 | প্রশ্নপত্রের টেস্টিং           |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৫                                 | তথ্য উপাত্ত সংগ্রহ             |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৬                                 | স্থানীয় কর্মশালা অনুষ্ঠান     |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৭                                 | উপাত্ত বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা   |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৮                                 | খসড়া প্রতিবেদন দাখিল          |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ৯                                 | চূড়ান্ত খসড়া প্রতিবেদন দাখিল |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ১০                                | জাতীয় পর্যায়ের কর্মশালা      |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| ১১                                | চূড়ান্ত প্রতিবেদন দাখিল       |            |   |   |   |             |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |

## ২.৬ সমীক্ষার সীমাবদ্ধতা

১) কার্যক্রম বাস্তবায়নকালীন যে সকল কর্মকর্তা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে নিয়োজিত ছিলেন চাকুরিতে বদলীজনিত কারণে তাদের নিকট হতে তথ্য-উপাত্ত ও মতামত সংগ্রহ করতে অসুবিধার সম্মুখীন হতে হয়েছে;

২) সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারকারী ও কর্মকর্তাদের নিকট হতে অতীত স্মৃতিনির্ভর আংশিক তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে হয়েছে। সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের নিবিড় পরিবীক্ষণ এটা ই প্রথম ফলে নির্দিষ্ট দলিলপত্রাদি এবং সেকেন্ডারী ডাটা পাওয়া ক্ষেত্রে দুস্প্রাপ্যতা রয়েছে।

৩) একই কর্মকর্তা একাধিক অতিরিক্ত দায়িত্ব প্রাপ্ত হওয়ায় এবং কোন কোন কর্মকর্তার উপর অর্পিত দায়িত্ব অত্যাধিক হওয়ায় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে গবেষক দলকে চাহিদামত তথ্য সরবরাহ করতে অসমর্থ হয়েছেন।

## তৃতীয় অধ্যায় – সমীক্ষার ফলাফল পর্যালোচনা

### ৩.১ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের গুণগত পদ্ধতি হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ

সার্বিকভাবে কার্যক্রম বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর ও প্রতিষ্ঠানের স্টেকহোল্ডার প্রতিনিধি/ কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য-উপাত্ত সংগৃহীত হয়েছে। নিবিড় পরিবীক্ষণের নিমিত্তে কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্যাবলী semi-structured প্রশ্নমালা (পরিশিষ্ট ৪, ৫ ও ৬) এর মাধ্যমে মন্ত্রণালয় ও বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধির (পরিশিষ্ট-২) নিকট হতে সাক্ষাতকারের মাধ্যমে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়েছে যা নিয়ে উপস্থাপন করা হলোঃ



চিত্রঃ ৩ কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ (KII)

#### ক) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়

##### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতায় ১৩ টি অধিদপ্তর/সংস্থার অধীনে ইতোমধ্যে ১৭৬টি সহজিকরণকৃত সেবা (পরিশিষ্ট-১) তৈরি ও সর্বসাধারণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। অত্র সমীক্ষার আওতায় ১০৭ টি সহজিকরণকৃত সেবার তথ্য সংগ্রহ, পর্যালোচনা ও প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

##### ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতায় ১৭৬ সেবার মধ্যে ১০৭ টি সেবা সৃষ্টির তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ৮৮% (৯৪টি), ১১% (১২টি) ও ১% (১টি) সেবা যথাক্রমে এটুআই কর্মসূচি, নিজস্ব বাজেট/ প্রকল্প বাজেট, ও দাতা সংস্থার সহযোগিতায় সৃষ্টি করা হয়েছে।

##### ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

অত্র সমীক্ষাভুক্ত ১০৭টি সহজিকরণকৃত সেবা পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী ৮১% (৮৭ টি), পরিপূর্ণভাবে ব্যবহার উপযোগী করা হয়নি ৩% (৩টি), নিরীক্ষা ও হিসাব অধিদপ্তরের আপত্তিজনিত বন্ধ ১৪% (১৫টি) এবং বর্তমানে চালু নেই ২% (২টি) সেবা রয়েছে। নিরীক্ষা ও হিসাব অধিদপ্তরের আপত্তিসমূহ আন্তঃবিভাগীয় সভায় আলোচনার মাধ্যমে নিষ্পত্তিপূর্বক সেবাসমূহ সচলের উদ্যোগ গ্রহণ করা আবশ্যিক।

মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা বিভাগ কর্তৃক সৃষ্ট ১৫টি সহজিকরণকৃত সেবা নিরীক্ষা ও হিসাব অধিদপ্তর কর্তৃক উত্থাপিত আপত্তির কারণে বন্ধ রাখা হয়েছে। উক্ত সেবার বিবরণ নিম্নে প্রদান করা হলোঃ

- i. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণের জন্য আবেদন ফরম
- ii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে চূড়ান্ত উত্তোলনের অনুমতি আবেদন ফরম
- iii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ কল্যাণ তহবিল হতে চিকিৎসার ব্যয় মঞ্জুরের আবেদন আগ্রায়ন
- iv. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মৃত কর্মকর্তা/ কর্মচারীকর্তৃক গৃহীত ঋণের আসল ও সুদ মওকুফ সংক্রান্ত আবেদন
- v. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অগ্রিম বর্ধিত বেতন
- vi. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অগ্রিম বর্ধিত বেতন মঞ্জুরি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অগ্রায়ন
- vii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অগ্রিম বর্ধিত বেতন
- viii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাড়ি, জমি, ফ্ল্যাট ক্রয়
- ix. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ প্রাতিষ্ঠানিক কাজে গাড়ি ক্রয়
- x. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাছকাটা, ভবন পরিত্যক্ত ঘোষণা, পুকুর লিজ, জমি অধিগ্রহণ ইত্যাদি
- xi. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর/ অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত গেজেটেড/ নন গেজেটেড কর্মকর্তাদের অবসরোত্তর ছুটি/ ছুটি নগদায়ন (ল্যাম্পগ্রান্ড) মঞ্জুর
- xii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত গেজেটেড/ নন গেজেটেড কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন
- xiii. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তরের কর্মরত তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর
- xiv. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর/ অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের অক্ষমতা জনিত পেনশন
- xv. মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাছকাটা, ভবন পরিত্যক্ত ঘোষণা, পুকুর লিজ, জমি অধিগ্রহণ ইত্যাদি।

উপরোক্ত সেবাসমূহ হিসাব ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর এর আপত্তির কারণে বন্ধ রয়েছে কারণ এসকল সেবা পেতে গেলে একই সাথে বিভিন্ন ধরনের ফরম পূরণ করে প্রয়োজনীয় আবেদন করতে হয়, এসকল ফর্মে ফিজিক্যাল সিগনেচার (Physical /Paper Based Signature) প্রয়োজন পড়ে, স্ক্যান সিগনেচার (Scan Signature) গ্রহণ যোগ্য নয় বিধায়, হিসাব ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর থেকে সকল কার্যক্রম অনলাইন সেবার মাধ্যমে করার বিষয়ে আপত্তি রয়েছে যার ফলে এ সকল সেবা সহজিকরণ হওয়া সত্ত্বেও সেবা প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে না।

#### ৪) নির্ধারিত সময় (দিন) সেবা প্রদান

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, ৭৮% (৮৩টি) ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সময় (দিন) এর মধ্যে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। অন্যদিকে ২২% (২৪টি) সেবা প্রদানের সময় (দিন) অতিরিক্ত অতিবাহিত হয়েছে।

#### ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাবৃন্দ জানিয়েছেন যে, অত্র বিভাগে সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের মধ্যে কোন সেবার পুনরাবৃত্তি করা হয়নি।

#### ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তরের SEIP প্রকল্প হতে ১১% (১২টি) এটুআই কার্যক্রম হতে ৮৮% (৯৪টি) এবং উন্নয়ন সহযোগী UNICEF হতে ১% (১টি) সহজিকরণকৃত সেবা তৈরিতে বাজেট ব্যবহৃত হয়েছে। তবে সেবা সহজিকরণে বাজেটের চাহিদা মোতাবেক বরাদ্দ পাওয়া যায় না। উল্লেখ্য সেবা সহজিকরণ বিষয়ক কোন আর্থিক কোড না থাকায় আইসিটি খাতে বরাদ্দকৃত বাজেট হতে সেবা সহজিকরণ ব্যয় নির্বাহ করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায়।

## ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতা

সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কাজিত মানের সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে মর্মে জানা যায়।

## ৮) সচেতনতামূলক কার্যক্রম

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যেমন ফেসবুক, ইউটিউব, সংস্থার ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ ইত্যাদি এবং আলোচনা সভা, কর্মশালা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে ব্যবহারকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সুশীল সমাজের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

## ৯) ভেন্ডর নিয়োগ

সেবা সহজিকরণ তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যে সার্ভারে হোস্টিং করা হয়েছে তার মধ্যে রয়েছে;

১) ইএমআইএস সার্ভার, মাউশি অধিদপ্তর,

২) মাইগড সার্ভার, বিসিসি;

৩) ব্যানবেইস, নিজস্ব সার্ভার;

৪) টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;

৫) Name cheap (cedmoe.mfo);

৬) বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল;

৭) Eicra web Hostsup;

৮) NDC (BCC);

৯) NTRCA সার্ভার;

১০) Linode.com, Linode LLC ও

১১) Nixtec System ।

ভেন্ডর এর নিকট হতে ১৭০টি সেবার সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়েছে। অবশিষ্ট ৬টি সেবার সোর্সকোড বুঝে নেয়া হয়নি এবং প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি বুঝে নেয়া হয়নি এমন ভেন্ডর হলোঃ BUET, mca.cumill.abroad.live ।

## ১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের বিভিন্ন শিক্ষা বোর্ডের কতিপয় সেবা প্রদান যেমন মার্কশিট উত্তোলন, নাম সংশোধন, ফলাফল পুনঃনিরীক্ষণ ইত্যাদি সেবার জন্য সেবা গ্রহণকারীদের নিকট হতে এককালীন ‘ফি’ আদায় করা হয়ে থাকে।

## ১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টিম

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ৭ সদস্য বিশিষ্ট একটি ইনোভেশন টিম (সংযুক্তি) সেবা সহজিকরণ কাজে নিয়োজিত রয়েছে মর্মে জানা যায়। কমিটিতে অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন), চিফ ইনোভেশন অফিসার এবং উপসচিব/ সিনিয়র সহকারী সচিব, বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উত্তাবন শাখা, সদস্য সচিব হিসেবে ও অন্যান্য সদস্য সহ দায়িত্ব পালন করছেন।

## ১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়

সমীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্ত বিশ্লেষণের জানা যায়, সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য ও সেবা (Software Service) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করেছেন মর্মে অবহিত করেছেন।

## ১৩) ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব

এই কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। সেবাপ্রদানের সাথে জড়িত ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে মানসম্মতভাবে সেবা প্রদান ও উপস্থাপনে সক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্যদিকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে উচ্চতর মান বজায় রেখে ক্রমান্বয়ে সেবার সংখ্যা বৃদ্ধি করে সেবা সহজিকরণে উল্লেখযোগ্য প্রভাব সৃষ্টি করেছে।

## ১৪) সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ

- ১) মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধিদপ্তর/ সংস্থা পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ আরো উন্নত ও যুগোপযোগীকরণে একটি পৃথক ইউনিট গঠন করা দরকার।
- ২) সেবা গ্রহণকারী পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার, কনফারেন্স এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় প্রচার এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা দরকার।
- ৩) সহজিকরণকৃত সেবা পরিচালনায় নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পরিচালনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা দরকার।
- ৪) সেবা সহজিকরণের জন্য ‘সেবা সহজিকরণ’ পৃথক আর্থিক কোড সৃষ্টি করে পৃথকভাবে বাজেট বরাদ্দ করা যেতে পারে।

## ১৫) সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাবৃন্দ জানিয়েছেন যে, সেবা গ্রহণেচ্ছু জনগোষ্ঠী সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করে উপকৃত হলে সেবা টেকসই হবে। এ প্রেক্ষিতে গ্রাহক পর্যায়ে সেবা গ্রহীতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সরকারি চাকুরির ক্ষেত্রে কম্পিউটার দক্ষতা আবশ্যিক হিসেবে ঘোষণা করা যেতে পারে। সহজিকরণকৃত সেবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আন্তঃমন্ত্রণালয় ব্যবহার উপযোগী করে তৈরি ও ব্যবহারের উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে।

## ১৬) সেবা সহজিকরণে অংশগ্রহণ

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক সূচনাকৃত সেবা সহজিকরণ তৈরি কার্যক্রমের সাথে ৭৬% সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা যুক্ত ছিলেন মর্মে জানিয়েছেন। এতে সেবা সহজিকরণ তৈরি ও পরিচালনায় মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের অংশগ্রহণ সম্পর্কে জানা যায়।

## ১৭) সেবা প্রদানে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

সেবা প্রদান ও গ্রহণে তেমন উল্লেখযোগ্য কোনো আপত্তি নেই বললেই চলে। এতদসত্ত্বেও প্রাপ্ত অভিযোগ যথাযথভাবে অনুসন্ধান করে নিষ্পত্তি করা হয় এবং অভিযোগকারীকে প্রতিকার প্রদানসহ অবহিত করা হয়ে থাকে।

## ১৮। সর্বাধিক ব্যবহৃত সেবার বিবরণ

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর হতে জানা যায় যে, সহজিকরণকৃত সেবার মধ্যে নিম্নবর্ণিত ৭টি সেবা সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকেঃ

- ১। বিসিএস (সাধারণ শিক্ষা) ক্যাডারভুক্ত কর্মকর্তাদের পিডিএস ব্যবস্থাপনা;
- ২। সরকারি/ বেসরকারি মাধ্যমিক বিদ্যালয়/ কলেজের শিক্ষকদের পিডিএস ব্যবস্থাপনা;

৩। অনলাইন এমপিও সিস্টেম;

৪। আইএমএস মডিউলঃ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (স্কুল ও কলেজ) ছাত্র শিক্ষক, অবকাঠামো ও ভূমি সহ যাবতীয় তথ্য অনলাইনে সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ;

৫। ট্রেনিং ম্যানেজমেন্ট মডিউলঃ প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনার জন্য এই মডেল ব্যবহার করা হয়;

৬। পারফরম্যান্স বেইজড ম্যানেজমেন্টঃ সব মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠান পারফরম্যান্স অনুযায়ী বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে ভাগ করার জন্য এই মডেল ব্যবহার করা হয়;

৭। উচ্চ শিক্ষা ও গবেষণা ব্যবস্থাপনা।

## খ) ভূমি মন্ত্রণালয়

### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

ভূমি মন্ত্রণালয়ের আওতায় ৫ টি বিভাগ/অফিসের অধীনে ইতোমধ্যে ১০টি সহজিকরণকৃত সেবা তৈরি (পরিশিষ্ট-১) ও সর্বসাধারণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। ভূমি সমীক্ষার আওতায় ১০ টি সেবার তথ্য সংগ্রহ, পর্যালোচনা ও প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে, ভূমি মন্ত্রণালয় ডিজিটাল অগ্রযাত্রায় জনসেবার স্বীকৃতিস্বরূপ জাতিসংঘ পদক প্রাপ্ত।



চিত্রঃ ৪ কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ

### ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

অত্র মন্ত্রণালয়ের আওতায় ১০ টি সেবা সৃষ্টির প্রাপ্ত তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ৭০% (৭টি), ২০% (২টি) ও ১০% (১টি) সেবা যথাক্রমে নিজ মন্ত্রণালয়, প্রকল্প ও এটুআই কর্মসূচি হতে সৃষ্টি করা হয়েছে।

### ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

অত্র মন্ত্রণালয়ের ১০টি সহজিকরণকৃত সেবার মধ্যে বর্তমানে ১০ টি সেবাই চালু রয়েছে। মন্ত্রণালয় হতে ভূমি সেবা পেতে এবং অভিযোগ জানাতে ১৬১২২ নম্বরে কল করার জন্য বুকলেট ও লিফলেট তৈরি ও বিতরণ করা হয়েছে।

#### ৪) নির্ধারিত সময়ে (দিন) সেবা প্রদান

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, ৮০% সহজিকরণকৃত সেবা আবেদন দাখিল হতে সেবাপ্রাপ্তি পর্যন্ত প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন হয়ে থাকে। ২০% ক্ষেত্রে বিভিন্ন কারণের জন্য অতিরিক্ত সময় (দিন) প্রয়োজন পড়ে।

#### ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

ভূমি মন্ত্রণালয়ের সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের মধ্যে কোন সেবার পুনরাবৃত্তি করা হয়নি মর্মে জানা যায়।

#### ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

সহজিকরণকৃত সেবা তৈরিতে মন্ত্রণালয়ের নিজস্ব বাজেট ৭০% (৭টি); প্রকল্প ২০% (২টি) এবং এটুআই কার্যক্রম ১০% (১টি) উৎস হতে বাজেট সংগ্রহ ও ব্যবহৃত হয়েছে।

#### ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সেবাদানে সক্ষমতা

মুখ্য তথ্য প্রদানকারীগণের মতে, অত্র মন্ত্রণালয়ের সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে।

#### ৮) গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম

অত্র মন্ত্রণালয় হতে গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিফলেট, ফোল্ডার, পোস্টার তৈরি ও বিতরণ ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় প্রচার, আলোচনা সভা, কর্মশালা ইত্যাদির মাধ্যমে ব্যাপক প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

#### ৯) ভেন্ডর নিয়োগ

সেবা সহজিকরণ তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যে সার্ভারে হোস্টিং করা হয়েছে তার মধ্যে রয়েছে: ১) NDC (BCC); ২) Google Playstore, NDC (BCC)। ভেন্ডর এর নিকট হতে ৬টি সেবার সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়েছে। অবশিষ্ট ৪টি সেবার সোর্সকোড বুঝে নেয়া হয়নি এবং প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি বুঝে নেয়া হয়নি এমন ভেন্ডর হলোঃ NDC (BCC)।

#### ১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ

ভূমি মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বিভিন্ন সহজিকরণকৃত সেবা যেমন ই-নামজারি, মিউটেড খতিয়ান, ই-পার্চা, অনলাইন ভূমি উন্নয়ন কর, ভূমি সেবা মোবাইল অ্যাপস, দেওয়ানী মামলা ব্যবস্থাপনা সিস্টেম, সায়রাত ও অধিগ্রহণ ডাটাবেজ, উত্তরাধিকার ওয়েব ও মোবাইল অ্যাপ সেবা প্রদানের জন্য গ্রাহকদের নিকট হতে বিভিন্ন পরিমাণে ‘ফি’ গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

|                  |                      |        |
|------------------|----------------------|--------|
| ই-নামজারী        | কোর্ট ফি             | ২০/=   |
|                  | নোটিশ জারি           | ৫০/=   |
|                  | সংশোধন/ হালনাগাত     | ১০০০/= |
|                  | কপি সরবরাহ           | ১০০/=  |
| মৌজা ম্যাপের কপি | সরকারি ফি            | ৫২০/=  |
|                  | ডাক মারফত কপি প্রেরণ | ১২০/=  |

ই-নামজারী ও মৌজা ম্যাপের কপির ফি ছাড়া অন্যান্য ফি জমির পরিমাণ ও এলাকার উপর নির্ভর করা নির্ধারণ করা হয়।

### ১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টিম

ভূমি মন্ত্রণালয়ের ৬ সদস্য বিশিষ্ট ১টি ইনোভেশন টিম গঠন করা হয়েছে। কমিটিতে অতিরিক্ত সচিব (মাঠ প্রশাসন) চিফ ইনোভেশন অফিসার এবং সেল প্রধান (উপসচিব) ভূমি সেবা ডিজিটাইজেশন মনিটরিং সেল সদস্য সচিব হিসেবে ও অন্যান্য সদস্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। ইনোভেশন টিম সেবা সহজিকরণ এর উপর নিয়মিত সভা অনুষ্ঠান করে থাকে।

### ১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়

সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য (Works) এবং সেবা (Software) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করা হয়েছে।

### ১৩) ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব

এই কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। ব্যক্তিগত ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণে ব্যক্তিগত দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্যদিকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে উচ্চতর মান বজায় রেখে ক্রমান্বয়ে সেবার সংখ্যা বৃদ্ধি করে সেবা সহজিকরণে উল্লেখযোগ্য প্রভাব সৃষ্টি করেছে।

### ১৪) সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ

১) ভূমি মন্ত্রণালয়ে সেবা সহজিকরণ আরো উন্নত ও যুগোপযোগীকরণে একটি পৃথক সেবা সহজিকরণ ইউনিট গঠন করা দরকার।

২) সেবা গ্রহণকারী পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার, কনফারেন্স এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় প্রচার এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা দরকার।

৩) সেবা সহজিকরণের জন্য ‘সেবা সহজিকরণ’ পৃথক আর্থিক কোড সৃষ্টি করে পৃথকভাবে বাজেট বরাদ্দ করা যেতে পারে।

৪) সহজিকরণকৃত সেবা পরিচালনায় নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পরিচালনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা দরকার।

৫) সেবার মান উন্নয়নের জন্য সেবা গ্রহণকারীদের নিকট হতে সেবা গ্রহণ সম্পর্কিত “ফিডব্যাক” গ্রহণ করে তা প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা দরকার।

### ১৫) সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ

সেবা গ্রহণেচ্ছু জনগোষ্ঠী সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করে উপকৃত হলে সেবা টেকসই হবে। এ প্রেক্ষিতে সরকারি চাকরির ক্ষেত্রে কম্পিউটার দক্ষতা আবশ্যিক হিসেবে ঘোষণা করা যেতে পারে। সহজিকরণকৃত সেবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আন্তঃমন্ত্রণালয় ব্যবহার উপযোগী করে তৈরি ও ব্যবহার করা যেতে পারে।

### ১৬) সর্বাধিক ব্যবহৃত সেবার বিবরণ

অত্র মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ই-নামজারি, মিউটেড খতিয়ান, ই-পার্চা, অনলাইন ভূমি উন্নয়ন কর, ভূমি সেবা, মোবাইল অ্যাপ সেবা সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকে।

## ভূমি মন্ত্রণালয়ের ডিজিটাল ভূমি কর ব্যবস্থায় অর্জন করল জাতিসংঘের উইসিস পুরস্কার।

তথ্য সমাজ শক্তিশালী করতে এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (এসডিজি) পূরণ করতে বিশ্বব্যাপী উত্তম চর্চা বিনিময়ের লক্ষ্যে ডব্লিউএসআইএস প্রতিযোগিতার উদ্যোগটি গ্রহণ করা হয়েছিল। ডব্লিউএসআইএসের বিভিন্ন অংশীজনের অনুরোধে টেকসই উন্নয়নকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (আইসিটি) ব্যবহার করে কাজ করা হয় এমন প্রকল্প ও উদ্যোগগুলো মূল্যায়ন করার জন্য ডব্লিউএসআইএস প্রতিযোগিতাটি চালু করা হয়েছিল। জাতিসংঘের পৃষ্ঠপোষকতায়, আন্তর্জাতিক টেলিযোগাযোগ ইউনিয়ন (আইটিইউ) সহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট সংস্থার আয়োজনে এই 'ডব্লিউএসআইএস' শীর্ষ বৈঠক অনুষ্ঠিত হয়ে থাকে। উইসিস পুরস্কার 'কল্যাণ, অন্তর্ভুক্তি এবং সহিষ্ণুতার জন্য তথ্য প্রযুক্তি: টেকসই উন্নয়নে অগ্রগতি ত্বরান্বিত করার জন্য উইসিস সহযোগিতা' (ICTs for Well-Being, Inclusion and Resilience: WSIS Cooperation for Accelerating Progress on the SDGs) প্রতিপাদ্যে আয়োজিত 'ওয়ার্ল্ড সামিট অন দ্য ইনফরমেশন সোসাইটি ফোরাম'-এর একটি অংশ।

ভূমি মন্ত্রণালয়ের ডিজিটাল ভূমি (উন্নয়ন) কর ব্যবস্থা আইসিটি খাতে বিশ্বে অত্যন্ত মর্যাদাপূর্ণ হিসেবে বিবেচিত উইসিস তথ্য ডব্লিউএসআইএস (ওয়ার্ল্ড সামিট অন দ্য ইনফরমেশন সোসাইটি) পুরস্কার প্রতিযোগিতায় “তথ্য-প্রযুক্তির প্রয়োগ: জীবনের সকল ক্ষেত্রে কল্যাণে - ই-সরকার” শীর্ষক ৭ নম্বর শ্রেণিতে সেরা প্রকল্প/উদ্যোগ হিসেবে বিজয়ী হয়েছে। মোট ১৮টি শ্রেণিতে উইসিস পুরস্কার দেওয়া হয়। গত ৩১ মে ২০২২ তারিখ সুইজারল্যান্ডের জেনেভায় স্থানীয় সময় সন্ধ্যা ০৬:০০টায় (বাংলাদেশ সময় রাত ১০:০০টায়) আন্তর্জাতিক টেলিযোগাযোগ ইউনিয়নের (আইটিইউ) সদর দপ্তরের পোপভ সভাকক্ষে আইটিইউসহ জাতিসংঘের বিভিন্ন সংস্থার আয়োজনে, উইসিস পুরস্কার ২০২২ (WSIS Prize 2022) প্রদান অনুষ্ঠানে, ডিজিটাল ভূমি (উন্নয়ন) কর ব্যবস্থার জন্য ভূমি মন্ত্রণালয়ের পক্ষে উইসিস পুরস্কার গ্রহণ করেন ভূমিমন্ত্রী সাইফুজ্জামান।

উল্লেখ্য গত ০৮ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখ প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা দেশব্যাপী অনলাইন ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ কার্যক্রম তথা ‘ডিজিটাল ভূমি কর ব্যবস্থা’ উদ্বোধন করেন। এরপর ০৫ জানুয়ারি ২০২২ তারিখে ভূমিমন্ত্রী সাইফুজ্জামান চৌধুরী ১৬১২২ নম্বরে কল করেই ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ করার সেবা কার্যক্রম উদ্বোধন করেন।

ডিজিটাল ভূমি কর ব্যবস্থায় এখন পর্যন্ত প্রায় ৩ কোটি ৮ লক্ষ সুবিধাভোগী অতিরিক্ত খরচ ছাড়াই ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানের জন্য নিবন্ধন করেছেন। ৩ কোটি জমির তথ্য ইতোমধ্যে ডিজিটালে রূপান্তর করা হয়েছে। প্রায় ৭০ শতাংশ নাগরিক স্বচ্ছভাবে ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধ করেছেন। অন্তত ৫০ শতাংশ নাগরিকের হয়রানি কমেছে। ডিজিটাল ভূমি কর ব্যবস্থায় এই পর্যন্ত আদায়কৃত ৯০ কোটি টাকার অধিক অর্থ রাজস্ব হিসেবে সরকারি কোষাগারে জমা দেওয়া হয়েছে। ভূমি মন্ত্রণালয়ের আওতাভুক্ত ১০ হাজারের বেশি গণকর্মচারীকে এই বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে। ইতোমধ্যে ৯৪ শতাংশ হোল্ডিং এন্ট্রি সম্পন্ন হয়ে গিয়েছে। খুব দ্রুত দেশের শতভাগ ভূমি মালিক অনলাইনে ভূমি উন্নয়ন কর ব্যবস্থার আওতায় চলে আসবে বলে আশা করা যাচ্ছে। এছাড়া, ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানের পর তৎক্ষণিক ডিজিটাল দাখিলা দেওয়ার ব্যবস্থাটি ও বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন। উইসিস পুরস্কার অর্জন ভূমি মন্ত্রণালয়ের জন্য অত্যন্ত সম্মান ও গৌরবের। এই স্বীকৃতি আরও ভালোভাবে কাজ করতে সকলকে অনুপ্রাণিত করবে।

## জাতিসংঘ পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড-২০২০

'ইউনাইটেড নেশনস পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড-২০২০' পেয়েছে বাংলাদেশের ভূমি মন্ত্রণালয়। 'ই- নামজারি (মিউটেশন)' কার্যক্রমের জন্য 'স্বচ্ছ ও জবাবদিহি সরকারি প্রতিষ্ঠানের বিকাশ' শ্রেণিতে এই পুরস্কার পেয়েছে মন্ত্রণালয়টি। স্থানীয়, জাতীয় ও বৈশ্বিক সম্প্রদায়ের জন্য প্রদত্ত সেবার গুণগত মান ও উৎকর্ষ উদযাপনের উদ্দেশ্যে জাতিসংঘ সাধারণ পরিষদ রেজুলেশন নম্বর ৫৭/২৭৭-এর মাধ্যমে ২৩ জুনকে 'জাতিসংঘ পাবলিক সার্ভিস দিবস' হিসেবে ঘোষণা করে। প্রতিবছর ২৩ জুন, যথাযোগ্য আনুষ্ঠানিকতার সঙ্গে জাতিসংঘ দিবসটি উদযাপন করে, এবং এসময় বিশ্বজুড়ে পাবলিক (সরকারি) খাতে গৃহীত সর্বোত্তম উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহকে পুরস্কারের মাধ্যমে স্বীকৃতি দেওয়া হয়। গত ১৬ জুন, ২০২০ তারিখে জাতিসংঘ আনুষ্ঠানিকভাবে জাতিসংঘ পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড-২০২০ বিজয়ী উদ্যোগের নাম ঘোষণা করে। বাংলাদেশের ভূমি মন্ত্রণালয় 'স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক সরকারি প্রতিষ্ঠানের বিকাশ' (Developing Transparent and Accountable Public Institutions) ক্যাটাগরিতে জাতিসংঘের মর্যাদাপূর্ণ ইউনাইটেড ন্যাশনস পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড-২০২০ (United Nations Public Service Award 2020/ জাতিসংঘ জনসেবা পুরস্কার ২০২০) অর্জন করে।

গত ১৩ ডিসেম্বর ২০২১ সংযুক্ত আরব আমিরাতের দুবাইয়ে স্থানীয় সময় সকাল ১০:৩০টায় মদিনাত জুমেইরাহ সম্মেলন কেন্দ্রে সংযুক্ত আরব আমিরাত এবং জাতিসংঘের অর্থনৈতিক ও সামাজিক বিষয়ক বিভাগ কর্তৃক যৌথভাবে আয়োজিত 'ইউনাইটেড ন্যাশনস পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড' প্রদান অনুষ্ঠানে ভূমিমন্ত্রী অ্যাওয়ার্ড গ্রহণ করেন। ২০২১ সালে জাতিসংঘ ২০২০ ও ২০২১ সালের ইউনাইটেড ন্যাশনস পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড প্রদান প্রদান করা হয়। দুই বছরের জন্য ১৫টি দেশের ১৭টি উদ্যোগকে অ্যাওয়ার্ড প্রদান করা হয়।

উল্লেখ্য, সারা দেশে ১ জুলাই ২০১৯ হতে শতভাগ ই-নামজারি বাস্তবায়ন শুরু হয় (তিনটি পার্বত্য জেলা বাদে)। জাতির জনকের জন্মশতবার্ষিকী তথা মুজিব বর্ষ উপলক্ষে এ বছরের ১৭ মার্চ থেকে নামজারির জন্যে কোন ম্যানুয়াল আবেদন গ্রহণ না করার ব্যাপারে নীতিগত সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে এবং সে অনুযায়ী কাজ হচ্ছে। বর্তমানে ৪৮৫ টি উপজেলা ভূমি অফিস ও সার্কুল অফিসে এবং ৩৬১৭ টি ইউনিয়ন ভূমি অফিস ই-নামজারি বাস্তবায়ন হচ্ছে। ২০১৯-২০ সনের মে মাস পর্যন্ত ১৫,৫৮,৭৭০ টি আবেদন পাওয়া যায় এবং ০১৯-২০ সনে ১৪,৭২,৫৮৮ টি আবেদন অনলাইনে নিষ্পত্তি হয়েছে। ই-নামজারির জন্য ভূমি সেবা গ্রহণে সময় (Time) ও পরিদর্শন (Visit) কমে যাবার ফলে ব্যয় (Cost) কমে যাচ্ছে। এর ফলে নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাচ্ছে।

