



বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এ অন্তর্ভুক্ত ই-গভর্ন্যান্স  
ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম নম্বর ৩.১ অনুযায়ী

## ইনোভেশন শোকেসিং ২০২৪

প্রতিবেদন

ইনোভেশনের নাম:

অভিযোগ বেল

ও

সেবা কর্ণার

বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড



বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা

[www.bkkb.khulnaddiv.gov.bd](http://www.bkkb.khulnaddiv.gov.bd)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
[www.bkkb.khulnadiv.gov.bd](http://www.bkkb.khulnadiv.gov.bd)

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এ অন্তর্ভুক্ত ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম নম্বর ৩.১ অনুযায়ী  
**উদ্ভাবনের নাম ও কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি**



ক্রমিক	কার্যালয়ের নাম	উদ্ভাবনের নাম	উদ্ভাবনের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	উদ্ভাবন গ্রহণের যৌক্তিকতা	উদ্ভাবকের নাম ও ঠিকানা	কার্যক্রমের অগ্রগতি (%)	উদ্ভাবনটি বাস্তবায়নের জন্য কত অর্থ ব্যয় হয়েছে?	বাস্তবায়নের জন্য পাইলট কর্মসূচি গ্রহণ করা হয়েছে কিনা? হয়ে থাকলে তারিখ	সারা দেশের উদ্ভাবনটি বাস্তবায়ন যোগ্য কিনা?	ফোকাল ফয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল
০১	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা	অভিযোগ বেল	সেবা প্রার্থীদের সেবা সংক্রান্ত যেকোন অভিযোগ দ্রুততার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাকে জানানোর ব্যবস্থা সহজীকরণ।	সেবা সংক্রান্ত যেকোন অভিযোগ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নিকট জানানোর লক্ষ্যে অভিযোগ বেলের উদ্ভাবন	মো: খান জাহান আলী কম্পিউটার অপারেটর	১০০%	২০০০/-	গ্রহণ করা হয়েছে। ০১ মার্চ ২০২৪	বাস্তবায়নযোগ্য	নাসরিন আক্তার উপপরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭০১৯৬৬ ইমেইল: directorkhu@bkkb.gov.bd
০২	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা	সেবা কর্ণার	সেবা প্রার্থীদের সেবা সংক্রান্ত সকল সমস্যা সমাধান, সেবা গ্রহণে সহায়তা এবং নিরবিচ্ছিন্ন ও নির্ভুল তথ্য সরবরাহের ব্যবস্থা সহজীকরণ।	সেবা প্রার্থীদের সেবা সংক্রান্ত সকল সমস্যা সমাধান এবং তথ্য সরবরাহের লক্ষ্যে সেবা কর্ণার উদ্ভাবন।	জনাব নাসরিন আক্তার উপপরিচালক	১০০%	২৫০০/-	গ্রহণ করা হয়েছে। ০১ ফেব্রুয়ারি ২০২৪	বাস্তবায়নযোগ্য	জনাব নূর আহম্মেদ মোস্তফা সহকারী পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭০১৪৭৫ ইমেইল: directorkhu@bkkb.gov.bd

ইনোভেশন শোকেসিং ২০২৪ এর উপস্থাপনাকে দু'টি ভাগে ভাগ করা হয়েছে।


- ✓ নাগরিক সেবায় আমাদের উদ্ভাবনের **প্রসেস ম্যাপ** উপস্থাপন এবং
- ✓ ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সেবাসমূহের ডাটাবেজ ও সেবাসমূহ অব্যাহত রাখার তালিকা

বিকেকেবি, খুলনা তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি। ইনোভেশন শোকেসিং





স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে  
নাগরিক সেবায় আমাদের উদ্ভাবন ০২ টি

০১



সেবা সংক্রান্ত  
অভিযোগ জানাতে  
বেল চাপুন




অভিযোগ বেল  
আপনার সেবায়


বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkbb.khulnadiv.gov.bd

০২

বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkbb.khulnadiv.gov.bd



সম্মানিত সেবা গ্রহীতাদের জন্য  
সেবা কর্ণার



এক কর্ণারে সকল সেবা

প্রয়োজনে  
☎ ০১৮৯৬ ০৫৫ ৭১৬ ৬০২৪৭৭ ৭০১ ৪৭৫

বিকেকেবি, খুলনা তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি। ইনোভেশন শোকেসিং



