প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

"সেবা সহজিকরণ"

প্রশিক্ষণ শাখা

পরিকল্পনা, প্রশিক্ষণ ও যোগাযোগ উইং

বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট

মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭

www.bjri.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট
মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭
ফোন : ৯১১০৮৬৮, ৮১২১৯৩১-২
ই-মেইল : dg@bjri.gov.bd
www.bjri.gov.bd

কৃষিই সমৃদ্ধি

প্রশিক্ষণ মডিউল

প্রশিক্ষণের নাম	:	"সেবা সহজীকরণ"
সম্ভাব্য তারিখ	:	৭-৮ মার্চ ২০২০ খ্রিঃ।
প্রশিক্ষণের স্থান	:	প্রশিক্ষণ ভবন, পিটিসি উইং, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণ পরিচালক	:	ড. মোঃ মাহবুবুল ইসলাম, পরিচালক (পিটিসি), বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণ সমন্বয়কারী	:	ড. এস. এম. মনিরুজ্জামান, পিএসও (প্রশিক্ষণ), পিটিসি উইং, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণের মেয়াদ	:	০২ (দুই) দিন।
প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	:	৪০ জন

১ম দিন (০৭-০৩-২০২০ খ্রিঃ)

সময়	বিষয়বস্তু	প্রশিক্ষকের নাম ও পদবী
৯:০০-৯:৩০	রেজিস্ট্রেশন ও পরিচিতি	কোর্স সমন্বয়কারী
৯:৩০-১০:৩০	বিজেআরআই-এর সেবা সহজীকরণের ধারনা এবং উদ্বোধন	ড. আ. শ. ম. আনোয়ারুল হক মহাপরিচালক, বিজেআরআই/
১০:৩০-১১:০০	চা বিরতি	
১১:০০-১২:০০	সেবা সহজিকরণ ধারণা এবং সহজিকরণে করণীয়	জনাব কাজী আব্দুর রায়হান উপসচিব, প্রশাসন-৫ অধিশাখা কৃষি মন্ত্রণালয়
১২:০০-০১:০০	সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন এবং বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ম্যাপিং – বিষয়ে আলোচনা	জনাব কাজী আব্দুর রায়হান উপসচিব, প্রশাসন-৫ অধিশাখা কৃষি মন্ত্রণালয়
০১:০০-২:০০	নামাজ ও মধ্যাহ্ন বিরতি	
০২:০০-০৩:০০	সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন এবং বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ম্যাপিং (Practical)	জনাব কাজী আব্দুর রায়হান উপসচিব, প্রশাসন-৫ অধিশাখা কৃষি মন্ত্রণালয়
০৩:০০-০৪:০০	বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি বিশ্লেষণ	জনাব কাজী আব্দুর রায়হান উপসচিব, প্রশাসন-৫ অধিশাখা কৃষি মন্ত্রণালয়
০৪:০০-০৫:০০	ফিডব্যাক/মতামত সেশন	জনাব কাজী আব্দুর রায়হান উপসচিব, প্রশাসন-৫ অধিশাখা কৃষি মন্ত্রণালয়

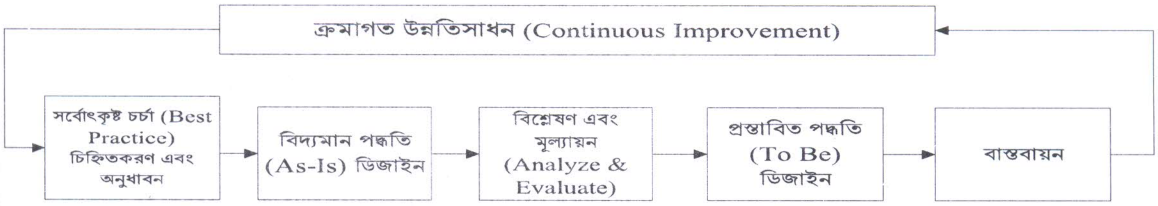
প্রথম অধ্যায়
সেবা সহজিকরণ ধারণা
(Concept of Service Process Simplification, SPS)

১ সেবা সহজিকরণ ধারণা

১.১ সেবা সহজিকরণ কী?

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[1]) কার্যক্রম হাতে নেয়। পরবর্তীতে এই ধারণা (Concept) সরকারি সেক্টরে অঙ্গীভূত হতে থাকে। পৃথিবীর অনেক দেশে এ ধারণার চর্চা এবং বাস্তবায়ন হচ্ছে। বিবর্তিত হয়ে বাংলাদেশে এর নামকরণ হয় সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification, SPS নামে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিকসেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাবশ্যক। সহজ ও জনবান্ধব সেবাপদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের অনুপুঙ্খ বিশ্লেষণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান কার্যক্রমের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন কাজের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনার ফলে অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বেরিয়ে 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 আমরা সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification, SPS বলতে পারি। বিদ্যমান সেবার পদ্ধতি গভীরভাবে বিশ্লেষণ করে মৌলিক ও আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমে সেবাটি গ্রহণে খরচ, সময়, যাতায়াত, গুণগত মান ও নাগরিক সন্তুষ্টির অভাবনীয় উন্নয়নকে সেবা সহজিকরণ বলে। সেবা সহজিকরণের প্রসেস কাঠামো (Process Framework) নিম্নরূপ:

সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে প্রসেস কাঠামো
(The Process Framework of SPS)



---

[1] মেসাচুসেস্টস ইনস্টিটিউট অব টেকনোলজি (Massachusetts Institute of Technology, MIT)-এর অধ্যাপক Mr. Michael Hammer প্রথম বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং ধারণার প্রবর্তন করেন। তৎকালে তাঁর গবেষণা গ্রন্থে তিনি যুক্তি দেখান যে, অধিকাংশ ক্ষেত্রে কর্মপদ্ধতির বিভিন্ন ধাপে যেসকল কার্যাদি সম্পন্ন করা হয় তার বেশিরভাগ গ্রাহক পর্যায়ে কোনো মান (Value) যোগ করে না। এধরণের ধাপসমূহের অটোমেশন (Automation) না করে তিনি এগুলো বাদ দেওয়ার যৌক্তিকতা তুলে ধরেন। তিনি Re-engineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution নামক গ্রন্থে উল্লেখ করেন, 'BPR is the fundamental rethinking and radical redesign of business process to achieve dramatic improvement in critical, contemporary measures of performance such as cost, quality, service and speed (Hammer & Champy: p.32, 1993)'.

১.২ সেবা সহজিকরণের মূলনীতিসমূহ

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

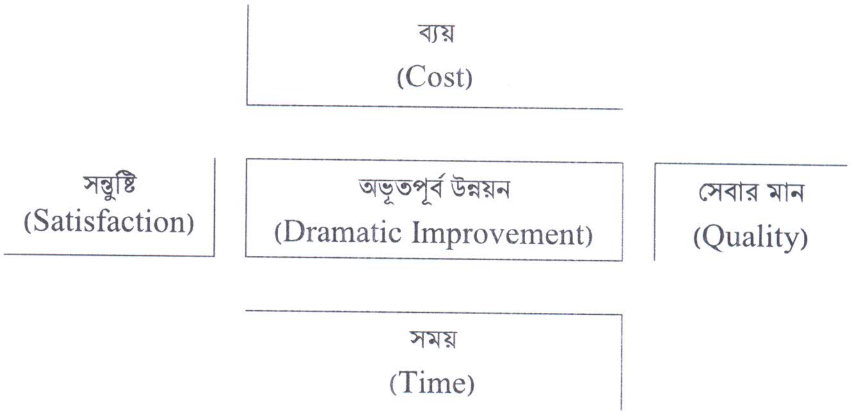
খ. আমূল পরিবর্তন (Radical Redesign): কম খরচে, দ্রুত ও কার্যকরভাবে সেবা প্রদান বিদ্যমান পদ্ধতির মাধ্যমে অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। বিদ্যমান পদ্ধতির আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব হয়ে উঠে। এছাড়া, তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমেও বিদ্যমান কার্যপদ্ধতির সম্পূর্ণ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

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

১.৩ সেবা সহজিকরণ কেন?

- ❑ 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 নিম্নরূপ:



১.৪ সেবা সহজিকরণের বৈশিষ্ট্যসমূহ

ক. সেবাগ্রহীতার সর্বোচ্চ সুবিধা নিশ্চিত করা;

খ. সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের শুরুতে সেবা প্রদানের সঙ্গে সংশ্লিষ্টদের সম্পৃক্ত করা এবং এ-সংক্রান্ত কার্যক্রমে সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে তাঁদের ক্ষমতা বৃদ্ধি;

গ. অপ্রয়োজনীয় ধাপ/ প্রক্রিয়া বাদ দেওয়া;

ঘ. বিভিন্ন প্রক্রিয়ার মধ্যে সমন্বয় ও আন্তঃসংযোগ স্থাপন করা;

ঙ. আইন-কানুন, বিধি-বিধান, নিয়ম-নীতি ও রেওয়াজকে বিশদভাবে বিশ্লেষণ করা;

চ. সেবাগ্রহিতার অফিসে গমনের/ যাতায়তের সংখ্যা কমানো ও অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র বাদ দেওয়া;

ছ. নতুন ধারণা তৈরি ও বাস্তবায়ন;

জ. নতুন ধারার সূচনা করা এবং

ঞ. তথ্যপ্রযুক্তিকে সহযোগী হিসেবে ব্যবহার করা।

ট. সফটওয়্যার টুলসের চেয়ে সৃজনশীল চিন্তাকে বেশি প্রাধান্য দেওয়া।

১.৫ সেবা সহজিকরণে বিবেচ্য কতিপয় বিষয়

ক. একাধিক ধাপ একীভূতকরণ

অনেকগুলি ছোট ছোট কাজকে একীভূত করার ফলে ধাপ সংখ্যা এবং অপ্রয়োজনীয় ব্যক্তির সংশ্লিষ্টতা কমানো।

খ. সংশ্লিষ্ট কর্মীর সিদ্ধান্ত প্রদানের ক্ষেত্রে ক্ষমতায়ন

সিদ্ধান্ত প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মীর ক্ষমতায়নের মাধ্যমে আমলাতান্ত্রিক জটিলতা পরিহার এবং উচ্চপর্যায়ের সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষা হ্রাস করে সেবা প্রদান দ্রুততর করা।

গ. সেবাগ্রহীতার মতামত নেওয়া

সেবাগ্রহীতা কীভাবে সেবাটি পেতে চান, সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কী কী সমস্যার সন্মুখীন হন এবং সহজিকরণের বিষয়ে তার মতামত জানা।

ঘ. সেবার ধাপ হবে সেবা প্রক্রিয়ার স্বাভাবিক ক্রমানুসারে

সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কার্যক্রমসমূহ একটির পর একটি বা রৈখিক (linear) করতে হবে এমন কোনো বিষয় নেই। সেবাগ্রহীতার সুবিধা বিবেচনা করে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া নির্ধারণ করতে হবে এবং প্রয়োজনে কয়েকটি কার্যক্রম সমান্তরালভাবে চলতে পারে।

