

সেবার নাম: ভিজিটর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম

মন্ত্রণালয়/বিভাগেরনাম: বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল

১। অফিস প্রোফাইল

ক) এক নজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল
	ইংরেজি	Bangladesh Veterinary Council
	সংক্ষিপ্ত	BVC
অফিস প্রধানের পদবি	রেজিস্ট্রার	
অফিসের সংখ্যা	১টি (প্রধান কার্যালয়)	
জনবল	৬ জন কর্মরত	
অফিসের ঠিকানা	৪৮, কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা - ১০০০	
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ই-মেইল: info@bvc.gov.bd ফোন: +৮৮-০২-৭৩৪৩২৬০, ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৭৩৪৩২৬০	
ওয়েবসাইট	https://www.bvc.gov.bd	
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)	গুলিস্তান বঙ্গবাজারের সন্নিহিতে ৪৮, কাজী আলাউদ্দিন রোডস্থ কেন্দ্রীয় ভেটেরিনারি হাসপাতাল চত্বরে অবস্থিত বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল। ম্যাপে লিঙ্কঃ https://goo.gl/maps/X93yLYG24hoWn88M9 	

খ) ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision): দক্ষ প্র্যাকটিশনার দ্বারা প্রাপ্ত মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবা (ভেটেরিনারি সার্ভিস) প্রদান নিশ্চিত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission): ভেটেরিনারি শিক্ষা ও পেশার মান নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে যথাযথ কারিগরি জ্ঞানসম্পন্ন দক্ষ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার তৈরি নিশ্চিত করা।

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি

পরিচিতি:

- ✓ ভেটেরিনারি শিক্ষা, পেশা ও সেবার মান নিয়ন্ত্রণের জন্য বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল একটি সংবিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠান (Statutory Body)।
- ✓ বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল (BVC) দি বাংলাদেশ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার্স অধ্যাদেশ-১৯৮২ (১৯৮৬ সালের ১নং আইন) এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত হয়।
- ✓ এ পেশাকে আধুনিক ও আন্তর্জাতিক মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে বিগত ১০ জুলাই, ২০১৯ তারিখে বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল আইন-২০১৯ জারি করা হয়।



সাম্প্রতিক বছর সমূহের (৩বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল (বিভিসি) মহান জাতীয় সংসদের আইন দ্বারা সৃষ্ট একটি সংবিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠান। এ প্রতিষ্ঠান ভেটেরিনারি শিক্ষার মান উন্নয়নের জন্য **BVC Standard for Veterinary Education** নামে আন্তর্জাতিক মানের একটি মানদণ্ড প্রণয়ন করেছে, যা বাংলাদেশের ১৩টি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। এদেশের ভেটেরিনারি পেশার