## নাগরিক সেবায় আমাদের ১ম উদ্ভাবন





সেবা সংক্রান্ত  
অভিযোগ জানাতে  
বেল চাপুন



অভিযোগ বেল  
আপনার সেবায়

বাংলাদেশ কর্মসূচী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkbb.khulnadiv.gov.bd




অভিযোগ  
বেল


বিকেকেবি, খুলনা


তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



## অভিযোগ বেল এর প্রসেস ম্যাপ





বিদ্যমান  
সমস্যা

অভিযোগ গ্রহণকারীর নিকট সবসময় পৌঁছাতে না পারা ও দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা করা

কার কাছে অভিযোগ করবে সে বিষয়ে ধারণা না থাকা

সেবা সম্পর্কে সেবা গ্রহীতার মনোভাব সম্পর্কে জানতে না পারা


দ্রুততম সময়ে সেবা প্রদান করা

সেবার মান বিঘ্নিত হলে অফিস প্রধানের জানতে না পারা


বিকেকেবি, খুলনা


তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



# অভিযোগ বেল এর






- সেবা প্রার্থীর আগমন
- সংশ্লিষ্ট ডেস্কে সেবার জন্য অপেক্ষা
- সংশ্লিষ্ট ডেস্ক থেকে কাঙ্ক্ষিত সেবা অথবা আচরণ না পাওয়া
- সেবা প্রদান বিষয়ে অভিযোগ জানাতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে খুজে না পাওয়া এবং দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা অথবা অভিযোগ জানাতে বাধা প্রদান।


- ✓ সেবা প্রার্থীর আগমন
- ✓ সংশ্লিষ্ট ডেস্ক থেকে কাঙ্ক্ষিত সেবা অথবা আচরণ না পাওয়া
- ✓ সহজে দৃশ্যমান জায়গায় স্থাপিত অভিযোগ বেল প্রেস
- ✓ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার কক্ষে বেল বাজবে
- ✓ বেল বাজার সাথে সাথে কর্মকর্তা অভিযোগকারীকে ডেকে নিবেন এবং অভিযোগ শুনবেন
- ✓ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ


বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



# অভিযোগ বেল এর


সুফল






- ✓ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নিকট সহজে পৌঁছে যাওয়া
- ✓ অভিযোগ জানাতে কোন প্রকার বাধা না পাওয়া
- ✓ অভিযোগ জানাতে দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষা না করা
- ✓ স্বল্প সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা
- ✓ অভিযোগকারীর সময় সাশ্রায় হবে এবং সেবা নিশ্চিত হবে
- ✓ অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তাকে সহজে সনাক্ত করা যাবে
- ✓ অফিসের অভিযোগের হার সম্পর্কে অফিস প্রধানের ধারণা অর্জন
- ✓ অফিসের সেবা প্রদানের মান সম্পর্কে অফিস প্রধানের ধারণা

বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



# অভিযোগ বেল এর




প্রত্যাশিত  
ফলাফল (TCV)


আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে ও পরে

সময় (Time)	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগে ১/২ ঘণ্টা</li> <li>বেল প্রেসের সাথে সাথে</li> </ul>
খরচ (Cost)	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগে নেই</li> <li>এখন নেই</li> </ul>
যাতায়ত (Visit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>আগে একাধিক বার</li> <li>এখন ০১ বার</li> </ul>


বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং




# অভিযোগ বেল এর



রিসোর্স ম্যাপ





বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং

## সেবা প্রার্থীদের অভিযোগ বেল ব্যবহারের চিত্র

স্মার্ট বাংলাদেশ  
Smart Bangladesh

বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং

## সেবা প্রার্থীদের অভিযোগ বেল

স্মার্ট বাংলাদেশ  
Smart Bangladesh

বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



# নাগরিক সেবায় আমাদের ২য় উদ্ভাবন



বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkbb.khulnadiv.gov.bd



সম্মানিত সেবা গ্রহীতগণের জন্য  
**সেবা কর্ণার**




এক কর্ণারে সকল সেবা


প্রয়োজনে  
☎ ০১৮৯৬ ০৫৫ ৭১৬ ৬০২৪৭৭ ৭০১ ৪৭৫

## সেবা কর্ণার


বিকেকেবি, খুলনা তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি। ইনোভেশন শোকেসিং