ঙ. সেবা প্রদানের একাধিক পদ্ধতি

সেবাগ্রহীতার চাহিদা, প্রয়োজন ও ভিন্নতার পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদানের একাধিক পদ্ধতি বা উপায় থাকতে পারে যাতে অবস্থা ও প্রয়োজন অনুসারে সেবাগ্রহীতাকে তাঁর সুবিধা অনুযায়ী সেবা প্রদান করা যায়;

চ. অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বের করা;

ছ. যে পদ্ধতি নাগরিকের প্রত্যাশা পূরণে বেশি কার্যকর হয় তাকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া;

জ. স্বাক্ষর ও অনুমোদনের সংখ্যা কমানো;

ঝ. সেবাকেন্দ্র স্থাপন ও আবেদন গ্রহণের প্রত্যয়ন দেওয়া;

ঞ. নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদানের জন্য বাধ্যবাধকতা তৈরি করা এবং

ট. সেবাপ্রক্রিয়া সহজ ও ঝামেলামুক্ত করা ও কম সময়ে সেবা প্রদানের লক্ষ্যে পরিপত্র/আইন/বিধি-বিধানের প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করা।

১.৬ সেবাপ্রদান পদ্ধতির পরিবর্তনের জন্য প্রচলিত কতিপয় প্রযুক্তি

সহজে সেবাপ্রাপ্তি নিশ্চিত করার জন্য সেবাপদ্ধতির পরিবর্তন আনয়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন ধরনের প্রযুক্তি ব্যবহার করা হয়ে থাকে, যার মধ্যে নিম্নবর্ণিত প্রযুক্তিসমূহ উল্লেখযোগ্য:

- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Groupware
- Mobile Computer (wireless LAN, pen-based computing, GPS, smartphones, tables): Mobile Commerce, Mobile apps
- Telephony: কম্পিউটার ও টেলিফোন সিস্টেমস একত্রিকরণ, VoIP, Unified Communications
- Data Computing প্রযুক্তি: স্ক্যানার, বারকোড রিডার, RFID
- Web Services এবং 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 ইত্যাদি।

১.৭ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সাফল্যের নিয়ামক

ক. **ব্যবস্থাপকদের অঙ্গীকার:** SPS সফল হওয়ার জন্য দপ্তর/সংস্থার শীর্ষপর্যায়ের কর্মকর্তাদের অঙ্গীকার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। একটি সেবায় পরিবর্তন আনার জন্য অনেক রকম বাধা অতিক্রম করতে হয় যেমন দাপ্তরিক কার্যক্রমে পরিবর্তন আনতে হয়; বিধি-বিধান, সার্কুলার, নীতিমালার পরিবর্তন আনতে হয়; অর্থের প্রয়োজন হয় এবং সার্বিকভাবে নিবিড় তত্ত্বাবধান করতে হয়। আমাদের দেশের সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে সাধারণত সিদ্ধান্ত/পরিকল্পনা উপর থেকে নিচ অভিমুখী (top-down) হয়। তাই শীর্ষ কর্মকর্তাগণ দৃঢ়প্রতিজ্ঞ থাকলে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সাফল্য লাভ সম্ভব।

খ. **কার্যকর যোগাযোগ ও অংশীজনদের সম্পৃক্তকরণঃ** প্রতিষ্ঠান/সংস্থার যেকোনো পরিবর্তন, ভিশন ও কর্মকৌশল সম্পর্কে অংশীজনদের সঙ্গে নিবিড় যোগাযোগ খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বিশেষভাবে, সেবাসংক্রান্ত যেকোনো 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।

গ. **কার্যকর SPS টিম গঠন:** SPS কার্যক্রমে ভালো ফলাফল লাভের জন্য একটি কার্যকর টিম গঠন করা প্রয়োজন। সেবার বিভিন্ন পর্যায় সম্পর্কে সরাসরি অভিজ্ঞতাসম্পন্ন, সৃজনশীল, দক্ষ, উদ্যমী ব্যক্তিবর্গ নিয়ে টিম গঠন করা উচিত। প্রয়োজনে প্রতিষ্ঠানের বাইরের যে কাউকে (সেবাগ্রহীতাদের মধ্য হতে) দলে অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে। ভালো ফলাফল লাভের জন্য দলটির নিবিষ্ট মনে কাজ করার পরিবেশ তৈরি করে দেওয়া প্রয়োজন।

ঘ. **কর্মীদের ক্ষমতায়ন:** যেহেতু SPS বাস্তবায়নে কর্মীদের ভূমিকা অনেক গুরুত্বপূর্ণ সেহেতু সেবা সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় তাদের সম্পৃক্ত হওয়া প্রয়োজন। এর ফলে সকল পর্যায়ের কর্মীদের মধ্যে দায়িত্ববোধ ও জবাবদিহির পরিবেশ সৃষ্টি হয়।

ঙ. **সক্ষমতা বৃদ্ধি:** 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।

চ. **কার্যকর পরিকল্পনা প্রণয়ন ও সেবা ব্যবস্থাপনা কৌশল প্রয়োগ:** সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে কার্যকর পরিকল্পনা প্রণয়ন করা আবশ্যক। এমন কোনো পরিকল্পনা গ্রহণ করা উচিত নয় যা বাস্তবায়ন করা সম্ভব হবে না। যেকোনো সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রকল্প ব্যবস্থাপনায় ব্যবহৃত কৌশল প্রয়োগ করা যেতে পারে।

ছ. **পর্যাপ্ত অর্থ ও উপকরণ:** সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় মানবসম্পদ, অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি এবং অর্থের যোগান অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

জ. **সাফল্যের মাপকাঠি নির্ধারণ:** সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের সাফল্য শনাক্ত করার জন্য সঠিক মাপকাঠি নির্ধারণ করা প্রয়োজন।

ঝ. **মনিটরিং:** 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 অসুবিধাসমূহ বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা সম্ভব হবে।

ঞ. **মতামত গ্রহণ:** সহজিকরণের সকল পর্যায়ে সংশ্লিষ্টদের মতামত গ্রহণ করা প্রয়োজন।

ট. **পুরস্কার ও প্রণোদনার ব্যবস্থা:** সহজিকরণের বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মীদের পুরস্কার ও প্রণোদনার ব্যবস্থা করলে সেবা সহজিকরণ ও বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ অনেক ক্ষেত্রেই কমে যায়।

১.৮ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে নেতৃত্বের গুরুত্ব

SPS কার্যক্রমের সফলতার জন্য প্রতিষ্ঠান/সংস্থার শীর্ষ কর্মকর্তাদের দৃঢ় অভিপ্রায় ও নেতৃত্ব অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। নেতৃত্বদানকারীকে হতে হবে কার্যকর, দৃঢ়, দৃশ্যমান, বিচার-বুদ্ধিসম্পন্ন এবং সৃজনশীল। প্রতিষ্ঠান/সংস্থার ভিশন সম্পর্কে তার স্বচ্ছ ধারণা থাকতে হবে এবং এই ভিশন অধীনস্তদের নিকট সহজেই পৌঁছাতে সক্ষম হতে হবে যাতে করে সহজিকরণ কার্যক্রম সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সবাই উৎসাহ বোধ করেন এবং এ কার্যক্রমে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করেন। SPS কার্যক্রম বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অভিযোজন ব্যবস্থাপনার (Change Management) জন্য শীর্ষ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সব সময় সমর্থন ও উৎসাহ দিতে হবে। নেতৃত্বের দুর্বলতার কারণেই অনেক ক্ষেত্রে SPS কার্যক্রম বিফল হয়।

১.৯ দৃঢ়, প্রতিজ্ঞাবদ্ধ, প্রজ্ঞাসম্পন্ন নেতৃত্বের প্রয়োজনীয়তা

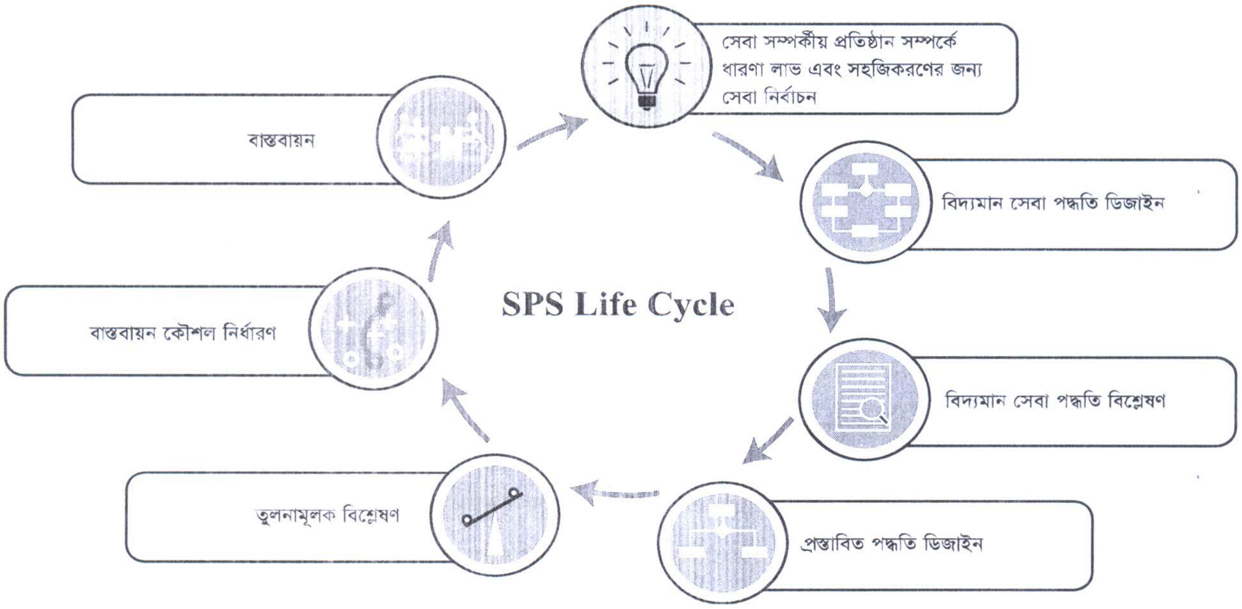
নেতৃত্ব প্রদানকারীর অন্যতম দায়িত্ব হবে-

ক. SPS কার্যক্রম বাস্তবায়নের বাধা অতিক্রম করা;
খ. SPS কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ ও অন্যান্য সহায়তার ব্যবস্থা করা;
গ. বাস্তবায়নকারীদের উৎসাহ ও দিক নির্দেশনা প্রদান করা এবং
ঘ. পরিবর্তন ও উদ্ভাবনের সংস্কৃতি সৃষ্টি করা।