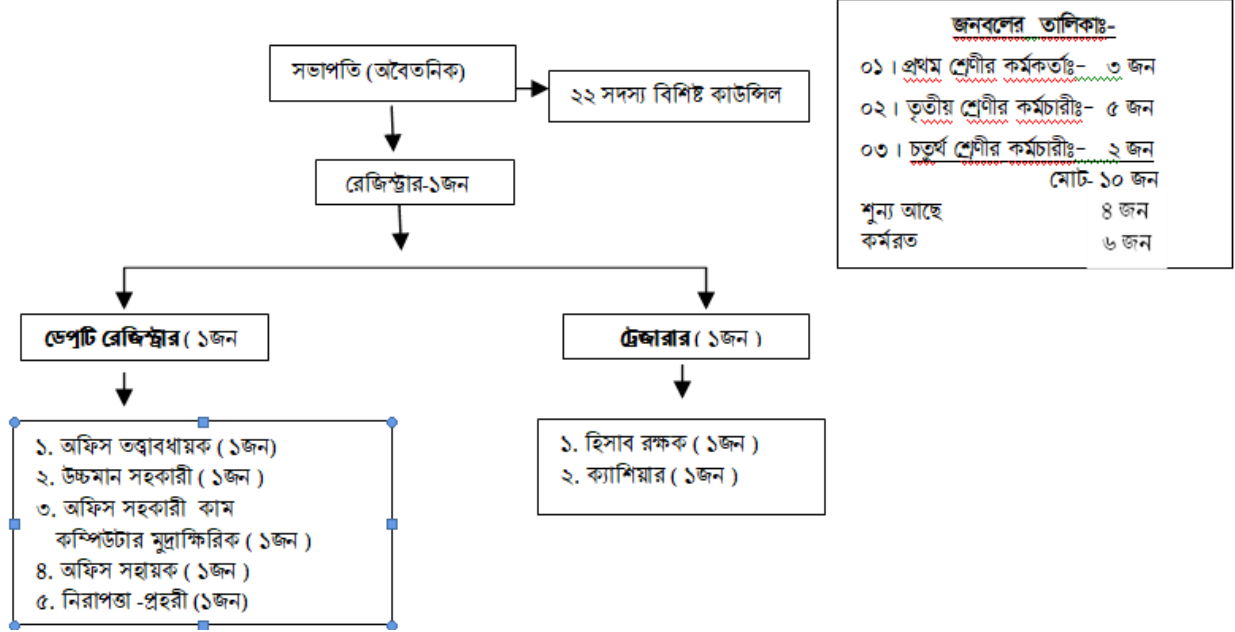
গতিশীলতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির নিমিত্ত এবং ভেটেরিনারি শিক্ষার মান নিয়ন্ত্রণের জন্য “দি বাংলাদেশ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার্স অধ্যাদেশ-১৯৮২”কে সংশোধন ও সংযোজনের মাধ্যমে ২০১৯ সালের ১০ই জুলাই “বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল আইন-২০১৯” নামে একটি আইন জারি করা হয়েছে। বিগত ৩ বছরে কাউন্সিল ১৫৭১ জন ভেটেরিনারিয়ানকে ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার্স রেজিস্ট্রেশন (ভি,পি,আর), ১৬৩৪ টি প্র্যাকটিশনার্স আইডি কার্ড (পিআইসি), পেশাগত দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য মোট ৯৯৪ জন রেজিস্টার্ড ভেটেরিনারি কর্মশালায় এবং ৬৩৬ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। আনুষঙ্গিক সুবিধাসহ বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল ভবন নির্মাণ প্রকল্পের মাধ্যমে ১০ তলা ভিতের উপর ৫ তলা বিশিষ্ট ভবন নির্মাণ করা হয়েছে। উক্ত ভবনে কাউন্সিলের ব্যবহারের জন্য অফিস কক্ষ ছাড়াও প্রশিক্ষণ কক্ষ, অডিটোরিয়াম, কনফারেন্স রুম এবং লাইব্রেরীর সুবিধা রয়েছে। তাছাড়া, জনবল বৃদ্ধির লক্ষ্যে ৬২টি পদ সৃজনের প্রস্তাব জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রক্রিয়াধীন আছে।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ✓ ৫০০ জন ডিভিএম ডিগ্রীধারীকে ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার্স রেজিস্ট্রেশন (ভি,পি,আর) প্রদান।
- ✓ ভেটেরিনারি শিক্ষার গুণগতমান উন্নয়নের জন্য ৪টি প্রতিষ্ঠানে মানদণ্ড বাস্তবায়ন তদারকি, আসন সংখ্যা বৃদ্ধির জন্য ৪টি প্রতিষ্ঠানে উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রম পরিচালনা এবং কারিগরি দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ৪ টি ভেটেরিনারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (ভি,ই,আই) পরিদর্শন।
- ✓ দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য ৪০০ জন ভেটেরিনারিয়ানকে প্রশিক্ষণ প্রদান এবং ৬০০ জন ভেটেরিনারিয়ানের অংশগ্রহণে সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন।
- ✓ ৫৫০ জন পেশাজীবীকে পরিচয় পত্র (পি,আই,সি) প্রদান।
- ✓ ২৪ টি প্র্যাকটিস কেন্দ্র (পি,সি) পরিদর্শন।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিলের অর্গানোগ্রাম



