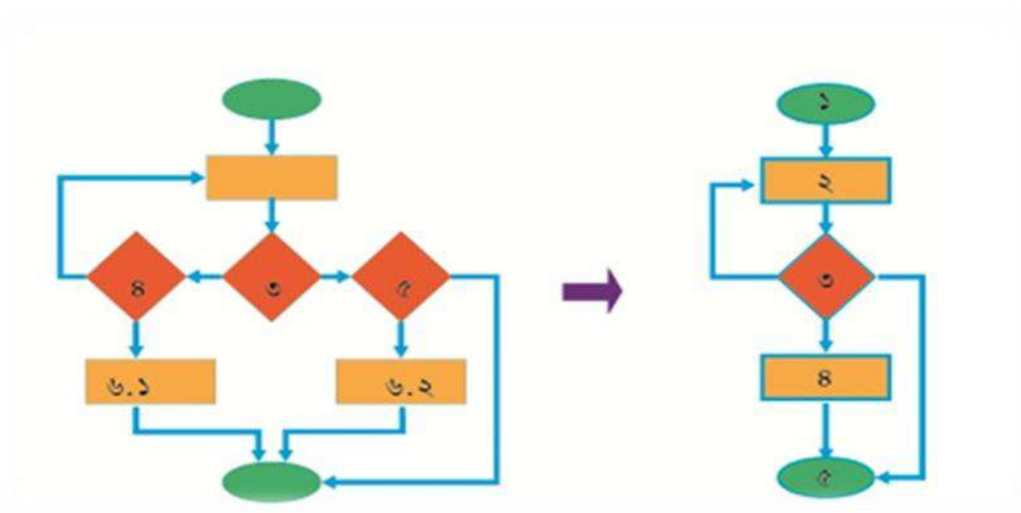
সেবা সহজিকরণ

ম্যানুয়াল

(পরিমার্জিত সংস্করণ)



সেবা সহজিকরণ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ম্যানুয়াল

Service Process Simplification (SPS) Manual

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল

জুন, ২০১৯

প্রকাশনা:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

উপদেষ্টা:
মোহাম্মদ শফিউল আলম, মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

তত্ত্বাবধান:

এন এম জিয়াউল আলম, সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

শেখ মুজিবুর রহমান, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সোলতান আহ্মদ, অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সম্পাদনা:

ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পিএএ, যুগ্মসচিব (ই-গভর্নেন্স), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, পিএএ, উপসচিব ও পরিচালক, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর

মোহাম্মদ হোসেন সরকার, উপসচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

খালিদ মেহেদী হাসান, পিএএ, উপসচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

মোছাঃ শিরিন সবনম, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ডিজাইন ও মুদ্রণ:

বিজি প্রেস, তেজগাঁও, ঢাকা।

সূচিপত্র

ক্রম		পৃষ্ঠা
	প্রথম অধ্যায়	
১. সেবা সহজিকরণ(Service Process Simplification ,SPS) ধারণা		
১.১	সেবা সহজিকরণ কী ?	
১.২	কতিপয় শব্দের ব্যাখ্যা	
১.৩	সেবা সহজিকরণের মূলনীতিসমূহ	
১.৪	সেবা সহজিকরণ কেন ?	
১.৫	সেবা সহজিকরণের বৈশিষ্ট্যসূমহ	
১.৬	সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণে কতিপয় বিবেচ্য বিষয়	
১.৭	সেবা পদ্ধতি পরিবর্তনের জন্য কতিপয় প্রযুক্তি	
১.৮	সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম সাফল্যের নিয়ামক	
১.৯	সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে নেতৃত্বের গুরুত্ব	
১.১০	সেবা সহজিকরণে করণীয়	
	দ্বিতীয় অধ্যায়	
২. সেবা সম্পর্কীয় প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা প্রদান এবং সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন		
২.১	একনজরে দপ্তর/সংস্থা	
২.২	দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের সংক্ষিপ্ত পরিচিতি	
২.৩	দপ্তর/সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো ও কার্যপরিধি	
২.৪	একনজরে বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিস ও সাংগঠনিক কাঠামো	
২.৫	সেবার তালিকা	
	তৃতীয় অধ্যায়	
৩. সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন		
৩.১	ম্যাট্রিক্স-০১	
৩.২	ম্যাট্রিক্স-০২	
	চতুর্থ অধ্যায়	
৪. বিদ্যমান সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ		
৪.১	সেবার প্রাথমিক ধারণা	
৪.২	সেবার মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ	
৪.৩	ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	
৪.৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	
৪.৫	সেবাপ্রদান কর্মব্যস্থায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা	
৪.৬	বিদ্যমান সেবার প্রসেস ম্যাপ তৈরি	
৪.৭	প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীকসূমহ	
৪.৮	প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত প্রণালী	
	পঞ্চম অধ্যায়	
৫. সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সমস্যা চিহ্নিতকরণ		
৫.১	সেবার সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ	
৫.২	সেবাগ্রহীতার মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ	