### গ) স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

#### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতায় ২ টি সহজিকরণকৃত সেবা (পরিশিষ্ট-১) তৈরি ও সর্বসাধারণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। অত্র সমীক্ষায় আলোচ্য Store Management Software এবং অনলাইন সভা ব্যবস্থাপনা ২ টি সেবার তথ্য সংগ্রহ ও পর্যালোচনা করা হয়েছে।

উপরোক্ত ২টি সেবা ছাড়াও এ বিভাগে নিম্নোক্ত সহজিকরণকৃত সেবা চালু রয়েছে (সূত্রঃ সেবা সহজিকরণের তালিকা, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ)।

| চালুর তারিখ | সেবার নাম                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৩১.০৩.২০২২  | দেশের অভ্যন্তরে স্নাতকোত্তর কোর্সে অধ্যয়নের জন্য সরকারি চিকিৎসকদের "প্রেষণ মঞ্জুর সেবা" সহজিকরণ                                 |
| ০১.০৬.২০২১  | দুর্নীতি দমন মনিটরিং কার্যক্রম                                                                                                   |
| ১৪.০৪.২০২১  | সরকারি মেডিক্যাল কলেজ ও স্বাস্থ্য শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরতদের শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর সেবা সহজিকরণ সংক্রান্ত প্রসেস ম্যাপ |

## ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতাধীন ২ টি সেবা নিজস্ব জনবল ও উদ্যোগে সৃষ্টি করা হয়েছে। অত্র বিভাগ ইতোমধ্যে আরো একটি নতুন সহজিকরণকৃত সেবা “শ্রান্তি বিনোদন ছুটি অনুমোদন” চালু করেছে মর্মে জানা যায়।

## ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতায় ২ টি সেবাই বর্তমানে চালু অবস্থায় রয়েছে। বিভাগ হতে সেবাগুলো ব্যবহারের নিমিত্তে বহুল প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

## ৪) নির্ধারিত সময় (দিন) সেবা প্রদান

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতাধীন ২ টি সেবা প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করে থাকে মর্মে জানা যায়।

## ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ হতে চালুকৃত সহজিকরণকৃত সেবা পুনরাবৃত্তি করা হয়নি বলে সংশ্লিষ্টরা জানান।

## ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ হতে চালুকৃত ২ টি সেবা বিভাগের নিজস্ব বাজেট হতে তৈরি করা হয়েছে মর্মে জানা যায়।

## ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সেবাদানে সক্ষমতা

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের কর্মকর্তা -কর্মচারী ও সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের সহজিকরণকৃত সেবার মাধ্যমে সেবাদানের সক্ষমতা রয়েছে মর্মে সংশ্লিষ্ট মুখ্য তথ্য প্রদানকারীবৃন্দ জানিয়েছেন।

## ৮) গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের উদ্যোগে চিঠি প্রদান, আলোচনা সভা, কর্মশালা ইত্যাদির মাধ্যমে সেবা সম্পর্কে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।



চিত্রঃ ৫ কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ

## ৯) ভেব্র নিয়োগ

সেবা সহজিকরণ তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যে সার্ভারে হোস্টিং করা হয়েছে তার মধ্যে রয়েছে;

১) SoftBD.ltd; ও

২) Rek Technology ।

ভেব্র এর নিকট হতে ২টি সেবারই সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়েছে। সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি বুঝে নেয়া হয়নি এমন ভেব্র নেই।

### ১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতাধীন সহজিকরণকৃত সেবার জন্য কোন ‘ফি’ গ্রহণ করা হয় না মর্মে জানা যায়।

### ১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টিম

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের ৬ সদস্য বিশিষ্ট একটি ইনোভেশন টিম গঠন করা হয়েছে। কমিটিতে অতিরিক্ত সচিব, চিফ ইনোভেশন অফিসার, ও উপসচিব- সদস্য সচিবসহ অন্যান্য সদস্যগণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। ইনোভেশনটিম নিয়মিত সেবা সহজিকরণ ওপর সভা অনুষ্ঠান করে থাকে মর্মে জানা যায় ।

### ১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য (Works) এবং সেবা (Software) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করেছেন এবং যথারীতি কার্যক্রমে ব্যবহার ও সংরক্ষণ করা হয়েছে।

### ১৩) ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব

এ কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। ব্যক্তিগত ক্ষেত্রে সেবাসহজিকরণে ব্যক্তিগত দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্যদিকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে উচ্চতর মান বজায় রেখে ক্রমান্বয়ে সেবার সংখ্যা বৃদ্ধি করে সেবা সহজিকরণে উল্লেখযোগ্য ইতিবাচক প্রভাব সৃষ্টি করতে সক্ষম হয়েছে বলে প্রতীয়মান হয়।

### ১৪) সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ

১) সেবা সহজিকরণের জন্য ‘সেবা সহজিকরণ’ নামে পৃথক আর্থিক কোড সৃষ্টি করে পৃথকভাবে বাজেট বরাদ্দ করা যেতে পারে।

২) সেবা গ্রহণকারী পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার, কনফারেন্স এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় প্রচার এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা দরকার।

৩) সহজিকরণকৃত সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নিয়মিত রিফ্রেশার ট্রেনিং কোর্স চালু করা আবশ্যিক।

### ১৫) সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের সেবা সহজিকরণ আরো উন্নত ও যুগোপযোগীকরণে একটি পৃথক সেবা সহজিকরণ ইউনিট গঠন করা আবশ্যিক। গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বাস্তবভিত্তিক কর্মসূচি গ্রহণ করা আবশ্যিক।

## ঘ) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতায় একটি সহজিকরণকৃত সেবা (পরিশিষ্ট-১) তৈরি ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সহজিকরণকৃত ১টি সেবা “অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং” এর মাঠ পর্যায়ে কোন সেবা গ্রহণকারি না থাকায় তা নমুনা হতে বাদ দেয়া হয়েছে। অত্র সমীক্ষায় আলোচ্য ১ টি সেবার তথ্য সংগ্রহ ও পর্যালোচনা করা হয়েছে।

### ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন ১ টি সহজিকরণকৃত সেবা নিজস্ব জনবল ও উদ্যোগে সৃষ্টি করা হয়েছে।

### ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতায় ১ টি সেবা বর্তমানে চালু অবস্থায় রয়েছে। বিভাগ হতে সেবাগ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দকে পত্রের মাধ্যমে অবিহিত করা হয়েছে। “অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং” ছাড়াও নিম্নোক্ত সহজিকরণকৃত সেবা চালু রয়েছে ( সূত্রঃ সেবা সহজিকরণের তালিকা, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ)।

| অধিদপ্তর/সংস্থা                 | অর্থবছর   | সেবার নাম                                                                  |
|---------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| স্বাস্থ্য অধিদপ্তর              | ২০১৫-২০১৬ | উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সে বহির্বিভাগে সেবা                               |
|                                 | ২০১৬-২০১৭ | মাতৃ ও শিশুমৃত্যু হার কমানো                                                |
|                                 | ২০১৪-২০১৫ | দুর্গম এলাকার স্বাস্থ্য সেবা সহজিকরণ                                       |
|                                 | ২০০৯-২০১০ | টেলিমেডিসিন সেবা প্রদান ও গ্রহণ                                            |
|                                 | ২০১১-২০১২ | Hospital Automation                                                        |
| ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তর            | ২০১৭-২০১৮ | ঔষধ উৎপাদন লাইসেন্স নবায়ন সহজিকরণ                                         |
|                                 | ২০১৭-২০১৮ | ঔষধের কাঁচামাল, মোড়কসামগ্রী ও প্রস্তুতকৃত ঔষধ আমদানির পূর্বানুমোদন প্রদান |
| নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর | ২০১৮-২০১৯ | দাপ্তরিক চিঠিপত্র অগ্রবর্তী সহজিকরণ                                        |
|                                 | ২৪-২-২০২২ | নার্স নিয়োগের অনাপত্তি প্রদান সহজিকরণ (NOC)                               |

### ৪) নির্ধারিত সময় (দিন) সেবা প্রদান

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন ১ টি সেবা প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করে থাকে মর্মে জানা যায়।

### ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ চালুকৃত সহজিকরণকৃত সেবা পুনরাবৃত্তি করা হয়নি মর্মে জানা যায়।

### ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

সেবাটি সেবা বিভাগের নিজস্ব বাজেট হতে তৈরি করা হয়েছে।

## ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সেবাদানে সক্ষমতা

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের প্রয়োজনমাপিক সহজিকরণকৃত সেবার মাধ্যমে সেবাদানের সক্ষমতা রয়েছে মর্মে জানা যায়।

## ৮) গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতামূলক কার্যক্রম

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের উদ্যোগে পত্র প্রদানের মাধ্যমে সেবা সম্পর্কে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

## ৯) ভেন্ডর নিয়োগ

ভেন্ডর এর নিকট হতে ১টি সেবার সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়নি। সফটওয়্যারটি অধিকতর আপডেটের জন্য ডেভলপার কোম্পানী সার্ভারে রাখা হয়েছে। আপডেট সম্পন্ন করে এটি মন্ত্রণালয়ের নিজস্ব সার্ভারে হোস্টিং করা হবে এবং সোর্সকোড বুঝে নেওয়া আবশ্যিক।

## ১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন “অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং” সহজিকরণকৃত সেবার জন্য কোন ‘ফি’ গ্রহণ করা হয় না মর্মে জানা যায়।

## ১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টীম

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের ১৫ সদস্য বিশিষ্ট ১টি ইনোভেশন টিম গঠন করা হয়েছে। কমিটিতে অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) আহবায়ক এবং উপসচিব (প্রশাসন-৪) সদস্য সচিবসহ অন্যান্য সদস্যগণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন।

## ১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য (Works) এবং সেবা (Software) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করেছেন এবং যথারীতি কার্যক্রমে ব্যবহার ও সংরক্ষণ করা হয়েছে।

## ১৩) ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব

এই কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় দুটি বিভাগে পুনর্গঠিত হওয়ার ফলে শাখা, অধিশাখা ও অনুবিভাগ বৃদ্ধি পেয়েছে কিন্তু সভাকক্ষের সংখ্যা বৃদ্ধি পায়নি। কমন সভা কক্ষ হওয়ায় প্রায় সভার তারিখ ও সময়ের ডুপ্লিকেশনের সমস্যা দেখা যেত। ফলে সবাই এসে বিব্রতকর অবস্থায় পড়তে হতো। একটি সভায় হলে অন্য সভার জন্য অপেক্ষা করতে হতো। কখনো কখনো সভার তারিখ পেছাতে হয়। সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব ঘটে। তাছাড়া আলাদা কোনো প্রশিক্ষণ কক্ষ না থাকায় নির্ধারিত প্রশিক্ষণগুলো কনফারেন্স কক্ষে সম্পন্ন করতে হয়। ফলে সভা ও প্রশিক্ষণ সময়মতো যথাযথভাবে সম্পন্ন করা সম্ভব হয় না। সভার তারিখ ও সময় দৃশ্যমান থাকলে এই সমস্যার সৃষ্টি হয় না। বর্তমানে কোন সভা চলছে সেটিও দৃশ্যমান হবে। অনলাইনের মাধ্যমে কনফারেন্স রুম বুকিং দিলে সভার সময় ও তারিখ সহজভাবে নির্ধারণ করা যায়। ড্যাশবোর্ডে দৃশ্যমান সভার তারিখ ও সময় দেখে পরবর্তী সভার তারিখ নির্ধারণ করা সম্ভব। সভায় ডুপ্লিকেশন না হলে সময় ও যাতায়াত কমে এসেছে। ভুল বুঝাবুঝি/ মনোমালিন্য হবার সুযোগ থাকেনা।

## ৩) কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়

### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের আওতায় ৬টি বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থার অধীনে ইতোমধ্যে ৩৮টি সহজিকরণকৃত সেবা (পরিশিষ্ট-১) তৈরি ও সর্বসাধারণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। এই সমীক্ষার আওতায় ২৭টি সেবার তথ্য সংগ্রহ, পর্যালোচনা ও প্রতিবেদন অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

### ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থার আওতায় ৩৮টি সেবার মধ্যে ২৭টি সেবা সৃষ্টির তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ১০০% (২৭টি) সেবা নিজস্ব জনবল ও বাজেট হতে সৃষ্টি করা হয়েছে।

### ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

এই সমীক্ষাভুক্ত ২৭টি সহজিকরণকৃত সেবা পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী ১০০% (২৭ টি) সেবা চালু অবস্থায় রয়েছে এবং সুফলভোগীগণ কর্তৃক ব্যবহৃত হচ্ছে।

### ৪) নির্ধারিত সময় (দিন) সেবা প্রদান

প্রাপ্ত তথ্য উপাত্ত বিশ্লেষণ করে জানা যায়, ৯০% (২৪টি) ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সময় (দিন) এর মধ্যে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। অন্যদিকে ১০% (৩টি) সেবা প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায়।

### ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাবৃন্দ জানিয়েছেন যে, অত্র বিভাগে সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের মধ্যে কোন সেবার পুনরাবৃত্তি করা হয়নি।

### ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ সেবা সহজিকরণে তাদের নিজস্ব বাজেট ১০০% ব্যবহার করে আলোচ্য ২৭টি সেবা তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনা করে থাকেন।

### ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতা

সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে মর্মে জানা যায়।

### ৮) সচেতনতামূলক কার্যক্রম

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যেমন ফেসবুক, ইউটিউব সংস্থার ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ ইত্যাদি এবং আলোচনা সভা, কর্মশালা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে ব্যবহারকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সুশীল সমাজের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

### ৯) ভেন্ডর নিয়োগ

সেবা সহজিকরণ তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যে সার্ভিসে হোল্ডিং করা হয়েছে তাদের মধ্যে রয়েছে;

১) NDC (BCC)

২) বিসিসি;

৩) ক্লাউড সার্ভার

৪) মেমিস, প্রকল্প সার্ভার, মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর;

৫) মাল্টিমিডিয়া প্রকল্প সার্ভার;

৬) অলবাংলা আইটি

৭) গুগল ফর্ম এর মাধ্যমে;

৮) জুম সফটওয়্যারের মাধ্যমে;

৯) Nixtec Systems এর মাধ্যমে;

১০) Local Hosting।

ভেন্ডর এর নিকট হতে ৩৩টি সেবার সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়েছে। অবশিষ্ট ৫টি সেবার সোর্সকোড বুঝে নেয়া হয়নি এবং প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি বুঝে নেয়া হয়নি এমন ভেন্ডর হলোঃ BCC।

**১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ**

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের বিভিন্ন শিক্ষা বোর্ডের কতিপয় সেবা প্রদান যেমন মার্কশিট উত্তোলন, নাম সংশোধন, ফলাফল পুনঃনিরীক্ষণ ইত্যাদি সেবার জন্য সেবা গ্রহণকারীদের নিকট হতে এককালীন ‘ফি’ গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

**১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টিম**

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের ৭ সদস্য বিশিষ্ট একটি ইনোভেশন টিম সেবা সহজিকরণ কাজে নিয়োজিত রয়েছেন মর্মে জানা যায়। এই ইনোভেশন টিমে অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও উন্নয়ন)- চিফ ইনোভেশন অফিসার, উপসচিব (এপিএ, এনআইএস, ইনোভেশন) সদস্য সচিবসহ অন্যান্য কর্মকর্তাগণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। কমিটি নিয়মিত সভা অনুষ্ঠান করে থাকেন।

**১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়**

সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য ও সেবা (Software Service) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করেছেন মর্মে অবহিত করেছেন। সেবা সহজিকরণের উদ্দেশ্যে সংগৃহীত পণ্য ও মেশিনারিজ এবং সম্পাদিত কার্য (Works) সুষ্ঠুভাবে ব্যবহার ও রক্ষণাবেক্ষণ করা হচ্ছে। তাছাড়া সংগৃহীত সেবা (Software) যথাযথভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হচ্ছে মর্মে জানা যায়।

**১৩) ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব**

এই কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। সেবাপ্রদানের সাথে জড়িত ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে মানসম্মতভাবে সেবা প্রদান ও উপস্থাপনে সক্ষমতা বৃদ্ধি করেছে। অন্যদিকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে সেবার উচ্চতর মান বজায় রেখে ক্রমান্বয়ে সংখ্যা বৃদ্ধি করে সেবা সহজিকরণে উল্লেখযোগ্য ইতিবাচক প্রভাব সৃষ্টি করতে সমর্থ হয়েছে।

**১৪) সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ**

১) মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্মচারীদের সেবা প্রদানে আন্তরিকতা সৃষ্টি করা প্রয়োজন। এজন্য সেবা সহজিকরণ সম্পর্কিত বাস্তব প্রশিক্ষণ প্রদান করা আবশ্যিক।

২) সেবা গ্রহণকারী পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার, কনফারেন্স এবং ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় প্রচার এর ব্যবস্থা গ্রহণ করা আবশ্যিক।

৩) সেবা সহজিকরণের জন্য ‘সেবা সহজিকরণ’ পৃথক আর্থিক কোড সৃষ্টি করে পৃথকভাবে বাজেট বরাদ্দ করা যেতে পারে।

### ১৫) সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ

সেবা গ্রহণেচ্ছু জনগোষ্ঠী সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করে উপকৃত হলে সেবা টেকসই হবে। এ প্রেক্ষিতে সরকারি চাকরির ক্ষেত্রে কম্পিউটার দক্ষতা আবশ্যিক হিসেবে ঘোষণা করা যেতে পারে। সহজিকরণকৃত সেবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আন্তঃমন্ত্রণালয় ব্যবহার উপযোগী করে তৈরি ও ব্যবহার করা যেতে পারে। ইচ্ছিত সেবা গ্রহিতা জনগোষ্ঠীর সাথে সহজিকরণকৃত সেবাগ্রহণ সম্পর্কিত গণযোগাযোগ বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

### ১৬) সর্বাধিক ব্যবহৃত সেবার বিবরণ

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন, জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে ফরম পূরণ, অনলাইনে জেডিসি, দাখিল ও আলিম শ্রেণির পরীক্ষকের আবেদন গ্রহণ সেবা সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকে।

## চ) প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়

### ১) সহজিকরণকৃত সেবার বিবরণ

প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের আওতায় ৪টি বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থার অধীনে ইতোমধ্যে ১৭টি সহজিকরণকৃত সেবা (পরিশিষ্ট-১) তৈরি ও সর্বসাধারণের ব্যবহারের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে। অত্র সমীক্ষার আওতায় ১৪টি সেবার তথ্য সংগ্রহ, পর্যালোচনা ও প্রতিবেদন অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।



চিত্রঃ ৬ কর্মকর্তাগণের নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ (KII)

### ২) সেবা সৃষ্টির উৎস

প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের আওতায় ১৭টি সেবার মধ্যে ১৪ টি সেবা সৃষ্টির তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ১০০% (১৪টি) সেবা নিজস্ব বাজেট থেকে সৃষ্টি করা হয়েছে।

### ৩) সেবার বর্তমান অবস্থা

এই সমীক্ষাভুক্ত ১৪টি সহজিকরণকৃত সেবা পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী ১০০% (১৪ টি) সেবা চালু অবস্থায় রয়েছে এবং সুফলভোগীগণ কর্তৃক ব্যবহৃত হচ্ছে।

### ৪) নির্ধারিত সময় (দিন) সেবা প্রদান

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাগণ জানিয়েছেন যে, ৮৬% (১২টি) ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সময় (দিন) এর মধ্যে কাজিকৃত সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। অন্যদিকে ১৪% (২টি) সেবা প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে অবহিত করা হয়েছে।

### ৫) সেবার পুনরাবৃত্তি

মুখ্য তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাবৃন্দ জানিয়েছেন যে, অত্র বিভাগে সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের মধ্যে কোন সেবার পুনরাবৃত্তি করা হয়নি।

### ৬) সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস

প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় সেবা সহজিকরণে তাদের নিজস্ব বাজেট ১০০% ব্যবহার করে আলোচ্য ১৪টি সেবা তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনা হয়ে থাকে। এই সেবা গুলোর মধ্যে ২টি সেবা প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় এবং ১২টি সেবা প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের নিজস্ব বাজেট হতে এ সেবা তৈরির ব্যয় নির্বাহ করা হয়েছে।

### ৭) সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতা

সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কাজিকৃত মানের সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে মর্মে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ জানা যায়।

### ৮) সচেতনতামূলক কার্যক্রম

অধিদপ্তর কর্তৃক আয়োজিত আলোচনা সভা, কর্মশালা ও প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কে ব্যবহারকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সুশীল সমাজের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। তাছাড়া ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া যেমন ফেসবুক, ইউটিউব, সংস্থার ওয়েবসাইটে তথ্য প্রকাশ ইত্যাদির মাধ্যমে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

### ৯) ভেন্ডর নিয়োগ

সেবা সহজিকরণ তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যে সার্ভারে হোস্টিং করা হয়েছে তাদের মধ্যে রয়েছে;

১) <http://180.211.137.132/store/login> প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

২) <http://180.211.1337.137/mopme/public/login> প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৩) <http://dpe.teletalk.com.bd/> টেলিটক;

৪) <http://202.51.191.190:8431/> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৫) <http://dhk.ep.dpe.gov.bd/> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৬) <http://myschool.eis.dpe.gov.bd/#> প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৭) <http://ais.dpe.gov.bd> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৮) Primary School Monitoring Tool (Google Play Store) ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

৯) <http://sfp.dpe.gov.bd> ও স্কুল ফিডিং প্রোগ্রাম;

১০) <http://pesp.dpe.gov.bd> ও নগদ;

১১) <http://180.211.137.51:8088/guardation/> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

১২) <http://nizum.org/ideabox.php> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

১৩) <http://www.nizum.org/corona2/> ও প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর;

ভেন্ডর এর নিকট হতে ৯টি সেবার সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি সংস্থা কর্তৃক বুঝে নেয়া হয়েছে। অবশিষ্ট ৮টি সেবার সোর্সকোড বুঝে নেয়া হয়নি এবং প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। সোর্স কোডসহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি বুঝে নেয়া হয়নি এমন ভেন্ডর হলোঃ <http://180.211.137.132/store/login>, <http://180.211.137.132/mopme/public/login> , <http://dpe.teletalk.com.bd> , <http://pesp.dpe.gov.bd> ও নগদ, <http://118.179.119.74:800/bnfe/public/home> , <http://202.86.217.200:800/bnfe/accounting/public/select-office> , Creative Technology Limited।

### ১০) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ‘ফি’ গ্রহণ

প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় বিভাগের বিভিন্ন শিক্ষা বোর্ডের কতিপয় সেবা প্রদান যেমন মার্কশিট উত্তোলন, নাম সংশোধন, ফলাফল পুনঃনিরীক্ষণ ইত্যাদি সেবার জন্য সেবা গ্রহণকারীদের নিকট হতে এককালীন ‘ফি’ করা হয়ে থাকে।

### ১১) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত ইনোভেশন টিম

প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ৭ সদস্য বিশিষ্ট একটি ইনোভেশন টিম সেবা সহজিকরণ কাজে নিয়োজিত রয়েছেন মর্মে জানা যায়। এই ইনোভেশন টিমে অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও অডিট)- চিফ ইনোভেশন অফিসার এবং উপসচিব/ সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-১) সদস্য সচিব সমন্বয়ে অন্যান্য সদস্যগণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন।

### ১২) সেবা সহজিকরণে পণ্য, কার্য ও সেবা ক্রয়

সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সেবা সহজিকরণের জন্য প্রয়োজনীয় পণ্য ও মেশিনারিজ, কার্য ও সেবা (Software Service) সরকারি ক্রয় নীতিমালা (পিপিআর-২০০৮) অনুসরণ করে সংগ্রহ করা হয়েছে। সেবা সহজিকরণের উদ্দেশ্যে সংগৃহীত পণ্য ও মেশিনারিজ এবং সম্পাদিত কার্য (Works) সুষ্ঠুভাবে ব্যবহার ও রক্ষণাবেক্ষণ করা হচ্ছে। তাছাড়া সংগৃহীত সেবা (Software) যথাযথভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হচ্ছে বলে সংশ্লিষ্টরা জানান।

### ১৩) ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব

এই কর্মসূচি ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান উভয়ক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। সেবা প্রদানের সাথে জড়িত ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে মানসম্মতভাবে সেবা প্রদান ও উপস্থাপনে সক্ষমতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্যদিকে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে উচ্চতর মান বজায় রেখে ক্রমান্বয়ে সংখ্যা বৃদ্ধি করে সেবা সহজিকরণে উল্লেখযোগ্য প্রভাব সৃষ্টি করেছে।

### ১৪) সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ

সেবা সহজিকরণে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের অনুপ্রেরণা যোগাতে হবে। এ লক্ষ্যে মন্ত্রণালয়, অধিদপ্তর ও সংস্থা পর্যায়ে একটি সেবা সহজিকরণ ইউনিট গঠন করা দরকার। তাছাড়া গ্রাহক পর্যায়ে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে যে অসুবিধার সম্মুখীন হন তা ফিডব্যাক আকারে ইনোভেশন টিমের দৃষ্টিগোচর করা দরকার।

### ১৫) সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ

সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে তথ্যের ফাঁক (Information Gap) সর্বনিম্ন পর্যায়ে নামিয়ে আনতে হবে। তাছাড়া উভয়ের মধ্যে কার্যকরী উন্নত সেবা প্রদান ও গ্রহণ বিষয়ক একটি শক্তিশালী যোগাযোগ (Network) স্থাপিত হলে সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসই হবে বলে আশা করা যায়।

### ১৬) সহজিকরণকৃত সেবার মধ্যে নিম্নবর্ণিত ৩ টি সেবা সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকে

- ১। অনলাইন বিদ্যালয় পরিদর্শন (মোবাইল অ্যাপস)
- ২। ছাত্র ছাত্রীদের উপবৃত্তি প্রদান
- ৩। সমন্বিত গ্রেডেশন ব্যবস্থাপনা

### ৩.২ স্থানীয় কর্মশালায় প্রাপ্ত তথ্য

সহজিকরণকৃত সেবা নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম চলাকালীন সময়ে কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তরের কনফারেন্স রুমে সেবা সহজিকরণ বিষয়ক একটি স্থানীয় কর্মশালার (local level workshop) আয়োজন করা হয়।। বিগত ১৮ মে, ২০২২ তারিখ বিকেল ৪:০০ ঘঃ কর্মশালার প্রধান অতিথি জনাব ড. গাজী মোঃ সাইফুজ্জামান, অতিরিক্ত সচিব, আইএমইডি, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয় এর উপস্থিতিতে “মন্ত্রণালয়/ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবা সমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” শীর্ষক কার্যক্রম নিবিড় পরিবীক্ষণের লক্ষ্যে অংশগ্রহণকারীদের (পরিশিষ্ট -৬) সাথে স্থানীয় কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়। এই কর্মশালায় বিভিন্ন বিভাগের/ অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ ও সেবা গ্রহণকারী উপস্থিত থেকে মতবিনিময় করেন। এ কর্মশালায় আইএমইডি থেকে ২ জন, কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর থেকে ২ জন প্রতিনিধি অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন। কর্মশালায় বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন, মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর, প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর, বিভিন্ন স্কুল ও মাদ্রাসা থেকে মোট ২১ জন অংশগ্রহণকারী উপস্থিত ছিলেন।



চিত্রঃ ৭ কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তরে অনুষ্ঠিত স্থানীয় কর্মশালা

কর্মশালাটি সর্ব প্রথমে দোবে ইন্টারন্যাশনাল প্রাঃ লিমিটেডের দলনেতা কর্তৃক একটি পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনা দিয়ে শুরু করা হয়। কর্মশালায় আলোচিত বিষয়াদির মধ্যে সেবা গ্রহীতাগণ কর্তৃক সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অভিজ্ঞতা, সেবা প্রাপ্তিতে Time, Cost,

Visit ও Service Quality সম্পর্কে তাদের ধারণা, সেবা সহজিকরণ এর সুফল জনগণ পাচ্ছে কিনা, সরকারের অর্থের অপচয় হচ্ছে কিনা, Value for Money নিশ্চিত হচ্ছে কিনা ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা অনুষ্ঠিত হয়েছে, যার বিবরণ সংক্ষিপ্ত আকারে নিম্নে উপস্থাপন করা হলোঃ

- সহজিকরণকৃত সেবা প্রাপ্তিতে সময় হ্রাস (Time) , যাতায়াত ব্যয় হ্রাস (Travel Cost) ও অফিসে আগমন (Office Visit) এর সংখ্যা হ্রাস সম্পর্কে ইতিবাচক প্রভাব লক্ষণীয় মর্মে অংশগ্রহণকারী / সেবাগ্রহীতাগণ জানিয়েছেন;
- সহজিকরণকৃত সেবার গুণগতমান উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে মর্মে অংশগ্রহণকারী / সেবাগ্রহীতাগণ জানিয়েছেন;
- বেশকিছু সেবা যেমন পেনশন অনুমোদন manual / analogue পদ্ধতির পরিবর্তে digital পদ্ধতি ব্যবহার করলে সরকারের সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে যুগান্তকারী অর্জন সম্ভব;
- সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে সচেতনতার অভাব রয়েছে মর্মে জানিয়েছেন;
- সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা - কর্মচারীদের মানসিকতার পরিবর্তন অতীব গুরুত্বপূর্ণ নিয়ামক হিসেবে বিবেচিত। মানুষের পরিচালনায় আইসিটি সরঞ্জামের মাধ্যমে সেবা প্রদান ও গ্রহণ নির্ভর করে। এক্ষেত্রে Man behind machine / সেবা প্রদানকারীদের mind setup (মানসিকতা)- এর সমস্যার বিষয়ে কোনো কোনো সেবা গ্রহণকারী তীব্র প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করেছেন; এক্ষেত্রে কর্মকর্তা /কর্মচারীদের Motivational প্রশিক্ষণ আয়োজন করা আবশ্যিক।
- সহজিকরণকৃত সেবাগুলোর ব্যাপক প্রচার থাকা প্রয়োজন এবং Help Desk এ দায়িত্বশীল কর্মকর্তা থাকা প্রয়োজন মর্মে অনেক সেবাগ্রহণকারী মত প্রকাশ করেছেন;
- অধস্তন কিছুসংখ্যক কর্মকর্তা-কর্মচারী সহজিকরণকৃত সেবাগুলোর সেবা প্রদানে ও গ্রহণে বিঘ্ন সৃষ্টি করছে ;
- সেবা প্রদানকারি ও গ্রহণকারির মধ্যে তথ্যের ফাঁক (Information Gap) পরিলক্ষিত হচ্ছে যা হ্রাস করা বাঞ্ছনীয় ;
- সেবা প্রদানকারি মানসিকভাবে এনালগ (Analog) হলে সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে ইঙ্গিত ফলাফল আশা করা যায় না।

### মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বিভাগ

#### i. মোহাম্মদ সোলায়মান হোসেনের ভোগান্তি বিহীন সনদ পুনঃ উত্তোলন

মোহাম্মদ সোলায়মান হোসেন, সাধারণ সম্পাদক, কেন্দ্রীয় কমিটি, বাংলাদেশ বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান তৃতীয় শ্রেণীর কর্মচারী পরিষদ। সেবা সহজিকরণ এর সে একজন উপকারভোগী হিসাবে মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা থেকে হারিয়ে যাওয়া ডকুমেন্ট উত্তোলন (যেমন সার্টিফিকেট, মার্কশিট) করেন। উত্তোলনের জন্য পূর্বে বোর্ডের নিকট হতে নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ করতে হতো এবং ফরমের মূল্য বাবদ নগদ অর্থ উল্লেখ না থাকলেও অনেক সময়ই তা ১০০-২০০ শত টাকা দিয়ে কিনতে হতো। আবেদন ফরমের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমার জন্য প্রথমে থানা থেকে জিডির কপি, প্রধান শিক্ষক কর্তৃক ছাত্র বিষয়ক সনদ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ফটোকপি একাধিক সেট করে জমা দিতে হতো একই সাথে দীর্ঘক্ষণ লাইনে দাড়িয়ে পাঁচশত টাকার ব্যাংক ফি জমা দিতে হতো। এক্ষেত্রে প্রধান শিক্ষকদের ছাত্র বিষয়ক সনদ গ্রহণের জন্য ঘোরাঘুরি, ব্যাংকে টাকা জমা দেয়ার জন্য ঘোরাঘুরি, পূর্বের কাগজ খুঁজে রেকর্ড মিলানোর বামেলা পোহাতে হতো, যার ফলে বিদ্যালয়ের থেকে সনদ বের করতে ১ সপ্তাহ সময় লাগে। বর্তমানে উক্ত বিষয়টি অনলাইনে হওয়ায়, তিনি ঘরে বসে নিজে আবেদন করে সোনালী ব্যাংকের সোনালী সেবার মাধ্যমে মাত্র ৫৫৮/- টাকা খরচ করে এ সেবা গ্রহণ করা সম্ভব হয়েছে। আবেদনের পর প্রয়োজনীয় সার্টিফিকেট বা ডকুমেন্ট হয়ে গেলে অনলাইনের মাধ্যমে তিনি এসএমএস পেয়েছে এবং খুবই অল্প সময়ের মধ্যে তিনি শুধুমাত্র একবার বোর্ডে গিয়ে প্রয়োজনীয় সনদ হাতে হাতে নিতে পেরেছে এবং সময় লেগেছে সর্বোচ্চ তিন দিন। পূর্বে যেখানে সময় লাগত ১- ৬ মাস, বর্তমানে ১ সপ্তাহ, দালাল ও যাতায়াত খরচ হতো ৫০০০ টাকা, যাতায়াত ৫-৬ বার আর এখন ১-২ বার, এ সকল কার্যক্রমের ফলে সেবার মান অনেক উন্নত হয়েছে। বিদ্যালয় ও বোর্ডের কর্মপরিবেশ অনেক উন্নত হয়েছে।



চিত্রঃ ৮ কেস স্টাডি-১

হারিয়ে যাওয়া ডকুমেন্ট উত্তোলন কার্যক্রম অনলাইনে হওয়ায় শিক্ষক-কর্মচারী, অভিভাবক, ছাত্র-ছাত্রী হয়রানি থেকে মুক্তি পেয়েছে। এখন অফিস অনেকটা কাগজবিহীন অফিসে পরিণত করা সম্ভব হচ্ছে এক্ষেত্রে সেবার মাধ্যমে ডিজিটাল বাংলাদেশের স্বপ্ন সফল হচ্ছে।

## প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়

### ii. করোনা মুক্ত প্রাথমিক বিদ্যালয়



চিত্রঃ ৯ কেস স্টাডি-২

প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের আওতায় পাইকপাড়া স্টাফ কোয়ার্টার সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়, দারুস সালাম, ঢাকায় কর্মরত সহকারী শিক্ষক শাহমিলা জাহান। তিনি সেবা সহজিকরণের একজন উপকারভোগী। তিনি করোনা তথ্য বাতায়ন সেবা গ্রহন করেছেন এবং তার মাধ্যমে বিদ্যালয়ের সবাইকে নিয়ে করোনা মোকাবিলায় সাফল্য লাভ করেন। করোনা তথ্য বাতায়ন সেবার মাধ্যমে করোনা চলাকালীন ও পরবর্তীতে বিদ্যালয় খোলার পর, সরকার নির্দেশিত স্বাস্থ্যবিধি জানা, থার্মোমিটার দিয়ে তাপমাত্রা পরিমাপ, মাস্ক পরিধান, সাবান দিয়ে হাত ধোয়া, শ্রেণিকক্ষে সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে বসা, জ্বর – হাঁচি, কাশি বা অন্যান্য লক্ষণ রয়েছে এমন শিক্ষার্থী, পরিবারের সদস্যদের মধ্যে করোনা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি করা, করোনা সংক্রান্ত সকল রেকর্ড রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা, থানা শিক্ষা অফিসার কে নিয়মিত তথ্য আদান-প্রদান, প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের নিয়মিত তথ্য আদান-প্রদান এ সংক্রান্ত কাজের সঙ্গে নিজেকে যুক্ত রেখেছিলেন। করোনা চলাকালীন সময়ে সামাজিক সচেতনতা বৃদ্ধি, বিদ্যালয়ের শিক্ষক, ছাত্র – ছাত্রী, কর্মচারী সকলকে করোনার ভয়াল থাবা থেকে মুক্ত রাখা এবং শিক্ষা কার্যক্রমকে এগিয়ে রাখার বিষয়ে করোনা তথ্য বাতায়ন সেবা গ্রহনকে তিনি নিয়ামক হিসেবে চিহ্নিত করেছেন একই সাথে এ কারণে তার বিদ্যালয়কে তিনি ১০০% করোনা মুক্ত রাখতে সক্ষম হয়েছেন।

### করোনা তথ্য বাতায়ন/করোনা আপডেট

উদ্ভাবক: মো: শরীফ উল ইসলাম, শিক্ষা অফিসার, প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর

“করোনা তথ্য বাতায়ন” এক অনলাইন পোর্টাল যেখানে কোভিড -১৯ এ আক্রান্ত প্রাথমিক শিক্ষা পরিবারের কর্মকর্তা, কর্মচারী, শিক্ষক এবং শিক্ষার্থী বর্তমান স্ট্যাটাস জানতে পারবেন, হটলাইনে যোগাযোগ করে পেতে পারেন প্রয়োজনীয় সহায়তা; এখানে সন্নিবেশিত আছে পাঠদান অব্যাহত রাখার জন্য গৃহীত সকল উদ্যোগ, সন্নিবেশিত আছে কোভিড-১৯ পরিস্থিতি মোকাবেলায় জারিকৃত সকল নির্দেশনা এবং সুরক্ষা সংশ্লিষ্ট সকল ভিডিও। একক মন্ত্রণালয় হিসেবে প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ই প্রথমবারের মতো এখন একটি ওয়েব পোর্টাল ডেভোলাপ করেছে যেখানে কোভিড-১৯ সংশ্লিষ্ট যাবতীয় প্রয়োজনীয় সকল তথ্যাদি এবং গৃহীত উদ্যোগগুলো ইন্টিগ্রেটেড ওয়েতে সন্নিবেশিত করা হয়েছে।

বিশ্বব্যাপী ছড়িয়ে পড়া প্রাণঘাতী করোনা ভাইরাস বদলে দিয়েছে পৃথিবী। ফলে নতুন নিয়মে কষতে হচ্ছে সকল সমীকরণ। প্রাথমিক শিক্ষা পরিবারও এর বাইরে নয়। কোভিড-১৯ পরিস্থিতি আমাদের সামনেও একসঙ্গে ছুড়ে দিয়েছে বেশ কিছু চ্যালেঞ্জ। প্রথম চ্যালেঞ্জটি হলো সুস্থতা ও সুরক্ষা। প্রতিনিয়ত প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরাধীন আক্রান্ত কর্মকর্তা, শিক্ষক, কর্মচারী এবং শিক্ষার্থীর তথ্য সংগ্রহ করা, নিয়মিত তাঁদের তথ্য হালনাগাত রাখা, সর্বোপরি আক্রান্তদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদানের করা আমাদের জন্য বিশাল এক চ্যালেঞ্জ। দ্বিতীয় চ্যালেঞ্জটি হলো কোভিড-১৯ পরিস্থিতিতেও শিখন কার্যক্রম অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে বিভিন্ন মাধ্যমে সম্প্রচারকৃত কন্টেন্ট বা পাঠগুলো সংরক্ষণের জন্য একীভূত প্ল্যাটফর্ম চালু। তৃতীয় চ্যালেঞ্জ হলো মন্ত্রিপরিষদ

বিভাগ, স্বাস্থ্য বিভাগ, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় এবং প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর হতে সময় কোভিড-১৯ সংশ্লিষ্ট নির্দেশনার একীভূতকরণ যাতে প্রাথমিক শিক্ষা পরিবারের বিশাল সদস্যকে নির্দেশনাগুলো পাওয়ার জন্য আলাদা আলাদা প্ল্যাটফর্মে নেবিগেইট করতে না হয়। চতুর্থ চ্যালেঞ্জটি হলো কোভিড-১৯ মোকাবেলায় প্রাথমিক শিক্ষা পরিবারের সদস্যদের কাছে সহজবোধ্য এবং সঠিক তথ্যসমৃদ্ধ কিছু টিভিসি/ভিডিও সরবরাহ করা যাতে করে তারা স্বাস্থ্য বিধি মানতে পারে এবং সচেতন হতে পারে। পঞ্চম চ্যালেঞ্জটি হলো উপরে উল্লেখিত ইস্যুগুলোর সমন্বয়সাধন। বিচ্ছিন্নভাবে ইস্যুগুলো এড্রেস করার ফলে একদিকে যেমন অপারেশনাল সমস্যা বাড়ছে অন্যদিকে ম্যানেজমেন্ট ও জটিল আকার ধারণ করছে। এমন প্রেক্ষাপটেই মূলত: “করোনা তথ্য বাতায়ন” ওয়েব পোর্টালটির আবির্ভাব।

## কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ

### iii. মোহাম্মদ জাহিদ হোসেনের সন্তুষ্টির অভিজ্ঞতা

মোহাম্মদ জাহিদ হোসেন, সুপার, দারুল উলুম মারকাযিয়া দাখিল মাদ্রাসা, পাবনা। কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের সেবা সহজিকরণ এর সে একজন উপকারভোগী।



চিত্রঃ ১০ কেস স্টাডি-৩

তিনি জানান, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন, জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে ফরম পূরণ, অনলাইনে জেডিসি, দাখিল ও আলিম শ্রেণির পরীক্ষকের আবেদন গ্রহণ সেবা সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকে। Online Learning program; অনলাইনে শিক্ষার্থীদের হাজিরা গ্রহণ; অনলাইনে সরকারি প্রতিষ্ঠানে শিক্ষার্থী বদলীর ব্যবস্থা গ্রহণ; অনলাইনে বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে ব্যবস্থাপনা কমিটি অনুমোদন; অনলাইন/অফলাইন ইন- সার্ভিস প্রশিক্ষণ চালুকরণ; রেজিস্ট্রেশন এবং প্রবেশপত্র অনলাইনে বিন্যাসকরণ; অনলাইনে প্রশ্নপত্র প্রেরণ ও মডারেশন; অনলাইনে প্রতিষ্ঠান মনিটরিং ব্যবস্থা এবং অনলাইনে পরীক্ষা মনিটরিং ইত্যাদি কার্যক্রম এখন ডিজিটালভাবে করা সম্ভব হচ্ছে।

তিনি এই মাদ্রাসায় গত ১৭ বছর যাবত কাজ করে যাচ্ছেন, সে প্রেক্ষাপটে পূর্বের থেকে তার এখনকার অভিজ্ঞতা একদম-ই নতুন। হারিয়ে যাওয়া ডকুমেন্ট উত্তোলন কার্যক্রম অনলাইনে হওয়ায় শিক্ষক-কর্মচারী, অভিভাবক, ছাত্র-ছাত্রী হয়রানি থেকে মুক্তি পেয়েছে। যাতায়াত ব্যয় এবং সময় সাশ্রয় হচ্ছে। এখন অফিসে অনেকটা বেশি সময় দেয়া সম্ভব হচ্ছে তার ফলে প্রশাসনিক ও শিক্ষা কার্যক্রম ত্বরান্বিত হয়েছে।

iv. বৃদ্ধ কৃষক রমজান আলীর ই-নামজারীতে স্বস্তি

নামজারি বা মিউটেশন হচ্ছে জমিসংক্রান্ত বিষয়ে মালিকানা পরিবর্তন করা। কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কোন বৈধ পন্থায় ভূমি/জমির মালিকানা অর্জন করলে সরকারি রেকর্ড সংশোধন করে তার নামে রেকর্ড আপটুডেট (হালনাগাদ) করাকেই নামজারি বলা হয়। ওয়ারিশ মূলে প্রাপ্ত জমির মালিকরা যদি নামজারি না করান তাহলে তাদের মধ্যে বিশেষত: নারী অংশীদারগণ এবং ভবিষ্যতে তাদের ওয়ারিশগণদের মধ্যে মারাত্মক জটিলতা সৃষ্টি হয়। এ জন্য ওয়ারিশগণ সমঝোতার মাধ্যমে প্রথমেই নামজারি সম্পন্ন করে রাখলে পরবর্তীতে অনেক জটিলতা পরিহার করা সম্ভব হয়।



চিত্রঃ ১১, কেস স্টাডি-৪

বর্তমানে জমির নামজারির সরকার-নির্ধারিত ফি ১,১৭০ টাকা, রমজান আলীকে অতিরিক্ত অর্থ, সময়, যাতায়াত করতে হয়নি, হয়রানি বা দালালের খপ্পরে পরতে হয় নি। ভূমি মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনায় এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের একসেস টু ইনফরমেশন (a2i) প্রোগ্রাম ও ভূমি সংস্কার বোর্ডের উদ্যোগে ভূমি সংক্রান্ত সেবাসমূহ জনগণের দোরগোড়ায় স্বল্প সময়ে পৌঁছে দেয়ার লক্ষে সকল উপজেলা ভূমি অফিসে ই-নামজারি চালু করা হয়েছে। খুব সহজে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি আপলোড করে অনলাইনে ই-নামজারি (e-Mutation) বা জমি খারিজের আবেদন করা সম্ভব হয়েছে।

### ৩.৪ সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV (TIME, COST & VISIT) এনালাইসিস

#### ০১. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: ভূমি মন্ত্রণালয়

|                                                |                          |                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০১. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: ভূমি মন্ত্রণালয় |                          | সেবার নাম : গুরুত্বপূর্ণ শিল্প প্রতিষ্ঠান/ রপ্তানীমুখী শিল্প/ বৈদেশিক বিনিয়োগকারী প্রতিষ্ঠান নামে নামজারি ৭ কার্যদিবসের মধ্যে সম্পন্নকরণ সংক্রান্ত |
|                                                | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি                                                                                                                               |
| সময় (দিন/ ঘন্টা)                              | ২৮ দিন                   | ০৭ কার্যদিবস                                                                                                                                        |
| সর্বমোট খরচ (নাগরিক ও অফিসের)                  | ১,১৭০ টাকা               | ১,১৭০ টাকা                                                                                                                                          |
| যাতায়াত                                       | -                        | -                                                                                                                                                   |
| ধাপ                                            | ০৫                       | ০৩                                                                                                                                                  |
| জনবল                                           | ১৬                       | ১২                                                                                                                                                  |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                     | ০৮                       | ০৮                                                                                                                                                  |

#### ০২. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

|                                                            |                          |                                                            |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|
| ০২. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ |                          | সেবার নাম : রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংশোধন সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপ |
|                                                            | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি                                      |
| সময় (দিন/ ঘন্টা)                                          | ২৪ দিন                   | ০৫ দিন                                                     |
| সর্বমোট খরচ (নাগরিক ও অফিসের)                              | ৩,০০০ টাকা               | ১,২০০ টাকা                                                 |
| যাতায়াত                                                   | ৪ বার                    | ১ বার                                                      |
| ধাপ                                                        | ১২                       | ০৮                                                         |
| জনবল                                                       | ১২ জন                    | ৮ জন                                                       |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                                 | ৮                        | ৪                                                          |

০৩. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ/ কারিগরি শিক্ষা বোর্ড

|                                                                                     |                          |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| ০৩. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ/ কারিগরি শিক্ষা বোর্ড |                          | সেবার নাম : অনলাইনে শিক্ষার্থী বদলী |
|                                                                                     | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি               |
| সময় (দিন/ ঘন্টা)                                                                   | ৩০ দিন                   | ০৭-১৫ কার্যদিবস                     |
| সর্বমোট খরচ<br>(নাগরিক ও অফিসের)                                                    | ১,০০০-২,০০০ টাকা         | ২০০-৩২৫ টাকা                        |
| যাতায়াত                                                                            | ৪/৫ বার                  | নেই                                 |
| ধাপ                                                                                 | ০৫                       | ০৪                                  |
| জনবল                                                                                | ০৬                       | ০২/০৩                               |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                                                          | ৩ টি                     | নেই                                 |

০৪. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় / উপ আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো

|                                                                                             |                          |                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ০৪. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় / উপ আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো |                          | সেবার নাম : কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদায়ন, বদলী ও পদোন্নতি সেবাকে সহজিকরণ |
|                                                                                             | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি                                                    |
| সময় (দিন/ ঘন্টা)                                                                           | ১৫ দিন                   | ৪ দিন                                                                    |
| সর্বমোট খরচ<br>(নাগরিক ও অফিসের)                                                            | আবেদনকারী ২,০০০ টাকা     | কোন খরচ নেই                                                              |
| যাতায়াত                                                                                    | যাতায়াতের প্রয়োজন নেই  | যাতায়াতের প্রয়োজন নেই                                                  |
| ধাপ                                                                                         | ১৭                       | ১১                                                                       |
| জনবল                                                                                        | ০৮                       | ৬                                                                        |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                                                                  | আবেদন ও সংশ্লিষ্ট আইন    | অনলাইন আবেদন ও সংযুক্তি                                                  |

০৫. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

|                                                                      |                                       |                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ০৫. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ |                                       | সেবার নাম : দেশের অভ্যন্তরে সরকারি চিকিৎসকদের “প্রেমণ মঞ্জুর সেবা” সহজিকরণ |
|                                                                      | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি              | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি                                                      |
| সময়(দিন/ ঘন্টা)                                                     | ১৫ দিন                                | ৭ কার্যদিবস                                                                |
| সর্বমোট খরচ (নাগরিক ও অফিসের)                                        | প্রয়োজ্য নয়                         | প্রয়োজ্য নয়                                                              |
| যাতায়াত                                                             | প্রয়োজন হতো                          | এখন প্রয়োজন নেই                                                           |
| ধাপ                                                                  | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ অবস্থানভেদে ৫/৮ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/ অবস্থানভেদে ৩/৪                                      |
| জনবল                                                                 | ১২                                    | ০৫                                                                         |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                                           | প্রয়োজন হতো                          | এখন প্রয়োজন নেই                                                           |

০৬. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

|                                                    |                          |                                         |
|----------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|
| ০৬. মন্ত্রণালয়/ বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ |                          | সেবার নাম : অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং |
|                                                    | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি                   |
| সময় (দিন/ ঘন্টা)                                  | ০৪ দিন                   | ০১ কার্যদিবস                            |
| সর্বমোট খরচ (নাগরিক ও অফিসের)                      | নেই                      | নেই                                     |
| যাতায়াত                                           | ৪/৫ বার                  | নেই                                     |
| ধাপ                                                | ০৫                       | ০২                                      |
| জনবল                                               | ০৬                       | ০২/০৩                                   |
| দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা                         | নোটিশ                    | নেই                                     |

### ৩.৫ জাতীয় কর্মশালায় প্রাপ্ত তথ্য

মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে বিগত ১৪ জুন ২০২২ খ্রিঃ তারিখে একটি জাতীয় কর্মশালা আয়োজন করা হয়। কর্মশালায় সভাপতিত্ব করেন জনাব আবু হেনা মোরশেদ জামান, সচিব, আইএমইডি। কর্মশালায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন জনাব মোঃ সামসুল আরেফিন, সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন অধ্যাপক নেহাল আহমেদ, মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর। কর্মশালার শুরুতে পরামর্শক প্রতিষ্ঠানের টিম লিডার নিবিড় পরিবীক্ষণের ওপর প্রণীত খসড়া প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ পাওয়ার পয়েন্টের মাধ্যমে উপস্থাপন করেন। পরবর্তীতে আইএমইডি-এর পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সেক্টর-০৩ এর মহাপরিচালক জনাব মোঃ আব্দুল মজিদ, এনডিসি কর্মশালার মুখ্য আলোচক হিসেবে প্রণীত খসড়া প্রতিবেদনের ওপর তার পর্যবেক্ষণ উপস্থাপন করেন। তারপর কর্মশালায় মুক্ত আলোচনা অনুষ্ঠিত হয়। কর্মশালায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দ নিম্নবর্ণিত বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ পর্যবেক্ষণ ও সুপারিশ প্রদান করেন যা নিম্নে বর্ণিত হলোঃ



চিত্রঃ ১২, জাতীয় কর্মশালা

সার-সংক্ষেপে সেবা কার্যক্রমের সুযোগ ও ঝুঁকি সংক্ষেপ রাখা যেতে পারে। নির্বাহী সার-সংক্ষেপের সুপারিশ আরও যুক্তিসঙ্গত রাখা প্রয়োজন। TCV এ ( Time, Cost & Visit) Visit এর ওপর জোর দিতে হবে। সেবার বর্তমান অবস্থা অংশে সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী, ব্যবহার উপযোগী করা হয়নি, বন্ধ ও চালু নেই এমন সেবার তালিকা নেই। সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতার বিশ্লেষণ বা উদাহরণ দেয়া হয়নি। ভেতর নিয়োগে সোর্স কোড তাদের কাছে আছে কিনা, সংখ্যা উল্লেখ করা হয়নি। ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব উদাহরণ ও ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করতে হবে। SWOT বিশ্লেষণে এবং পর্যবেক্ষণ অংশ পুনঃ পর্যালোচনা করা দরকার। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সেবার নাম উল্লেখ করা হয়নি। সুপারিশে কর্মরত কর্মকর্তা কর্মচারীদের পদোন্নতি বিষয়টি আলোচনা করা প্রয়োজন। ভূমি মন্ত্রণালয়ের সুপারিশের mind setup এর ব্যাখ্যা নেই। স্বাস্থ্য সেবার কোন ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ নেই। বিশেষ অতিথি অধ্যাপক নেহাল আহমেদ, মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর বলেন, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর সীমিত জনবল দিয়ে সারা দেশে সেবা দিয়ে যাচ্ছে। সেবা নিয়ে সেবা প্রদানকারীর আত্মতৃপ্তির কিছু নেই। তাদের কিছু সেবা app ভিত্তিক হওয়ায় তাদের কাজে গতিশীলতা এসেছে। যে সকল সেবা অডিট আপত্তি কারণে বন্ধ আছে তার তালিকা থাকলে ব্যবস্থা গ্রহণ করা সহজ হতো। কোন কোন সেবার ক্ষেত্রে ঘাটতি আছে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ থাকলে মান উন্নয়ন করা সহজ হতো।

প্রধান অতিথি জনাব মোঃ সামসুল আরেফিন, সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বলেন, সুফলভোগীদের sample size কম হয়েছে। সেবা গ্রহণকারীরা সেবা সম্পর্কে GRS এর মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারেন। সেবা গ্রহীতাদের কিছু feedback পাওয়া গেলে সেবার মান উন্নয়ন করা সম্ভব হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ যে সকল সেবা বাস্তবায়ন করছে তা নিবিড় পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে মান উন্নয়নের জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখা প্রয়োজন বলে তিনি জানান।

কর্মশালার সভাপতি আইএমইডি'র সচিব মহোদয় বলেন, সমীক্ষাটি কোন প্রকল্প নয়। প্রতিবেদনটি মান সম্মতভাবে প্রণয়ন করতে হবে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পোছানোর জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ উদ্যোগ গ্রহণ করেছেন। কেস স্টাডিতে সেবা সহজিকরণের ফলে সরকারের কি সফলতা অর্জন হয়েছে বা হচ্ছে তার তুলনামূলক চিত্র তুলে ধরা প্রয়োজন। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের কি সেবা প্রদান করছে তার নাম ও অ্যাপস-এর নাম উল্লেখ করা প্রয়োজন। সেবাসমূহের পূর্বের অবস্থা ও বর্তমান অবস্থা পর্যালোচনা করা প্রয়োজন।

### ৩.৫ সেবা সহজিকরণকৃত কার্যক্রমের জরিপ হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ

“মন্ত্রণালয় /বিভাগ কর্তৃক গ্রহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবা সমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” শীর্ষক নিবিড় পরিবীক্ষণ কার্যক্রমে ৮ টি বিভাগের আওতায় প্রত্যেক বিভাগ হতে ২ টি জেলা মোট ১৬ টি জেলা এবং প্রত্যেক জেলা হতে ২টি উপজেলা মোট ৩২ টি উপজেলা হতে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারী ৮০০ জনের (৩২×২৫=৮০০ জন) নিকট হতে প্রশ্নমালার মাধ্যমে তথ্য উপাত্ত সংগ্রহীত হয়েছে। উল্লেখ্য যে, স্বাস্থ্য বিভাগের শুধুমাত্র একটি সহজিকরণকৃত সেবা “অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং” চালু থাকায় মাঠ পর্যায়ে কোন সেবা গ্রহীতা ছিল না বিধায় এতদসংক্রান্ত কোন তথ্য-উপাত্ত উপস্থাপন করা সম্ভব হয়নি। মন্ত্রণালয় /বিভাগ ভিত্তিক অত্র জরিপে প্রাপ্ত তথ্য উপাত্ত নিম্নে উপস্থাপন করা হলোঃ



চিত্রঃ ১৩ উপকারভোগীর সঙ্গে জরিপ

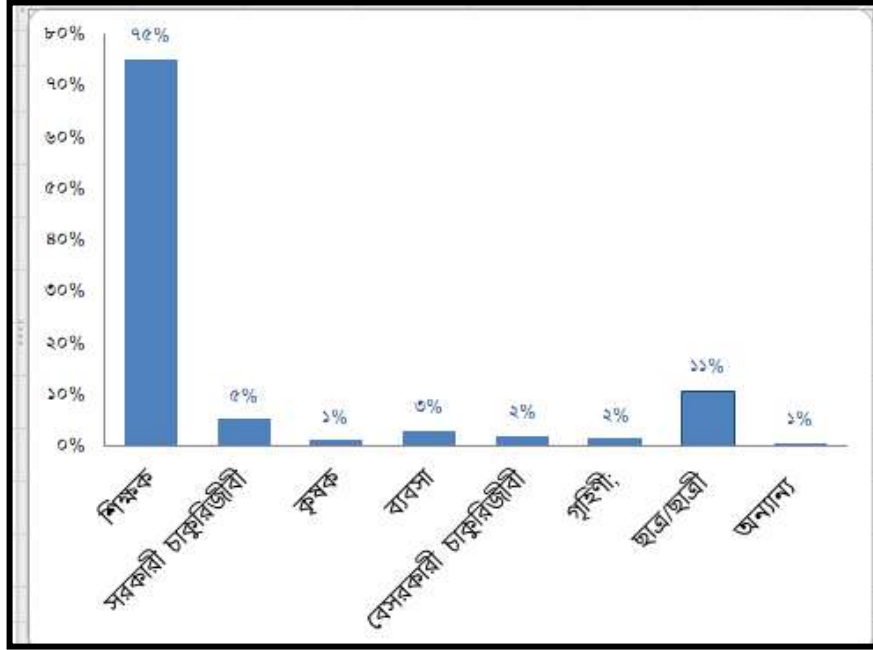
### ১) জরিপে অংশগ্রহণকারীদের সংখ্যা (n=৮০০)

মন্ত্রণালয় / বিভাগভিত্তিক জরিপে অংশগ্রহণকারীদের সংখ্যা নিম্নের সারণিতে প্রদান করা হলোঃ

| মন্ত্রণালয় /বিভাগ                     | সংখ্যা | শতকরা |
|----------------------------------------|--------|-------|
| ভূমি মন্ত্রণালয়                       | ৬৯     | ৯%    |
| মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ           | ৫৭৭    | ৭২%   |
| কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ        | ৮২     | ১০%   |
| প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        | ৫০     | ৬%    |
| স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | ২২     | ৩%    |
| সর্বমোট                                | ৮০০    | ১০০%  |

## ২) জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মুখ্য পেশা

জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মুখ্য পেশা সম্পর্কিত প্রাপ্ত তথ্য নিম্নের চিত্রে প্রদত্ত হলোঃ

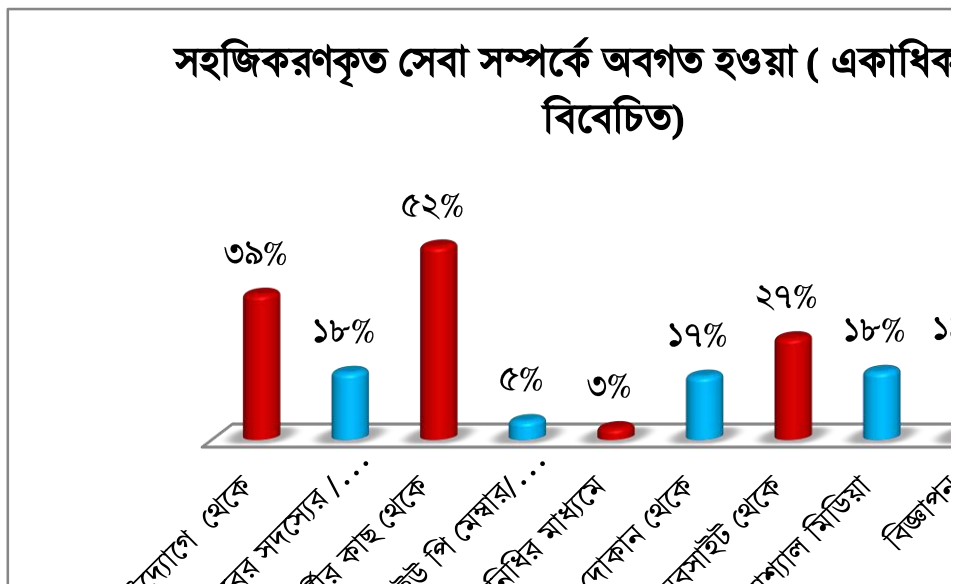


লেখচিত্রঃ ১ জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মুখ্য পেশা সম্পর্কিত তথ্য

অত্র জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মুখ্য পেশা পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, শিক্ষক ৭৫%, সরকারি চাকরিজীবী ৫%, ছাত্রছাত্রী ১১%, কৃষক ১% , ব্যবসা ৩%, গৃহিণী ও বেসরকারি চাকরিজীবী উভয় ক্ষেত্রে ২%। জরিপে অংশগ্রহণকারীদের সর্বোচ্চ ৭৫% শিক্ষক ছিলেন।

## ৩) সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে অবগত হওয়া

সরকারি উদ্যোগে বিভিন্ন সহজিকরণকৃত সেবা চালু করা হয়েছে। বিভিন্ন মাধ্যমে সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে ব্যবহারকারী সুফলভোগীগণ জানতে পেরেছেন মর্মে জানিয়েছেন। এতদসংক্রান্ত প্রাপ্ত তথ্য নিয়ে উপস্থাপন করা হলোঃ চিত্র সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে অবগত হওয়ার মাধ্যমে (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য, সকল মন্ত্রণালয় / বিভাগ বিবেচনায়)