ঙ) বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিলের প্রধান কার্যাবলী

- ✓ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার এবং প্যারাভেটদের নিবন্ধন ও সনদ প্রদান, নিয়ন্ত্রণ এবং তাঁহাদের আইনগত অধিকার ও সুযোগ- সুবিধা সংরক্ষণ;
- ✓ ভেটেরিনারি শিক্ষা, পেশা ও সেবার মান নিয়ন্ত্রণ, উন্নয়ন, সম্প্রসারণ এবং ক্ষেত্রমত এতদবিষয়ে গবেষণা পরিচালনা;
- ✓ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনারদের পেশাগত নৈতিকতা সম্পর্কিত নীতিমালা প্রণয়ন, তদারকি, বাস্তবায়ন ইত্যাদি;
- ✓ ভেটেরিনারি শিক্ষার কোর্স-কারিকুলাম প্রণয়ন, ডিগ্রির মান উন্নয়ন, ইন্টার্নশিপ নীতিমালা প্রণয়ন;
- ✓ ভেটেরিনারি শিক্ষা কার্যক্রম পরিচালনার জন্য স্বীকৃতি প্রদান; বিদেশি ডিগ্রি বা ডিপ্লোমার সমতা মূল্যায়ন
- ✓ ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনারদের দক্ষতা বৃদ্ধি, বিশেষায়িত জ্ঞানের সুযোগ সৃষ্টি বা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ✓ পেশা বহির্ভূত বা অনৈতিক কাজে লিপ্ত ভেটেরিনারি প্র্যাকটিশনার ও প্যারাভেটদের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ।

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: ডিজিটর ম্যানেজমেন্ট

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা

বর্তমান পদ্ধতিতে সেবা গ্রহীতাগণ রিসিপশনে রক্ষিত রেজিস্টারে যাবতীয় তথ্য এন্ট্রি করার মাধ্যমে সেবা গ্রহণের কার্যক্রম শুরু করেন। এতে অনেক সময় লাইনে দাঁড়িয়ে থাকতে হয়। ফলে, সময়ের অপচয় হয়। কিন্তু নতুন এ পদ্ধতির মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাগণ সেবা নিতে আসার পূর্বেই অনলাইনে (মোবাইল/কম্পিউটার) প্রয়োজনীয় তারিখের জন্য ডিজিটর রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করতে পারবেন। এছাড়া অত্র দপ্তরে এসেও কিয়স্কের মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করতে পারবেন। ফলে, বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিলের রিসিপশন রেজিস্টারে এন্ট্রির প্রয়োজন হবে না। এ পদ্ধতিতে একবার ডাটা এন্ট্রি করার পর পরবর্তীতে উক্ত সেবা গ্রহীতার আর ডাটা এন্ট্রি করতে হবে না। ফলে রিসিপশনে সেবাগ্রহীতার সময় কম লাগবে এবং ভোগান্তি কমবে।

গ) সেবা প্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদিঃ

ক্র:নং	বিষয়	তথ্যাদি
১.	সেবা প্রদানকারী অফিস	বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল
২.	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	ডিজিটাল পদ্ধতিতে ডিজিটর ব্যবস্থাপনা।
৩.	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	৯০০০ জন (প্রায়)
৪.	সেবা প্রাপ্তির শর্তাবলী	ডিভিএম/বিএসসি ভেট সায়েন্স এন্ড এ এইচ ডিগ্রীধারী, ইন্টাণ ছাত্রছাত্রী, সকল কর্মকর্তা, অবসরপ্রাপ্ত ভেটেরিনারিয়ান, প্রাইভেট প্র্যাকটিশনার, প্যারাভেট, শিক্ষক ও অন্যান্য অংশীজন
৫.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	রেজিস্ট্রার, অফিস সুপারিনটেনডেন্ট, উচ্চমান সহকারী
৬.	সেবা প্রাপ্তির সময়	৭৫ মিনিট।
৭.	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রযোজ্য নয়।
৮.	সেবা প্রাপ্তির খরচ	প্রযোজ্য নয়।
৯.	সেবা প্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	১ বার
১০.	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা/ চ্যালেঞ্জসমূহ	- নির্দিষ্ট সময়ে অফিসে প্রবেশে বিলম্ব হয়। - সময়ের অপচয় হয়।