১.১০ সেবা সহজিকরণে করণীয়

সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণে অনেকগুলো ধাপে কার্যক্রম গ্রহণ করতে হয়। সহজিকরণ উদ্যোগের শুরুতে সেবাসমূহ যে মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/সংস্থার আওতায় বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রদান করা হয় তার সংক্ষিপ্ত পরিচিতি, সাংগঠনিক কাঠামো, কার্যপরিধি লিপিবদ্ধ করতে হয়। অতঃপর সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন করা হয়। পরবর্তীতে বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি ডিজাইন প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে সেবা সম্পর্কিত যে সকল তথ্য জনগণকে জানানো প্রয়োজন সে সকল তথ্যের সমন্বয়ে সেবা প্রোফাইল তৈরি করতে হয়। এর মাধ্যমে সেবা সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করা যায়। অতঃপর বিভিন্ন ধাপের সমন্বয়ে প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করে সেবাগ্রহীতার মতামত নিয়ে সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা হয়। এছাড়া ধাপভিত্তিক এবং জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার বিশ্লেষণ করতে হয়। পূর্ণাঙ্গ বিশ্লেষণের আলোকে এক/একাধিক (বিকল্প প্রস্তাবের ক্ষেত্রে) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন ও সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়। অতঃপর বিদ্যমান (As Is) এবং প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা এবং বাস্তবায়ন কৌশল নির্ধারণ করা হয়। উপরিউক্ত প্রক্রিয়ায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণকে আমরা সেবা সহজিকরণ চক্র বা Service Simplification Cycle বলতে পারি, যা নিম্নরূপভাবে চিত্রায়িত করা যায়:

সেবা সহজিকরণ চক্র



এ অনুচ্ছেদে যে সকল ধাপ অনুসরণে সেবা সহজিকরণ করতে হয় তা ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করা হয়েছে। কার্যক্রমসমূহের ধাপ এবং উপ-ধাপের ক্রম নিম্নরূপ:

(১) সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে ধারণা লাভ এবং সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন
- (ক) প্রতিষ্ঠানের প্রোফাইল তৈরি (সংক্ষিপ্ত পরিচিতি, সাংগঠনিক কাঠামো, কার্যপরিধি);
- (খ) প্রতিষ্ঠানের নাগরিক সেবার তালিকা তৈরি;
- (গ) সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন;

(২) বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ডিজাইন
- (ক) সেবার প্রাথমিক ধারণা;
- (খ) সেবার সংক্ষিপ্ত বর্ণনাসহ মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ;
- (গ) বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ তৈরি;

(৩) বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণ
- (ঘ) ধাপভিত্তিক সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ;
- (ঙ) জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ;
- (চ) সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা;
- (ছ) সেবাগ্রহীতার মাধ্যমে সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ;
- (জ) বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যা-সমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ;
- (ঝ) ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ;

(৪) সেবা গ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্য চিহ্নিতকরণ
- (ক) সেবার সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ
- (খ) সেবা গ্রহিতাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ
- (গ) ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

(৫) সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব প্রণয়ন
- (ক) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরি ভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল;
- (খ) সেবা সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা (অভিনব প্রস্তাবসহ, যদি থাকে);
- (গ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ প্রণয়ন।

[টীকা: চিহ্নিত সমস্যাসমূহ নিরসনের জন্য অগ্রাধিকারভিত্তিতে সাজিয়ে অধিকতর প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টিকারী সমস্যার সম্ভাব্য সমাধানের প্রস্তাব প্রণয়ন করা যেতে পারে।]

(৬) তুলনামূলক বিশ্লেষণ
- (ক) বিদ্যমান (As Is) ও প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা;
- (খ) TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি বিশ্লেষণ;
- (গ) বিদ্যমান এবং প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা (Graphical Comparison);
- (ঘ) বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা এবং
- (ঙ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল;

(৭) বাস্তবায়ন কৌশল (Implementation Strategy) নির্ধারণ
- (ক) সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল এবং
- (খ) সম্ভাব্য প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপ ইত্যাদি।

চতুর্থ অধ্যায়
সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

৪. বিদ্যমান সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

প্রতিষ্ঠানের প্রোফাইল তৈরি এবং সহজিকরণের নিমিত্ত সেবা নির্বাচনের পর সহজিকরণ সুপারিশমালা প্রণয়নের পূর্বে বর্তমানে বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির পুঙ্খানুপুঙ্খ পর্যালোচনা করা জরুরি। এ লক্ষ্যে প্রথমেই সেবা সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা ও সেবার মৌলিক তথ্যাবলি সংকলন করা হয়।

৪.১ সেবার প্রাথমিক ধারণা

সেবা কী, সেবার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা, সেবা প্রদানের হার (মাসিক/বাৎসরিক), সেবার শ্রেণিবিভাগ, উপকারভোগীর সংখ্যা এবং সেবা প্রদানে কারা সম্পৃক্ত এ সম্পর্কে বর্ণনা থাকতে পারে।

৪.২ সেবার মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ

প্রতিটি সেবা সম্পর্কে সঠিক ধারণা লাভের জন্যে নিম্নলিখিত ছকে সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময়, সেবা প্রদান পদ্ধতির সংক্ষিপ্ত বর্ণনা, প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি, আনুষঙ্গিক খরচ, সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা ইত্যাদি তথ্যসংবলিত মৌলিক এবং গুরুত্বপূর্ণ তথ্যাদির ছক পূরণ করা হয়। পূরণকৃত সেবার মৌলিক তথ্যাবলির নমুনা, পৃষ্ঠা- (৩০-৩১) এবং পৃষ্ঠা-(৭০-৭১) দ্রষ্টব্য।

<table>
<tr><td colspan="2">সেবার নাম</td><td colspan="3">সেবাগ্রহীতার সংখ্যা (বছরে)</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম</td><td>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী</td><td>সেবাপ্রাপ্তির স্থান</td><td>প্রয়োজনীয় সময়</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">কে/কারা সেবাটি গ্রহণ করেন</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবাপ্রাপ্তির যোগ্যতা</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ</td><td>ক. নাগরিক পর্যায়</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>খ. দাপ্তরিক পর্যায়</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">অন্যান্য</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

৪.৩ ধাপভিত্তিক সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির (As Is) শুরু হতে শেষ পর্যন্ত প্রতিটি ধাপের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা সহজ ভাষায় নিম্নোক্ত ছকে লিপিবদ্ধ করতে হবে। এক্ষেত্রে সেবা প্রদান কার্যক্রমের ক্ষুদ্রতম ধাপসমূহ চিহ্নিত করে পৃথকভাবে বর্ণনা করা বাঞ্ছনীয়। একাধিক ধাপকে একটি

ধাপ হিসেবে প্রদর্শন সেবা বিশ্লেষণ ও সহজিকরণ কার্যক্রমকে বিঘ্নিত করবে। । ধাপের কার্যক্রম অনুসারে সেবার বর্ণনার নমুনা, পৃষ্ঠা-(৭৬-৭৭) দ্রষ্টব্য।

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	
২	
৩	
৪	

৪.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত প্রতিটি কর্মচারীর সেবা সংশ্লিষ্ট সকল কর্ম ধাপ নম্বরসহ সংক্ষিপ্তাকারে নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী লিপিবদ্ধ করতে হবে। একজন কর্মচারীর জন্য একাধিক সারি ব্যবহার করা যাবে না। কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণের নমুনা, পৃষ্ঠা- (৩৫-৩৬) ও পৃষ্ঠা-(৭৭-৭৮) দ্রষ্টব্য।

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবি	ধাপ নম্বর ও সেবা সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম
১		
২		
৩		
৪		
৫		

৪.৫ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সঙ্গে যে সকল কাগজপত্র সম্পৃক্ত যেমন, সেবাগ্রহীতাকে সেবা গ্রহণের শুরুতে আবেদনসহ আবেদনকালীন যা দাখিল করতে হয় বা সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক ব্যবহৃত রেজিস্টারসহ অন্যান্য যা যা ব্যবহার করা হয় তা (নিম্নছকে) সন্নিবেশ করা হয়। সেবাগ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্রের তালিকার নমুনা, পৃষ্ঠা-৩৬ এবং পৃষ্ঠা-৭৮ দ্রষ্টব্য।

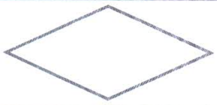
সেবাগ্রহীতা কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র

৪.৬ বিদ্যমান সেবার প্রসেস ম্যাপ তৈরি

প্রতিটি সেবা প্রদানের জন্য একটি প্রসেস রয়েছে। ইনপুট থেকে আউটপুটে রূপান্তরের জন্য ধারাবাহিকভাবে সঞ্চালিত ধাপসমূহকে প্রসেস নামে অভিহিত করা হয়। কোনো প্রসেসকে যখন রেখাচিত্রের মাধ্যমে দেখানো হয় তখন সেটিকে প্রসেস ম্যাপ (Process Map) বলা হয়। প্রসেস ম্যাপ নির্দিষ্ট ইনপুট পরিবর্তিত হয়ে আউটপুটে রূপান্তরের ধারাবাহিক ধাপগুলো প্রদর্শন করে। প্রসেস ম্যাপিং থেকে সেবা প্রদানের প্রতিটি ধাপ সম্পর্কে ধারণা লাভ করা যায়। বিশেষ করে, কোনো নির্দিষ্ট ধাপের কার্যক্রম, প্রতিটি ধাপে কী পরিমাণ সময় ব্যয় হয় এবং প্রতিটি ধাপের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা সম্পর্কে জানা যায়। তাছাড়া, সেবার কোনো নির্দিষ্ট ধাপের সমস্যা বিশ্লেষণ এবং তদনুযায়ী পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করা জরুরি। সেবা সহজিকরণের পূর্বে সেবার ধাপ তথা প্রসেস ম্যাপ সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ ধারণা থাকা প্রয়োজন। নমুনা প্রসেস ম্যাপ পৃষ্ঠা-(৩২-৩৫) এবং পৃষ্ঠা-৭২ দ্রষ্টব্য।

৪.৭ প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীকসমূহ

প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করতে হলে নির্দিষ্ট কিছু প্রতীক ব্যবহার করতে হয়। নিচে প্রতীকসমূহের পরিচিতি দেখানো হলো:

চিহ্ন	বিবরণ
	গোলাকৃত আয়তক্ষেত্র (Rounded Rectangle) বা ওভাল চিহ্ন প্রসেসের শুরু বা শেষ ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়।
	ডায়মন্ড চিহ্ন প্রসেসের সিদ্ধান্ত গ্রহণের ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। এই চিহ্নের ভিতর যে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে তা সংক্ষিপ্তাকারে উল্লেখ করতে হয়।
	আয়তকার বা বর্গাকার চিহ্ন সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাধারণ ধাপ বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। এই চিহ্নের ভিতর ঐ ধাপের কার্যক্রম সংক্ষিপ্তাকারে উল্লেখ করতে হয়।
	তির চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।
	চিহ্নটি সেবা প্রক্রিয়ার কোনো নির্দিষ্ট ধাপে ডকুমেন্ট সংযোজিত থাকা বোঝাতে ব্যবহৃত হয়।
	বর্ণযুক্ত বৃত্তটি সংযোগ বিন্দু (Connector) বুঝাতে ব্যবহৃত হয়। কোন সেবার প্রসেস ম্যাপ এক পৃষ্ঠায় সংকুলান না হলে এটি ব্যবহার করা হয়।
P:	প্রতিটি ধাপের পাশে ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পদবি উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে পদবি লেখার পূর্বে এই চিহ্নটি দিতে হয়।
T:	প্রতিটি ধাপের পাশে ঐ ধাপের কার্য সম্পাদনে প্রারম্ভ থেকে সমাপ্তি পর্যন্ত যে সময় লাগে তা উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে সময় উল্লেখের পূর্বে এই চিহ্নটি দিতে হয়।