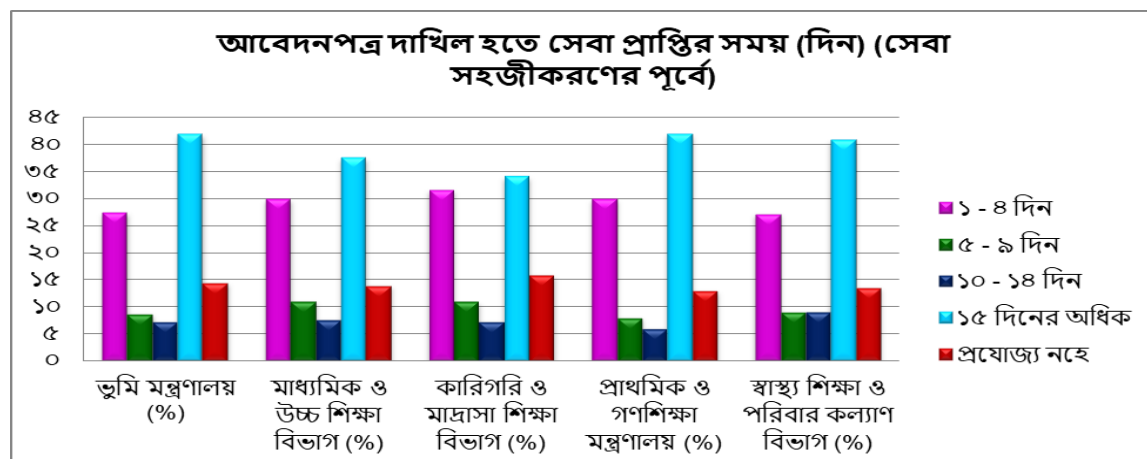


লেখচিত্রঃ ২ সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে অবগত হওয়ার মাধ্যম (একাধিক উত্তর বিবেচ্য)

উপরের চিত্র পর্যালোচনায় দেখা যায় যে সর্বোচ্চ ৫২% সহকর্মীর কাছ থেকে, ৩৯% নিজ উদ্যোগে, ১৮% পারিবারিক সদস্য/বন্ধু, ৩% জনপ্রতিনিধি, ৫% ইউপি মেম্বর/ চেয়ারম্যান, ১৭% কম্পিউটারের দোকান, ২৭% ওয়েবসাইট, ১৯% প্রাতিষ্ঠানিক বিজ্ঞাপন, ১৮% সোশাল মিডিয়া (ফেসবুক, ইউটিউব) হতে সেবা সম্পর্কে জানতে পেরেছেন। উল্লেখ্য ৩৯% ব্যবহারকারী নিজ উদ্যোগে অবগত হওয়া তার এতদবিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির ইঙ্গিত বহন করে। তবে সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারে ইঙ্গিত জনগোষ্ঠীকে উদ্বুদ্ধকরণের আরো সুযোগ বিদ্যমান রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হয়।

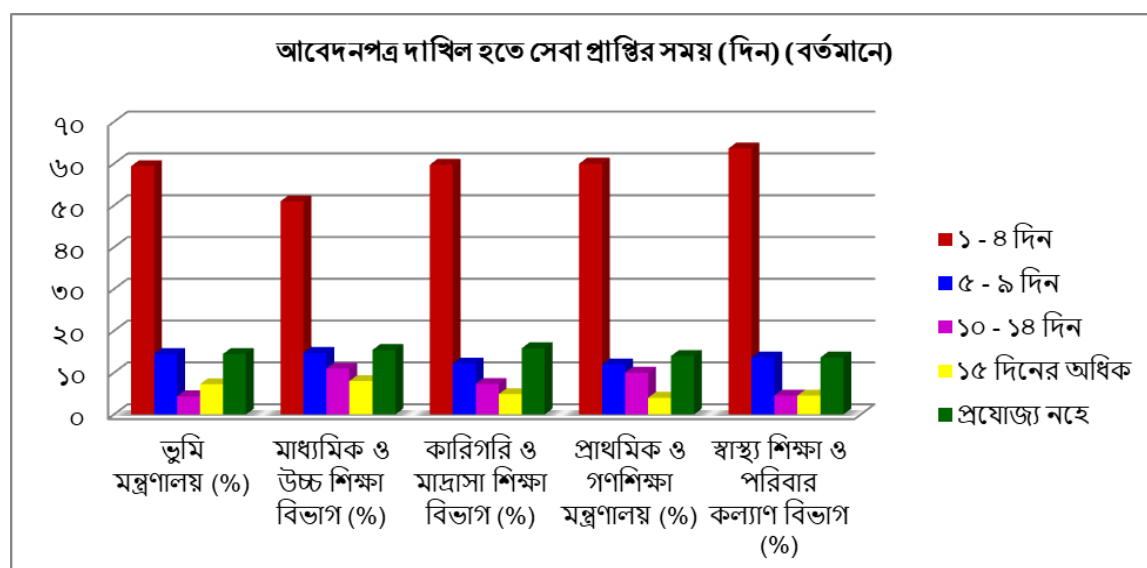
### ৩) আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির সময় (দিন)

সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের জন্য আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবাপ্রাপ্তি পর্যন্ত সময় (দিন) এবং সেবা সহজিকরণের পূর্বে সাধারণভাবে সেবাপ্রাপ্তি পর্যন্ত সময় (দিন) সম্পর্কিত তথ্য নিম্নের চিত্রে প্রদান করা হলোঃ



লেখচিত্রঃ ৩ আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির সময় শতকরা হার (সেবা সহজিকরণের পূর্বে)

উপরের লেখচিত্র পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, সেবা সহজিকরণের পূর্বে ১-৮ দিনের মধ্যে ভূমি মন্ত্রণালয়, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ এবং স্বাস্থ্য বিভাগ ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অধীনে সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ২৮% মাত্র সেবা পেতেন, একই ভাবে ১৫ দিনের অধিক সময়ে সেবা পেতেন ৩৫% সেবা গ্রহণকারী।

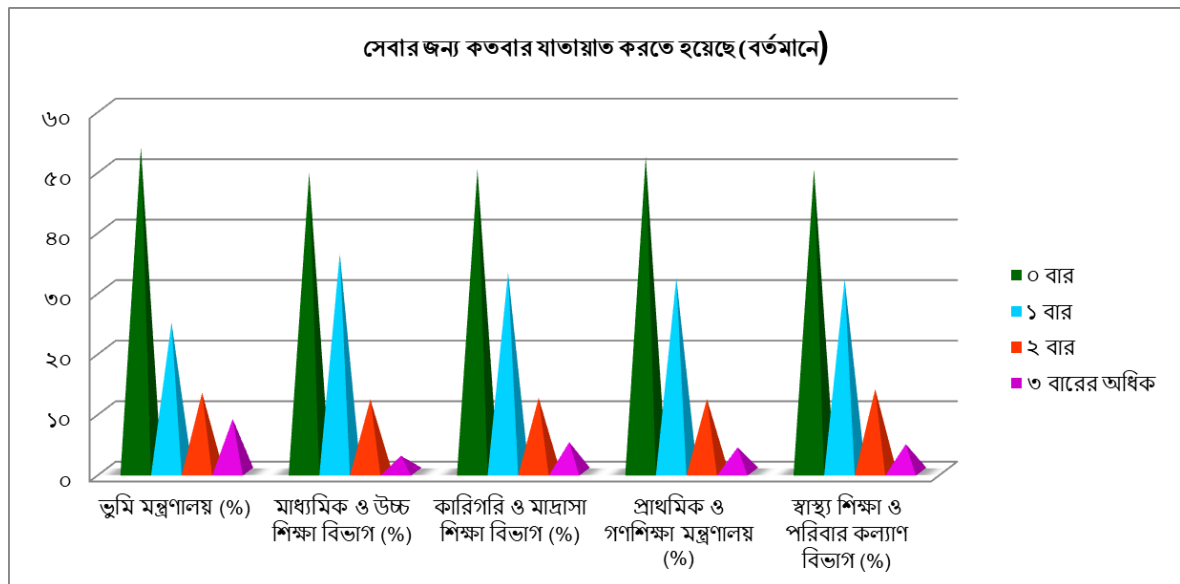
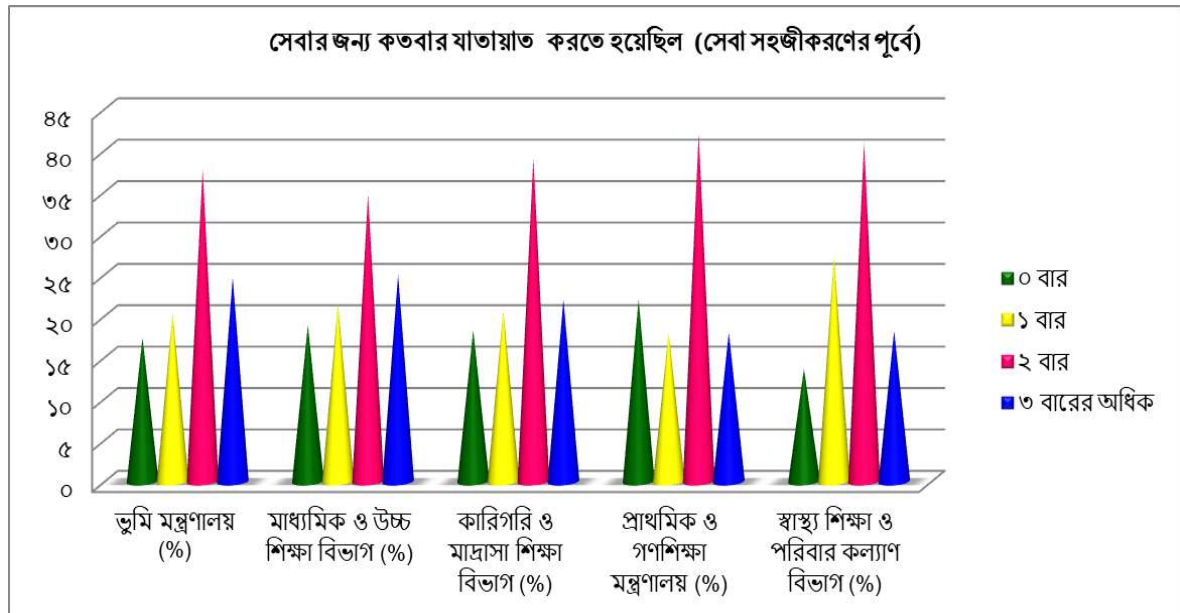


লেখচিত্রঃ ৪ আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির সময় শতকরা হার (বর্তমানে)

বর্তমানে শুধু মাত্র ৪% সেবা গ্রহণকারীর সহজিকরণকৃত সেবা পেতে ১৫ দিনের বেশি সময় প্রয়োজন পরে। অন্যদিকে ২টি মন্ত্রণালয় ও ৩টি বিভাগের ৫৯% সেবাগ্রহণকারী বর্তমানে ১-৮ দিনের মধ্যে সেবা পেয়ে থাকেন। (লেখচিত্রঃ ৪)

## ৪) সেবা প্রাপ্তির জন্য অফিস গমন

সহজিকরণ সেবা চালুর পূর্বে সেবা প্রাপ্তির জন্য সশরীরে অফিসে আগমনের সংখ্যা সম্পর্কিত তথ্য জরিপে অংশগ্রহণকারীদের নিকট হতে সংগৃহীত হয়েছে যা নিম্নে চিত্রে উপস্থাপন করা হলোঃ

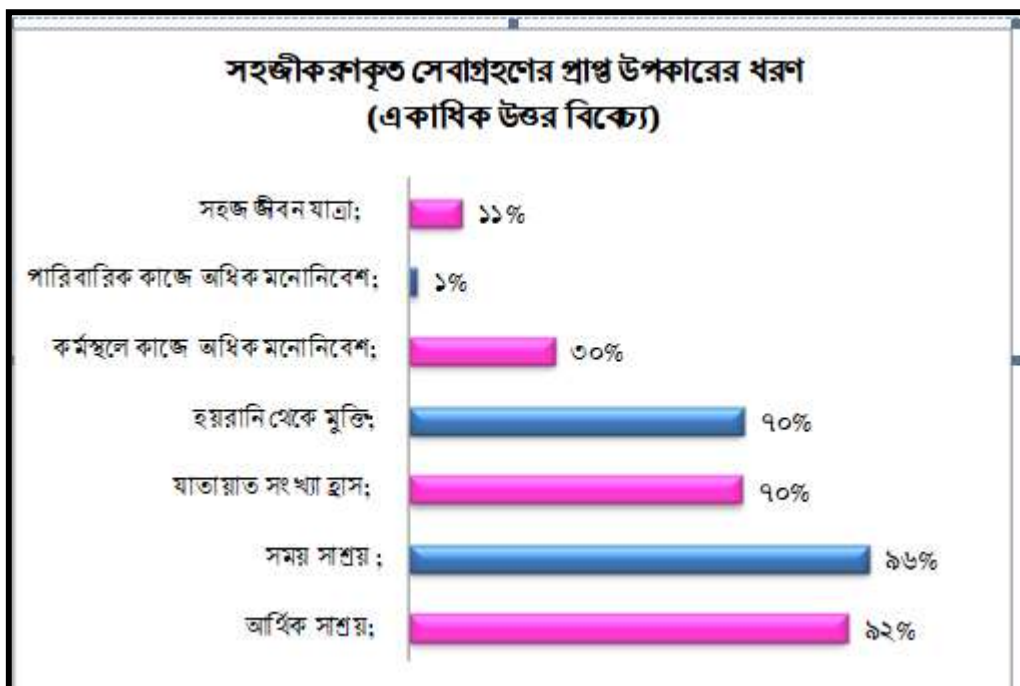


লেখচিত্রঃ ৫ সেবা প্রাপ্তির জন্য অফিসে আগমনের তথ্য

উপরের চিত্র পর্যালোচনায় দেখা যাচ্ছে যে, সেবা সহজিকরণের পূর্বে যথাক্রমে ৩৫% ব্যবহারকারী ২ এর অধিকবার এবং ১৫% ব্যবহারকারী ৩ এর অধিকবার অফিসে যাতায়াত করেছেন। অন্যদিকে সেবা সহজিকরণের ফলে বর্তমানে ৫০% ব্যবহারকারীকে একবারের জন্যেও সেবার জন্য অফিসে যাতায়াত করতে হয়নি। তবে একবারের জন্য ৩০% ব্যবহারকারীকে অফিসে যাতায়াত করতে হয়েছে। এই প্রেক্ষিতে সেবা সহজিকরণে জড়িত সংশ্লিষ্ট স্টকহোল্ডারগণের প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা আবশ্যিক বলে প্রতীয়মান হয়।

৫) সহজিকরণকৃত সেবাগ্রহণের প্রাপ্ত উপকারের ধরণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য, সকল মন্ত্রণালয় / বিভাগ বিবেচনায়)

সহজিকরণকৃত সেবাগ্রহণে প্রাপ্ত উপকারের ধরণ সম্পর্কিত তথ্য চিত্রে প্রদত্ত হলোঃ



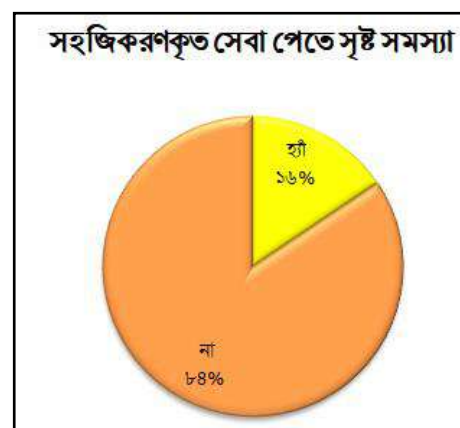
লেখচিত্রঃ ৬ সহজিকরণকৃত সেবাগ্রহণের প্রাপ্ত উপকারের ধরণ সম্পর্কিত তথ্য

উপরের চিত্র পর্যালোচনায় দেখা যাচ্ছে যে, সেবাগ্রহণকারী দের মধ্যে ৯২% আর্থিক সাশ্রয়, ৯৬% সময় সাশ্রয়, ৭০% অফিসে যাতায়াত সংখ্যা হ্রাস, ৭০% হয়রানি থেকে মুক্তি, ১১% সহজ জীবনযাত্রা, ৩০% কর্মস্থলে কাজে অধিক মনোনিবেশ, ১% পারিবারিক কাজে অধিক মনোনিবেশ করা সম্ভব হয়েছে মর্মে জানিয়েছেন। উপরে বর্ণিত উপকারসমূহ একজন ব্যবহারকারীর জন্য যথেষ্ট গুরুত্ব বহন করে এবং জাতীয় পর্যায়ে সেবা সহজিকরণের গুরুত্ব তুলে ধরে। তাছাড়া সেবা সহজিকরণকে আরো জনবান্ধব, সহজে ব্যবহার উপযোগী এবং কার্যকর হিসেবে উন্নয়নের ইচ্ছিত বহন করে।

৬) সহজিকরণকৃত সেবা পেতে সৃষ্ট সমস্যা (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য, সকল মন্ত্রণালয় / বিভাগ বিবেচনায়)

সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারকারীদের নিকট হতে প্রাপ্ত তথ্য নিয়ে চিত্রে প্রদত্ত হলোঃ

উপরের চিত্র হতে দেখা যায় যে, সেবা ব্যবহারকারীদের ১৬% সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে মর্মে জানিয়েছেন যা গুরুত্বের সাথে দুরীভূতকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা অবশ্যক। তবে ৮৪% ব্যবহারকারী সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারে তাদের সন্তুষ্টির কথা জানিয়েছেন।

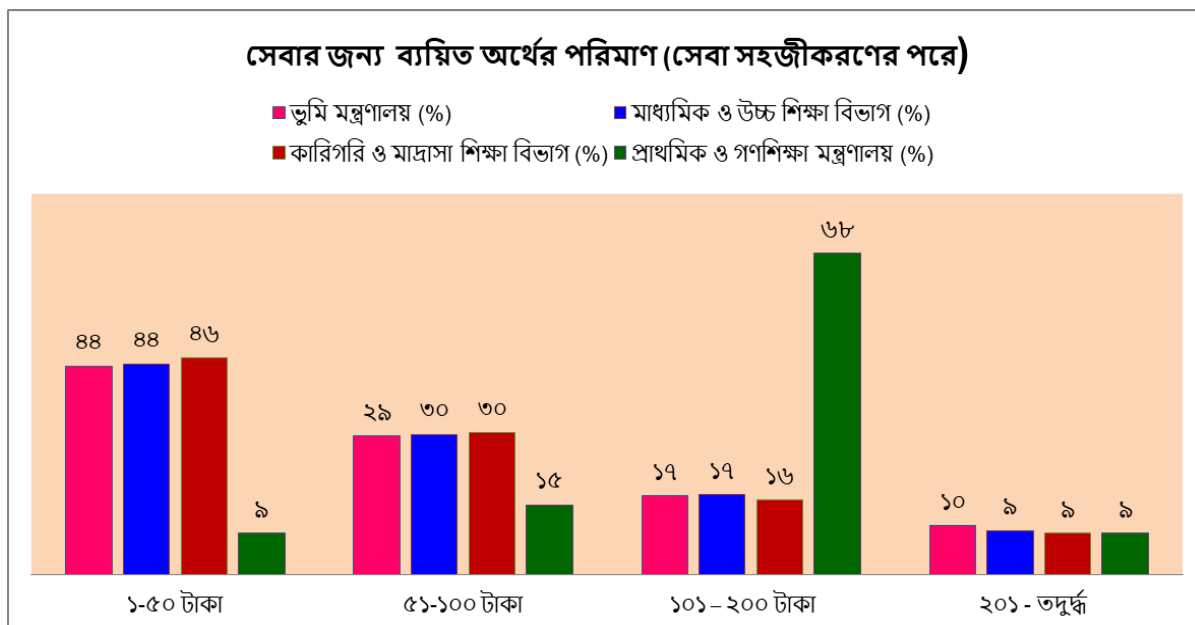
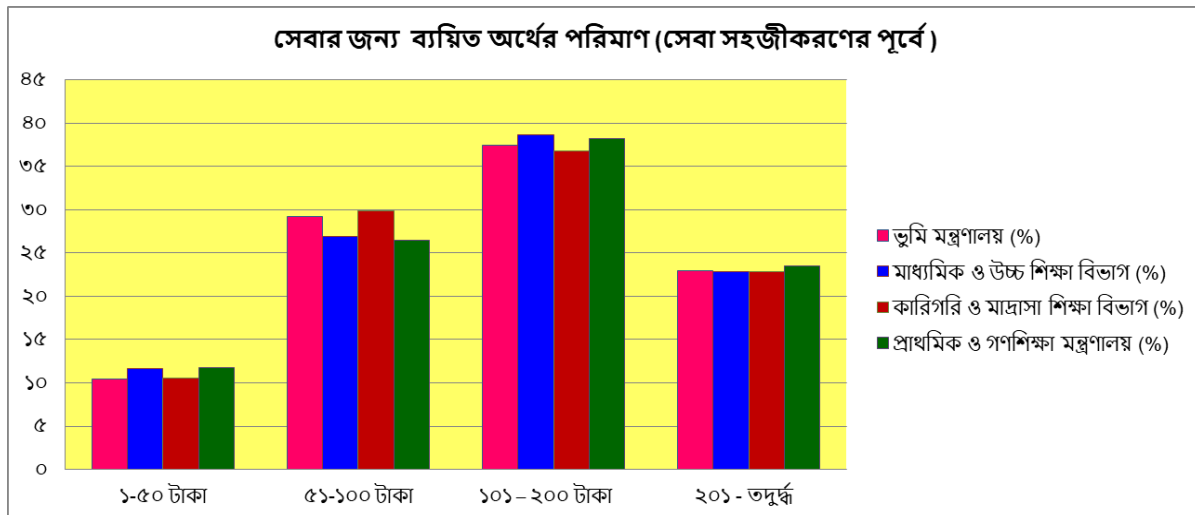


লেখচিত্রঃ ৭ সহজিকরণকৃত সেবা পেতে সৃষ্ট সমস্যার শতকরা হার

## ৭) প্রত্যাশা মোতাবেক সেবাপ্রাপ্তি

সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে ৯৪% গ্রহীতা প্রত্যাশা মোতাবেক সেবা পেয়েছেন মর্মে জানিয়েছেন। অবশিষ্ট ৬% নেতিবাচক মনোভাব ব্যক্ত করেছেন। সুতরাং সেবা সহজিকরণে আরো উন্নয়ন দরকার মর্মে প্রতীয়মান হয়। এক্ষেত্রে সেবা প্রাপ্তির সময় (দিন) কে আরো হ্রাস করা প্রয়োজন যাতে ব্যবহারকারীগণ তাদের প্রত্যাশা মোতাবেক সেবা পেতে পারেন।

## ৮) সহজিকরণকৃত সেবা প্রাপ্তিতে অর্থের ব্যয়

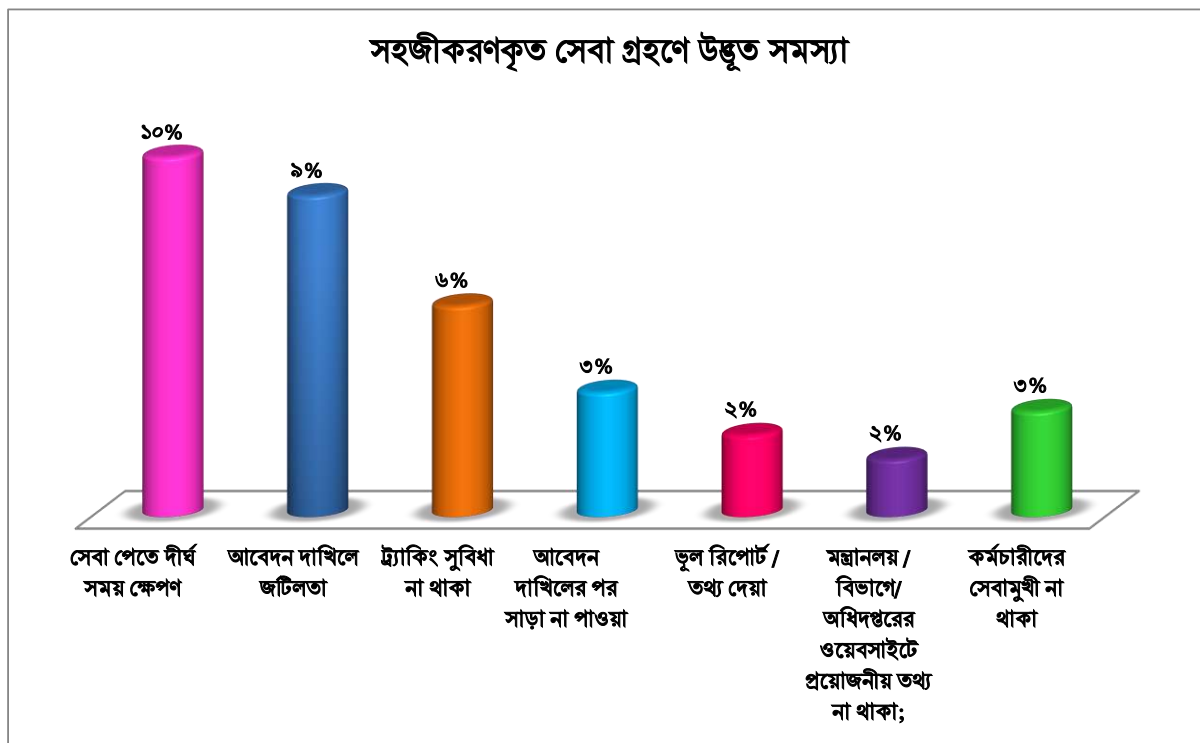


লেখচিত্রঃ ৮ সেবা প্রাপ্তিতে অর্থের ব্যয় সম্পর্কিত তথ্য

উপরের লেখচিত্র পর্যালোচনায় পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, ব্যবহারকারীগণ সহজিকরণের পূর্বে ১০১ থেকে ২০০ টাকা ও ২০০ টাকার উপরে যথাক্রমে সর্বোচ্চ ৩৬% এর ও ২২%। অপরদিকে সহজিকরণের পরে ১০১ থেকে ২০০ টাকা ও ২০০ টাকার উপরে যথাক্রমে সর্বোচ্চ ১৭% (প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় ব্যতীত) ও ১০% নিচে। সুতরাং সেবা সহজিকরণের পরে প্রদত্ত 'ফি' এর পরিমাণ উল্লেখযোগ্য ভাবে হ্রাস পেয়েছে।

৯) সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে উদ্ভূত সমস্যার ধরণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য, সকল মন্ত্রণালয় / বিভাগ বিবেচনায়)

সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের উদ্ভূত সমস্যার ধরণ সম্পর্কিত তথ্য নিম্নের চিত্রে উপস্থাপন করা হলোঃ



লেখচিত্রঃ ৯ সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে উদ্ভূত সমস্যার ধরণ সম্পর্কিত তথ্য

সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারকারীগণ ট্র্যাকিং সুবিধা না থাকা ৬% এবং সংশ্লিষ্ট কর্মচারীদের সেবামুখী না থাকা ৩% কে উদ্ভূত সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত করেছেন। এক্ষেত্রে আবেদন দাখিলের পর সাড়া না পাওয়া ৩% এবং সেবা পেতে দীর্ঘ সময় ক্ষেপনকে (১০%) দায়ী করেছে। এখানে লক্ষণীয় যে, ব্যবহারকারীগণ কর্তৃক চিহ্নিত সমস্যাবলীর অধিকাংশ সেবা প্রদানকারী সংস্থা সংশ্লিষ্ট যা উন্নত প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনা ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ক কারিগরি উন্নয়নের মাধ্যমে সমাধান যোগ্য মর্মে প্রতীয়মান হয়।

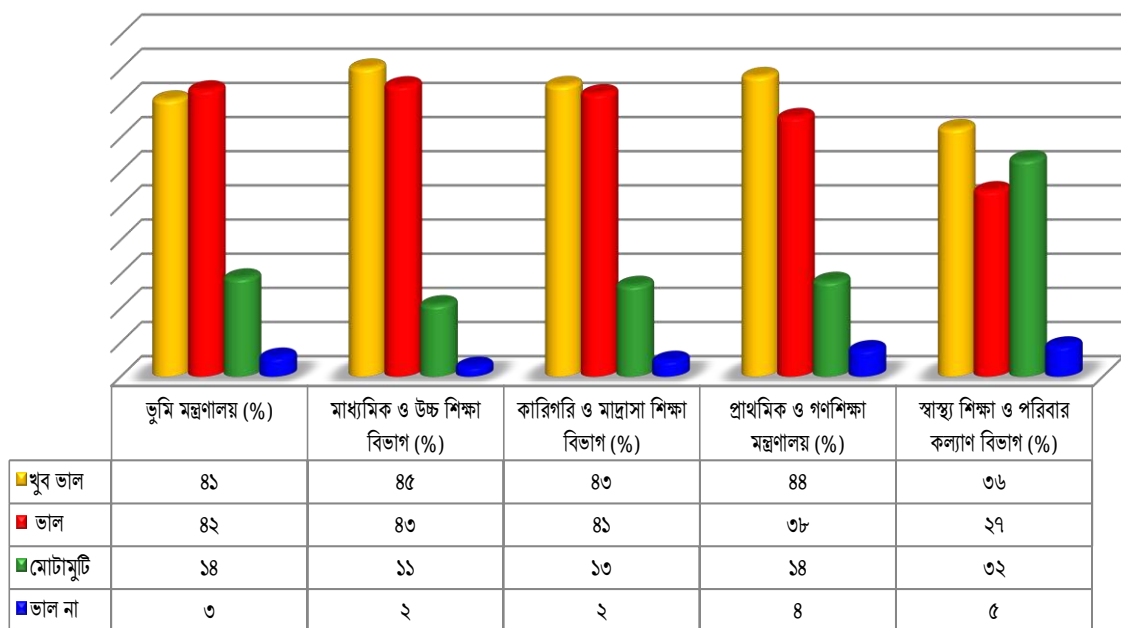
#### ১০) সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের উপর সন্তুষ্টির মাত্রা নির্ধারণ

জরিপে অংশগ্রহণকারীগণ কর্তৃক সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের সন্তুষ্টি বিষয়ক প্রাপ্ত তথ্য নিম্নে সারণী প্রদত্ত হলোঃ

সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে ৫% তাদের সেবা গ্রহণের অসন্তুষ্টির বিষয়ে জানিয়েছেন। সেবা গ্রহণকারীদের সতর্কতার সাথে সেবাগ্রহীতাদের ১০০% সন্তুষ্টি মোতাবেক সেবা প্রদানের পদ্ধতি ও প্রয়োজনীয় পরিবর্তন, পরিবর্ধন ও উন্নয়ন সাধন করা অবশ্যক।

সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে সন্তুষ্টির মাত্রা বিষয়ক তথ্যাবলী সংগ্রহিত হয়েছে যা নিম্নের চিত্রে এ প্রদত্ত হলোঃ

### সেবা গ্রহণে সন্তুষ্টির মাত্রা



লেখচিত্রঃ ১০ সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের উপর সন্তুষ্টির বিষয়ক প্রাপ্ত তথ্য

উপরের চিত্র পর্যালোচনা দেখা যাচ্ছে যে, ব্যবহারকারীদের প্রায় ৮৫% সহজিকরণকৃত সেবাতে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন, (স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার পরিকল্পনা বিভাগ ব্যতীত)। যা হোক, সেবা সহজিকরণকে আরো জনবান্ধব, জনকল্যাণমুখী, জনসেবামুখিকরনের বিস্তার সুযোগ বিদ্যমান রয়েছে। তাছাড়া গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক সহজিকরণকৃত সেবার সন্তুষ্টি মাত্রা বৃদ্ধির ও যথেষ্ট সুযোগ রয়েছে।

এখানে উল্লেখ্য যে, ২০১৩ থেকে ২০১৪ সন হতে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম চালু হওয়ার পর হতে অদ্যাবধি ক্রমশঃ উন্নত হচ্ছে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ /অধিদপ্তরের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের দৃঢ় প্রত্যয়, উন্নত অবকাঠামো, দক্ষ জনবল, উন্নত কারিগর জ্ঞান সেবা সহজিকরণকে অনন্য উচ্চতায় পৌঁছানোর জন্য সহায়ক ভূমিকা রাখতে পারে। এ ক্ষেত্রে জাতীয় পর্যায়ে সেবা সহজিকরণ সম্পর্কিত একটি সমন্বিত কার্যক্রম গ্রহণ আবশ্যিক।