# সেবা কর্ণার এর




## বিদ্যমান সমস্যা





- সেবা প্রার্থীরা আবেদনের পদ্ধতি সম্পর্কে অবগত নন
- আবেদন করতে গিয়ে হয়রানীর শিকার, অধিক খরচ ও ভুল হয়
- আবেদনে একাধিক ভুলকরণ
- সকল সেবার তথ্য একই টেবিলে না পাওয়া
- সমস্যা সমাধানে নির্ধারিত জনবল না থাকা

বিকেকেবি, খুলনা তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি। ইনোভেশন শোকেসিং



# সেবা কর্ণার হতে প্রদেয় সেবা





কল্যাণ ভাতা, যৌথবীমা ও দাফন অনুদানের আবেদন নির্ভুল ভাবে করতে সহায়তা করা

চিকিৎসা অনুদান আবেদনের বিস্তারিত তথ্য প্রদান এবং আবেদন করতে তথ্য দিয়ে সহায়তা প্রদান

শিক্ষাবৃত্তির আবেদন করতে প্রয়োজনে অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন করে দেয়া এবং তথ্য দিয়ে সহায়তা

স্টাফবাস **ই-টিকেটিং** এর আবেদন প্রয়োজনে করে দেয়া এবং ফি প্রদান করতে সহায়তা করা

সকল প্রকার অনলাইন সেবা প্রদান


আগত সেবাগ্রহীতাদের বিবিধ সমস্যা শোনা এবং প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ

সেবা গ্রহীতাদের অনলাইনে দাখিলকৃত আবেদনসমূহের ভুলত্রুটি সংশোধন


সেবা গ্রহীতাদের ফোনকল রিসিভ করা এবং প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা


অফিস সময়ে সার্বক্ষণিক নিরবিচ্ছিন্ন ও নির্ভুল সেবা প্রদান করা

বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



# সেবা কর্ণার এর সুফল





আবেদনকারী সরাসরি সেবা কর্ণার থেকে নির্ভুল আবেদন করতে পারবে

অফিস সময়ে সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান

সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় পরামর্শ পাবে

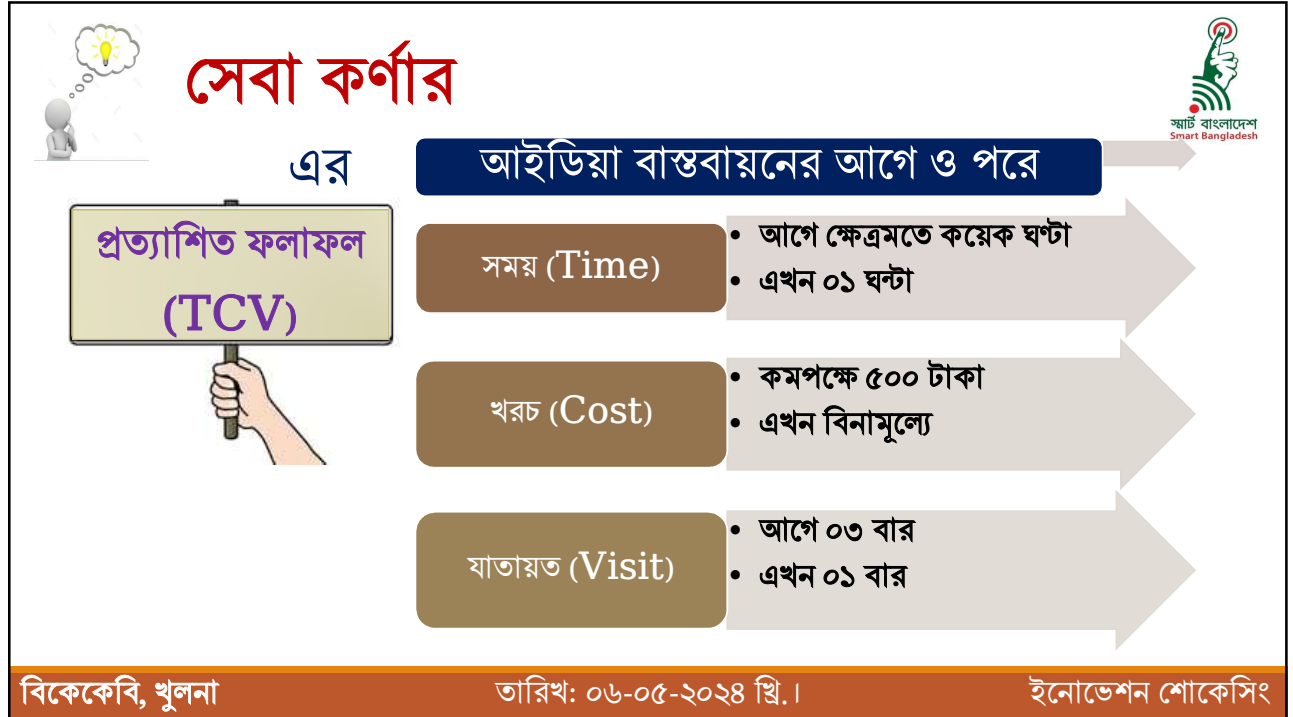
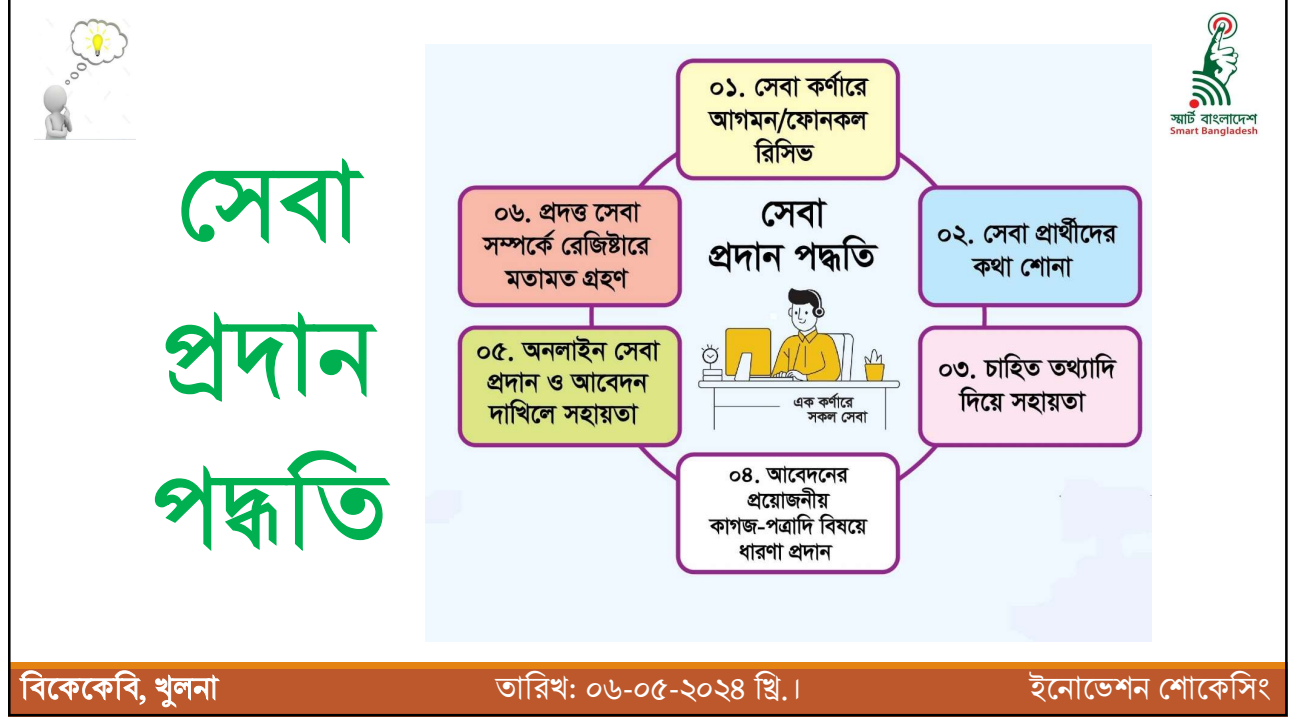
আবেদন ট্র্যাকিং এবং প্রয়োজনে খুজে বের করা যাবে


সকল প্রকার অনলাইন ও প্রযুক্তিগত সহায়তা পাবে

আবেদনের ভুল-ত্রুটির পরিমাণ হ্রাস পাবে


আবেদনকারীদের সময় ও খরচ সাশ্রয় হবে


বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং






# সেবা কর্ণার এর





**রিসোর্স ম্যাপ**



Resource	Quantity
জনবল	০১ জন
কম্পিউটার	০১ টি
প্রিন্টার	০১ টি
চেয়ার ও টেবিল	০৩ টি ও ১ টি
কাগজ ও কলম স্টেশনারী	
প্রশিক্ষণ ও প্রচার	

বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



# সেবা গ্রহণের চিত্র





বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং




# সেবা কর্ণার স্থাপনের চিত্র





বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



## উদ্ভাবনকারীর নাম ও পদবী

# সেবা কর্ণার


জনাব নাসরিন আক্তার

উপপরিচালক

## অভিযোগ বেল

জনাব মো: খান জাহান আলী

কম্পিউটার অপারেটর




বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkkb.khulnadiv.gov.bd

সম্মানিত সেবা গ্রহীতাদের জন্য  
**সেবা কর্ণার**

এক কর্ণারে সকল সেবা

গ্রন্থাগারে  
☎ ০১৮৯৬ ০৫৫ ৭১৬ ☎ ০২৪৭৭ ৭০১ ৪৭৫

সেবা সংক্রান্ত  
অভিযোগ জানাতে  
**বেল চাপুন**



অভিযোগ বেল  
আপনার সেবায়

বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা  
www.bkkb.khulnadiv.gov.bd

বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



## ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ চালুর তারিখসহ ডাটাবেজ এবং সেবাসমূহ অব্যাহত রাখার তালিকা



ক্রম	সেবার নাম	সেবাটি কার্যকর আছে কিনা
০১	বোর্ডের সেবাকে অবহিতকরণের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন অফিসের সহজে দৃষ্টিগোচর জায়গায় সেবা সম্পর্কিত ব্যানার একটি স্ট্যান্ডে স্থাপন	আইডিয়া কার্যকর
০২	বোর্ডের সেবাকে অবহিতকরণের লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন ও মতামত গ্রহণ	আইডিয়া কার্যকর
০৩	কর্মচারীদের অফিসে যাতায়াতের জন্য পরিবহন সুবিধা ই-টিকেটিং, তারিখঃ ১০/০৫/২০২৩	সেবাটি কার্যকর
০৪	বিমানবন্দরের ভিআইপি লাউঞ্জ ব্যবহারের জন্য অনলাইন আবেদন ফরম, তারিখঃ ১৮/১২/২২	সেবাটি কার্যকর
০৫	সার্কিট হাউজের কক্ষ ব্যবহারের জন্য আবেদন ফরম, তারিখঃ ১৮/১২/২২	সেবাটি কার্যকর

বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



## ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ এবং সেবাসমূহ অব্যাহত রাখার তালিকা




ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাটি কার্যকর আছে কিনা
০৬	সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের ফরম সহজিকরণ, তারিখঃ ১৩/১১/২২	সেবাটি কার্যকর
০৭	কল্যাণ, যৌথবীমা ও দাফন/ অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনলাইন ব্যবস্থাপনা চালু, তারিখঃ ০১/১১/২০২০	সেবাটি কার্যকর
০৮	১৩-২০ গ্রেডের কর্মরত সরকারি ও বোর্ডের তালিকাভুক্ত স্বায়ত্তশাসিত সংস্থার কর্মচারীর সন্তানদের জন্য শিক্ষাবৃত্তি, তারিখঃ ২০১৭-২০১৮ অর্থবছর	সেবাটি কার্যকর
০৯	সরকারি ও বোর্ডের এখতিয়ারভুক্ত স্বায়ত্তশাসিত সংস্থার কর্মচারী এবং কর্মচারীর পরিবারের সদস্যগণের জন্য সাধারণ চিকিৎসা অনুদান, তারিখঃ ২০১৫	সেবাটি কার্যকর
১০	কর্মরত সরকারি কর্মচারীর জটিল ও ব্যয়বহুল রোগে দেশে ও বিদেশে চিকিৎসার জন্য অনুদান তারিখঃ ২০১২	সেবাটি কার্যকর


বিকেকেবি, খুলনা


তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



## বহুল প্রচারের লক্ষ্যে বিভিন্ন দপ্তরে সেবা সম্পর্কিত স্ট্যান্ড ব্যানার





বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



## চুয়াডাঙ্গা জেলায় সেবা অবহিতকরণ সভার স্থির চিত্র





বিকেকেবি, খুলনা
তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।
ইনোভেশন শোকেসিং



## চুয়াডাঙ্গা জেলায় সেবা অবহিতকরণ সভার স্থির চিত্র



বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং



## খুলনা বিভাগীয় পর্যায়ের বিভিন্ন দপ্তর নিয়ে অংশীজন সভার স্থির চিত্র



বিকেকেবি, খুলনা

তারিখ: ০৬-০৫-২০২৪ খ্রি।

ইনোভেশন শোকেসিং