৪.৮ প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতপ্রণালি

নিম্নবর্ণিত ০৯ (নয়) টি ধাপ অনুসরণ করে প্রসেস ম্যাপ তৈরি করা হয়:

ধাপ-১: প্রসেস ম্যাপের কাঠামো এবং সীমা নির্ধারণ;
ধাপ-২: প্রসেসে কারা সম্পৃক্ত তা নির্ধারণ;
ধাপ-৩: প্রসেসের ধাপ নির্ধারণ;
ধাপ-৪: ধাপের ক্রম এবং সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী;
ধাপ-৫: প্রসেসের ধাপ অঙ্কন;
ধাপ-৬: প্রসেস ম্যাপ পরীক্ষাকরণ;
ধাপ-৭: 'মাইক্রোসফট ভিজিও (Microsoft Visio)' বা ফ্লোচার্ট (Flowchart) ব্যবহারের মাধ্যমে প্রসেস ম্যাপ তৈরিকরণ;
ধাপ-৮: প্রসেস ম্যাপ পর্যালোচনা এবং পুনঃপরীক্ষাকরণ;
ধাপ-৯: প্রসেস ম্যাপ চূড়ান্তকরণ।

ধাপ-১: প্রসেস ম্যাপের কাঠামো এবং সীমা নির্ধারণ

এ পর্যায়ে প্রসেস ম্যাপের কাঠামো নির্ধারণ করা হয়। এর মাধ্যমে নিচের বিষয়সমূহ সম্পর্কে ধারণা লাভ করা যায়:

(ক) প্রসেস কোথায় শুরু হয়?
সেবা কীভাবে শুরু হয়?
প্রসেসে কার্যক্রম শুরুকালীন কী ঘটে?

(খ) প্রসেস কোথায় শেষ হয়?
সেবা কীভাবে এবং কতভাবে শেষ হয়?
সেবা প্রদানের শেষ ধাপে কী কার্যক্রম হয়?

ধাপ-২: প্রসেসে কারা সম্পৃক্ত তা নির্ধারণ

এ পর্যায়ে সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী বা কোনো কমিটি জড়িত কি না তা নির্ধারণ করা হয়। এখানে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর নামের পরিবর্তে পদবি উল্লেখ করতে হয়।

ধাপ-৩: প্রসেসের ধাপ নির্ধারণ

এ পর্যায়ে একটি নির্দিষ্ট সেবা কতটি ধাপে সম্পন্ন হয় তা নির্ধারণ করতে হয়। প্রসেস ম্যাপে প্রত্যেক ইনপুটকে আউটপুটে রূপান্তর করে এমন কার্যাদি সংক্ষিপ্তভাবে বর্ণনা (ধাপ অনুসারে) করতে হয় এবং কার্যাদিসমূহ যেভাবে/যে ক্রনোলজিতে (Chronology) ঘটে তা ম্যাপিং করতে হয়। এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করতে হয়:

- প্রসেসে মূল কার্যাদি কী ঘটে?
- পরবর্তী ধাপের পূর্বে কী সিদ্ধান্ত নিতে হয়?
- কী কারণে প্রসেসে অতিরিক্ত কাজ করতে হয়?
- এখানে এমন কিছু ঘটে কী, যেখানে একাধিক পদ্ধতি অবলম্বন করা হয়?
- সেবাটি ভালোভাবে সম্পন্ন করতে কোনো কিছু বারিত করে কি ?

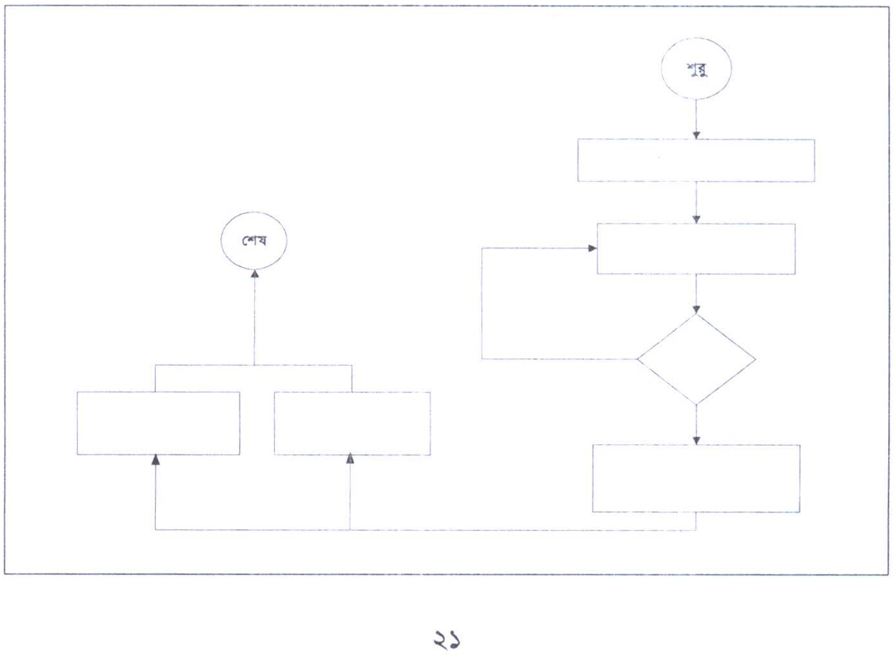
ধাপ-৪: ধাপের ক্রম এবং সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী

এ পর্যায়ে ধাপের ক্রম এবং প্রতিটি ধাপে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী বিষয়ক নিম্নরূপ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়:

- প্রতিটি ধাপের ক্রম নম্বর দিতে হয় এবং কার্যাদিকে ধারাবাহিকভাবে সাজাতে হয়;
- প্রতিটি ধাপ অফিসের নামানুসারে এবং অবস্থান অনুসারে সাজাতে হয়;
- কোনো ধাপে যে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী/কমিটি সম্পৃক্ত তা ধাপের পাশে উল্লেখ করতে হয় এবং
- প্রয়োজনমতো ধাপ এবং ব্যক্তিকে পুনঃসাজানো হয়।

ধাপ-৫: প্রসেসের ধাপ অঙ্কন

(ক) প্রসেসের ধাপ অঙ্কন 'প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত প্রক্রিয়া'র একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। ৪.৭ অনুচ্ছেদে বর্ণিত প্রসেস ম্যাপের চিহ্ন ব্যবহার করে প্রসেসের ধাপসমূহ অঙ্কন করতে হয়। প্রসেসের শুরু গোলাকৃতি আয়তক্ষেত্র বা ওভাল চিহ্ন দিয়ে শুরু করতে হয়। অতঃপর প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক চিহ্ন প্রদর্শনের জন্য তির চিহ্ন ব্যবহার করতে হয়। অতঃপর বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন ব্যবহার করে সেবা প্রক্রিয়ার শুরুর ক্রিয়া (Action) সংক্ষিপ্তাকারে লিপিবদ্ধ করতে হয়। পুনরায় তির চিহ্ন ব্যবহার করে বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন ব্যবহারের মাধ্যমে পরবর্তী ক্রিয়া/কার্যকলাপ লিপিবদ্ধ করতে হয়। অর্থাৎ, বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন ব্যবহার করে ক্রিয়া/কার্যকলাপের ধাপসমূহ ক্রমানুসারে লিপিবদ্ধ করতে হয়। উল্লেখ্য, বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন পূর্ববর্তী ধাপ থেকে তির চিহ্নের মাধ্যমে যুক্ত হয় এবং একই প্রকার তির চিহ্ন ব্যবহারের মাধ্যমে পরবর্তী ধাপে যুক্ত হয়। এ প্রক্রিয়ায়, প্রতিটি বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন থেকে একটি তির চিহ্ন বের হবে এবং একটি তিরচিহ্ন যুক্ত হবে। সেবাপদ্ধতিতে যত প্রকার ক্রিয়া/কার্যকলাপ সংঘটিত হয় তা একইভাবে লিপিবদ্ধ করতে হয়। তবে, কোনো পর্যায়ে সিদ্ধান্ত প্রদানের বিষয় থাকলে তা ডায়মন্ড (Daimond) চিহ্ন ব্যবহারের মাধ্যমে প্রদর্শন করতে হয়। ডায়মন্ড চিহ্নটি সিদ্ধান্তের হ্যাঁ বা না বুঝাতে ব্যবহৃত হয় বিধায় এর একদিক থেকে তির চিহ্নের মাধ্যমে ইনপুট এবং অন্য দুই দিক থেকে হ্যাঁ বা না সংবলিত দু'টি আউটপুট বের হয়। সর্বশেষ গোলাকৃতি আয়তক্ষেত্র বা ওভাল চিহ্ন ব্যবহারের মাধ্যমে সেবা প্রক্রিয়ার শেষ বোঝানো হয়। অঙ্কিত ধাপের নমুনা নিচে অবলোকন করা যেতে পারে (পৃ-৩২ ও ৭২)।



প্রসেসের ধাপ অঙ্কনে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনা করা জরুরি :

- প্রসেস ম্যাপিং প্রতীক সঠিকভাবে ব্যবহার করা;
- কোনো ধাপ/কার্য/ক্রিয়া বাদ গেল কি না, তা পর্যালোচনা করা;
- প্রয়োজন হলে ধাপ পুনঃবিন্যাস করা;

প্রত্যেক ধাপে কার্যসম্পাদনকারী (P: Personnel) এবং সময় (T: Time) নির্দেশ করতে হয় :
P: একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্যসম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বোঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।
T: একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্যসম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

(খ) Cross-Functional Flowcharts:

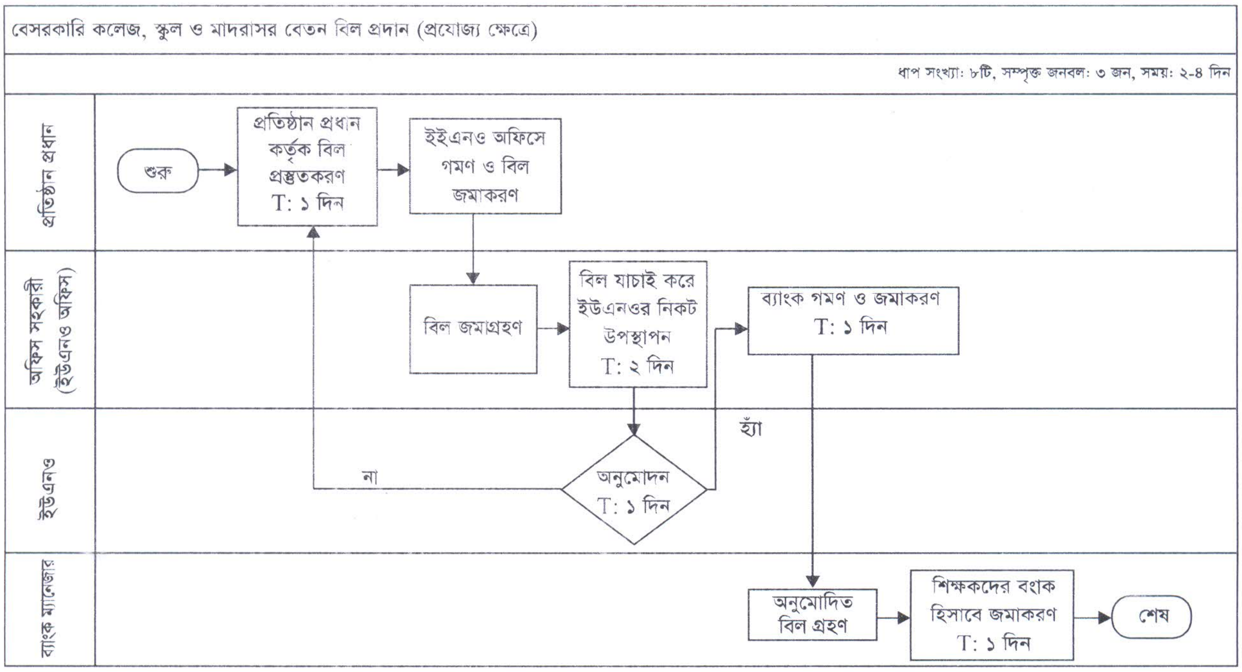
গতানুগতিক প্রসেস ম্যাপ দেখে বিভিন্ন ধাপে সম্পৃক্ত প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ও শাখার ভূমিকা বোঝা অসুবিধাজনক। একটি প্রসেসে কতবার একজন থেকে আরেক জনের কাছে হস্তান্তরিত হয়েছে বোঝার জন্য ভালো একটা কৌশল হল প্রসেসকে কলাম/সারি অনুসারে ভাগ করে ফেলা। প্রতিটি কলাম/সারির শিরোনাম হবে সম্পৃক্ত ব্যক্তি (Actors) অথবা কার্যক্রম(Activities/Actions)। কলাম/সারির শিরোনামে উল্লেখ করা ব্যক্তি (Actor) বা কার্যক্রম (Activity) যতবার হবে তা ওই কলামের ভিতর প্রদর্শন করতে হবে। ফলে কলাম দেখে কতজন জড়িত সহজে বোঝা যাবে এবং প্রতিটি কলাম/সারিতে কতগুলো এবং কী কী কাজ হচ্ছে তা সহজে বোঝা যাবে। এই ধরনের প্রসেস ম্যাপকে বলা হয় **cross-functional flowcharts**। এই পদ্ধতিতে কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তি বা বিভাগের সম্পর্ক স্পষ্ট বোঝা যায়।

কীভাবে আঁকবেন?

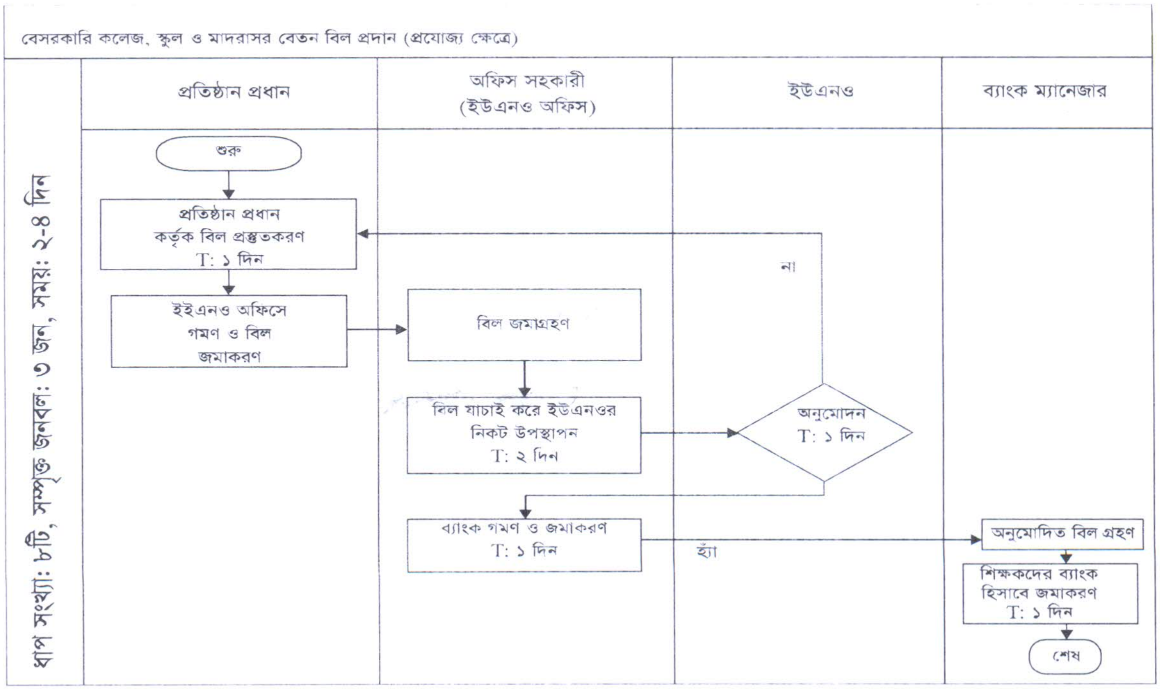
Cross-Functional Flowcharts উল্লম্ব **(Vertical)** অথবা আনুভূমিক **(Horizontal)** হতে পারে। আপনি কোন ধরনের আঁকবেন তার জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা বা বাধ্যবাধকতা নেই। এটা মূলত যারা আঁকবেন তাদের ব্যক্তিগত পছন্দের ওপর নির্ভর করে। উল্লম্ব **(Vertical)** অথবা আনুভূমিক **(Horizontal)** যেভাবেই হোক তা প্রথমেই নির্ধারণ করে নিতে হবে।

- ❑ ক্যানভাসকে প্রথমেই উল্লম্ব **(Vertical)** অথবা আনুভূমিক **(Horizontal)** অনুসারে সরল রেখা অঙ্কন করে ভাগ করতে হয়।
- ❑ প্রতিটি ভাগে বিভাগ/শাখার নাম অথবা ব্যক্তির পদবির নাম দিয়ে শিরোনাম দিতে হয়। এক্ষেত্রে যে প্রথমে জড়িত সে প্রথমে থাকবে এই রীতি অনুসারে সাজানো যেতে পারে। সাধারণত নাগরিক বা সেবাগ্রহীতাকে রাখতে হয় প্রথম ভাগে।
- ❑ প্রতিটি কার্যক্রম **(Activity)** সংশ্লিষ্ট ভাগে অঙ্কন করতে হয়।
- ❑ প্রতিটি ধাপের সঙ্গে লেবেল, কাজের প্রবাহ নির্দেশক তির ও সময় যুক্ত করে ম্যাপ অঙ্কন সম্পন্ন করা হয়।

উদাহরণ ক: (আনুভূমিক)



উদাহরণ খ: (উল্লম্ব)



ধাপ-৬: প্রসেস ম্যাপ পরীক্ষাকরণ

প্রসেস ম্যাপ তৈরির পর নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ পরীক্ষা করা প্রয়োজন :

- প্রতীকসমূহ ঠিকমতো ব্যবহার করা হয়েছে কি না?
- প্রসেসের ধাপসমূহ সঠিকভাবে বর্ণনা করা হয়েছে কি না?
- সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংগঠিত কার্যাদিগুলো সত্যিকার অর্থেই অঙ্কিত চার্টে ঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়েছে কি না?

ধাপ-৭: 'মাইক্রোসফট ভিজিও (Microsoft Visio)' বা ফ্লোচার্ট (Flowchart) ব্যবহারের মাধ্যমে প্রসেস ম্যাপ তৈরিকর

প্রসেস ম্যাপের খসড়া অঙ্কনের পর প্রসেস ম্যাপটি মাইক্রোসফট ভিজিও (Microsoft Visio) বা ফ্লোচার্ট (Flowchart) ব্যবহার করে অঙ্কন করা হয়। এক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নেওয়া হয়-

- সম্ভব হলে এক পৃষ্ঠায় অঙ্কন করা। একাধিক পৃষ্ঠা ব্যবহারের প্রয়োজনে অন-পেজ রেফারেন্স চিহ্ন ব্যবহার করা;
- সম্ভব হলে একটি অধিকতর বর্ণনাসহ আলাদা প্রসেস ম্যাপ তৈরি করা যেতে পারে;
- বুঝতে সমস্যা হয় এমনভাবে ধাপের বর্ণনা করা উচিত নয়।

ধাপ-৮: প্রসেস ম্যাপ পর্যালোচনা এবং পুনঃপরীক্ষাকরণ

প্রসেস ম্যাপ তৈরির পর নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ পর্যালোচনা এবং পুনঃপরীক্ষা করা প্রয়োজন। এক্ষেত্রে অভিজ্ঞদের নি আলোচনার মাধ্যমে পরিমার্জন এবং পরিবর্ধন করা যায়।

- প্রসেস ম্যাপ যেমন হওয়া উচিত এটি তেমন হয়েছে কি?
- সেবার ধাপসমূহে এমন কোনো ক্ষেত্র আছে কি যা আরও সহজ বা স্পষ্ট করা যেত?
- আদর্শ প্রসেসের সঙ্গে তৈরিকৃত প্রসেস ম্যাপে কী ধরনের পার্থক্য আছে?
- তৈরিকৃত প্রসেস ম্যাপ কীভাবে আরও সুন্দর করা যায়?