## চতুর্থ অধ্যায় – কার্যক্রমের সবল ও দুর্বল দিক পর্যালোচনা

### ৪.১ SWOT বিশ্লেষণ

কার্যক্রম বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ সাংগঠনিক প্রসঙ্গ ও পরিবর্তনশীল বাহ্যিক প্রেক্ষাপটে কার্যক্রমটি কীভাবে প্রভাবিত হয়েছিল তা জানার জন্য SWOT একটি কার্যকর পদ্ধতি। কার্যক্রমের উদ্দেশ্য, কার্যক্রম ব্যবস্থাপনা, কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ, মূল্যায়ন, কার্যক্রম সুবিধা ও উপকরণ এবং কার্যক্রম বাজেট প্রভৃতি বিষয়ের প্রেক্ষাপটে SWOT বিশ্লেষণ করা হয়েছে। SWOT বিশ্লেষণ করে এ বিষয়ের উপর প্রাপ্ত তথ্য নিম্নে প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হলো।

| সবল দিকসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | দুর্বল দিকসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>১) সহজিকরণকৃত নাগরিক সেবা চালুর ফলে বাংলাদেশে ও উন্নত দেশের মত উন্নত কর্ম পরিবেশ, সংস্কৃতি, আচরণ ও সামাজিক মর্যাদা বৃদ্ধিতে বিশেষ অবদান রেখে চলেছে;</p> <p>২) সহজিকরণকৃত সেবা চালুর ফলে সেবা গ্রহণের সময় অফিসে গমনের সংখ্যা ও সেবা বাবদ ব্যয় ও সময় উল্লেখযোগ্য হারে হ্রাস পেয়েছে;</p> <p>৩) প্রজাতন্ত্রের বিভিন্ন সেবা সহজিকরণের ফলে নাগরিকদের সেবা প্রদান সহজতর ও গতিশীল হচ্ছে;</p> <p>৪) চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের (4IR) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় বাংলাদেশে ও সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রাক-প্রস্তুতি গ্রহণ ত্বরান্বিত হচ্ছে;</p> <p>৫) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের মাধ্যমে ২০৩০ সালে টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (SDG) ও ভিশন ২০৪১ সালে উন্নত বাংলাদেশ অর্জনে সহায়ক অবদান রেখে চলেছে;</p> <p>৬) সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে সেবাগ্রহীতাদের আস্থা ক্রমশ বৃদ্ধি পাচ্ছে;</p> <p>৭) ইতোমধ্যে আলোচ্য ২টি মন্ত্রণালয় ও ৪টি বিভাগের অতিরিক্ত সচিব ও উপসচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে একটি ইনোভেশন টিম গঠিত হয়েছে;</p> <p>৮) অধিকাংশ সহজিকরণকৃত সেবা নিজস্ব জনবল ও বাজেটে তৈরিপূর্বক ব্যবহৃত হচ্ছে।</p> | <p>১) সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে সিনিয়র অফিসারদের নেতিবাচক মনোভাব পোষণ;</p> <p>২) সেবা গ্রহীতা ইচ্ছিত জনগোষ্ঠীর অনেকের আইসিটি সম্পর্কিত দক্ষতা ও সচেতনতার অভাব;</p> <p>৩) ইন্টারনেটের ধীরগতি ও সার্ভার ডাউন থাকা সহজিকরণকৃত সেবাকে বিঘ্নিত করে;</p> <p>৪) প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীদের মধ্যে কিছু সংখ্যক কর্মচারির মধ্যে সেবা সহজিকরণ বিষয়ে মানসিক পরিবর্তন না হওয়া;</p> <p>৫) অদক্ষ জনবল দ্বারা সেবা প্রদানে তথ্যবিভ্রাট এবং সেবাগ্রহীতার অনীহা সৃষ্টি হয়;</p> <p>৬) সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে ট্রাফিক সুবিধা ও অসতর্কতাবশত এন্ট্রিকৃত ভুল তথ্য সংশোধনের সীমিত সুযোগ থাকা;</p> <p>৭) ঈচ্ছিত সেবা গ্রহণকারী জনগোষ্ঠীর দক্ষতা ও সচেতনতার অভাবে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে অনাগ্রহ প্রকাশ করে।</p> |
| সুযোগসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ঝুঁকিসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>১) প্রজাতন্ত্রের নাগরিকদের বর্ধিত চাহিদার প্রেক্ষাপটে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/ সংস্থা পর্যায়ে বিদ্যমান অবকাঠামো ও সুযোগ সুবিধা ক্রমান্বয়ে উন্নততর করার সুযোগ রয়েছে ;</p> <p>২) সিটিজেন চার্টার ও হালনাগাদকৃত তথ্যের আলোকে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগে অন্যান্য সেবা সহজিকরণের সুযোগ বিদ্যমান;</p> <p>৩) আইসিটি সেক্টরের কর্মকর্তাদের প্রনোদনা প্রদান ও প্রশিক্ষিত মানব সম্পদকে কাজে লাগিয়ে বাংলাদেশের উন্নয়নকে ত্বরান্বিত করা;</p> <p>৪) অপেক্ষাকৃত তরুণ উদ্যমী কর্মকর্তাদেরকে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে যার প্রভাব সুদূর প্রসারি হতে পারে;</p> <p>৫) নতুন নতুন সেবা সহজিকরণের মাধ্যমে নাগরিকদের জীবনমান সহজ ও উন্নততর করার সুযোগ বিদ্যমান রয়েছে।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>১) ভেদার এর কাছ থেকে সময়মত সোর্সকোড বুকে না পাওয়া/ নেয়া।</p> <p>২) সেবা সহজিকরণে সংশ্লিষ্ট সার্ভার ডাউন হওয়া (human made and technical) সেবাগ্রহণের অনাগ্রহের জন্ম দেয়;</p> <p>৩) সেবা সহজিকরণ দলের আইসিটি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের পদোন্নতির সুযোগ সীমিত থাকায় কাজিত মাত্রায় সেবা প্রাপ্তি বিঘ্ন হয়;</p> <p>৪) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণ বিষয়ক কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত না হলে সৃজিত সেবাসমূহ হারিয়ে যেতে পারে;</p> <p>৫) প্রান্তিক নাগরিকদের (জাতীয় পরিচয় পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ, মোবাইল না থাকা এবং ভাসমান জীবনযাত্রা) ১০০% সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় আনা একটি চ্যালেঞ্জ।</p>                                                                        |

## পঞ্চম অধ্যায় – সমীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে পর্যবেক্ষণ

### ৫.১ সমীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে পর্যবেক্ষণ

#### ক) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়

১। মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড ও বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে যুগান্তকারী অগ্রগতি অর্জন করেছে;

২। সেবা সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় সকল পর্যায়ের অংশীজনের খোলাখুলি ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয়নি;

৩। সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট কর্মীদের মধ্যে কর্ম সন্তুষ্টির (job satisfaction) অভাব পরিলক্ষিত হয়েছে ;

৪। মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ কর্তৃক সৃষ্ট ১৫টি সহজিকরণকৃত সেবা নিরীক্ষা হিসাব অধিদপ্তরের আপত্তির কারণে বর্তমানে অব্যবহৃত অবস্থায় রয়েছে। উক্ত সেবাসমূহ দ্বিপক্ষীয় আলোচনার মাধ্যমে ব্যবহার উপযোগী করা হলে সংশ্লিষ্ট সুফলভোগীগণ সুফল পেতে পারেন। অনুচ্ছেদ- ৩, পৃষ্ঠা ১৭;

৫। সেবা সহজিকরণ শীর্ষক কোন আর্থিক কোড নেই বিধায় আইসিটি কোডে বরাদ্দকৃত বাজেট হতে সেবা সহজিকরণ এর ব্যয় নির্বাহ করা হয় মর্মে জানা গেছে ;

৬। মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে সেবা সহজিকরণ কাজের সমন্বয় ও কাঙ্ক্ষিত গতি সঞ্চারের জন্য কোন পৃথক ইউনিট নেই;

৭। গ্রাহক পর্যায়ে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে সচেতনতা ও দক্ষতার অভাব পরিলক্ষিত হয়েছে;

৮। উল্লেখযোগ্য সংখ্যক সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে এখনো আইসিটি ব্যবহার করে সেবা গ্রহণ ও প্রদানের অনাগ্রহতা পরিলক্ষিত হয়েছে;

৯। সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ এবং সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে সেবা গ্রহণ সম্পর্কিত তথ্যের ফাঁক (Information Gap) পরিলক্ষিত হয়েছে; সেবা গ্রহীতাদের নিকট হতে প্রাপ্ত সেবা গ্রহণে উদ্ভূত সমস্যা পর্যালোচনায় জানা যায় যে, সেবা পেতে দীর্ঘ সময় ক্ষেপণ, আবেদন দাখিলে জটিলতা, ট্রাকিং সুবিধা না থাকা, আবেদন দাখিলের পর সাড়া না পাওয়া, ভুল রিপোর্ট/ তথ্য দেয়া, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সেবামুখী না থাকা ইত্যাদি সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে তথ্যের আদান-প্রদান সম্পর্কিত উৎস হতে সৃষ্টি হয়েছে; (অনুচ্ছেদ- ৩,৫, উপ-অনুচ্ছেদ-৯, পৃষ্ঠা ৪৯)

১০। সেবা সহজিকরণ উদ্ভাবনী কার্যক্রম হওয়া সত্ত্বেও এ কার্যক্রমে পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সম্পর্কে কোন তথ্য পাওয়া যায় নি;

১১। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণের পূর্বে ৩০% ও বর্তমানে ৫১% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৩৮% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা সহজিকরণের পূর্বে সেবা পেত যা বর্তমানে ৭ % নেমে এসেছে ;

১২। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৪৯% সেবা গ্রহণকারীকে একবারের জন্যও অফিসে যেতে হয়নি;

১৩। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮৮% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন;

১৪। কোভিড ১৯ মহামারী চলাকালীন সহজিকরণকৃত সেবার মাধ্যমে অতীব জরুরী সেবাসমূহ চালু রাখা সম্ভব হয়েছে ।

#### খ) ভূমি মন্ত্রণালয়

১। ভূমি মন্ত্রণালয় ভূমি সেবায় ডিজিটাল অগ্রযাত্রায় জনসেবার স্বীকৃতিস্বরূপ জাতিসংঘ পদক এ ভূষিত হয়েছে;

২। ভূমি মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ১০টি সেবার মধ্যে ৯টি সেবা নিজস্ব জনবল ও বাজেটে সৃষ্টি করা হয়েছে;

৩। ভূমি মন্ত্রণালয় হতে ভূমি সেবা পেতে এবং অভিযোগ জানাতে হটলাইন টেলিফোন নম্বর ১৬১২২ চালু করা হয়েছে;

৪। ভূমি মন্ত্রণালয় হতে চালুকৃত সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ সর্বাধিক ব্যবহৃত হয়ে থাকে;

৫। ভূমি মন্ত্রণালয়ের দক্ষতার সাথে সহজিকরণ কৃত সেবা সরবরাহের পূর্ণাঙ্গ পরিসংখ্যান সংরক্ষণ করে;

৬। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্ত বিশ্লেষণে পরিলক্ষিত হয়েছে যে, সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ অধিক সক্ষমতা ও দক্ষতার সাথে সেবা প্রদান করছেন। এমতাবস্থায় নিঃসন্দেহে বলা যায় যে, সেবা প্রদানে ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানে দক্ষতা ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পাচ্ছে;

৭। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, ভূমি মন্ত্রণালয়ে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ২৮% ও বর্তমানে ৫৯% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৪২% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৭ % নেমে এসেছে।

৮। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫৪% সেবা গ্রহণকারীকে একবারের জন্যও অফিসে যেতে (visit) হয়নি;

৯। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮৩% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন;

১০। সমীক্ষার ফলাফল পর্যালোচনায় দেখা যায়, যে ভূমি মন্ত্রণালয়ের সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমকে টেকসই করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে

ক) যেমন সেবাগ্রহীতা ও সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে যোগসূত্র স্থাপন করার জন্য হটলাইন পয়েন্টস ১৬১২২ চালু করা হয়েছে;

খ) এ কার্যক্রমের অর্জনগুলোকে ডকুমেন্টেশন (Documentation) এর মাধ্যমে প্রচার করছে।

#### গ) স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

১। স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগে সেবা সহজিকরণ কাজের সমন্বয় ও কার্যক্রমের গতি সঞ্চারের জন্য কোন পৃথক ইউনিট নেই;

২। সেবা সহজিকরণ শীর্ষক কোন আর্থিক কোড না থাকায় সেবা সহজিকরণ উন্নয়নের গতি মন্বর হয়ে পড়েছে মর্মে জানা যায়;

৩। স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা সমূহের অন্যান্য সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কিত তথ্যের তালিকা তুলে ধরা হয়েছে;

৪। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ২৭% ও বর্তমানে ৬৪% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৪১% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৫ % নেমে এসেছে ;

৫। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫০% সেবা গ্রহণকারীকে একবারের জন্যও অফিসে যেতে হয়নি;

৬। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৬৩% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন;

৭। প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জ্ঞান এর (knowledge) পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে যা কর্মকর্তাদের জন্য ইতিবাচক।

#### ঘ) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

১। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতায় শুধুমাত্র একটি সহজিকরণকৃত সেবা যথা- অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং;

২। ইতোমধ্যে স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আরো কয়েকটি সহজিকরণকৃত সেবা তৈরি, স্থাপনা ও ব্যবহার উপযোগী করা হয়েছে মর্মে জানা যায় ;

৩। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা সমূহের অন্যান্য সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কিত তথ্যের তালিকা তুলে ধরা হয়েছে;

### ঙ) কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়

- ১। কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের আওতায় সেবাগ্রহীতাদেরকে সহজিকরণকৃত সেবার ৯০% প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে (দিন) এবং ১০% প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই (দিন) প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায় ;
- ২। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে আইসিটি সম্পর্কিত সচেতনতা ও দক্ষতার অভাব পরিলক্ষিত হয়েছে;
- ৩। গ্রাহক পর্যায়ে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে আইসিটি এর ব্যবহারে অনাগ্রহ পরিলক্ষিত হয়েছে;
- ৪। কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের সেবা সহজিকরণ বিষয়ক আলাদা ইউনিট থাকলে কাজের সমন্বয় ও গতিশীলতা আরো বৃদ্ধি পেল;
- ৫। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্ত বিশ্লেষণে পরিলক্ষিত হয়েছে যে, সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ অধিক সক্ষমতা ও দক্ষতার সাথে সেবা প্রদান করছেন। এমতাবস্থায় নিঃসন্দেহে বলা যায় যে, সেবা প্রদানে ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পাচ্ছে;
- ৬। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ৩২% ও বর্তমানে ৬০% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৩৪% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা সহজিকরণের পূর্বে সেবা পেত যা বর্তমানে ৫% নেমে এসেছে।
- ৭। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫০% সেবা গ্রহণকারীকে একবারের জন্যও অফিসে যেতে হয়নি;
- ৮। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮৪% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন।

### চ) প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়

- ১। প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের আওতায় সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ ৮৬% ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত সময়ের মধ্যে (দিন) কাঙ্ক্ষিত সেবা এবং ১৪% সেবা প্রস্তাবিত সময়ের পূর্বেই প্রদান করা হয়ে থাকে মর্মে জানা যায় ;
- ২। সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মীদের পুরস্কার ও প্রণোদনা প্রদানের ব্যবস্থা করা হয়েছে মর্মে জানা যায় (সূত্রঃসেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জুন ২০১৯, অনুচ্ছেদ ১.৭, পৃষ্ঠা ১১);
- ৩। প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের আওতায় চলমান সেবা সহজিকরণ সম্পর্কিত কোন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন পাওয়া যায় নি;
- ৪। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণকারীদের জরিপে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ে সময় (দিন) সাশ্রয় ১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণ এর পূর্বে ৩০% ও বর্তমানে ৬০% সেবা পাচ্ছে। অপরদিকে ৪২% সেবাগ্রহীতা ১৫ দিন বা তার অধিক সময়ে সেবা পেত যা বর্তমানে ৪ % নেমে এসেছে;
- ৫। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করার জন্য ৫২% সেবা গ্রহণকারীকে একবারের জন্যও অফিসে যেতে হয়নি;
- ৬। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা যায়, সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে ৮২% সেবাগ্রহীতা সেবার মানে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছেন;
- ৭। প্রান্তিক নাগরিকদের জাতীয় পরিচয় পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ, মোবাইল না থাকা এবং ভাসমান জীবনযাত্রা ফলে তাদেরকে ১০০% সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় আনা একটি চ্যালেঞ্জ হিসাবে পরিলক্ষিত হয় ; (অনুচ্ছেদ ৪ ঝুঁকিসমূহ ক্রমিক নং ৫)
- ৮। কোভিড ১৯ মহামারী চলাকালীন সহজিকরণকৃত সেবার মাধ্যমে জরুরী সেবাসমূহ চালু রাখা সম্ভব হয়েছে;

## ষষ্ঠ অধ্যায় – সমীক্ষায় প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণের ভিত্তিতে সুপারিশ ও উপসংহার

### ৬.১ সুপারিশ

সমীক্ষায় অন্তর্ভুক্ত ২টি মন্ত্রণালয় ও ৪টি বিভাগ হতে প্রাপ্ত তথ্য উপাত্ত পর্যালোচনা, সবল, দুর্বল, সুযোগ ও ঝুঁকি পর্যালোচনা এবং সার্বিক পর্যবেক্ষণের ভিত্তিতে নিম্নবর্ণিত সুপারিশ প্রদান করা হলোঃ

১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ এ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের সার্বিক সমন্বয়, সেবার মানোন্নয়ন ও গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধিদপ্তর/ বোর্ড / সংস্থার একটি সেবা সহজিকরণ ইউনিট গঠন ও পরিচালনা করা দরকার; (অনুচ্ছেদ ৩.১.১৪)

২) বর্তমানে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম আইসিটি বাজেট হতে নির্বাহ করা হলেও তা প্রয়োজন মেটাতে পারছে না বিধায় সেবা সহজিকরণ কোড সৃষ্টি পূর্বক পৃথক বাজেট বরাদ্দ করা প্রয়োজন; (অনুচ্ছেদ ৩.১.৬)

৩) বর্তমানে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রতি বৎসর কমপক্ষে একটি সহজিকরণকৃত সেবা চালুর নির্দেশনা থাকলেও সেবা সহজিকরণের গুরুত্ব বিবেচনায় প্রতি বৎসর ২টি সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা যেতে পারে;

৪) সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহণকারী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে তথ্যের ফাঁক (Information Gap) কমিয়ে আনার জন্য একটি শক্তিশালী গণযোগাযোগ ব্যবস্থা চালু করা দরকার; (অনুচ্ছেদ ৩.১ চ. ১৫)

৫) সেবা সহজিকরণে নিয়োজিত আইসিটি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা- কর্মচারীদের চাকুরিতে যথাবিহিত পদোন্নতির ব্যবস্থা করা প্রয়োজন;

৬) সেবা সহজিকরণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদেরকে উজ্জীবিত করার লক্ষ্যে মূল্যায়নের ভিত্তিতে প্রণোদনা ও পুরস্কারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা দরকার (সূত্রঃ সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল ২০১৯, অনুচ্ছেদ ১.৭ (ট) পৃঃ ১১);

৭) সেবা সহজিকরণ একটি উদ্ভাবনীমূলক কার্যক্রম বিধায় এর সময় মাসিক পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন হওয়া আবশ্যিক। এ প্রেক্ষিতে প্রত্যেক মন্ত্রণালয়ের সেবা সহজিকরণ এর উপর পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন চলমান রাখা দরকার। (সূত্রঃ সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল ২০১৯, অনুচ্ছেদ ১.৭ (ঝ) পৃঃ ১১);

৮) প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধিদপ্তর/ সংস্থার সহজিকরণকৃত সেবা সংশ্লিষ্ট সিনিয়র কর্মকর্তাদের অন্তর্ভুক্ত করে সেবা প্রদানের ওপর আলোচনা সভা, সেমিনার, কর্মশালার ইত্যাদির আয়োজন করা যেতে পারে;

৯) সেবা সহজিকরণ সম্পর্কিত বিদ্যমান অবকাঠামো যুগোপযোগী উন্নত মান ও ব্যবহারবান্ধব করনের জন্য প্রত্যেকটি মন্ত্রণালয় / বিভাগ এর প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম সংযোজন করা দরকার;

১০) টেকসই করার জন্য সেবা প্রদানকারীর তৃণমূল পর্যায় থেকে কার্যক্রম জোরদার করা দরকার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়ালের ৫.২ নং অনুচ্ছেদের নির্দেশনা মোতাবেক সেবাগ্রহণকারী সেজে আকস্মিক পরিদর্শন/ ঘটনাস্থল পরিদর্শন করতে হবে। প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর সংস্থার সেবা সহজিকরণ পরিবীক্ষণ কমিটি এ কাজটি করতে পারে;

১১) চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের বৈশ্বিক চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা, টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন (SDGs) ও ২০৪১ সালে একটি উন্নত বাংলাদেশ বিনির্মাণে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের / বিভাগে সেবা সহজিকরণ ইউনিট আরো কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

## মন্ত্রণালয়/বিভাগ ভিত্তিক সুপারিশ

### ক) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

১) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ কর্তৃক সৃজিত ১৫টি সহজিকরণকৃত সেবা নিরীক্ষা ও হিসাব অধিদপ্তর এর উত্থাপিত আপত্তির কারণে অব্যবহৃত অবস্থায় রয়েছে। এ প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের উদ্যোগে বিষয়টি নিষ্পত্তি ও সেবা সমূহ ব্যবহারের উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে;

২) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ হতে সেবা পেতে এবং অভিযোগ জানাতে হটলাইন টেলিফোন নম্বর চালু করা দরকার।

### খ) ভূমি মন্ত্রণালয়

১। সেবা গ্রহীতাদের মধ্যে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ সম্পর্কে সচেতনতার অভাব পরিলক্ষিত হয়, এ বিষয়ে আলোচনা সভা, সেমিনার, কর্মশালার ইত্যাদির নিয়মিত আয়োজন করা যেতে পারে।

২। সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা - কর্মচারীদের মানসিকতার পরিবর্তন অতীব গুরুত্বপূর্ণ নিয়ামক হিসেবে বিবেচিত। মানুষের পরিচালনায় আইসিটি (ICT) সরঞ্জামের মাধ্যমে সেবা প্রদান ও গ্রহণ নির্ভর করে। এনালগ (Analog) পদ্ধতিতে সেবা প্রদান হতে সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে মানসিক প্রস্তুতি গ্রহণে উদ্বুদ্ধকরণের জন্য প্রশিক্ষণ, আলোচনা ও মতবিনিময় সভার আয়োজন করা যেতে পারে।

### গ) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

১) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সেবা সহজিকরণে আরো নতুন সেবা তৈরি, স্থাপন ও পরিচালনায় ভূমিকা রাখা উচিত।

### ঘ) স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

১। অত্র বিভাগে সেবা সহজিকরণ কাজের সমন্বয় ও কার্যক্রমের গতি সঞ্চারের জন্য কোন পৃথক ইউনিট নেই, যা স্বাস্থ্যের মতো গুরুত্বপূর্ণ মন্ত্রণালয়ে থাকা দরকার;

২। সেবা গ্রহীতগণকে সহায়তার জন্য হেল্প ডেস্ক এ দায়িত্বশীল কর্মকর্তা নিয়োগে প্রয়োজন।

### ঙ) কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়

১। সেবা সহজিকরণকে বাংলাদেশের যুগোপযোগী হিসেবে স্থাপন, পরিচালনা ও জনগণের চাহিদা মেটানোর জন্য উন্নতমানের প্রযুক্তিগত প্রশিক্ষণ প্রদান করা দরকার। তাছাড়া সেবা গ্রহণকারিগণ যাতে স্বাচ্ছন্দে সেবা গ্রহণ করতে পারে তার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবহারিক নির্দেশিকা, বুকলেট, হ্যান্ড আউট, পোস্টার ইত্যাদি প্রস্তুত ও বিতরণ করা দরকার;

২। সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহীতাদের সেবা গ্রহণে আইসিটি সম্পর্কিত সচেতনতা ও দক্ষতার অভাব পরিলক্ষিত হয়েছে, যা দূর করার জন্য চাহিদা মাসিক গণযোগাযোগ কার্যক্রম গ্রহণ করা দরকার।

## চ) প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়

১। বিদ্যমান সেবাপ্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও সমাধানের জন্য সেবা প্রদান করা হয় এমন এলাকা বাছাইয়ের মাধ্যমে দৈবচয়ন পদ্ধতিতে সেবাগ্রহীতা নির্বাচন ও গণশুনানি, সাক্ষাৎকার, সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে মতবিনিময় ও কর্মশালার আয়োজন করা প্রয়োজন;

২। প্রান্তিক নাগরিকদের (জাতীয় পরিচয় পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ, মোবাইল না থাকা এবং ভাসমান জীবনযাত্রা) ১০০% সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় আনার জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করা প্রয়োজন।

## ৬.২ উপসংহার

টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা ২০৩০ অর্জনের লক্ষ্যে বাংলাদেশ নিরবিচ্ছিন্নভাবে কাজ করে চলছে। ২০৪১ সালের মধ্যে বাংলাদেশ দাঁড়াবে উন্নত দেশের সারিতে। পেশাগত উৎকর্ষ সাধন, বৈশ্বিক চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা, জ্ঞানভিত্তিক ও সুশীল সমাজ প্রতিষ্ঠা এবং দ্রুত উন্নত আয়ের দেশে পরিণত হতে হলে দক্ষ মানবসম্পদ প্রস্তুত করা প্রয়োজন। উন্নত দেশের মর্যাদা অর্জন ও ধরে রাখার জন্য আপামর জনসাধারণের নিকট মানসম্মত সহজিকরণকৃত সেবা পৌঁছে দেয়ার কোনো বিকল্প নেই। তাই রাষ্ট্রীয় প্রয়োজনে সহজিকরণকৃত সেবাকে জনগনের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার জন্য এর আরো উন্নয়ন সাধন করা দরকার। সরকারের এই সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের মাধ্যমে সেবা গ্রহণকারী সুবিধাভোগী মানুষের জীবনমান সহজতর হয়েছে। কার্যক্রমটির মাধ্যমে কর্মকর্তাগণ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হওয়ার ফলে জনপ্রশাসনে ইতিবাচক পরিবর্তন দৃশ্যমান হয়েছে। কার্যক্রমটি সরকারের বিভিন্ন উন্নয়ন নীতি যেমনঃ SDGs, ৮ম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা এবং রূপকল্প ২০৪১ এর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং এ সকল লক্ষ্য অর্জনে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। সার্বিকভাবে কার্যক্রমটি উদ্দেশ্য সফলভাবে অর্জিত হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হয়। দক্ষ মানবসম্পদ তৈরি ও সেবা কার্যক্রমের গতিশীলতা বজায় রাখার স্বার্থে সমীক্ষায় উল্লেখিত সীমাবদ্ধতাগুলি দূর করে নতুন নতুন সহজিকরণকৃত সেবা চালু ও বিদ্যমান কার্যক্রম অব্যাহত রাখা প্রয়োজন।

পরিশিষ্টসমূহ

| ক্রমিক | মন্ত্রণালয়/বিভাগ                      | পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | প্রদত্ত সহজিকরণকৃত পরিষেবার সংখ্যা |
|--------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ১)     | ভূমি মন্ত্রণালয়                       | ১. ভূমি মন্ত্রণালয়<br>২. ভূমি রেকর্ড ও জরিপ বিভাগ<br>৩. এএস (ভূমি) অফিস, ইউনিয়ন ভূমি অফিস<br>৪. ভূমি সংস্কার বোর্ড<br>৫. আরএস সেকশন, ডিসি অফিস                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ১০                                 |
| ২)     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ           | ৬. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE)<br>৭. বাংলাদেশ শিক্ষাগত তথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (BANBEIS)<br>৮. বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA)<br>৯. ন্যাশনাল একাডেমি ফর এডুকেশনাল ম্যানেজমেন্ট (NAEM)<br>১০. শিক্ষা প্রকৌশল বিভাগ<br>১১. প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট/সিনিসিস আইটি লিমিটেড<br>১২. বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক কর্মচারী কল্যাণ ট্রাস্ট<br>১৩. জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)<br>১৪. বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন (ইউজিসি)<br>১৫. মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, যশোর<br>১৬. মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা<br>১৭. মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, দিনাজপুর<br>১৮. মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, ঢাকা | ১৭৬                                |
| ৩)     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ        | ১৯. কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর<br>২০. মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর (DME)<br>২১. জাতীয় কম্পিউটার প্রশিক্ষণ ও গবেষণা একাডেমী<br>২২. মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ৩৮                                 |
| ৪)     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        | ২৩. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়<br>২৪. প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর<br>২৫. উপ-আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো<br>২৬. ন্যাশনাল একাডেমি ফর প্রাইমারি এডুকেশন (NAPE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ১৭                                 |
| ৫)     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | ২৭. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ০২                                 |
| ৬)     | স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                   | ২৮. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ০১                                 |
| মোট    | ২ টি মন্ত্রণালয় ও ৪ টি বিভাগ          | ২৮                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ২৪৪                                |

## ১। ভূমি মন্ত্রণালয়

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম     | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম      | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম |
|--------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| ১.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | ই-নামজারি                          | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ২.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | মিউটেড খতিয়ান                     | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ৩.     | ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর | ই-পার্চা                           | ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর |
| ৪.     | ভূমি সংস্কার বোর্ড          | অনলাইন ভূমি উন্নয়ন কর             | ভূমি সংস্কার বোর্ড          |
| ৫.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | ভূমি সেবা মোবাইল অ্যাপ             | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ৬.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | দেওয়ানী মামলা ব্যবস্থাপনা সিস্টেম | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ৭.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | সাইরাত ও অধিগ্রহণ ডাটাবেস          | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ৮.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | অনলাইন শুনানি                      | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ৯.     | ভূমি মন্ত্রণালয়            | ভূমি প্রশাসন ব্যবস্থাপনা সিস্টেম   | ভূমি মন্ত্রণালয়            |
| ১০.    | এ টু আই                     | উত্তরাধিকার ওয়েব ও মোবাইল অ্যাপ   | এ টু আই                     |