৫.৩	সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের জন্য প্রশ্নমালা	
৫.৪	বিদ্যমান সেবাপ্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	
৫.৫	ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	
	ষষ্ঠ অধ্যায়	
৬. সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়ন		
৬.১	বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরি ভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	
৬.২	সেবা সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	
৬.৩	প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন	
৬.৪	অভিনব প্রস্তাবের প্রস্তাবনা	
৬.৪.১	অভিনব প্রস্তাবনা কী?	
৬.৪.২	অভিনব প্রস্তাব প্রণয়নের যৌক্তিকতা	
৬.৪.৩	অভিনব প্রস্তাব প্রণয়নের সম্ভব্য কৌশল	
৬.৪.৪	অভিনব প্রস্তাবের প্রসেস মাপ অঙ্কন	
	সপ্তম অধ্যায়	
৭. তুলনামূলক বিশ্লেষণ		
৭.১	বিদ্যমান (as is) ও প্রস্তাবিত (to be) প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনা	
৭.২	TVC (Time, cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত কর্মব্যস্থার বিশ্লেষণ	
৭.২.১	খরচ হিসাব পদ্ধতি	
৭.৩	বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত কর্মব্যবস্থার গ্রাফিক্যাল তুলনা	
৭.৪	প্রস্তাবিত ব্যবস্থার সুফল	
	অষ্টম অধ্যায়	
৮. বাস্তবায়ন কৌশল নির্ধারণ		
৮.১	সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল	
৮.২	সম্ভাব্য প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপ	
	নবম অধ্যায়	
৯. কেস স্টাডি		
কেস স্টাডি -১	সাধারণ চিকিৎসা অনুদান	
কেস স্টাডি -২	মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান	
কেস স্টাডি -৩	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের আওতাধীন প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন	
কেস স্টাডি -৪	অনলাইন বিজনেস লাইসেন্সিং সিস্টেম, সিঙ্গাপুর	
৯.১ নমুনা	কেস স্টাডি লেখার নমুনা ফরম	
	দশম অধ্যায়	
১০. সেবা সহজিকরণে নীতিগত সহায়তা ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ রূপরেখা		
১০.১	সেবা সহজিকরণ বাস্তবায়নে সরকারি নির্দেশমালা/প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার	
১০.২	সেবা সহজিকরণ বিষয়ে সাধারণ জিজ্ঞাসা	
১০.৩	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশল	
১০.৪	বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা	
সংক্ষেপণসমূহ (Abbreviations)		

মুখবন্ধ

বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার ২০১৮-এর ৩.৩ অনুচ্ছেদে লক্ষ্য ও পরিকল্পনায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়নে দীর্ঘসূত্রতা, দুর্নীতি, আমলাতান্ত্রিক জটিলতা এবং সর্বপ্রকার হয়রানির অবসান ঘটানো বিশেষভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণের নানা স্তর কঠোরভাবে সংকুচিত করা হবে মর্মে অঙ্গীকার ব্যক্ত করা হয়েছে। টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ২০৩০-এর ১৬ (৬)-এ সকল স্তরে কার্যকর, জবাবদিহিমূলক ও স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠানের বিকাশের মাধ্যমে সরকারি সেবায় নাগরিক সন্তুষ্টির বিষয়টি বিধৃত হয়েছে। রূপকল্প ২০২১-এ একটি দক্ষ ও জবাবদিহিমূলক সেবামুখী প্রশাসন গড়ে তোলার লক্ষ্যে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করার বিষয় ব্যক্ত করা হয়েছে। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল: সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়-এ শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে প্রাতিষ্ঠানিক নিয়ম-নীতির উন্নয়ন সাধন, ক্ষেত্রবিশেষ আইন ও পদ্ধতির পরিবর্তন, লোকবলের দক্ষতার উন্নয়ন এবং তাদের মধ্যে সমন্বয় সাধনের কথা উল্লেখ করা হয়েছে।