ধাপ-৯: প্রসেস ম্যাপ চূড়ান্তকরণ

বর্ণিত ধাপসমূহ অনুসরণে প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করা হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানে অভিজ্ঞ ও দক্ষ সহকর্মীদে সুপারিশ/মতামত গ্রহণান্তে প্রস্তুতকৃত প্রসেস ম্যাপ চূড়ান্ত করা হয়।

পঞ্চম অধ্যায়
সেবা গ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ

৫. সেবা গ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ

৫.১ সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণ নিজেদের মধ্যে আলোচনা করে সেবাটি প্রাপ্তিতে সেবাগ্রহীতাদের সমস্যা ও বিদ্যমান সমস্যা চিহ্নিত করবেন এবং নিম্নোক্ত ছকে সমস্যাসমূহ ক্রমান্বয়ে লিপিবদ্ধ করবেন।

ক্রম	সমস্যা
১	
২	
৩	
৪	

বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবাগ্রহীতাকে সম্পৃক্ত করা এ প্রক্রিয়ার একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। তাদের মতামত গ্রহণান্তে বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রস্তুত করা হয় এবং ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যার বিবরণ লিপিবদ্ধ করা হয়।

৫.২ সেবাগ্রহীতার মাধ্যমে বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণ

বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণ ও সমাধানে সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ করা প্রয়োজন। একাধিক পদ্ধতিতে এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা যায়, যেমন:

- ❑ গণশুনানি
- ❑ সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে মতবিনিময়
- ❑ কর্মশালা
- ❑ প্রশ্নমালা (Semi-structured/Open-ended) প্রণয়নের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার গ্রহণ
- ❑ সেবাপ্রদানকারী নিজে সেবাগ্রহীতা সেজে সমস্যা চিহ্নিতকরণ

এ সকল কার্য সম্পন্নকরণে করণীয় :

- ❑ সেবাটি প্রদান করা হয় এমন এলাকা বাছাইকরণ;
- ❑ দৈবচয়ন (Random) পদ্ধতিতে পর্যাপ্ত সেবাগ্রহীতা নির্বাচন;
- ❑ সমস্যা চিহ্নিতকরণে গণশুনানি, সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে মতবিনিময়, কর্মশালা এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণ।

৫.৩ সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের জন্য প্রশ্নমালা

<table>
<tr><th>ক্রম</th><th colspan="4">প্রশ্ন</th><th>মন্তব্য
(প্রশ্নের উত্তর হ্যাঁ হলে কারণগুলো)</th><th></th></tr>
<tr><td>১</td><td colspan="4">আবেদন দাখিলে কোনো সমস্যায় পড়েন কি না?-হ্যাঁ/না</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>২</td><td colspan="4">নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ, তথ্য-উপাত্ত প্রদান বা কাগজাদি সংযোজন বিষয়ে কোনো সমস্যা আছে কি না?-হ্যাঁ/না।</td><td></td><td rowspan="7">সেবা নির্বাচনের জন্য ম্যাট্রিক্স-২ পূরণকালে এই প্রশ্নসমূহের উত্তর সংগ্রহ করা যেতে পারে।</td></tr>
<tr><td>৩</td><td colspan="4">সেবার ধাপ, নির্ভরশীলতা, অবকাঠামো, সম্পৃক্ত জনবল বা অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী বিষয়ে কোনো অভিযোগ আছে কি না?-হ্যাঁ/না</td><td></td></tr>
<tr><td>৪</td><td colspan="4">সেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো সমস্যা আছে মনে করেন কি না?- হ্যাঁ/না।</td><td></td></tr>
<tr><td>৫</td><td colspan="4">সেবা গ্রহণে অন্য কোনো সমস্যার সম্মুখীন হতে হয় কি না?-হ্যাঁ/না</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">৬</td><td colspan="5">সেবাপ্রাপ্তির জন্য কত সময়, ব্যয় ও ভিজিট এর প্রয়োজন হয়েছিল?</td></tr>
<tr><td>সেবাগ্রহীতার নাম</td><td>সময়</td><td>খরচ</td><td colspan="2">ভিজিট</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>৭</td><td colspan="4">সেবার মানোন্নয়নে কোন সুপারিশ আছে কি না?-হ্যাঁ/না</td><td></td></tr>
</table>

৫.৪ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

উপরিউক্ত প্রক্রিয়ায় সেবাগ্রহীতার মাধ্যমে সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণের পর ক্যাটাগরিভিত্তিক বর্ণনার পূর্বে সংক্ষিপ্তাকারে বিদ্যমান পদ্ধতির প্রধান প্রধান সমস্যার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা করা হয় (নমুনা, পৃষ্ঠা-৭৯ দ্রষ্টব্য)।

৫.৫ ক্যাটাগরি (ক্ষেত্র) অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণ এবং বিশ্লেষণে নিম্নের ছক অনুযায়ী ক্যাটাগরি (ক্ষেত্র) অনুসারে সমস্যাসমূহের বর্ণনা করা জরুরি। ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যার বিবরণের নমুনা, পৃষ্ঠা-(৭৯-৮০) দ্রষ্টব্য।

ক্র.	শ্রেণি	সমস্যা	

১০.৩ বার্ষিক কর্মকসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশল

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicator)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
[১] দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৮	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘন্টা	১	৬০	-	-	-	-
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
			[১.১.৩] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ে অনলাইনে দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	-	-	-	-
			[১.১.৪] দপ্তর/সংস্থার ২০১৯-২০ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) প্রদত্ত	তারিখ	০.৫	৩১ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১০ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৪ ফেব্রুয়ারি, ২০২০
		[১.২] জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	[১.২.১] জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-
			[১.২.২] ২০১৮-১৯ অর্থ বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	১৫অক্টোবর, ২০১৯	১৫নভেম্বর, ২০১৯	১৫ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫জানুয়ারি, ২০২০	৩১জানুয়ারি, ২০২০
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	**কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)**	**কার্যক্রম (Activities)**	**কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)**	**একক (Unit)**	**কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicator)**	**লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০**				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
			[১.৩.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০
[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	১১	[২.১] মন্ত্রণালয়/বিভাগে ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি ব্যবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		[২.২] মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃকডিজিটাল সেবা চালু করা	[২.২.১] ন্যূনতম একটি নতুন ডিজিটাল সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	১৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৫ মার্চ, ২০২০	৩১মার্চ, ২০২০	৩০ এপ্রিল, ২০২০	৩০ মে, ২০২০

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicator)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
		[২.৩] মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন	[২.৩.১] ন্যূনতম একটি নতুন উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প চালুকৃত	তারিখ	১	১১মার্চ, ২০২০	১৮মার্চ, ২০২০	২৫মার্চ, ২০২০	১এপ্রিল, ২০২০	৮ এপ্রিল, ২০২০
		[২.৪] প্রতিটি শাখায় বিনষ্টযোগ্য নথির তালিকা প্রণয়ন ও বিনষ্ট করা	[২.৪.১] বিনষ্টযোগ্য নথির তালিকা প্রণীত	তারিখ	০.৫	১০ জানুয়ারি, ২০২০	১৭ জানুয়ারি, ২০২০	২৪ জানুয়ারি, ২০২০	২৮ জানুয়ারি, ২০২০	৩১ জানুয়ারি, ২০২০
			[২.৪.২] প্রণীত তালিকা অনুযায়ী বিনষ্টকৃত নথি	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
		[২.৫] সেবা সহজিকরণ	[২.৫.১] ন্যূনতম একটি সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপসহ সরকারি আদেশ জারিকৃত	তারিখ	০.৫	১৫ অক্টোবর, ২০১৯	২০ অক্টোবর, ২০১৯	২৪ অক্টোবর, ২০১৯	২৮ অক্টোবর, ২০১৯	৩০ অক্টোবর, ২০১৯
			[২.৫.২] সেবা সহজিকরণ অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়িত	তারিখ	০.৫	১৫এপ্রিল, ২০২০	৩০এপ্রিল, ২০২০	১৫মে, ২০২০	৩০মে, ২০২০	১৫জুন, ২০২০
		[২.৬] পিআরএল শুরুর ২ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	[২.৬.১] পি আর এল আদেশ জারিকৃত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
			[২.৬.২] ছুটি নগদায়ন পত্র জারিকৃত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
		[২.৭] শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান	[২.৭.১] নিয়োগ প্রদানের জন্য বিজ্ঞপ্তি জারিকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-
			[২.৭.২] নিয়োগ প্রদানকৃত	%	০.৫	৮০	৭০	৬০	৫০	-
		[২.৮] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	[২.৮.১] বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তিকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সুচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সুচকের মান (Weight of Performance Indicator)	লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
		[২.৯] তথ্যবাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.৯.১] মন্ত্রণালয়/বিভাগের সকল তথ্যহালনাগাদকৃত	%	১	১০০	৯০	৮০	-	-
[৩] আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৬	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	০.৫	১৬আগস্ট, ২০১৯	২০আগস্ট, ২০১৯	২৪আগস্ট, ২০১৯	২৮আগস্ট, ২০১৯	৩০আগস্ট, ২০১৯
			[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	-	-	-
		[৩.২] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন	[৩.২.১] বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়িত	%	২	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
		[৩.৩] বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[৩.৩.১] ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
		[৩.৪] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	[৩.৪.১] ত্রিপক্ষীয় সভায় নিষ্পত্তির জন্য উপস্থাপিত অডিট আপত্তি	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			[৩.৪.২] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	০.৫	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০
		[৩.৫] টেলিফোন বিল পরিশোধ	[৩.৫.১] টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	০.৫	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
		[৩.৬] বিসিসি/বিটিসিএল-এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধ	[৩.৬.১] ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১.০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020) অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১	উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	৭	১.১ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	১.১.১কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	৪	৩০-৬-২০১৯	৪-৭-২০১৯	৮-৭-২০১৯	১১-৭-২০১৯	১৬-৭-২০১৯
			১.২ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ	১.২.১ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত	তারিখ	১	৪-৭-২০১৯	১১-৭-২০১৯	১৬-৭-২০১৯	২২-৭-২০১৯	২৮-৭-২০১৯
			১.৩ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা তথ্য বাতায়নে প্রকাশ	১.৩.১ তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	তারিখ	২	১০-৭-২০১৯	১৪-৭-২০১৯	১৮-৭-২০১৯	২২-৭-২০১৯	২৮-৭-২০১৯
২	ইনোভেশন টিমের সভা	৬	২.১ ইনোভেশন টিমের সভা অনুষ্ঠান	২.১.১ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	৬	৫	৪	৩	২
			২.২ ইনোভেশন টিমের সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	২.২.১ সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	২	৯৫	৮০	৭৫	৭০	৬৫
৩	উদ্ভাবন খাতে (কোড নম্বর- ৩২৫৭১০৫) বরাদ্দ	৪	৩.১ উদ্ভাবন-সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নে বাজেট বরাদ্দ	৩.১.১ বাজেট বরাদ্দকৃত	টাকা	২					
			৩.২ উদ্ভাবন-সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নে বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়	৩.২.১ উদ্ভাবন-সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নে বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়িত	%	২	৯০	৮৫	৮০	৭৫	৭০
৪	সক্ষমতা বৃদ্ধি	৯	৪.১ উদ্ভাবন ও সেবা সহজিকরণ বিষয়ে এক দিনের কর্মশালা/ সেমিনার	৪.১.১ কর্মশালা/ সেমিনার অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৩					