## ২। মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

| ক্র.ম.                                                             | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম      | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                        | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম            |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) এর ই-সার্ভিস সংক্রান্ত তথ্য |                              |                                                                                                                                                      |                                        |
| ১.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | বিসিএস (সাধারণ শিক্ষা) ক্যাডারভুক্ত কর্মকর্তাদের পি.ডি.এস ব্যবস্থাপনা                                                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | সরকারি/ বেসরকারি মাধ্যমিক বিদ্যালয়/ কলেজের শিক্ষকদের পি.ডি.এস ব্যবস্থাপনা                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৩.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | অনলাইন এমপিও সিস্টেম                                                                                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৪.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | আইএমএস মডিউলঃ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (স্কুল ও কলেজ) ছাত্র-শিক্ষক, অবকাঠামো ও ভূমিসহ যাবতীয় তথ্য অনলাইনে সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ এর কাজ করা     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | ট্রেনিং ম্যানেজমেন্ট মডিউলঃ প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনার জন্য এই মডিউল ব্যবহার করা হয়                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | পারফরম্যান্স বেইজড ম্যানেজমেন্টঃ সব-মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের পারফরম্যান্স অনুযায়ী বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে ভাগ করার জন্য এই মডেল ব্যবহার করা হয় | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | টিচার্স কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ডঃ শিক্ষকদের পাঠদান প্রক্রিয়া মনিটর করার জন্য এই মডিউল ব্যবহার করা হয়                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | একাডেমিক সুপারভিশন মডিউলঃ একাডেমিক সুপারভিশন মডিউল এর মাধ্যমে অনলাইনে একাডেমিক সুপারভিশন এর তথ্য সংগ্রহ করা হয়                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৯.                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মেসেজ কমিউনিকেশন মডিউলঃ শিক্ষক-কর্মচারীকে বিভিন্ন তথ্য/ নোটিশ অবহিত করার জন্য এই মডেল ব্যবহার করা হয়                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১০.                                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | ডকুমেন্ট আর্কাইভিং সিস্টেমঃ ডকুমেন্ট আর্কাইভিং সিস্টেমে বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট সংরক্ষণ করা হয়                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১১.                                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | ই-মনিটরিং মডিউলঃ ই-মনিটরিং মডিউল এর মাধ্যমে মনিটরিং ও ইভালুয়েশন শাখা প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন তথ্য অনলাইনে যাচাই করে থাকে                               | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম      | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                              | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম            |
|--------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ১২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | উচ্চ শিক্ষা ও গবেষণা ভবন ব্যবস্থাপনা                                                                                                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বেসরকারি কলেজের শিক্ষক/ কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের আবেদন আবেদন                                                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ ঢাকা জেলা ও ঢাকা মহানগরের বেসরকারি কলেজের গভর্নিং বডিতে বিদ্যোৎসাহী সদস্য মনোনয়ন                                                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ ঢাকা জেলা ও ঢাকা মহানগরের বেসরকারি কলেজের শিক্ষক/ কর্মচারী নিয়োগ বোর্ডের মহাপরিচালকের প্রতিনিধি                                                                                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ নতুন জাতীয়করণকৃত কলেজের শিক্ষক/ কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি সহ অতিরিক্ত ভোগকৃত ছুটি, বিনা বেতনে অসাধারণ ছুটি, প্রাপ্যতা বিহীন ছুটি, অর্জিত ছুটি মঞ্জুর, অপেক্ষাকৃত ছুটি বাতিল, এমএড/ বিএড কোর্সে ভর্তির অনুমতি প্রদানের | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৭.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম গ্রহণের জন্য আবেদন ফরম                                                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৮.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে চূড়ান্ত উত্তোলনের অনুমতি আবেদন ফরম                                                                                                                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ১৯.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ কল্যাণ তহবিল হতে চিকিৎসার ব্যয় মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ন                                                                                                                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২০.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ কল্যাণ তহবিল হতে জটিল রোগের চিকিৎসা ব্যয় মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন                                                                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২১.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ কল্যাণ তহবিল হতে কল্যাণভাতা/ যৌথবীমা ভাতা এবং দাফন-কাফন ভাতা মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন                                                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মৃত কর্মকর্তা/ কর্মচারীকর্তৃক গৃহীত ঋণের আসল ও সুদ মওকুফ সংক্রান্ত আবেদন                                                                                                                                                    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মন্ত্রণালয়/ বিভাগ ও অধীনস্থ প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীর অনুকূলে মৃত্যু/স্থায়ী অক্ষমতাজনিত ও আর্থিক অনুদান প্রদানের জন্য আবেদন ফরম                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মকর্তাদের চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর, অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মকর্তাদের মাতৃ ছুটি মঞ্জুর                                                                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ২৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |

[illegible]

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম      | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                      | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম            |
|--------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|        |                              | অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট শীর্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সে মনোনয়ন- সরকারি কলেজের অধ্যক্ষ / অধ্যাপক পদমর্যাদার কর্মকর্তাদের                                              | (DSHE)                                 |
| ৪৮.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অ্যাডভান্স কোর্স অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট শীর্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সের মনোনয়ন-সরকারি কলেজের সহযোগী অধ্যাপক পদমর্যাদার কর্মকর্তাদের | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৪৯.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রশিক্ষণের অংশগ্রহণের জন্য অনুমতি (প্রশিক্ষণ উইং কর্তৃক)                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫০.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সরকারি শিক্ষক প্রশিক্ষণ কলেজ ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষক প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট সমূহের আর্থিক ক্ষমতা                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫১.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিদেশ ভ্রমণ                                                                                                                         | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাতৃত্ব ছুটি                                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ চিকিৎসা ছুটি                                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ পাসপোর্ট                                                                                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ চাকরি হতে অব্যাহতি                                                                                                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অগ্রিম বর্ধিত বেতন                                                                                                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৭.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ প্রতীক্ষা ছুটি                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৮.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ দক্ষতা সীমা অতিক্রম                                                                                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৫৯.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাড়ি, জমি, ফ্ল্যাট ক্রয়                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬০.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ ১০% কোটায় আবেদন                                                                                                                    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬১.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অন্য প্রতিষ্ঠানে চাকরির জন্য আবেদন                                                                                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিভাগীয় পরীক্ষা (সরকারি কলেজ শাখা কর্তৃক)                                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ সিনিয়র স্কেল পদোন্নতি                                                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ উচ্চতর ডিগ্রি(এম.ফিল , পি.এইচ.ডি, পোস্ট ডক্টরাল ইত্যাদি)ব্যবহারের অনুমতি                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ে চাকরির আবেদন অগ্রায়ন                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মঞ্জুরীকৃত ছুটি বাতিল                                                                                                               | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৭.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মঞ্জুরীকৃত ছুটি বর্ধিতকরণ                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৬৮.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিসিএস পরীক্ষা                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর        |

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম      | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                                                       | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম            |
|--------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|        |                              | (মৌখিক) অংশগ্রহণের অনুমতির আবেদন                                                                                                                                                                    | (DSHE)                                 |
| ৬৯.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ প্রাতিষ্ঠানিক কাজে গাড়ি ক্রয়                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭০.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ প্রাতিষ্ঠানিক কাজে জমি অধিগ্রহণ                                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭১.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ পাঠদানের জন্য অতিরিক্ত দায়িত্ব পালনের অনুমতি                                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাছকাটা, ভবন পরিত্যক্ত ঘোষণা, পুকুর লিজ, জমি অধিগ্রহণ ইত্যাদি                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের বিভিন্ন প্রকারের ছুটি মঞ্জুর এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্রায়ন                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের চাকুরী হতে অব্যাহতি প্রদান এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্রায়ন                                                                             | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পাসপোর্ট করার অনুমতি                                                                                                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্রায়ন                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৭.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ লিয়েন এর অনুমতি প্রদান এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্রায়ন                                                                                                               | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৮.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের চাকুরী নিয়মিত/স্থায়ীকরণ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্রায়ন                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৭৯.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের জ্যেষ্ঠতা প্রণয়ন                                                                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮০.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের শিক্ষা প্রতিষ্ঠান বিভিন্ন ধরনের কোর্স খোলার অনুমতি আবেদন অগ্রায়ন                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮১.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ প্রথম/দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকী বিভাগীয় পরীক্ষায় অংশগ্রহণের জন্য অনুমতি পত্র                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮২.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ বিসিএস পরীক্ষায় অংশগ্রহণ                                                                                                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮৩.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর/ অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত গেজেটেড/ নন গেজেটেড কর্মকর্তাদের অবসরোত্তর ছুটি/ ছুটি নগদায়ন (ল্যাম্পগ্রান্ড) মঞ্জুর | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮৪.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর এ কর্মরত তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের অবসরোত্তর ছুটি/ ছুটি নগদায়ন (ল্যাম্পগ্রান্ড) মঞ্জুর                                    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮৫.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ অধিদপ্তরাধীন অফিস ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে কর্মরত গেজেটেড/ নন গেজেটেড কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |
| ৮৬.    | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | মাইগভ প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তরের কর্মরত তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE) |

[illegible]

| ক্র.ম.                                                                        | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম                                                                    | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                                         | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                               |                                                                                            |                                                                                                                                                                                       | (DSHE)                                                |
| ১০২.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                               | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ গাছকাটা, ভবন পরিত্যক্ত ঘোষণা, পুকুর লিজ, জমি অধিগ্রহণ ইত্যাদি                                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE)                |
| ১০৩.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                               | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ উচ্চতর কোর্সে (বি এড বা সমমান/ ডিপ্লোমা, এম এড বা সমমান, বি এ জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের সার্টিফিকেট কোর্সে, এল এল বি/ মাস্টার্স) ভর্তির অনুমতি           | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE)                |
| ১০৪.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                               | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ উচ্চতর কোর্সে (বি এড/ মাস্টার্স) অধ্যয়নের জন্য শিক্ষা ছুটি মঞ্জুর                                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE)                |
| ১০৫.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                               | মাইগড প্ল্যাটফর্ম ভুক্ত আবেদনঃ উচ্চতর কোর্সে (বি এড/ মাস্টার্স) অধ্যয়নের জন্য প্রেরণ মঞ্জুর                                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর (DSHE)                |
| বাংলাদেশ শিক্ষাগত তথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (BANBEIS) এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত  |                                                                                            |                                                                                                                                                                                       |                                                       |
| ১০৬.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | অনলাইন EIIN                                                                                                                                                                           | ব্যানবেইস                                             |
| ১০৭.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | উচ্চতর গবেষণা (GARE)                                                                                                                                                                  | ব্যানবেইস                                             |
| ১০৮.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | PDS (Personal Data Sheet)                                                                                                                                                             | ব্যানবেইস                                             |
| ১০৯.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | ইনস্টিটিউট সার্চ ও তথ্য সেবা                                                                                                                                                          | ব্যানবেইস                                             |
| ১১০.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | লাইব্রেরি ক্যাটালগ সার্চ                                                                                                                                                              | ব্যানবেইস                                             |
| ১১১.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস) | ই-বুক                                                                                                                                                                                 | ব্যানবেইস                                             |
| বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত |                                                                                            |                                                                                                                                                                                       |                                                       |
| ১১২.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়                                           | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন পরীক্ষার প্রার্থীদের অনলাইনে আবেদন গ্রহণ, প্রবেশপত্র সরবরাহ/ আপলোড ও প্রার্থীদের অবহিতকরণ, পরীক্ষার ফলাফল প্রার্থীদের এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিতকরণ | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) |
| ১১৩.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়                                           | নিবন্ধন পরীক্ষায় উত্তীর্ণ প্রার্থীদের সমন্বিত মেধা তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও সময়ে সময়ে হালনাগাদকরণ                                                                                | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) |
| ১১৪.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়                                           | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ই- নিবন্ধন                                                                                                                                               | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) |
| ১১৫.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়                                           | নিবন্ধিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শূন্যপদের চাহিদা অনলাইনে সংগ্রহ                                                                                                                          | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) |
| ১১৬.                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়                                           | বিভিন্ন বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শূন্যপদের চাহিদার প্রেক্ষিতে নিয়োগের সুপারিশ এর জন্য অনলাইনে আগ্রহী প্রার্থীদের নিকট থেকে ই- অ্যাপ্লিকেশন আহ্বান                                | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA) |

| ক্র.ম.                                                                            | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম                                                         | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                                                                   | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ১১৭.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ,<br>শিক্ষা মন্ত্রণালয়                             | প্রার্থীদের পছন্দক্রম ও মেধাতালিকা বিবেচনা করে শূন্য পদের বিপরীতে অনলাইনে নিয়োগের সুপারিশ প্রদান এবং প্রার্থী ও প্রতিষ্ঠান প্রধান কে এসএমএস যোগে অবহিতকরণ                                                                                                                                      | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA)        |
| ১১৮.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ,<br>শিক্ষা মন্ত্রণালয়                             | শিক্ষক নিবন্ধন সনদ যাচাই                                                                                                                                                                                                                                                                        | বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA)        |
| ন্যাশনাল একাডেমি ফর এডুকেশনাল ম্যানেজমেন্ট (NAEM) এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |
| ১১৯.                                                                              | জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা<br>একাডেমী(নোয়েম), ধানমন্ডি, ঢাকা                    | ১। নোয়েম ট্রেনিং ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার<br>২। নোয়েম অ্যাপ                                                                                                                                                                                                                                    | জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা<br>একাডেমী(নোয়েম), ধানমন্ডি, ঢাকা |
| শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত                                   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |
| ১২০.                                                                              | শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর,<br>মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ,<br>শিক্ষা মন্ত্রণালয় | শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের ডাটাবেজ উন্নয়ন উপাত্ত                                                                                                                                                                                                              | শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর                                      |
| ১২১.                                                                              | শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর,<br>মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ,<br>শিক্ষা মন্ত্রণালয় | উন্নয়ন প্রকল্পের অগ্রগতির প্রতিবেদন অনলাইনে আপলোড করন                                                                                                                                                                                                                                          | শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর                                      |
| প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত                     |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |
| ১২২.                                                                              | প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট,<br>মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ          | ই- স্টাইপেন্ড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম                                                                                                                                                                                                                                                              | সিনেসিস আইটি লিমিটেড                                         |
| বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক কর্মচারী কল্যাণ ট্রাস্ট এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |
| ১২৩.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ,<br>শিক্ষা মন্ত্রণালয়                             | <a href="http://apps.ngte-welfaretrust.gov.bd">http://apps.ngte-welfaretrust.gov.bd</a>                                                                                                                                                                                                         | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক কর্মচারী কল্যাণ ট্রাস্ট    |
| জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি) এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত          |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                              |
| ১২৪.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                    | সকল জেলা/ উপজেলা/ থানার ইবতেদায়ী, মাধ্যমিক, দাখিল, কারিগরি, এসএসসি ও দাখিল ভোকেশনাল স্তরের শিক্ষার্থীর পরবর্তী বছরের পাঠ্যপুস্তকে চাহিদা অনলাইনে সংগ্রহ করার ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন                                                                                                                | জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)             |
| ১২৫.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                    | সকল জেলা/ উপজেলা/ থানা হতে প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে পাঠ্যপুস্তক ও সরবরাহের জন্য দরপত্র বিন্যাস কার্যক্রম অনলাইনে সম্পাদন                                                                                                                                                                        | জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)             |
| ১২৬.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                    | সকল জেলা/ উপজেলা/ থানা হতে প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে পাঠ্যপুস্তকের প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে পাঠ্যপুস্তক মুদ্রণ ও সরবরাহের জন্য দরপত্রের মাধ্যমে কার্যাদেশ প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান প্রোফাইল প্রস্তুতকরণ ও হালনাগাদকরণ                                                                                  | জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)             |
| ১২৭.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                    | দরপত্রের মাধ্যমে কার্যাদেশ প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের পাঠ্যপুস্তক মুদ্রণ কার্যক্রম তদারকি তথ্য ব্যবস্থাপনার জন্য অনলাইন মনিটরিং অ্যাপ্লিকেশন প্রস্তুতকরণ ও পাইলটিং                                                                                                                                    | জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)             |
| ১২৮.                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                                    | সকল জেলা/ উপজেলা/ থানা হতে পাঠ্যপুস্তক এর প্রাপ্ত চাহিদার ভিত্তিতে পাঠ্যপুস্তক মুদ্রণ ও সরবরাহের জন্য দরপত্রের মাধ্যমে কার্যাদেশ প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান অনলাইনে চালান প্রস্তুত ও চাহিদার বিপরীতে সকল জেলা/ উপজেলা/ থানার জন্য প্রস্তুতকৃত চালান অনলাইনে প্রাপ্তি স্বীকার করার অ্যাপ্লিকেশন প্রস্তুত | জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এনসিটিবি)             |

| ক্র.ম.                                                                 | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম      | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                     | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম              |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন (ইউজিসি) এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত |                              |                                                                                   |                                          |
| ১২৯.                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | গবেষণা সহায়তা মঞ্জুরের জন্য অনলাইনে আবেদনের ব্যবস্থাকরণ                          | বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন    |
| ১৩০.                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | হায়ার এডুকেশন ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (হেমিস)                              | বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন    |
| ১৩১.                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | JSTOR                                                                             | বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন    |
| ১৩২.                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | Emerald                                                                           | বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন    |
| ১৩৩.                                                                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ | IEEE                                                                              | বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরি কমিশন    |
| মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, যশোর এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত           |                              |                                                                                   |                                          |
| ১৩৪.                                                                   |                              | অনলাইন ক্লাসরুম (ভিডিও ক্লাস আপলোড)                                               | যশোর বোর্ড                               |
| ১৩৫.                                                                   |                              | অনলাইনে নাম ও বয়স সংশোধন আবেদন গ্রহণ ও নিষ্পত্তি                                 | যশোর বোর্ড                               |
| ১৩৬.                                                                   |                              | অনলাইন ডকুমেন্ট উত্তোলন                                                           | যশোর বোর্ড                               |
| ১৩৭.                                                                   |                              | অনলাইন রেজিস্ট্রেশন কার্ড বিতরণ (অষ্টম শ্রেণি)                                    | যশোর বোর্ড                               |
| ১৩৮.                                                                   |                              | অনলাইন ফর্ম ফিলাপ                                                                 | যশোর বোর্ড                               |
| ১৩৯.                                                                   |                              | অনলাইন প্রবেশ পত্র                                                                | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪০.                                                                   |                              | দুটি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ই-টিসি                                                  | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪১.                                                                   |                              | অনলাইন প্রশ্ন ব্যাংক                                                              | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪২.                                                                   |                              | একাদশ ভর্তি                                                                       | বুয়েট                                   |
| ১৪৩.                                                                   |                              | অনুমোদনের সমন্বিত ভর্তি কার্যক্রম ও বাদ পড়াদের একাদশ শ্রেণিতে অনলাইনে ভর্তি      | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৪.                                                                   |                              | অনলাইন সেন্টার ইনফর্মেশন কালেকশন                                                  | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৫.                                                                   |                              | ই-অফিস ম্যানেজমেন্ট                                                               | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৬.                                                                   |                              | অনলাইন শিক্ষক ডাটাবেজ তৈরীকরণ                                                     | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৭.                                                                   |                              | অনলাইন ডেইলি স্টুডেন অ্যাটেনডেন্স (অ্যাটেনডেন্সশিট)                               | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৮.                                                                   |                              | মোবাইলে পরীক্ষার ফল ও বৃত্তির ফল প্রেরণ                                           | যশোর বোর্ড                               |
| ১৪৯.                                                                   |                              | অনলাইন বিল পেমেন্ট ফর সেন্টার এন্ড মডারেটর                                        | যশোর বোর্ড                               |
| ১৫০.                                                                   |                              | অনলাইন ভর্তি বাতিল (ষষ্ঠ থেকে দ্বাদশ শ্রেণীর)                                     | যশোর বোর্ড                               |
| ১৫১.                                                                   |                              | অনলাইনে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অ্যাডহক কমিটি গঠন, অভিভাবক ও শিক্ষক প্রতিনিধি মনোনয়ন | যশোর বোর্ড                               |
| ১৫২.                                                                   |                              | অনলাইন তদন্ত (নাম সংশোধন সংক্রান্ত)                                               | যশোর বোর্ড                               |
| ১৫৩.                                                                   |                              | ই-নথি বাস্তবায়ন                                                                  | এটুআই                                    |
| ১৫৪.                                                                   |                              | ই-জিপি বাস্তবায়ন                                                                 | সিপিটিউ                                  |
| ১৫৫.                                                                   |                              | ওয়েবসাইটে বঙ্গবন্ধুর ভাষণ আপলোড                                                  | যশোর বোর্ড                               |
| মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত       |                              |                                                                                   |                                          |
| ১৫৬.                                                                   |                              | অনলাইনে ছাত্র-ছাত্রী নিবন্ধন                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৫৭.                                                                   |                              | অনলাইনে ফরম পূরণ                                                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৫৮.                                                                   |                              | অনলাইনে শিক্ষকের তথ্য সংগ্রহ                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৫৯.                                                                   |                              | অনলাইনে পরীক্ষক নিয়োগ                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৬০.                                                                   |                              | অনলাইনে স্বাক্ষর পত্র ও রোল বিবরণী তৈরি ও প্রেরণ                                  | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৬১.                                                                   |                              | অনলাইনে ফলাফল প্রদান                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৬২.                                                                   |                              | অনলাইনে পুনঃনিরীক্ষার আবেদন                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |
| ১৬৩.                                                                   |                              | অনলাইনে পুনঃনিরীক্ষণ ফলাফল প্রদান                                                 | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা |

| ক্র.ম.                                                           | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম                                          | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                                          | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                     |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ১৬৪.                                                             |                                                                  | অনলাইনে একাদশ শ্রেণিতে ভর্তি                                                                                                                                                                                                                                           | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৬৫.                                                             |                                                                  | অনলাইনে স্বীকৃতি নবায়ন                                                                                                                                                                                                                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৬৬.                                                             |                                                                  | অনলাইনে পরীক্ষকদের সম্মানী প্রদান                                                                                                                                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৬৭.                                                             |                                                                  | অনলাইনে টিসি প্রদান                                                                                                                                                                                                                                                    | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৬৮.                                                             |                                                                  | অনলাইনে দ্বি-নকল /ফ্রেস এর আবেদন                                                                                                                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৬৯.                                                             |                                                                  | অনলাইনে নাম ও বয়স সংশোধন                                                                                                                                                                                                                                              | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৭০.                                                             |                                                                  | হিসাব শাখা অটমেশন                                                                                                                                                                                                                                                      | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৭১.                                                             |                                                                  | অনলাইন টেক্স সনদ প্রদান                                                                                                                                                                                                                                                | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| ১৭২.                                                             |                                                                  | অনলাইন প্রতিষ্ঠান কমিটির অনুমোদন                                                                                                                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, কুমিল্লা        |
| মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, দিনাজপুর এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                 |
| ১৭৩.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | অনলাইনের মাধ্যমে পরীক্ষক নির্বাচন, উত্তরপত্র মূল্যায়ন, সেটিং-মডারেশন ও নিরীক্ষকের পারিশ্রমিক প্রদান (জেএসসি, এসএসসি ও এইচএসসি)                                                                                                                                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৪.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | পরীক্ষার্থীদের ফরম পূরণ অনলাইনের মাধ্যমে সম্পন্ন (জেএসসি, এসএসসি ও এইচএসসি)                                                                                                                                                                                            | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৫.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | সকল কমিটি, গভর্নিং বডি, স্বীকৃতি ও নবায়ন (নিম্ন মাধ্যমিক, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়ে সকল শিক্ষা প্রতিষ্ঠান) ই-ফাইলিং এর মাধ্যমে সম্পন্নকরণ                                                                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৬.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | শিক্ষা বোর্ডের সকল ফি সোনালী সেবার মাধ্যমে গ্রহণ                                                                                                                                                                                                                       | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৭.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | পরীক্ষার্থীদের নিবন্ধন কার্যক্রম অনলাইনের মাধ্যমে সম্পন্ন (জেএসসি, এসএসসি ও এইচএসসি ম্যানুয়াল ভর্তিকৃত)                                                                                                                                                               | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৮.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | পরীক্ষা চলাকালীন সময়ে কন্ট্রোল রুমের কার্যক্রম অনলাইনে সম্পন্নকরণ                                                                                                                                                                                                     | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| ১৭৯.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ)                | ব্যবহারিক ও সি এ নম্বর অনলাইনের মাধ্যমে গ্রহণ                                                                                                                                                                                                                          | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, দিনাজপুর |
| মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক বোর্ড, ঢাকা এর ই- সার্ভিস সংক্রান্ত     |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                 |
| ১৮০.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা) | <b>সকল ধরনের অনলাইন অ্যাপ্লিকেশন</b><br>(স্কুল ও কলেজের আবেদন, নাম ও বয়স সংশোধন, সমতুল্য সনদের আবেদন, ডকুমেন্ট উত্তোলনের আবেদন, অভিযোগের আবেদন) ই-টিসি, ইটিআইএফ (টিচার্স ইনফর্মেশন), ই-এস আই এফ (ইলেকট্রনিক স্টুডেন্ট ইনফর্মেশন ফর্ম), ই-এফ এফ (ইলেকট্রনিক ফরম ফিলাপ) | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা     |
| ১৮১.                                                             | শিক্ষা মন্ত্রণালয় (মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা) | একাদশ এডমিশন                                                                                                                                                                                                                                                           | বুয়েট                                          |

### ৩। কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম         | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                                                        | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম     |
|--------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| ১.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, শিক্ষক-কর্মচারী ও শিক্ষার্থীদের অনুদান প্রদান                                                     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ |
| ২.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে বদলির আবেদন                                                                                                  | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর         |
| ৩.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন শিক্ষার্থীদের অনলাইন ডাটাবেজ                                                                    | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর         |
| ৪.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | Online Leave Management                                                                                              | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর         |
| ৫.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | Develop Learning Management System                                                                                   | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর         |
| ৬.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইন এমপিও সিস্টেম                                                                                                 | মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৭.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | আই এম এস মডিউলঃ মাদ্রাসা ছাত্র-শিক্ষক অবকাঠামো ও ভূমি সহ যাবতীয় তথ্য অনলাইনে সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ এর কাজ | মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৮.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অধিদপ্তর ওয়েবসাইট                                                                                                   | মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৯.     | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | মাল্টিমিডিয়া ক্লাসরুম                                                                                               | মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ১০.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | প্রশিক্ষার্থীদের আবেদন এবং রেজিস্ট্রেশন                                                                              | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১১.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | প্রশিক্ষার্থীদের সনদপত্র যাচাই                                                                                       | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১২.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | প্রশিক্ষার্থীদের পরীক্ষার প্রবেশ পত্র প্রদান/সংগ্রহ                                                                  | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১৩.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | প্রশিক্ষার্থীদের পরীক্ষা গ্রহণ ও পরীক্ষা স্ব-মূল্যায়ন                                                               | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১৪.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | শর্ট কোর্স অনলাইনে পরিচালনা                                                                                          | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১৫.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | শর্ট কোর্স এর ভর্তি ফি গ্রহণ/ প্রদান                                                                                 | নেকটার (বগুড়া)                 |
| ১৬.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন (e-SIF-Student Information Form)                            | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ১৭.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার্থীদের অনলাইনে ফরম পূরণ (e-FF-Form Fillup)                                              | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ১৮.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে জেডিসি, দাখিল ও আলিম শ্রেণির পরীক্ষকের আবেদন গ্রহণ (e-EIS-Examiner Information System)                       | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ১৯.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষা কেন্দ্রে তথ্য গ্রহণ (e-CIS-Center Information System)                           | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ২০.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে জেডিসি, দাখিল ও আলিম পরীক্ষার ফলাফল প্রকাশ (e-RPS-Result Publication System)                                 | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ২১.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে EIIN এবং কোড নম্বর বিহীন (অনুমতি/ স্বীকৃতি বিহীন) মাদ্রাসার জন্য নির্বাহী কমিটির অনুমোদন প্রদান              | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |
| ২২.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে অনুমতি/ স্বীকৃতিপ্রাপ্ত EIIN এবং কোড নম্বর ধারা মাদ্রাসার জন্য নির্বাহী কমিটির অনুমোদন প্রদান                | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড  |

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম         | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                                              | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম    |
|--------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ২৩.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে এডহক কমিটি গঠনের অনুমতি প্রদান                                                     | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৪.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে এডহক কমিটি থাকাকালীন সভাপতি মনোনয়নসহ গভর্নিং বডি অনুমোদন প্রদান                   | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৫.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে এডহক কমিটি থাকাকালীন সভাপতি মনোনয়নসহ ম্যানেজিং কমিটির অনুমোদন প্রদান              | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৬.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে নিয়মিত গভর্নিং বডি থাকাকালীন সভাপতি মনোনয়নসহ গভর্নিং বডি অনুমোদন প্রদান          | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৭.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে নিয়মিত ম্যানেজিং কমিটি থাকাকালীন সভাপতি মনোনয়নসহ ম্যানেজিং কমিটির অনুমোদন প্রদান | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৮.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনের সভাপতি মনোনয়নসহ এডহক কমিটি অনুমোদন প্রদান                                        | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ২৯.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে ফাজিল ও কামিল মাদ্রাসার বিদ্যোৎসাহী সদস্য মনোনয়ন প্রদান                           | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩০.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে দাখিল/ আলিম স্তরের একাডেমিক স্বীকৃতির মেয়াদ বৃদ্ধির (নবায়ন) অনুমোদন প্রদান       | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩১.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে অভিযোগের আবেদন গ্রহণ                                                               | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩২.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে বিভিন্ন পাবলিক পরীক্ষার দ্বি- নকল সনদ উত্তোলনের আবেদন গ্রহণ                        | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৩.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | অনলাইনে নাম ও বয়স সংশোধনের আবেদন গ্রহণ                                                    | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৪.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | JDC, Dakhil and Alim Examiners Bill Payment System                                         | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৫.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | Alim Practical Exam External and Internal Bill Payment System                              | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৬.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | JDC, Dakhil and Alim Exam Setter and Moderator Bill Payment System                         | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৭.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | PIMS (Personal Information Management Systems)                                             | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |
| ৩৮.    | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ | Payroll Management System                                                                  | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড |

## ৪। প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম         | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম          | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম     |
|--------|---------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|
| ১.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | ই-স্টোর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম           | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় |
| ২.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি ব্যবস্থাপনা সিস্টেম | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় |
| ৩.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | জনবল নিয়োগের জন্য অনলাইনে আবেদন গ্রহণ | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৪.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | প্রাথমিক বৃত্তি সমাপনী ফলাফল           | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৫.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | ই-প্রাইমারী-স্কুল-সিস্টেম              | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৬.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | অনলাইন বিদ্যালয় জরিপ                  | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর        |
| ৭.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | বিদ্যালয় পাঠ্যপুস্তক তথ্য             | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর        |

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম         | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম                                         | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম                  |
|--------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| ৮.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | ডিপিই একাউন্টিং সিস্টেম                                               | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ৯.     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | অনলাইন বিদ্যালয় পরিদর্শন (মোবাইল অ্যাপস)                             | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১০.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | স্কুল ফিডিং প্রোগ্রাম                                                 | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১১.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | ছাত্রছাত্রীদের উপবৃত্তি প্রদান                                        | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১২.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | সমন্বিত গ্রেডেশন ব্যবস্থাপনা                                          | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১৩.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | আইডিয়া বক্স                                                          | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১৪.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | করোনা তথ্য বাতায়ন                                                    | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                     |
| ১৫.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | ছুটে ব্যবস্থাপনা (নৈমিত্তিক)                                          | উপ-আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো                  |
| ১৬.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | বাজেট বেইজড অনলাইন একাউন্টিং সিস্টেম                                  | উপ-আনুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো                  |
| ১৭.    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় | Online DPED (Diploma in Primary Education) Training Management System | ন্যাশনাল একাডেমি ফর প্রাইমারি এডুকেশন (NAPE) |

#### ৫। স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম                | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম            |
|--------|----------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| ১.     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | Store Management Software     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ |
| ২.     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | অনলাইন সভা ব্যবস্থাপনা        | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ |

#### ৬। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

| ক্র.ম. | মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম                                            | ই সেবার নাম/সহজিকৃত সেবার নাম | সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম |
|--------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ১.     | স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় | অনলাইনে কনফারেন্স রুম বুকিং   | স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ        |