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

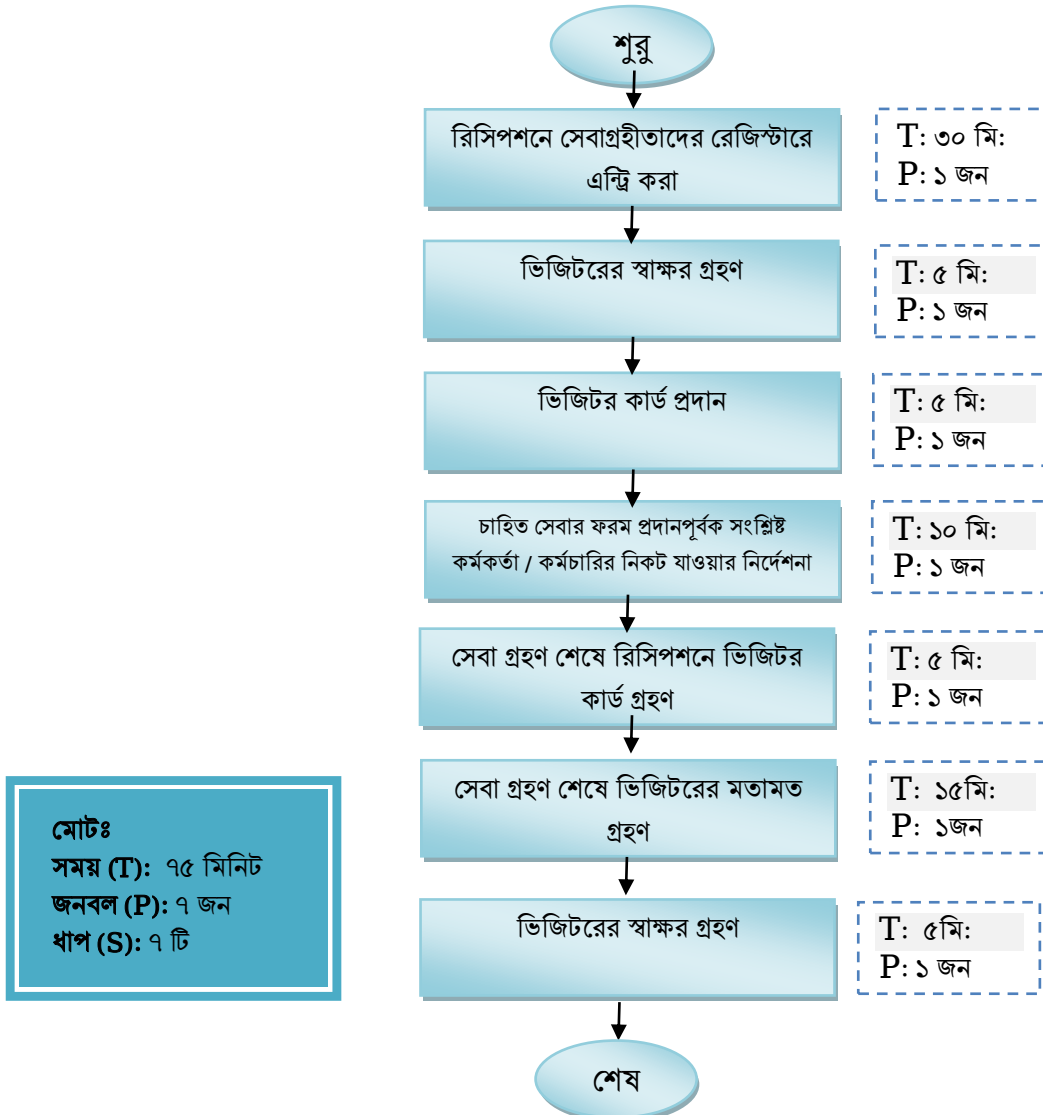
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পৃক্ত জনবল (জন)
১	রিসিপশনে সেবাগ্রহীতাদের রেজিস্টারে এন্ট্রি করা	৩০ মিনিট	১ জন
২	ভিজিটরের স্বাক্ষর গ্রহণ	৫ মিনিট	১ জন
৩	ভিজিটর কার্ড প্রদান	৫ মিনিট	১ জন
৪	চাহিত সেবার ফরম প্রদানপূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির নিকট যাওয়ার নির্দেশনা প্রদান	১০ মিনিট	১ জন
৫	সেবা গ্রহণ শেষে রিসিপশনে ভিজিটর কার্ড গ্রহণ	৫ মিনিট	১ জন
৬	সেবা গ্রহণ শেষে ভিজিটরের মতামত (ফিডব্যাক)	১৫ মিনিট	১ জন
৭	স্বাক্ষর গ্রহণ	৫ মিনিট	১ জন