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020)				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
			৪.২ উদ্ভাবনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দুই দিনের প্রশিক্ষণ আয়োজন	৪.২.১ প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা (জন)	৩					
			৪.৩ সেবা সহজিকরণে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে দুই দিনের প্রশিক্ষণ আয়োজন	৪.৩.১ প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা (জন)	৩					
৫	স্বীয় দপ্তরের সেবায় উদ্ভাবনী ধারণা/ উদ্যোগ আহবান, যাচাই-বাছাই-সংক্রান্ত কার্যক্রম	৩	৫.১ উদ্ভাবনী উদ্যোগ/ধারণা আহবান এবং প্রাপ্ত উদ্ভাবনী ধরণাগুলো যাচাই-বাছাইপূর্বক তালিকা তথ্য বাতায়নে প্রকাশ	৫.১.১ উদ্ভাবনী উদ্যোগের তালিকা তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	তারিখ	৩	৩-১১-২০১৯	৫-১১-২০১৯	১০-১১-২০১৯	১৭-১১-২০১৯	২০-১১-২০১৯
৬	উদ্ভাবনী উদ্যোগের পাইলটিং বাস্তবায়ন	৭	৬.১ ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগের পাইলটিং বাস্তবায়নের সরকারি আদেশ জারি	৬.১.১ পাইলটিং বাস্তবায়নের আদেশ জারিকৃত	তারিখ	৪	১৯-১২-২০১৯	২৪-১২-২০১৯	৩০-১১-২০১৯	৫-১-২০২০	১০-১-২০২০
			৬.২ উদ্ভাবনী উদ্যোগের পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়ন	৬.২.১ পাইলটিং বাস্তবায়ন মূল্যায়িত	তারিখ	৩	১-০৩-২০২০	৫-৩-২০২০	১০-৩-২০২০	১৫-৩-২০২০	১৯-৩-২০২০
৭	উদ্ভাবন প্রদর্শনী (শোকেসিং)	৮	৭.১ ন্যূনতম একটি উদ্ভাবন প্রদর্শনীর (শোকেসিং) আয়োজন	৭.১.১ আয়োজিত উদ্ভাবন প্রদর্শনী	তারিখ	৬	১৫-০৫-২০২০	২২-৫-২০২০	২৯-৫-২০২০	১০-৬-২০২০	১৫-৬-২০২০

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020)				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
			৭.২ প্রদর্শনীর মাধ্যমে শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচন	৭.২.১ শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত	সংখ্যা	২	৩	২	১	-	-
৮	উদ্ভাবনী উদ্যোগ আঞ্চলিক ও জাতীয় পর্যায়ে বাস্তবায়ন	৫	৮.১ ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ আঞ্চলিক/ জাতীয় পর্যায়ে বাস্তবায়ন	৮.১.১ বাস্তবায়নের জন্য অফিস আদেশ জারিকৃত	তারিখ	৫	১০-৬-২০২০	১৬-৬-২০২০	২০-৬-২০২০	২৫-৬-২০২০	৩০-৬-২০২০
৯	স্বীকৃতি বা প্রণোদনা প্রদান	৯	৯.১ উদ্ভাবকগণকে প্রশংসাসূচক উপ-আনুষ্ঠানিক পত্র/সনদপত্র /ক্রেস্ট/ পুরস্কার প্রদান	৯.১.১ প্রশংসাসূচক উপ-আনুষ্ঠানিক পত্র/ সনদপত্র /ক্রেস্ট/ পুরস্কার প্রদানকৃত	সংখ্যা (জন)	৪					
			৯.২ উদ্ভাবকগণকে দেশে শিক্ষা সফর/প্রশিক্ষণ /নলেজ শেয়ারিং প্রোগ্রামে প্রেরণ	৯.২.১ শিক্ষা সফর/ প্রশিক্ষণ/নলেজ শেয়ারিং প্রোগ্রামে প্রেরিত	সংখ্যা (জন)	২					
			৯.৩ উদ্ভাবন কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণকে বিদেশে শিক্ষা সফর/ প্রশিক্ষণ /নলেজ শেয়ারিং প্রোগ্রামে প্রেরণ	৯.৩.১ শিক্ষা সফর/ প্রশিক্ষণ/নলেজ শেয়ারিং প্রোগ্রামে প্রেরিত	সংখ্যা (জন)	৩					
১০	তথ্য বাতায়নহালনাগাদ	৮	১০.১ ইনোভেশন টিমের পূর্ণাঙ্গ তথ্যসহ বছরভিত্তিক উদ্ভাবনের	১০.১.১ উদ্ভাবনের তথ্য আপলোডকৃত/	নিয়মিত	৪	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020)				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
	করণ		সকল তথ্য আপলোড/ হালনাগাদকরণ	হালনাগাদকৃত	(%)						
			১০.২ বছরভিত্তিক পাইলট ও বাস্তবায়িত সেবা সহজিকরণের তথ্য আপলোড/ হালনাগাদকরণ	১০.২.১ সেবা সহজিকরণের তথ্য আপলোড/ হালনাগাদকৃত	%	২	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
			১০.৩ বাস্তবায়িত ডিজিটাল-সেবার তথ্য আপলোড/ হালনাগাদকরণ	১০.৩.১ ডিজিটাল-সেবার তথ্য আপলোড/ হালনাগাদকৃত	%	২	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০
১১	ডিজিটাল সেবা তৈরি ও বাস্তবায়ন	৪	১১.১ ন্যূনতম একটি ডিজিটাল সেবা তৈরি ও বাস্তবায়ন করা	১১.১.১ একটি ডিজিটাল সেবা বাস্তবায়িত	তারিখ	৪	১৫-২-২০২০	১৫-৩-২০২০	৩১-৩-২০২০	৩০-৪-২০২০	৩০-৫-২০২০
১২	সেবা সহজিকরণ	৮	১২.১ ন্যূনতম একটি সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের পাইলটিং বাস্তবায়ন	১২.১.১ সহজিকরণের পাইলটিং বাস্তবায়নের অফিস আদেশ জারিকৃত	তারিখ	৪	১৫-১০-২০১৯	২০-১০-২০১৯	২৪-১০-২০১৯	২৮-১০-২০১৯	৩০-১০-২০১৯
			১২.২ ন্যূনতম একটি সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ সারাদেশে সম্প্রসারণ/ রেপ্লিকেশন	১২.২.১ সেবা সহজিকরণ বাস্তবায়নে চুড়ান্ত অফিস আদেশ জারিকৃত	তারিখ	৪	১৫-০৪-২০২০	৩০-৪-২০২০	১৫-৫-২০২০	৩০-৫-২০২০	১৫-৬-২০২০

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020)				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১৩	পরিবীক্ষণ	৭	১৩.১ আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থার উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ	১৩.১.১ আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	৩	৩০-৬-২০১৯	৪-৭-২০১৯	৮-৭-২০১৯	১১-৭-২০১৯	১৬-৭-২০১৯
			১৩.২ স্বীয় দপ্তরসহ আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর সংস্থার উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ	১৩.২.১ আওতাধীন অধিদপ্তর/ দপ্তর সংস্থার সঙ্গে ইনোভেশন টিমের সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	৩	২	১	-	-
			১৩.৩ মাঠ পর্যায়ে চলমান উদ্ভাবনী প্রকল্পসমূহ সরেজমিন পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান	১৩.৩.১ প্রকল্প পরিদর্শনকৃত এবং সহায়তা প্রদানকৃত	সংখ্যা (কয়টি)	২					
১৪	ডকুমেন্টেশন প্রকাশনা	৭	১৪.১ বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী উদ্যোগের ডকুমেন্টেশন তৈরি ও প্রকাশনা (পাইলট ও সম্প্রসারিত)	১৪.১.১ ডকুমেন্টেশন প্রকাশিত	তারিখ	৪	২০-০৫-২০২০	২৫-৫-২০২০	৩১-৫-২০২০	১০-৬-২০২০	১৫-৬-২০২০
			১৪.২ সেবা সহজিকরণের ডকুমেন্টেশন তৈরি ও প্রকাশনা	১৪.২.১ ডকুমেন্টেশন প্রকাশিত	তারিখ	৩	২০-০৫-২০২০	২৫-৫-২০২০	৩১-৫-২০২০	১০-৬-২০২০	১৫-৬-২০২০
১৫	উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন	৮	১৫.১ উদ্ভাবন পরিকল্পনার অর্ধ-বাষিক স্ব-মূল্যায়ন	১৫.১.১ অর্ধ- বার্ষিক প্রতিবেদন স্ব-মূল্যায়িত	তারিখ	৩	৩০-১-২০২০	৫-২-২০২০	১০-২-২০২০	১৭-২-২০২০	২০-২-২০২০
			১৫.২ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার অর্ধ- বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন	১৫.২.১ অর্ধ- বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরিত	তারিখ	১	৫-২-২০২০	১০-২-২০২০	১৭-২-২০২০	২০-২-২০২০	২৫-২-২০২০

১০.৪ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০১৯-২০২০

ক্রম	উদ্দেশ্য (Objectives)	বিষয়ের মান (Weight of Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০১৯-২০২০ (Target /Criteria Value for 2019-2020)				
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
			মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ								
			১৫.৩ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার বাষিক স্ব-মূল্যায়ন	১৫.৩.১ বার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুতকৃত	তারিখ	৩	১৫-৭-২০২০	২০-৭-২০২০	২৩-৭-২০২০	২৬-৭-২০২০	৩০-৭-২০২০
			১৫.৪ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার বাষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ	১৫.৪.১ মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরিত	তারিখ	১	২০-৭-২০২০	২৩-৭-২০২০	২৬-৭-২০২০	৩০-৭-২০২০	৫-৮-২০২০

সেবা সহজিকরণের ফরম

অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম:..

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম:...................................