## KII সেবা প্রদানকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্মকর্তাদের নাম ও ঠিকানা

| ক্রমিক | নাম                          | পদবি                                    | অফিসের নাম                                                  | মোবাইল নাম্বার | মন্ত্রণালয়                           |
|--------|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| ১      | এস এম আহসানুল আজিজ           | উপসচিব (জনসংখ্যা-১)                     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ                      | ০১৭১৫৪৬০৯৪৫    | স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় |
| ২      | মল্লিকা খাতুন                | উপসচিব (পার-১ শাখা)                     | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ                      | ০১৭১১৯৫৭২৫৯    | স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় |
| ৩      | মোঃ মোফাখখারুল ইসলাম         | সিনিয়র সিস্টেমস এনালিস্ট (আইসিটি)      | মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা বিভাগ                                 | ০১৫৫২৩৪৩৯৭৪    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ৪      | ড. মোঃ জাহিদ হোসেন পনির      | সেল-প্রধান (উপসচিব),                    | ভূমিসেবা ডিজিটাইজেশন মনিটরিং সেল                            | ০১৭১২৯১৫১৯৪    | ভূমি মন্ত্রণালয়                      |
| ৫      | খান খলিলুর রহমান             | উপসচিব (প্রশাসন)                        | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা                 | ০১৫৫০৪১১২০৮    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ৬      | ড. প্রবীর কুমার ভট্টাচার্য্য | পরিচালক (প্রশিক্ষণ)                     | প্রশিক্ষণ শাখা                                              | ০১৭১৬৫০৮১৫৫    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ৭      | মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম        | উপসচিব                                  | (মেরামত শাখা) (অতিরিক্ত দায়িত্ব নির্মাণ শাখা) (প্রশিক্ষণে) | ০১৮২৮৯১৬৬৯২    | স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় |
| ৮      | ড. বিলকিস বেগম               | উপসচিব (প্রশাসন-২)                      | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়                             | ০১৯১১৪৪৪৩৩১    | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়       |
| ৯      | ড. রত্না দাস                 | সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-২)              | স্বাস্থ্য অধিদপ্তর                                          |                | স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় |
| ১০     | অসীম কুমার কর্মকার           | সিনিয়র সহকারী সচিব (বিধিবদ্ধ নিরীক্ষা) | মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                | ০১৭১১০১৫৭০৭    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১১     | মোহাম্মদ রোখসানা হায়দার     | শিক্ষা অফিসার (প্রশাসন)                 | প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর                                    | ০১৫৫২-৪৫৫০৬৬   | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়       |
| ১২     | মোঃ মফিজুল ইসলাম             | সহকারী পরিচালক-০৮ (ইকুইপমেন্ট)          | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর                                     | ০১৮১৬২৮৪৮৫৬    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৩     | খন্দকার আজিজুর রহমান         | সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট                | ইএমআইএস সেল, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর                 | ০১৭১১২৭২৪৭০    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৪     | শরিফুল ইসলাম                 | প্রোগ্রামার                             | ইএমআইএস সেল, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর                 | ০১৭১৬৮৬৬০৩৬    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৫     | মোঃ মামুন-অর-রশিদ            | সহকারী প্রোগ্রামার                      | এসএইচইডি, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর                    | ০১৭১৬৮২১৬০০    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৬     | জনাব মোহাম্মদ নুরুজ্জামান    | প্রোগ্রামার (আইসিটি অধিশাখা)            | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ                             | ০১৬৭৪০৯৩৮৭৫    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৭     | জনাব মোহাম্মদ আবু নঈম        | পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ)                 | মাদ্রাসা শিক্ষা অধিদপ্তর                                    | ০১৫৫২৩৯৪৯৭৪    | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ১৮     | জনাব মোঃ লুৎফর রহমান         | সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি অধিশাখা)       | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ                             | ০১৫৩-৪৩০৫৮২৭   | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |

|    |                          |                                      |                                        |                 |                                       |
|----|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| ১৯ | প্রফেসর কায়সার আহমেদ    | চেয়ারম্যান                          | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা   | ০১৭১৩০০১২৩২     | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ২০ | জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম   | সিস্টেম এনালিস্ট                     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        | ০১৭১৭৬৬২০২৯     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়       |
| ২১ | মোহাম্মদ আবদুল কাদের     | উপসচিব(চিকিৎসা শিক্ষা-১)             | স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ | ০১৭১১০২৬৩৫১     | স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় |
| ২২ | জনাব শাহনাজ সামাদ        | যুগ্মসচিব (প্রশাসন)                  | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        | ০১৭১১৩৭৬২৭০     | প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়       |
| ২৩ | মোঃ কামাল উদ্দিন         | পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক                   | বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা   | ০২-৫৮৬১২০২      | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ২৪ | মোঃ মোশাররফ হোসেন        | পরিচালক (ভোকেশনাল) অতিরিক্ত দায়িত্ব | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর                | ৮৮-০২-৪১০২৪৫৯৭  | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |
| ২৫ | প্রকৌ. মোঃ জয়নাল আবেদীন | পরিচালক (প্রশাসন)                    | কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর                | +৮৮-০২-৪১০২৪৫৯৩ | শিক্ষা মন্ত্রণালয়                    |

## II

### KII মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের নাম ও ঠিকানা

| ক্রমিক | নাম                   | পদবি                          | অফিসের নাম                                   | সেবার ধরণ                          | মোবাইল নাম্বার | উপজেলা       | জেলা        |
|--------|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|----------------|--------------|-------------|
| ২৬     | মোঃ ইকবাল হাছান       | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার | উপজেলা শিক্ষা অফিস                           | অনলাইন এমপিও                       |                | কুমিল্লা সদর | কুমিল্লা    |
| ২৭     | হুমায়ূন কবির         | সহকারী সেটেলমেন্ট অফিসার      | জোনাল সেটেলমেন্ট অফিসারের কার্যালয়          | ই-নামজারী, মিডটেড খতিয়ান, ই-পর্চা | ০১৭১১২৮২৫৭৩    | সিলেট সদর    | সিলেট       |
| ২৮     | সুমন রায়             | সচিব (একান্ত)                 |                                              | পি. ডি. এস                         | ০১৩১৬০৭৫৯২৭    | কুমিল্লা সদর | কুমিল্লা    |
| ২৯     | মোনালিসা হক           | সহকারী শিক্ষা অফিসার          | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস         | ই-সেবা                             | ০১৮১৮২৭০১০২    | ধামরাই       | ঢাকা        |
| ৩০     | এস, মোস্তফা আলম সরদার | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার | উপজেলা শিক্ষা অফিস                           | অনলাইন এমপিও                       | ০১৭১৫২৯৭৬৫৪    | সীতাকুন্ড    | চট্টগ্রাম   |
| ৩১     | ডঃ রমা বিজয় সরকার    | চেয়ারম্যান                   | মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, সিলেট | অনলাইন সেবা/ PDS                   | ০১৭১১৯২২৪৮৪    | সিলেট সদর    | সিলেট       |
| ৩২     | অহীন্দ্র কুমার মন্ডল  | জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার   | জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস                    |                                    | ০১৭১২২৬৫১৯৩    | নারায়নগঞ্জ  | নারায়নগঞ্জ |
| ৩৩     | মোঃ আবুল কালাম আজাদ   | প্রধান শিক্ষক                 | বাংলাদেশ রেলওয়ে সরঃ উচ্চ বিদ্যালয়          | জন্মসনদ                            | ০১৭১৯৫৯৭৪৪৪    | ময়মনসিংহ    | ময়মনসিংহ   |
| ৩৪     | মোঃ হারুন আর রশিদ     | প্রধান শিক্ষক                 | শেরপুর সরকারি ভিক্টোরিয়া একাডেমি            | ই-সেবা                             | ০১৭২১৮৭২৮০৮    | শেরপুর       | শেরপুর      |
| ৩৫     | জাকির হোসেন           | প্রধান শিক্ষক                 | শেরপুর আফসার আলী বালিকা উচ্চ                 | অফিসিয়াল ডকুমেন্টস চেক            | ০১৭১০৯৮৪৪৮৫    | শেরপুর সদর   | শেরপুর      |

|    |                      |                                             | বিদ্যালয়                              | অনলাইন                                  |             |           |             |
|----|----------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|-----------|-------------|
| ৩৬ | মোঃ বাবুল হোসেন      | সহকারী শিক্ষক                               | ডাঃ মহিউদ্দিন হাইস্কুল এন্ড কলেজ       | আই এম এস মডিউল ম্যাসেজ কমিনিকেশন        | ০১৭১৫৮৪৪৭৮৬ | মাধবপুর   | হবিগঞ্জ     |
| ৩৭ | মোঃ জাহিদুল ইসলাম    | সেকেন্ডারী শিক্ষা অফিসার                    | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসারের কার্যালয়     | বেতনের জন্য                             | ০১৭১২০১৫৬৭২ | মিঠাপুকুর | রংপুর       |
| ৩৮ | মোঃ আবদুল জলিল       | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার               | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস                   | একাডেমিক সুপারভিশন, বিনামূল্যে বই বিতরণ | ০১৭১১০৭০৫৩৭ | গৌরনদী    | বরিশাল      |
| ৩৯ | মোঃ মাহফুজুর রহমান   | শিক্ষা অফিসার                               | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস            |                                         | ০১৭১১৩৮৪৪৫০ | দিঘলিয়া  | খুলনা       |
| ৪০ | মুহা. আব্দুল কাশেম   | প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার                      | প্রাথমিক শিক্ষা অফিস                   | শিক্ষক/ নোটিশ/তথ্য সংগ্রহ করা           | ০১৭১১০৬৫৫১৯ | ফুলতলা    | খুলনা       |
| ৪১ | বিকাশ চন্দ্র সরকার   | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার                      | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস                   | অনলাইনে সকল কার্যক্রম                   | ০১৭১১৪৬৭৮৮৩ | মনিরামপুর | যশোর        |
| ৪২ | মোঃ শহিদুল ইসলাম     | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার                      | মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস                   | আইটি সকল কার্যক্রম                      | ০১৭১২৫২২৬১০ | অভয়নগর   | যশোর        |
| ৪৩ | ড. হাদি জিয়া উদ্দিন | উপজেলা স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা | উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স             | আইটি সকল বিষয়                          | ০১৮২১১৪২৪২৪ | আলমডাঙ্গা | চুয়াডাঙ্গা |
| ৪৪ | মোঃ আলাওল হোসেন      | নাজির                                       | উপজেলা ভূমি অফিস                       | ই-নামজারী                               | ০১৭১২৩০৬৭১৭ | গৌরনদী    | বরিশাল      |
| ৪৫ | মোঃ কলিম উদ্দিন      | প্রধান শিক্ষক                               | কোন্ডা স্কুল এন্ড কলেজ                 | রেজিস্ট্রেশন, ফরম পূরণ, আইসিটি          | ০১৮১৯৫০৩৪০৫ | সাভার     | ঢাকা        |
| ৪৬ | মোঃ নুরুল হক         | প্রধান শিক্ষক                               | ধামরাই হার্ডিঞ্জ সরকারি উচ্চ বিদ্যালয় | রেজিস্ট্রেশন, ফরম পূরণ, আইসিটি          | ০১৭২৪০৮৪০৪  | ধামরাই    | ঢাকা        |

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (IMED)  
সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

Annex- ৩

**“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গ্রহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন”**

| উত্তরদাতার ধরণ (সেবা গ্রহণকারী)           |  |
|-------------------------------------------|--|
| ১. ভূমি মন্ত্রণালয়                       |  |
| ২. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ           |  |
| ৩. কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ        |  |
| ৪. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়        |  |
| ৫. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ |  |
| ৬. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                   |  |

|                      |  |                      |  |
|----------------------|--|----------------------|--|
| সেবা গ্রহীতার নাম    |  | মোবাইল নাম্বার       |  |
| ঠিকানা / সংস্থার নাম |  | সহজিকরণকৃত সেবার ধরণ |  |
| উপজেলা               |  | জেলা                 |  |

**সুফলভোগীদের জন্য প্রশ্নমালা**

আসসালামু আলাইকুম। আমার নাম.....। আমি পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগের (IMED) সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর কর্তৃক মনোনীত পরামর্শক প্রতিষ্ঠান দোবে ইন্টারন্যাশনাল (প্রাইভেট) লিমিটেড এর পক্ষে তথ্য সংগ্রহকারী হিসেবে আলোচ্য কার্যক্রমের প্রভাব মূল্যায়নের জন্য তথ্য সংগ্রহ করতে এসেছি। আপনারা জানেন যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় /বিভাগ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম চলমান রয়েছে। এই কার্যক্রম মূল্যায়নের উদ্দেশ্য হলো, তালিকাভুক্ত সহজিকরণকৃত সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা, এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ করা, তারা সহজিকরণকৃত সেবার ব্যবহার করে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছেন তা নিরূপণ করা, তাদের জীবনমান বৃদ্ধি পেয়েছে কিনা এবং কার্যক্রমের ত্রুটি বিচ্যুতি নিরূপণের মাধ্যমে ভবিষ্যৎ নীতি নির্ধারণের সাহায্য করা। আপনার/ আপনাদের মতামত/সুপারিশ এই কার্যক্রমকে আরও ফলপ্রসূ করতে সরকারের নীতি নির্ধারণে সহায়ক হবে। এই জরিপের কাজ সম্পন্ন করতে ২০ থেকে ৩০মিনিট সময় লাগতে পারে। এখানে উল্লেখ্য যে, আপনার প্রদত্ত তথ্য শুধুমাত্র গবেষণার কাজে ব্যবহৃত হবে এবং প্রদত্ত তথ্যের কঠোর গোপনীয়তা রক্ষার ব্যাপারে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

এ জরিপ কাজ সম্পর্কিত যেকোন তথ্য জানার জন্য আপনি প্রশ্ন করতে পারেন। আপনার সদয় সম্মতি নিয়ে আমি আপনার সাক্ষাৎকার শুরু করতে চাই।

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নাম ও স্বাক্ষর |  |
| তারিখ                                |  |

| A   |                                                                                             | উত্তরদাতার ব্যক্তিগত তথ্য                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                   | কোড |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A1  | উত্তর দাতার নাম:                                                                            |                                                        | <input type="checkbox"/> পুরুষ <input type="checkbox"/> মহিলা                                                                                                                                                                                                 |  | মোবাইল নম্বরঃ(যদি থাকে)                                                                           |     |
| A2  | বয়স                                                                                        |                                                        | বৎসর                                                                                                                                                                                                                                                          |  | এনআইডি নম্বর (যদি থাকে)                                                                           |     |
| A3  | বর্তমান ঠিকানাঃ                                                                             |                                                        | গ্রামঃ                                                                                                                                                                                                                                                        |  | ইউপিঃ                                                                                             |     |
|     |                                                                                             |                                                        | উপজেলাঃ                                                                                                                                                                                                                                                       |  | জেলাঃ                                                                                             |     |
| A4  | স্থায়ী ঠিকানাঃ                                                                             |                                                        | গ্রামঃ                                                                                                                                                                                                                                                        |  | ইউপিঃ                                                                                             |     |
|     |                                                                                             |                                                        | উপজেলাঃ                                                                                                                                                                                                                                                       |  | জেলাঃ                                                                                             |     |
| A5  | শিক্ষাগত যোগ্যতা                                                                            |                                                        | ১)নিরক্ষর ২) প্রাইমারী পর্যায় ৩)এস এস সি ৪) এইচ এস সি ৫) স্নাতক ৬)স্নাতকোত্তর                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                   |     |
| A6  | মুখ্য পেশা                                                                                  |                                                        | ১)শিক্ষক; ২)সরকারী চাকুরিজীবী; ৩)কৃষক; ৪) ব্যবসা; ৫)বেসরকারী চাকুরিজীবী; ৬)গৃহিণী; ৭) ছাত্র/ছাত্রী ৮)অন্যান্য (উল্লেখ করুন)<br>.....                                                                                                                          |  |                                                                                                   |     |
| B   |                                                                                             | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের বিষয় সম্পর্কিত                |                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                   | কোড |
| B1  | আপনি কি ধরনের সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করেছেন?                                                 |                                                        | (নাম উল্লেখ করুন)                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                   |     |
| B2  | সহজিকরণকৃত সেবা সম্পর্কে কোথা থেকে জানতে পেরেছেন?<br>(একাধিক উত্তর বিবেচনা করা যেতে পারে)   |                                                        | ১) নিজ উদ্যোগে থেকে; ২) পরিবারের সদস্যের / বন্ধুর মাধ্যমে; ৩) সহকর্মীর কাছ থেকে; ৪) ইউ পি মেম্বার/ চেয়ারম্যান এর কাছ থেকে; ৫) জনপ্রতিনিধির মাধ্যমে; ৬) কম্পিউটারের দোকান থেকে; ৭) ওয়েবসাইট থেকে ৮) সোশ্যাল মিডিয়া; ৯) বিজ্ঞাপন; ১০)অন্যান্য (উল্লেখ করুন)। |  |                                                                                                   |     |
| B3  | সহজিকরণকৃত সেবা কতবার গ্রহণ করেছেন?                                                         |                                                        | ১) ১ বার; ২) ২ বার; ৩) ৩ বার; ৪) ৩ বারের অধিক।                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                   |     |
| B4  | আপনি কি সময়মতো সেবা পেয়েছেন?                                                              |                                                        | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                   |     |
| B5  | আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তি পর্যন্ত কতদিন লেগেছে?                                     |                                                        | <u>সেবা সহজিকরণের পূর্বে</u><br>১) ১ - ৪ দিন; ২) ৫ - ৯ দিন; ৩) ১০ - ১৪ দিন; ৪) ১৫ দিনের অধিক; ৫) প্রযোজ্য নহে;                                                                                                                                                |  | <u>বর্তমানে</u><br>১) ১ - ৪ দিন; ২) ৫ - ৯ দিন; ৩) ১০ - ১৪ দিন; ৪) ১৫ দিনের অধিক; ৫) প্রযোজ্য নহে; |     |
| B6  | সহজিকরণকৃত সেবার 'সেবা ফি' মোবাইলে (নগদ /বিকাশ) প্রদানে সমর্থন করেন কিনা?                   |                                                        | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                   |     |
| B7  | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণে কোন সেবা ফি প্রদান করেছেন কি না?                                     |                                                        | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                   |     |
| B8  | উত্তর হ্যাঁ হলে টাকা/ ফী এর পরিমাণ উল্লেখ করুন, সেবার জন্য ব্যয়িত টাকার পরিমাণ ?           |                                                        | <u>সেবা সহজিকরণের পূর্বে</u><br>১) ১-৫০ টাকা; ২) ৫১-১০০ টাকা; ৩) ১০১ - ২০০ টাকা ৪) ২০১ - তদুর্ধ্ব                                                                                                                                                             |  | <u>বর্তমানে</u><br>১) ১-৫০ টাকা; ২) ৫১-১০০ টাকা; ৩) ১০১ - ২০০ টাকা ৪) ২০১ - তদুর্ধ্ব              |     |
| B9  | সেবার জন্য কতবার যেতে হয়েছে?                                                               |                                                        | <u>সেবা সহজিকরণের পূর্বে</u><br>১) ১ বার; ২) ২ বার; ৩) ৩ বার; ৪) ৩ বারের অধিক।                                                                                                                                                                                |  | <u>বর্তমানে</u><br>১) ০ বার; ২) ১ বার; ৩) ২ বার; ৪) ৩ বারের অধিক।                                 |     |
| B10 | কাজিকৃত সেবাটি পেতে কতবার ফলোআপ করতে হয়েছে?                                                |                                                        | ১) <input type="checkbox"/> ১ বার ২) <input type="checkbox"/> ২ বার<br>৩) <input type="checkbox"/> ৩ বারের অধিক                                                                                                                                               |  |                                                                                                   |     |
| C   |                                                                                             | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের মূল্যায়ন সম্পর্কিত প্রশ্নমালা |                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                   | কোড |
| C1  | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণ করে উপকৃত হচ্ছেন কি না? যদি না হয় তবে C3 তে যান।                     |                                                        | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                   |     |
| C2  | উত্তর যদি হ্যাঁ হয় তাহলে, কি কি ভাবে উপকৃত হচ্ছেন?<br>(একাধিক উত্তর বিবেচনা করা যেতে পারে) |                                                        | ১) আর্থিক সাশ্রয়;<br>২) সময় সাশ্রয়;<br>৩) যাতায়াত সংখ্যা হ্রাস;<br>৪) হয়রানি থেকে মুক্তি;<br>৫) কর্মস্থলে কাজে অধিক মনোনিবেশ;                                                                                                                            |  |                                                                                                   |     |

|          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|          |                                                                                         | ৬) পারিবারিক কাজে অধিক মনোনিবেশ;<br>৭) সহজ জীবন যাত্রা;<br>৮) অন্যান্য (উল্লেখ করুন)।                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
| C3       | সহজিকরণকৃত সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা ?<br>যদি না হয় তবে C5 তে যান।                   | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| C4       | উত্তর যদি হ্যাঁ হয় তাহলে, কি কি সমস্যার সম্মুখীন<br>হচ্ছেন?                            | ১) সেবা পেতে দীর্ঘ সময় ক্ষেপণ;<br>২) আবেদন দাখিলে জটিলতা;<br>৩) ট্র্যাকিং সুবিধা না থাকা;<br>৪) আবেদন দাখিলের পর সাড়া না পাওয়া;<br>৫) ভুল রিপোর্ট / তথ্য দেয়া;<br>৬) যাচিত সেবা না পাওয়া;<br>৭) মন্ত্রনালয় / বিভাগে/ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রয়োজনীয় তথ্য না থাকা;<br>৮) কর্মচারীদের সেবামুখী না থাকা;<br>৯) অন্যান্য (যদি থাকে, উল্লেখ করুন)। |            |
| C5       | আপনি যে সহজিকরণকৃত সেবা পেয়েছেন তাতে কি<br>আপনি সন্তুষ্ট?<br>যদি না হয় তবে D1 তে যান। | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| C6       | উত্তর যদি হ্যাঁ হয় তাহলে আপনার সন্তুষ্টির মাত্রা<br>কেমন?                              | ১) খুব ভাল ; ২) ভাল; ৩) মোটামুটি; ৪) ভাল না; ৫) জানিনা।                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |
| <b>D</b> | <b>অন্যান্য তথ্য ও সুপারিশ সম্পর্কিত</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>কোড</b> |
| D1       | ভবিষ্যতে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহন কার্যক্রম থাকলে<br>কি কি সুবিধা হবে?                     | ১)<br>২)<br>৩)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| D2       | ভবিষ্যতে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহনে আপনি আগ্রহী<br>কি না?                                   | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| D3       | ভবিষ্যতে সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম বৃদ্ধির<br>প্রয়োজন আছে কি না?                       | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| D4       | আপনি সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহনে যে সকল সুযোগ<br>সুবিধা পেয়েছেন তা কি যথেষ্ট ?              | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
| D5       | উত্তর যদি না হয় তাহলে কি কি সুযোগ থাকা উচিত<br>বলে আপনি মনে করেন?                      | ১)<br>২)<br>৩)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| D6       | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম সম্পর্কিত অন্যান্য<br>তথ্য ও সুপারিশ – ( যদি থাকে)            | ১)<br>২)<br>৩)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |

|                            |  |                                  |
|----------------------------|--|----------------------------------|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নামঃ |  | সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ ও সময়ঃ |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |
| সুপারভাইজারের নামঃ         |  |                                  |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (IMED)  
সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

Annex- 8

**“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গ্রহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন”**

| উত্তরদাতার ধরণ (সেবা প্রদানকারী মন্ত্রণালয় /বিভাগ)    |  |
|--------------------------------------------------------|--|
| ১. ভূমি মন্ত্রণালয়                                    |  |
| ২. শিক্ষা মন্ত্রণালয়/ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ    |  |
| ৩. শিক্ষা মন্ত্রণালয়/ কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ |  |
| ৪. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়/বিভাগ               |  |
| ৫. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ              |  |
| ৬. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                                |  |

**মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর জন্য প্রশ্নমালা (KII)**

|                      |  |                      |  |
|----------------------|--|----------------------|--|
| সেবা প্রদানকারীর নাম |  | পদবি                 |  |
| অফিসের নাম           |  | সহজিকরণকৃত সেবার ধরণ |  |
| উপজেলা               |  | জেলা                 |  |
| মোবাইল নাম্বার       |  | ই-মেইল               |  |

আসসালামু আলাইকুম। আমার নাম.....। আমি পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগের (IMED) সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর কর্তৃক মনোনীত পরামর্শক প্রতিষ্ঠান দোবে ইন্টারন্যাশনাল (প্রাইভেট) লিমিটেড এর পক্ষে তথ্য সংগ্রহকারী হিসেবে আলোচ্য কার্যক্রমের প্রভাব মূল্যায়নের জন্য তথ্য সংগ্রহ করতে এসেছি। আপনারা জানেন যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় /বিভাগ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম চলমান রয়েছে। এই কার্যক্রম মূল্যায়নের উদ্দেশ্য হলো, তালিকাভুক্ত সহজিকরণকৃত সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা, এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ করা, তারা সহজিকরণকৃত সেবার ব্যবহার করে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছেন তা নিরূপণ করা, তাদের জীবনমান বৃদ্ধি পেয়েছে কিনা এবং কার্যক্রমের ত্রুটি বিচ্যুতি নিরূপণের মাধ্যমে ভবিষ্যৎ নীতি নির্ধারণের সাহায্য করা। আপনার/ আপনাদের মতামত/সুপারিশ এই কার্যক্রমকে আরও ফলপ্রসূ করতে সরকারের নীতি নির্ধারনে সহায়ক হবে। এই জরিপের কাজ সম্পন্ন করতে ২০ থেকে ৩০মিনিট সময় লাগতে পারে। এখানে উল্লেখ্য যে, আপনার প্রদত্ত তথ্য শুধুমাত্র গবেষণার কাজে ব্যবহৃত হবে এবং প্রদত্ত তথ্যের কঠোর গোপনীয়তা রক্ষার ব্যাপারে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

এ জরিপ কাজ সম্পর্কিত যেকোন তথ্য জানার জন্য আপনি প্রশ্ন করতে পারেন। আপনার সদয় সম্মতি নিয়ে আমি আপনার সাক্ষাৎকার শুরু করতে চাই।

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নাম ও স্বাক্ষর |  |
| তারিখ                                |  |

| <b>A</b>           | <b>গুরুত্বপূর্ণ তথ্য প্রদানকারী ব্যক্তিদের সাক্ষাৎকার (KII)</b>                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--|----------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------------|--|--|--|--|
| <b>A</b>           | <b>ব্যক্তিগত তথ্যাবলী</b>                                                                                    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>A1</b>          | কর্মকর্তার নামঃ                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>A2</b>          | পদবীঃ                                                                                                        |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>A3</b>          | মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর                                                                                   |                         | মোবাইল নম্বর                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>A4</b>          | দায়িত্ব পালনের মেয়াদ                                                                                       |                         | ১) <input type="checkbox"/> ১-২ বছর    ২) <input type="checkbox"/> ৩-৪ বছর    ৩) <input type="checkbox"/> ৫ বছর-তদুর্ধ্ব                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>B</b>           | <b>সহজিকরণকৃত সেবা প্রদান সম্পর্কিত</b>                                                                      |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>B1</b>          | আপনার তত্ত্বাবধানে কতটি সহজিকরণকৃত সেবা চালু রয়েছে?                                                         |                         | সংখ্যাঃ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>B2</b>          | আপনার দপ্তরে অর্থবছর ভিত্তিক সেবা সহজীকরণ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের জন্য অর্থ বরাদ্দ রয়েছে কিনা? |                         | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
|                    | উত্তর হ্যাঁ হলে, বৎসরভিত্তিক তথ্য প্রদান করুন                                                                |                         | <table border="1"> <thead> <tr> <th>অর্থ বছর</th><th>সহজিকরণকৃত সেবার সংখ্যা</th><th>বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ</th><th>ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)</th><th>সেবা প্রদানের সংখ্যা</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>১. ২০১৪ - ১৫</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>২. ২০১৫ - ১৬</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৩. ২০১৬ - ১৭</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৪. ২০১৭ - ১৮</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৫. ২০১৮ - ১৯</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৬. ২০১৯ - ২০</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৭. ২০২০ - ২১</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>৮. ২০২১ - ২২</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="5">মন্তব্য (যদি থাকে)</td></tr> </tbody> </table> |                      |  | অর্থ বছর | সহজিকরণকৃত সেবার সংখ্যা | বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ | ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা) | সেবা প্রদানের সংখ্যা | ১. ২০১৪ - ১৫ |  |  |  |  | ২. ২০১৫ - ১৬ |  |  |  |  | ৩. ২০১৬ - ১৭ |  |  |  |  | ৪. ২০১৭ - ১৮ |  |  |  |  | ৫. ২০১৮ - ১৯ |  |  |  |  | ৬. ২০১৯ - ২০ |  |  |  |  | ৭. ২০২০ - ২১ |  |  |  |  | ৮. ২০২১ - ২২ |  |  |  |  | মন্তব্য (যদি থাকে) |  |  |  |  |
| অর্থ বছর           | সহজিকরণকৃত সেবার সংখ্যা                                                                                      | বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ | ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | সেবা প্রদানের সংখ্যা |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ১. ২০১৪ - ১৫       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ২. ২০১৫ - ১৬       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৩. ২০১৬ - ১৭       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৪. ২০১৭ - ১৮       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৫. ২০১৮ - ১৯       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৬. ২০১৯ - ২০       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৭. ২০২০ - ২১       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| ৮. ২০২১ - ২২       |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| মন্তব্য (যদি থাকে) |                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>B3</b>          | আপনার অধীনে চলমান সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম কি কাজিফত মানের সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে কি না?                 |                         | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
|                    | উত্তর না হলে, কারণসমূহ উল্লেখ করুন।                                                                          |                         | ১)<br>২)<br>৩)<br>৪)<br>৫)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |
| <b>B4</b>          | a2i প্রকল্প হতে আপনার অধীনে চলমান সহজিকরণকৃত সেবা চালুকরণে কি কোন ধরনের সহযোগিতা গ্রহণ করেছিলেন?             |                         | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |  |          |                         |                         |                              |                      |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |              |  |  |  |  |                    |  |  |  |  |

|            |                                                                                                                                                                           |                                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, কি ধরনের সহযোগিতা গ্রহণ করেছিলেন বর্ণনা করুন।                                                                                                            | বর্ণনাঃ                                                                 |
| <b>B5</b>  | সহজিকরণকৃত সেবা স্থাপন ও পরিচালনায় ভেদর নিয়োগ করা হয়েছে কিনা?<br>উত্তর না হলে <b>B7</b> -এ যান।                                                                        | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
|            | আপনার আওতায় সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানকারী ভেদরের মালিকানার ধরণ                                                                                                              | ১) <input type="checkbox"/> সরকারি ২) <input type="checkbox"/> বেসরকারি |
| <b>B6</b>  | বেসরকারি ভেদরের নিকট হতে আনুষঙ্গিক সহযোগিতায় কোন সমস্যা হচ্ছে কি না ?                                                                                                    | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, সমস্যার বিবরণ দিন।                                                                                                                                       | সমস্যাঃ<br>১)<br>২)<br>৩)                                               |
| <b>B7</b>  | আপনার অধীনে সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে কি কোন ফি'র গ্রহণ করা হয়?                                                                                                            | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, ফি'র পরিমাণ উল্লেখ করুন।                                                                                                                                 | ফি'র পরিমাণঃ<br>১)<br>২)<br>৩)                                          |
| <b>B8</b>  | সেবা গ্রহনকারীর নিকট হতে ফি গ্রহনকালে কোন মানি রশিদ প্রদান করেন কিনা?                                                                                                     | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
| <b>B9</b>  | আপনার আওতায় সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি বর্ণনা করুন?                                                                                        | নিষ্পত্তির পদ্ধতিঃ                                                      |
| <b>B10</b> | সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে বর্তমানে কর্মরত প্রশিক্ষিত জনবলের পদবিসহ সংখ্যা উল্লেখ করুন?                                                                                      | জনবলঃ<br>১)<br>২)<br>৩)                                                 |
| <b>B11</b> | সহজিকরণকৃত সেবা চালু রাখার জন্য প্রয়োজনীয় আর্থিক, জনবল ও কারিগরি সহায়তার বিবরণ দিন?                                                                                    | বিবরণঃ<br>১. আর্থিক<br><br>২. জনবল<br><br>৩. কারিগরি সহায়তা            |
| <b>B11</b> | সহজিকরণকৃত সেবা স্থাপনে প্রয়োজনীয় হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার ক্রয়ের জন্য পিপিআর – ২০০৮ অনুসৃত হয়েছিল কিনা?<br>উত্তর হ্যাঁ হলে সিপিটিইউ ফর্ম অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করুন। | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
| <b>B12</b> | সহজিকরণকৃত সেবার আনুষঙ্গিক সহায়তা প্রদানের জন্য ভেদর নিয়োগে পিপিআর – ২০০৮ অনুসৃত হয়েছিল কিনা?                                                                          | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না        |
|            | উত্তর না হলে কারণসমূহ উল্লেখ করুন।                                                                                                                                        | কারণসমূহঃ<br>১)                                                         |

|            |                                                                                                    |                                                                                         |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                    | ২)<br>৩)                                                                                |
| <b>B13</b> | সহজিকরণকৃত সেবার আনুষঙ্গিক সহায়তা প্রদানের জন্য ভেন্ডরকে প্রদত্ত 'বার্ষিক ফি' পরিমাণ উল্লেখ করুন। | সেবার সংখ্যাঃ<br>টাকার পরিমাণঃ                                                          |
| <b>B14</b> | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের সবল ও দুর্বল দিকগুলো কি কি?                                            | সবল দিকসমূহঃ<br><br>দুর্বল দিকসমূহঃ                                                     |
| <b>B15</b> | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের ঝুঁকি ও সুযোগের দিকগুলো কি কি?                                         | ঝুঁকির দিকসমূহঃ<br><br>সুযোগের দিকসমূহঃ                                                 |
| <b>C</b>   | <b>ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা ও সুপারিশ</b>                                                                 |                                                                                         |
| <b>C1</b>  | নতুন সহজিকরণকৃত সেবা চালুকরণের কোন ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা রয়েছে কিনা?                                  | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                     |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, তার বর্ণনা দিন।                                                                   | বর্ণনাঃ<br>ক) মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর<br>১)<br>২)<br>৩)<br>৪)<br>খ) জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে |
| <b>C2</b>  | কার্যকর ও জনবান্ধব সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় চাহিদার পরিমাণ উল্লেখ করুন।           | ১. আর্থিকঃ<br><br>২. প্রশিক্ষিত জনবলঃ (জন)<br><br>৩. কারিগরি সহায়তাঃ                   |
| <b>C3</b>  | সুপারিশমালা                                                                                        |                                                                                         |
|            | ১)<br>২)<br>৩)<br>৪)                                                                               |                                                                                         |

|                            |  |                                  |
|----------------------------|--|----------------------------------|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নামঃ |  | সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ ও সময়ঃ |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |
| সুপারভাইজারের নামঃ         |  |                                  |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (IMED)  
সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