মোট ধাপঃ ৭টি

মোট সময়ঃ ৭৫ মিনিট

সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যাঃ ৭ জন

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ(Process Map)



চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরি ভিত্তিক প্রস্তাবনা

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। ডিজিটর এন্ট্রি সংক্রান্ত	ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে ডিজিটর এন্ট্রি সময় সাপেক্ষ	অনলাইনে ডিজিটর এন্ট্রিতে কম সময় লাগবে
২। সেবার ধাপ	৭ টি	৪ টি
৩। সেবা মূল্য প্রদান	-	-
৪। রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	রেজিস্টার খাতায় সংরক্ষণ	অনলাইনে সংরক্ষণ

ছ) প্রস্তাবনা পদ্ধতিঃ

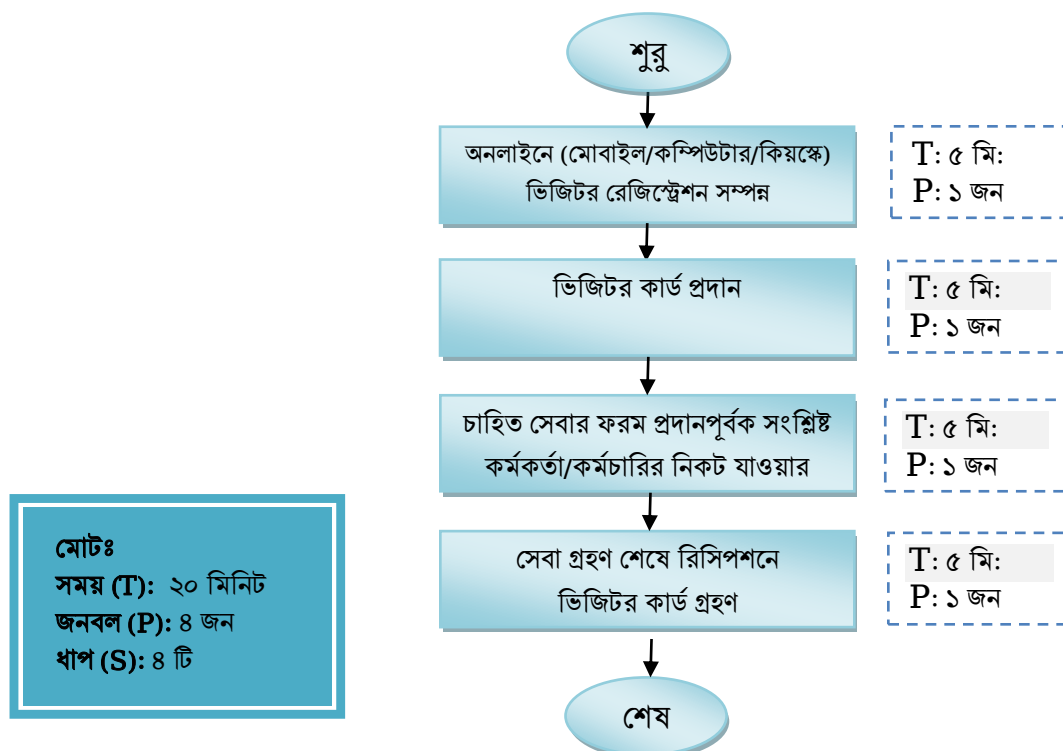
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময়	সম্পূর্ণ জনবল (জন)
১	অনলাইনে (মোবাইল/কম্পিউটার/কিয়স্কে) ডিজিটর রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন	৫ মিনিট	১ জন
২	ডিজিটর কার্ড প্রদান	৫ মিনিট	১ জন
৩	চাহিত সেবার ফরম প্রদান পূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির নিকট যাওয়ার নির্দেশনা প্রদান	৫ মিনিট	১ জন
৪	সেবা গ্রহণ শেষে রিসিপশনে ডিজিটর কার্ড গ্রহণ	৫ মিনিট	১ জন

মোট ধাপঃ ৪ টি

মোট সময়ঃ ২০ মিনিট

সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যাঃ ৪ জন

জ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ(Process Map)



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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৭৫ মিনিট	২০ মিনিট
খরচ	০	০
যাতায়াত	১ বার	১ বার
ধাপ	৭ টি	৪ টি
জনবল	৭ জন	৪ জন