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা		
	ইংরেজি		
	সংক্ষিপ্ত		
অফিস প্রধানের পদবি		নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	
অফিসের সংখ্যা	মোট...... বিভাগীয় অফিস...... জেলা অফিস...		
জনবল			
অফিসের ঠিকানা			
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)			
ওয়েবসাইটের ঠিকানা			
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)			

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ)

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

ঙ) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম:

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

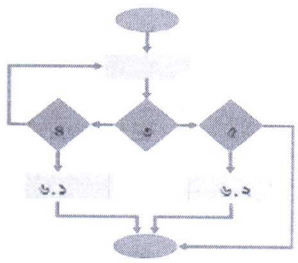
	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	

৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	
১৩	অন্যান্য	

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১			
ধাপ-২			

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

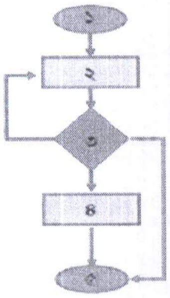


চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন		

২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি		
৩। সেবার ধাপ		
৪। সম্পৃক্ত জনবল		
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি		
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা		
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি		
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ		
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	-	
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)		
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)		
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)		
১৪। অন্যান্য		

ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



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

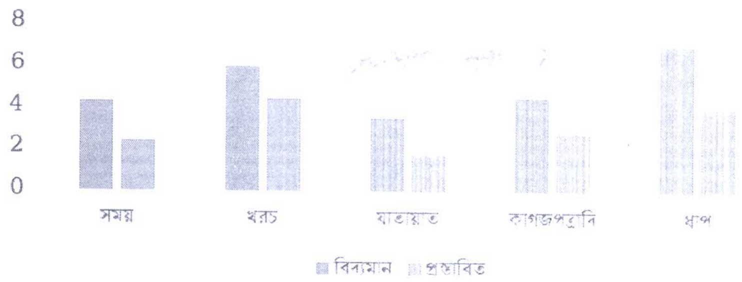
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১		ধাপ-১	
ধাপ-২		ধাপ-২	
ধাপ-৩			প্রয়োজন নেই
ধাপ-৪		ধাপ-৩	

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)		
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)		
যাতায়াত		

ধাপ		
জনবল		
দাখিলীয় কাগজপত্র		

লেখচিত্র:



৪। বাস্তবায়ন

ক) বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতার আনুপূর্বিক বিবরণ (২০০ শব্দের মধ্যে)

খ) বাস্তবায়নের সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রম	আগস্ট	সেপ্টে	অক্টো	নভে	ডিসে	জানু
পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি						
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণের তারিখসমূহ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ						

খ) বাস্তবায়নের জন্য ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ

গ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ

ঘ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থাদি

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থাদি

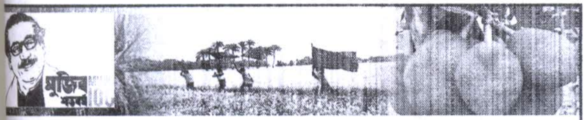
জ) পরিবীক্ষণ

ঝ) অভিজ্ঞতালব্ধ শিক্ষণ

ঞ) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ছবি ও ভিডিও (লিংক)

ট) বাস্তবায়ন টিম: নাম, পদবি, ছবি

ঠ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাদি



সেবা সহজিকরণ

৯ মার্চ ২০২০

বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট, কৃষি মন্ত্রনালয়

সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদ অনুসারে

"সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য"

সহজিকরণঃ

- অপ্রয়োজনীয় ধাপ কমানো
- নীতিমালার পরিবর্তন
- প্রক্রিয়া/পদ্ধতি: নথি হস্তান্তর, ওয়েব, ইসেবা
- TCV কমানো

TCV

কৃষি মন্ত্রণালয় ২

লনীতিঃ

- পুনরায় চিন্তা (Rethinking):
- ী? কেন? কীভাবে? অন্যভাবে?
- নীতিমালার পরিবর্তন
- প্রক্রিয়া/পদ্ধতি: নথি হস্তান্তর, ওয়েব, ইসেবা
- TCV কমানো

দ্রেশ:

- নির্বাচনি ইশতেহার ২০১৮ এর ৩.৩
- SDG ২০৩০ ১৬.৬
- চিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ এর ২৬০ নং নির্দেশ
- GRS নির্দেশিকা ২০১৫ এর ৮(ছ)
- APA, Innovation Workplan

কৃষি মন্ত্রণালয় ৩

Technology:

- ERP(Enterprise Resource Planning)
- CRM(Customer Relationship Management)
- Mobile, Computer (GPS, GIS, RFID, BARCode Reader)
- BIG Data, BI, Data mining
- E Commerce, Cloud Computing
- Social Networking etc.

প্রসেসম্যাপ Tools:

- Microsoft **Visio**
- https://www.draw.io/
- Steps

কৃষি মন্ত্রণালয় ৪

Technology:

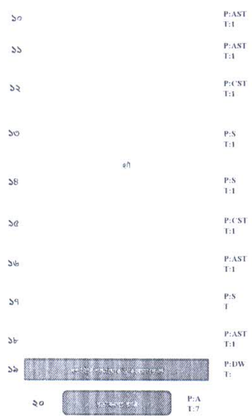
- ERP(Enterprise Resource Planning)
- CRM(Customer Relationship Management)
- Mobile, Computer (GPS, GIS, RFID, BARCode Reader)
- BIG Data, BI, Data mining
- E Commerce, Cloud Computing
- Social Networking etc.

প্রসেসমাপ Tools:

- Microsoft Visio
- https://www.draw.io/
- Steps

বিদ্যমান প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ (চলমান)

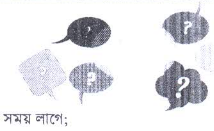
জনবল: ৬ জন
ধাপ: ২০ টি
সময়: ২৫-৩০ দিন



PERSON

S: Secretary, National Seed Board
CST: Chief Seed Technologist
AST: Assistant Seed Technologist
PA: Personal Assistant
DW: Despatch Writer
A: Applicant

বিদ্যমান প্রক্রিয়ার সমস্যা:



১. সেবা সম্পর্কে বীজ ব্যবসায়ীদের অজ্ঞতা বা না জানা;

২. আবেদনপত্র প্রাপ্তিতে বিড়ম্বনা;

৩. বীজ সংক্রান্ত ব্যবসায় জড়িত থাকার প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তিতে সময় লাগে;

৪. ব্যাংক চালানের টাকা জমা সাধারণত জেলা পর্যায়ের ব্যাংকগুলোতে হয়; এতে প্রত্যন্ত অঞ্চলের আবেদনকারীদের সময় ও অর্থ ব্যয় হয়;

৫. ডাকযোগে আবেদনপত্র প্রেরণে সময় ও অনিশ্চয়তা রয়েছে;

৬. সরাসরি আবেদন পত্র জমা প্রদানের ক্ষেত্রে যাতায়াত, আনুসঙ্গিক খরচ এবং সময়ের প্রয়োজন;

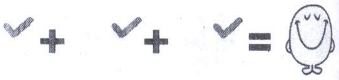
৭. বিদ্যমান পদ্ধতিতে আবেদনপত্র যাচাই, কম্পিউটারে তালিকাভুক্তিকরণ, নথিতে উপস্থাপন, অনুমোদন, প্রত্যয়নপত্র লিখন, স্বাক্ষরকরণ অনেক সময় ও শ্রমের প্রয়োজন;

৮. চিঠি বিলি শাখা থেকে ডাকযোগে প্রত্যয়নপত্র প্রেরণে দীর্ঘ সময় প্রয়োজন;

৯. সরাসরি প্রত্যয়পত্র গ্রহণের ক্ষেত্রে যাতায়াত, আনুসঙ্গিক খরচ এবং সময় প্রয়োজন;

১০. অফিসে প্রয়োজনীয় জনবলের অপ্রতুলতা।

সেবা সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা



১. মোবাইল ব্যাংকিং অথবা কার্ডের মাধ্যমে নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টে টাকা জমা;

২. অনলাইনে নিজে অথবা ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে আবেদন পত্র পূরণ, টাকা জমাদানের তথ্য এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আপলোড করা;

৩. অনলাইনে আবেদনপত্র যাচাই, নোডাল পয়েন্টের মাধ্যমে অনুমোদন এবং সয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধনের প্রত্যয়নপত্র তৈরি;

৪. সেবা গ্রহীতাকে মোবাইল এসএমএস এর মাধ্যমে নিবন্ধন নম্বর ও ট্রান্সজেকশন আইডি প্রেরণ;

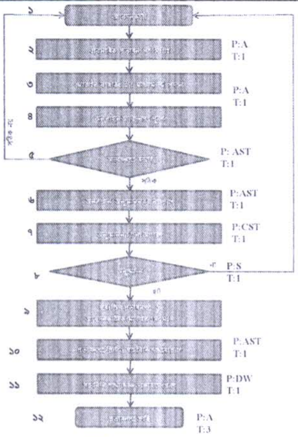
৫. সেবা গ্রহীতা নিজে অথবা জেলা বীজ প্রত্যয়ন অফিসার নিবন্ধনের প্রত্যয়নপত্র দেখা, ডাউনলোড, প্রিন্ট ও মেয়াদ যাচাই করতে পারবেন;

৬. এছাড়াও মন্ত্রণালয় হতে সেবা গ্রহীতাকে একটি প্রত্যয়নপত্রের হার্ডকপি প্রেরণ করা হবে;

৭. প্রত্যয়নপত্রের মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে সেবা গ্রহীতার নিকট সয়ংক্রিয়ভাবে এসএমএস যাবে এবং তিনি অনলাইনে পূর্বের পদ্ধতিতে ফি জমাদানপূর্বক নবায়ন করতে পারবেন।

প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ

জনবল: ৫ জন
ধাপ: ১২ টি
সময়: ৮-১০ দিন



PERSON

S: Secretary, National Seed Board
CST: Chief Seed Technologist
AST: Assistant Seed Technologist
DW: Despatch Writer
A: Applicant

TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা বিশ্লেষণ

ক্ষেত্র	বিদ্যমান	প্রস্তাবিত
সময়	২৫-৩০ দিন	৮-১০দিন
খরচ(নাগরিক+দাপ্তরিক)	যাতায়াত, থাকা, খাওয়া, ডাক ইত্যাদি। নিবন্ধন ফি এবং নবায়ন ফি।	ইন্টারনেট খরচ। নিবন্ধন ফি এবং নবায়ন ফি।
ভিজিট	২বার	নাই
ধাপ	২০টি	১২টি
জনবল	৬জন	৫জন

কর্মপরিকল্পনার সংক্ষিপ্ত চিত্র

ক্রম	বিষয়	তারিখ
	কার্যক্রমের ধাপসমূহ নিয়ে উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণের সাথে আলোচনা ও মতামত গ্রহণ	২০ এপ্রিল ২০১৮
	অনলাইন অ্যাপ্লিকেশনের জন্য চাহিদা তৈরি ও যাচাই	২৫ এপ্রিল ২০১৮
	অনলাইন অ্যাপ্লিকেশন তৈরির জন্য বিভিন্ন সফটওয়্যার কোম্পানির সাথে আলোচনা	৩০ এপ্রিল ২০১৮
	RFQ প্রস্তুত এবং দরপত্র আহবান	১৫ মে ২০১৮
	RFQ সম্পন্ন	৩০ মে ২০১৮
	অনলাইন অ্যাপ্লিকেশন তৈরির কাজ শুরু	০৩ জুন ২০১৮
	মোবাইল ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পন্ন করা	১৫ জুন ২০১৮
	অনলাইন অ্যাপ্লিকেশন মূল্যায়ন	৩০ জুন ২০১৮
	ইতোমধ্যে নিবন্ধনকৃত ডিলারের ডাটাবেজ তৈরি	৩০ জুলাই ২০১৮
০	অনলাইন এপ্লিকেশন তৈরির কাজ সম্পন্নকরণ	৭ আগস্ট ২০১৮
১	পূর্ণাঙ্গ সেবা নির্দেশিকা জারি	৯ আগস্ট ২০১৮
২	প্রচার প্রচারণা	৩১ আগস্ট ২০১৮
৩	কার্যক্রম শুরু	১ সেপ্টেম্বর ২০১৮
৪	অ্যাপ্লিকেশন সার্ভিস	৩০ ডিসেম্বর ২০১৮