Annex- ৫

**“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গ্রহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন”**

| উত্তরদাতার ধরণ (সেবা প্রদানকারী জেলা/উপজেলা ও মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাবৃন্দ) |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|
| ১. ভূমি মন্ত্রণালয়                                                         |  |
| ২. মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ                                             |  |
| ৩. কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ                                          |  |
| ৪. প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়                                          |  |
| ৫. স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ                                   |  |
| ৬. স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ                                                     |  |

**মুখ্য তথ্য প্রদানকারীর জন্য প্রশ্নমালা (KII)**  
(সেবা প্রদানকারী জেলা/উপজেলা ও মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাবৃন্দ)

|                       |  |                       |  |
|-----------------------|--|-----------------------|--|
| সেবা প্রদানকারীর নামঃ |  | পদবিঃ                 |  |
| অফিসের নামঃ           |  | সহজিকরণকৃত সেবার ধরণঃ |  |
| উপজেলাঃ               |  | জেলাঃ                 |  |
| মোবাইল নাম্বারঃ       |  | ই-মেইলঃ               |  |

আসসালামু আলাইকুম। আমার নাম.....। আমি পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগের (IMED) সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর কর্তৃক মনোনীত পরামর্শক প্রতিষ্ঠান দোবে ইন্টারন্যাশনাল (প্রাইভেট) লিমিটেড এর পক্ষে তথ্য সংগ্রহকারী হিসেবে আলোচ্য কার্যক্রমের প্রভাব মূল্যায়নের জন্য তথ্য সংগ্রহ করতে এসেছি। আপনারা জানেন যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয় /বিভাগ/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম চলমান রয়েছে। এই কার্যক্রম মূল্যায়নের উদ্দেশ্য হলো, তালিকাভুক্ত সহজিকরণকৃত সেবাগুলো সহজিকরণের ফলে জনগণ প্রকৃত সুফল পাচ্ছে কিনা, সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা, সেবার মান আরো উন্নত করা যায় কিনা, এ বিষয়ে সেবা গ্রহীতার মতামত গ্রহণ করা, তারা সহজিকরণকৃত সেবার ব্যবহার করে কি পরিমাণ উপকৃত হচ্ছেন তা নিরূপণ করা, তাদের জীবনমান বৃদ্ধি পেয়েছে কিনা এবং কার্যক্রমের ত্রুটি বিচ্যুতি নিরূপণের মাধ্যমে ভবিষ্যৎ নীতি নির্ধারণের সাহায্য করা। আপনার/ আপনাদের মতামত/সুপারিশ এই কার্যক্রমকে আরও ফলপ্রসূ করতে সরকারের নীতি নির্ধারণে সহায়ক হবে। এই জরিপের কাজ সম্পন্ন করতে ২০ থেকে ৩০মিনিট সময় লাগতে পারে। এখানে উল্লেখ্য যে, আপনার প্রদত্ত তথ্য শুধুমাত্র গবেষণার কাজে ব্যবহৃত হবে এবং প্রদত্ত তথ্যের কঠোর গোপনীয়তা রক্ষার ব্যাপারে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

এ জরিপ কাজ সম্পর্কিত যেকোন তথ্য জানার জন্য আপনি প্রশ্ন করতে পারেন। আপনার সদয় সম্মতি নিয়ে আমি আপনার সাক্ষাৎকার শুরু করতে চাই।

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নাম ও স্বাক্ষর |  |
| তারিখ                                |  |

| গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের সাক্ষাৎকার (KII) |                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|
| <b>A</b>                                 | ব্যক্তিগত তথ্যাবলী                                                                                               |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
| <b>A1</b>                                | কর্মকর্তার নামঃ                                                                                                  |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
| <b>A2</b>                                | পদবীঃ                                                                                                            |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
| <b>A3</b>                                | মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/দপ্তর                                                                                 |  | মোবাইল নম্বর                                                                                                                                          |                         |                         |                              |                      |
| <b>A4</b>                                | দায়িত্ব পালনের মেয়াদ                                                                                           |  | ১) <input type="checkbox"/> ১-২ বছর    ২) <input type="checkbox"/> ৩-৪ বছর    ৩) <input type="checkbox"/> ৫ বছর-তদুর্ধ্ব                              |                         |                         |                              |                      |
| <b>B</b>                                 | সহজিকরণকৃত সেবা প্রদান সম্পর্কিত                                                                                 |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
| <b>B1</b>                                | আপনার তত্ত্বাবধানে কতটি সহজিকরণকৃত সেবা চালু রয়েছে?                                                             |  | ১) <input type="checkbox"/> ১-৪ টি    ২) <input type="checkbox"/> ৫-৮ টি    ৩) <input type="checkbox"/> ৯-১২ ও তদুর্ধ্ব                               |                         |                         |                              |                      |
| <b>B2</b>                                | আপনার বিভাগের আওতায় কোন একটি সেবা সহজীকরণ উদ্যোগ গ্রহনকালে আপনি জড়িত ছিলেন কিনা?                               |  | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                   |                         |                         |                              |                      |
|                                          | উত্তর হ্যাঁ হলে, তার বর্ণনা প্রদান করুন।                                                                         |  | বর্ণনাঃ                                                                                                                                               |                         |                         |                              |                      |
| <b>B3</b>                                | আপনার বিভাগের আওতায় কোন একটি সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম সম্পর্কে কিভাবে জনসাধারণ/ব্যবহারকারীকে অবহিত করা হয়েছে? |  | ১) মাইকিং<br>২) লিফলেট বিতরণ<br>৩) পোস্টার বিতরণ<br>৪) পত্রিকায় বিজ্ঞাপন<br>৫) সভা/সেমিনার<br>৬) জনপ্রতিনিধিদের মাধ্যমে<br>৭) অন্যান্য (উল্লেখ করুন) |                         |                         |                              |                      |
| <b>B4</b>                                | আপনার বিভাগের আওতায় কোন একটি সহজিকরণকৃত সেবা ব্যবহারকারীর সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে কিনা?                            |  | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                   |                         |                         |                              |                      |
|                                          | উত্তর হ্যাঁ হলে, বাৎসরিক বৃদ্ধির সংখ্যা উল্লেখ করুন।                                                             |  |                                                                                                                                                       |                         |                         |                              |                      |
| <b>B5</b>                                | আপনার দপ্তরে অর্থবছর ভিত্তিক সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের জন্য অর্থ বরাদ্দ রয়েছে/ছিল কিনা?                          |  | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ    ২) <input type="checkbox"/> না                                                                                   |                         |                         |                              |                      |
|                                          | উত্তর হ্যাঁ হলে, বিবরণ প্রদান করুন                                                                               |  | অর্থ বছর                                                                                                                                              | সহজিকরণকৃত সেবার সংখ্যা | বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ | ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ (টাকা) | সেবা প্রদানের সংখ্যা |
|                                          |                                                                                                                  |  | ১. ২০১৪ - ১৫                                                                                                                                          |                         |                         |                              |                      |
|                                          |                                                                                                                  |  | ২. ২০১৫ - ১৬                                                                                                                                          |                         |                         |                              |                      |
|                                          |                                                                                                                  |  | ৩. ২০১৬ - ১৭                                                                                                                                          |                         |                         |                              |                      |
|                                          |                                                                                                                  |  | ৪. ২০১৭ - ১৮                                                                                                                                          |                         |                         |                              |                      |

|            |                                                                                                    |                                                                  |  |  |  |  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|            |                                                                                                    | ৫. ২০১৮ - ১৯                                                     |  |  |  |  |
|            |                                                                                                    | ৬. ২০১৯ - ২০                                                     |  |  |  |  |
|            |                                                                                                    | ৭. ২০২০ - ২১                                                     |  |  |  |  |
|            |                                                                                                    | ৮. ২০২১ - ২২                                                     |  |  |  |  |
|            |                                                                                                    | মন্তব্য (যদি থাকে)                                               |  |  |  |  |
| <b>B6</b>  | আপনার অধীনে চলমান সহজিকরণকৃত সেবা কি কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদানের সক্ষমতা রয়েছে?                       | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না |  |  |  |  |
|            | উত্তর না হলে, কারণসমূহ উল্লেখ করুন।                                                                | ১)<br>২)<br>৩)<br>৪)<br>৫)                                       |  |  |  |  |
| <b>B7</b>  | আপনার অধীনে সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে কি কোন ফি'র গ্রহণ করা হয়?                                     | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না |  |  |  |  |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, ফি'র পরিমাণ উল্লেখ করুন।                                                          | ফি'র পরিমাণঃ<br>১)<br>২)<br>৩)                                   |  |  |  |  |
| <b>B8</b>  | আপনার আওতায় সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি বর্ণনা করুন?                 | নিষ্পত্তির পদ্ধতিঃ                                               |  |  |  |  |
| <b>B9</b>  | সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানে বর্তমানে কর্মরত প্রশিক্ষিত জনবলের পদবিসংখ্যা উল্লেখ করুন?<br>(নিজ অফিস)    | জনবলঃ<br>১)<br>২)<br>৩)<br>৪)<br>৫)                              |  |  |  |  |
| <b>B10</b> | আপনার দপ্তরে সহজিকরণকৃত সেবা শাখায় কর্মরত জনবলের কোন ধরনের প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে কিনা? | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না |  |  |  |  |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, কোন ধরনের প্রশিক্ষণ প্রয়োজন উল্লেখ করুন।                                         |                                                                  |  |  |  |  |
| <b>B11</b> | সহজিকরণকৃত সেবা চালু রাখার জন্য প্রয়োজনীয় আর্থিক, জনবল ও কারিগরি সহায়তার বিবরণ দিন?             | বিবরণঃ<br>১) আর্থিক                                              |  |  |  |  |

|            |                                                                                                               |                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                               | ২) জনবল<br>৩) কারিগরি সহায়তা                                    |
| <b>B12</b> | সহজিকরণকৃত সেবা স্থাপনে প্রয়োজনীয় হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার ক্রয়ের জন্য পিপিআর - ২০০৮ অনুসৃত হয়েছিল কিনা? | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না |
| <b>B13</b> | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের সবল ও দুর্বল দিকগুলো কি কি?                                                       | সবল দিকসমূহঃ<br><br>দুর্বল দিকসমূহঃ                              |
| <b>B14</b> | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের ঝুঁকি ও সুযোগের দিকগুলো কি কি?                                                    | ঝুঁকির দিকসমূহঃ<br><br>সুযোগের দিকসমূহঃ                          |
| <b>C</b>   | <b>ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা ও সুপারিশ</b>                                                                            |                                                                  |
| <b>C1</b>  | নতুন সহজিকরণকৃত সেবা চালুকরণের কোন ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা রয়েছে কিনা?                                             | ১) <input type="checkbox"/> হ্যাঁ ২) <input type="checkbox"/> না |
|            | উত্তর হ্যাঁ হলে, তার বর্ণনা দিন।                                                                              | বর্ণনাঃ                                                          |
| <b>C2</b>  | কার্যকরী ও জনবান্ধব সহজিকরণকৃত সেবা প্রদানের জন্য আপনার প্রয়োজনীয় চাহিদা উল্লেখ করুন।                       | ১) আর্থিকঃ<br>২) প্রশিক্ষিত জনবলঃ<br>৩) কারিগরিঃ                 |
| <b>C3</b>  | সুপারিশ                                                                                                       |                                                                  |
|            | ১)<br>২)<br>৩)<br>৪)<br>৫)                                                                                    |                                                                  |

|                            |  |                                  |
|----------------------------|--|----------------------------------|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নামঃ |  | সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ ও সময়ঃ |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |
| সুপারভাইজারের নামঃ         |  |                                  |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ (IMED)  
সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

Annex-৬

“মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন”

## Local Workshop Guidelines

**Local Workshop** নির্দেশিকা:

- তথ্যদাতাদের সাথে সম্পর্ক গড়ে তোলা নিশ্চিত করতে হবে
- তথ্যদাতাগণ অনেক ক্ষেত্রে মূল প্রশ্ন এড়িয়ে যেতে পারে
- শব্দ, স্বাচ্ছন্দ্যবোধ, গোপনীয়তা ইত্যাদি বিষয়গুলো বিবেচনা করতে হবে
- তথ্য গ্রহণকারী তার মতামত প্রকাশ করবে না বা কোন যুক্তি দেখাবে না বা মতভেদ করবে না

স্থানঃ

সময়ঃ

তারিখঃ

| ক্রমিক | নাম | পদবী | মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/দপ্তর | মোবাইল নাম্বার | স্বাক্ষর |
|--------|-----|------|----------------------------------|----------------|----------|
| ১      |     |      |                                  |                |          |
| ২      |     |      |                                  |                |          |
| ৩      |     |      |                                  |                |          |
| ৪      |     |      |                                  |                |          |
| ৫      |     |      |                                  |                |          |
| ৬      |     |      |                                  |                |          |
| ৭      |     |      |                                  |                |          |
| ৮      |     |      |                                  |                |          |
| ৯      |     |      |                                  |                |          |
| ১০     |     |      |                                  |                |          |
| ১১     |     |      |                                  |                |          |
| ১২     |     |      |                                  |                |          |

| A   | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহণের বিষয় সম্পর্কিত                                                                                                        |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| A1  | সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহন করে উপকৃত হচ্ছেন কি, হলে কিভাবে?                                                                                         |  |
| A2  | আপনারা যে সহজিকরণকৃত সেবা পেয়েছেন তাতে কি আপনারা সন্তুষ্ট?                                                                                    |  |
| A3  | ভবিষ্যতে সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহন কার্যক্রম থাকলে কি কি সুবিধা হবে?                                                                               |  |
| A4  | আবেদনপত্র দাখিল হতে সেবা প্রাপ্তির দিনের পরিমাণের পরিবর্তন?                                                                                    |  |
| A5  | সেবার জন্য ব্যয়িত টাকার পরিমাণের পরিবর্তন?                                                                                                    |  |
| A6  | সেবার জন্য যাতায়াতের সংখ্যার পরিবর্তন?                                                                                                        |  |
| A7  | ভবিষ্যতে সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম বৃদ্ধির প্রয়োজন আছে কি না?                                                                                 |  |
| A8  | সহজিকরণকৃত সেবা পেতে সমস্যা হচ্ছে কিনা ? উত্তর যদি হ্যাঁ হয় তাহলে, কি কি সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন?                                             |  |
| A9  | আপনারা সহজিকরণকৃত সেবা গ্রহনে যে সকল সুযোগ সুবিধা পেয়েছেন তা কি যথেষ্ট ?<br>উত্তর যদি না হয় তাহলে কি কি সুযোগ থাকা উচিত বলে আপনারা মনে করেন? |  |
| A10 | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রমের সবল ও দুর্বল দিকগুলো কি কি?                                                                                        |  |
| A11 | সহজিকরণকৃত সেবা কার্যক্রম সম্পর্কিত অন্যান্য তথ্য ও সুপারিশ — ( যদি থাকে)                                                                      |  |

|                            |  |                                  |
|----------------------------|--|----------------------------------|
| সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নামঃ |  | সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখ ও সময়ঃ |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |
| সুপারভাইজারের নামঃ         |  |                                  |
| মোবাইল নম্বরঃ              |  |                                  |

বিষয়ঃ বিগত ১৪/০৬/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত “মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” শীর্ষক কার্যক্রম নিবিড় পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর অনুষ্ঠিত জাতীয় কর্মশালার র‍্যাপোর্টিয়ারের প্রতিবেদন

চেকলিস্ট

**১। সিদ্ধান্তসমূহ এবং গৃহীত ব্যবস্থাবলী নিম্নরূপঃ**

| ক্রঃনং | সিদ্ধান্তসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | গৃহীত ব্যবস্থা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | প্রতিবেদনে ফন্ট সাইজ একই, ১৭-৩০ পৃষ্ঠায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ ভিত্তিক সেবাগুলো আলাদাভাবে উল্লেখ এবং Abbreviation-এ Annual Development Programme লেখা যেতে পারে;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | প্রতিবেদনে ফন্ট সাইজ একই, ১৭-৩০ পৃষ্ঠায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ ভিত্তিক সেবাগুলো আলাদাভাবে উল্লেখ এবং Abbreviation-এ Annual Development Programme বিষয়গুলোতে প্রয়োজনীয় সংশোধন করা হয়েছে; পৃষ্ঠাঃ ii                                                                                                                                                                                         |
| ২      | নির্বাহী সার-সংক্ষেপের ২য় পৃষ্ঠায় SWOT পর্যালোচনাগুলো সমাপ্ত করা, নির্বাহী সার-সংক্ষেপে সাক্ষাৎকারে প্রাপ্ত ভূমি মন্ত্রণালয় এবং মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সময় সাশ্রয় যথাক্রমে ১-৮/১-৪ দিনের জন্য সেবা সহজিকরণের পূর্বে ২৮% এবং বর্তমানে ৫৯% সেবা পাচ্ছেন - তথ্য যাচাইপূর্বক আলাদা করা যেতে পারে;                                                                                                                                                                     | নির্বাহী সার-সংক্ষেপের ২য় পৃষ্ঠায় SWOT পর্যালোচনাগুলো পুনর্গঠন করা হয়েছে, নির্বাহী সার-সংক্ষেপে সাক্ষাৎকারে প্রাপ্ত ভূমি মন্ত্রণালয় এবং মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সময় সাশ্রয়ের তথ্য যাচাইপূর্বক উপস্থাপন করা হয়েছে; পৃষ্ঠাঃ vii                                                                                                                                                |
| ৩      | সার-সংক্ষেপে সেবা কার্যক্রমের সুযোগ ও ঝুঁকি সংক্ষেপে রাখা, নির্বাহী সার-সংক্ষেপের সুপারিশ আরও যুক্তিসঙ্গতভাবে করা যেতে পারে;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | সার-সংক্ষেপে সেবা কার্যক্রমের সুযোগ ও ঝুঁকি যুক্ত করা হয়েছে, নির্বাহী সার-সংক্ষেপের সুপারিশ আরও যুক্তিসঙ্গতভাবে করা হয়েছে; পৃষ্ঠাঃ vii                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ৪      | প্রতিবেদনে প্রাসঙ্গিক ছবি দেয়া, TCV এ ( Time, Cost & Visit) এর ক্ষেত্রে Visit এর ওপর জোর দেয়া, পৃষ্ঠা-৪ এ সেবা সহজিকরণের জন্য ব্যবহৃত প্রযুক্তি indicator সেট করা যেতে পারে;                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | প্রতিবেদনে প্রাসঙ্গিক ছবি দেয়া হয়েছে, TCV এ ( Time, Cost & Visit) এর ক্ষেত্রে Visit এর ওপর জোর দেয়া হয়েছে; পৃষ্ঠাঃ ৪৪-৪৭                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ৫      | ৩য় অধ্যায়ে সেবা সৃষ্টির উৎস স্পষ্টভাবে পর্যালোচনা করা, সেবার বর্তমান অবস্থা সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী, ব্যবহার উপযোগী করা হয়নি, বন্ধ ও চালু নেই এমন সেবার তালিকা দেয়া, নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান ক্ষেত্রে সেবার উদাহরণ দেয়া, সেবার পুনরাবৃত্তির ক্ষেত্রে রেকর্ড যাচাই করা, সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস উল্লেখ করা যেতে পারে;                                                                                                                                                | ৩য় অধ্যায়ে সেবা সৃষ্টির উৎস স্পষ্টভাবে পর্যালোচনা করা হয়েছে, সেবার বর্তমান অবস্থা সুফলভোগীদের ব্যবহার উপযোগী, ব্যবহার উপযোগী করা হয়নি, বন্ধ ও চালু নেই এমন সেবার তালিকা দেয়া হয়েছে, নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান ক্ষেত্রে সেবার উদাহরণ দেয়া হয়েছে, সেবার পুনরাবৃত্তির ক্ষেত্রে রেকর্ড যাচাই করা হয়েছে, সেবা তৈরীর বাজেটের উৎস মন্ত্রণালয় ভিত্তিক উল্লেখ করা হয়েছে; পৃষ্ঠাঃ ১৬-৩০ |
| ৬      | সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতার বিশ্লেষণ বা উদাহরণ দেয়া, ভেদ্যর নিয়োগে সোর্স কোড তাদের কাছে আছে কিনা, সংখ্যা উল্লেখ করা, সেবা সহজিকরণে পণ্য , কার্য ও সেবা ক্রয়ে মতামত দেয়া, ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব উদাহরণ ও ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করা, সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ ক্রমিক নং ২য় সুপারিশটি বাদ দেয়া, সহজিকরণকৃত সেবাসমূহ টেকসইকরণ ফান্ড, ইন্ট্রিশ্রেন কার কার সাথে, সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে সন্তুষ্টি GRS ইত্যাদি পর্যালোচনা করা যেতে পারে; | সহজিকরণকৃত সেবার সক্ষমতার বিশ্লেষণ বা উদাহরণ দেয়া হয়েছে, ভেদ্যর নিয়োগে সোর্স কোড তাদের কাছে আছে কিনা, সংখ্যা উল্লেখ করা, সেবা সহজিকরণে পণ্য , কার্য ও সেবা ক্রয়ে মতামত দেয়া, ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষেত্রে সেবা সহজিকরণের প্রভাব উদাহরণ ও ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করা হয়েছে, সহজিকরণকৃত সেবার মানোন্নয়নে সুপারিশ ক্রমিক নং ২য় সুপারিশটি বাদ দেয়া হয়েছে; ; পৃষ্ঠাঃ ১৬-৩০             |
| ৭      | ৬টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের কেস স্টাডি দিতে হবে। SWOT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ৪টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের কেস স্টাডি দেয়া হয়েছে। SWOT বিশ্লেষণে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| ক্রঃনং | সিদ্ধান্তসমূহ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | গৃহীত ব্যবস্থা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | বিশ্লেষণে সবল দিকের ক্রমিক নং ২ বাদ যাবে, সুযোগে ক্রমিক নং ১-৪ বাদ যাবে। ৫ম অধ্যায়ে পর্যবেক্ষণ অংশে মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা ক্ষেত্রে ক্রমিক নং ৪ ও ৯ এর পর্যালোচনা নেই। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সেবার নাম উল্লেখ করা হবে। ৪ নং সুপারিশের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহণকারী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সেবা গ্রহণে কোন কোন পর্যায়ে কি ধরনের তথ্যের ফাঁক রয়েছে তা স্পষ্ট করে উল্লেখ করতে হবে। ভূমি মন্ত্রণালয়ের ২ নং সুপারিশের mind setup এর ব্যাখ্যা দেয়া যেতে পারে।        | সবল দিকের ক্রমিক নং ২ বাদ দেয়া হয়েছে, সুযোগে ক্রমিক নং ১-৪ বাদ দেয়া হয়েছে। ৫ম অধ্যায়ে পর্যবেক্ষণ অংশে মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা ক্ষেত্রে ক্রমিক নং ৪ ও ৯ এর পর্যালোচনা দেয়া হয়েছে। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সেবার নাম উল্লেখ করা হয়েছে। ৪ নং সুপারিশের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী ও সেবা গ্রহণকারী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সেবা গ্রহণে কোন কোন পর্যায়ে কি ধরনের তথ্যের ফাঁক রয়েছে তা স্পষ্ট করে উল্লেখ করা হয়েছে। ভূমি মন্ত্রণালয়ের ২ নং সুপারিশের mind setup এর ব্যাখ্যা দেয়া হয়েছে।<br>; পৃষ্ঠাঃ ১৬-৩০ |
| ৮      | বেশ কিছু ক্ষেত্রে দাপ্তরিক পরিভাষার ব্যত্যয় ও বানান ভুল রয়েছে যা সংশোধন করা সমীচীন হবে।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | বেশ কিছু ক্ষেত্রে দাপ্তরিক পরিভাষার ব্যত্যয় ও বানান ভুল ছিল যা সংশোধন করা হয়েছে।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ৯      | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের উপসচিব জানান, সেবা গ্রহিতাদের সেবা টেকসই করার জন্য কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হচ্ছে তা উল্লেখ থাকা প্রয়োজন বলে জানান।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের উপসচিব মহোদয়ের সুপারিশের আলোকে, সেবা গ্রহিতাদের সেবা টেকসই করার জন্য কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হচ্ছে তা উল্লেখ করা হয়েছে। পৃষ্ঠাঃ ২১, এর ১১ নং এবং সুপারিশ পৃষ্ঠাঃ ৫৪ এর ১১ নং।                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ১০     | বিশেষ অতিথি অধ্যাপক নেহাল আহমেদ, মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর বলেন, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর সীমিত জনবল দিয়ে সারা দেশে সেবা দিয়ে যাচ্ছে। সেবা নিয়ে সেবা প্রদানকারীর আত্মতৃপ্তির কিছু নেই। তাদের কিছু সেবা app ভিত্তিক হওয়ায় তাদের কাজে গতিশীলতা এসেছে। যে সকল সেবা অডিট আপত্তি কারণে বন্ধ আছে তার তালিকা থাকলে ব্যবস্থা গ্রহণ করা সহজ হতো। কোন কোন সেবার ক্ষেত্রে ঘাটতি আছে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ থাকলে মান উন্নয়ন করা সহজ হতো।                 | যে সকল সেবা অডিট আপত্তি কারণে বন্ধ আছে তার তালিকা থাকলে ব্যবস্থা গ্রহণ করা সহজ হতো। কোন কোন সেবার ক্ষেত্রে ঘাটতি আছে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়েছে। পৃষ্ঠাঃ ১৭।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ১১     | প্রধান অতিথি জনাব মোঃ সামসুল আরেফিন, সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বলেন, সুফলভোগীদের sample size কম হয়েছে। সেবা গ্রহণকারীরা সেবা সম্পর্কে GRS এর মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারেন। সেবা গ্রহীতাদের কিছু feedback পাওয়া গেলে সেবার মান উন্নয়ন করা সম্ভব হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ যে সকল সেবা বাস্তবায়ন করছে তা নিবিড় পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে মান উন্নয়নের জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখা প্রয়োজন বলে তিনি জানান।                                                  | সেবা গ্রহীতাদের কিছু feedback দেয়া হয়েছে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ যে সকল সেবা বাস্তবায়ন করছে তা নিবিড় পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে মান উন্নয়নের জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখার সুপারিশ করা হয়েছে।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ১২     | কর্মশালার সভাপতি আইএমইডি'র সচিব মহোদয় বলেন, সমীক্ষাটি কোন প্রকল্প নয়। প্রতিবেদনটি মান সম্মতভাবে প্রণয়ন করতে হবে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পোছানোর জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ উদ্যোগ গ্রহণ করেছেন। কেস স্টাডিতে সেবা সহজিকরণের ফলে সরকারের কি সফলতা অর্জন হয়েছে বা হচ্ছে তার তুলনামূলক চিত্র তুলে ধরা প্রয়োজন। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের কি সেবা প্রদান করছে তার নাম ও অ্যাপস-এর নাম উল্লেখ করা প্রয়োজন। সেবাসমূহের পূর্বের অবস্থা ও বর্তমান অবস্থা পর্যালোচনা করা প্রয়োজন। | কেস স্টাডিতে সেবা সহজিকরণের ফলে সরকারের কি সফলতা অর্জন হয়েছে বা হচ্ছে তার তুলনামূলক চিত্র তুলে ধরা হয়েছে। স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের কি সেবা প্রদান করছে তার নাম ও অ্যাপস-এর নাম উল্লেখ করা হয়েছে। সেবাসমূহের পূর্বের অবস্থা ও বর্তমান অবস্থা পর্যালোচনা করা হয়েছে।<br>পৃষ্ঠাঃ ৩৯-৪০                                                                                                                                                                                                                   |

বিষয়ঃ বিগত ১৫/০৬/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত “মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক গৃহীত জনগুরুত্বপূর্ণ সহজিকরণকৃত সেবাসমূহের কার্যকারিতা মূল্যায়ন” শীর্ষক নিবিড় পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত টেকনিক্যাল কমিটির ৩য় সভার কার্যবিবরণী

চেকলিস্ট

১। সিদ্ধান্তসমূহ এবং গৃহীত ব্যবস্থাবলী নিম্নরূপঃ

| ক্রঃনং | সিদ্ধান্তসমূহ                                                                                                                                                              | গৃহীত ব্যবস্থা                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১      | প্রতিবেদনে বাক্যের বিন্যাস ও বিভিন্ন অংশের শব্দের বানানগত ত্রুটিসমূহ সংশোধন করতে হবে এবং মুদ্রণজনিত ত্রুটি বিচ্যুতির বিষয়ে সতর্ক দৃষ্টি রাখতে হবে;                        | প্রতিবেদনে বাক্যের বিন্যাস ও বিভিন্ন অংশের শব্দের বানানগত ত্রুটিসমূহ সংশোধন করা হয়েছে এবং মুদ্রণজনিত ত্রুটি বিচ্যুতির বিষয়ে সতর্কতা অবলম্বন করা হয়েছে;                           |
| ২      | গত ১৪ জুন ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত জাতীয় কর্মশালায় রেপোর্টিয়ারের প্রতিবেদনের সিদ্ধান্তসমূহ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করে তার বিপরীতে গৃহীত পদক্ষেপ অংশে নম্বরসহ উল্লেখ করতে হবে; | গত ১৪ জুন ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত জাতীয় কর্মশালায় রেপোর্টিয়ারের প্রতিবেদনের সিদ্ধান্তসমূহ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করা হয়েছে তার বিপরীতে গৃহীত পদক্ষেপ অংশে নম্বরসহ উল্লেখ করা হয়েছে; |
| ৩      | যথাযথভাবে প্রতিবেদনের ইংরেজি ভার্সন প্রণয়ন করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন (Final Report) আগামী ১৯.০৬.২০২২ তারিখের মধ্যে দাখিল করতে হবে।                                           | যথাযথভাবে প্রতিবেদনের ইংরেজি ভার্সন প্রণয়ন করে চূড়ান্ত প্রতিবেদন (Final Report) ৩০.০৬.২০২২ তারিখের মধ্যে দাখিল করা হলো।                                                           |

দোবে ইন্টারন্যাশনাল (প্রাঃ) লিমিটেড

[www.dobeyinternational.com](http://www.dobeyinternational.com)