এছাড়া সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর ২৬০ নম্বর নির্দেশে নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীর সুবিধার্থে সকল সেবা পদ্ধতি পর্যায়ক্রমে সহজ করতে হবে এবং সেবা প্রদানের মাপকাঠি অনুসরণক্রমে সঠিক সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ প্রক্রিয়া চিহ্নিত করতে হবে মর্মে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫-এর ৮(ছ)-তে সেবা-গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস করার জন্য প্রদেয় সেবাসমূহ সহজিকরণের ব্যবস্থা নেওয়ার বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে। অধিকন্তু, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত ০৮ এপ্রিল ২০১৩ তারিখের ০৪.০০.০০০০.২৩২.৩৫.০০৬.১৩.১৮ নম্বর স্মারকের প্রজ্ঞাপনের ৫(৩) উপ-অনুচ্ছেদে নাগরিক-সেবা সহজিকরণের বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ জনবান্ধবরূপে সরকারি সেবা সেবা-প্রত্যাশীগণের নিকট পৌঁছানোর লক্ষ্যে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের উদ্যোগ নিয়েছে। ইতোমধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে এটুআই প্রকল্প ও বিভিন্ন দপ্তর ৩৬টি সেবা প্রোফাইল বই ও ২১টি সেবা সহজিকরণের দৃষ্টান্ত বই প্রকাশ করেছে।

বিদ্যমান সেবাসমূহ সহজিকরণে সেবাপ্রদানকারী সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবাসমূহ শনাক্তকরণ এবং সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নাগরিক ও সরকারি পর্যায়ে সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করে সে আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ করা জরুরি। তাছাড়া প্রচলিত কর্মপদ্ধতির ত্রুটিগুলো দূর না করে বিদ্যমান (As Is) পদ্ধতিতে হুবহু তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার করলে কাম্য পর্যায়ের ফলাফল বয়ে আনতে সক্ষম হয় না। কার্যকর এবং নাগরিকবান্ধব সেবাপদ্ধতি প্রবর্তন করতে হলে প্রয়োজন বিদ্যমান বিভিন্ন ধাপগুলোর সচিত্র অনুপুঙ্খ বিশ্লেষণ, যা প্রসেস ম্যাপিং নামে পরিচিত।

সময়ের চাহিদার সঙ্গে তাল মিলিয়ে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায়ও নানা পরিবর্তন আনতে হয়। একটি প্রমিত পদ্ধতি অনুসরণ করে সেবা সহজিকরণের পদক্ষেপ গ্রহণ করলে তা দ্রুত বাস্তবায়ন সম্ভব। সেবা সহজিকরণ ম্যানুয়াল সেই লক্ষ্যেই প্রণয়ন করা হয়েছে। এর প্রথম মুদ্রণের কপি শেষ হয়ে যাওয়ায় পরিমার্জিতরূপে দ্বিতীয় সংস্করণ প্রকাশ করা হচ্ছে। এ পরিমার্জিত সংস্করণ প্রণয়নে যেসকল কর্মকর্তা সম্পৃক্ত ছিলেন তাঁদেরকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।

মোহাম্মদ শফিউল আলম
মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

যেসকল দপ্তর/সংস্থার জন্য এই ম্যানুয়াল

সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ নির্দেশিকাটি সরকারি যেসকল দপ্তর/প্রতিষ্ঠান থেকে নাগরিক সেবাপ্রদান করা হয় তাদের ব্যবহারের জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে। নাগরিক সেবা প্রদানকারী নিম্নরূপ দপ্তর/প্রতিষ্ঠানসমূহ এর আওতায় পড়ে:

(ক) সরকারের সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ;
(খ) সকল অধিদপ্তর/পরিদপ্তর/সংস্থা;
(গ) সকল বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিস;
(ঘ) জেলা পর্যায়ের সকল অফিস;
(ঙ) উপজেলা পর্যায়ের সকল অফিস এবং
(চ) ইউনিয়ন/ব্লক পর্যায়ের সকল অফিস।

বর্ণিত সরকারি দপ্তরসহ অন্যান্য সকল সরকারি দপ্তরে ব্যবহারের জন্য নির্দেশিকাটি রচিত হলেও আধা-সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত এবং সরকারি অনুদান নিয়ে পরিচালিত হয় এমন প্রতিষ্ঠান বা দপ্তর এই ম্যানুয়াল ব্যবহার করে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের উদ্যোগ নিতে পারে।

কীভাবে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ ম্যানুয়াল ব্যবহার করতে হবে?

সরকারি দপ্তরসমূহে বিদ্যমান ব্যবস্থা এবং বাস্তবতায় এ ম্যানুয়ালটি ব্যবহার উপযোগী করার সর্বাত্মক চেষ্টা করা হয়েছে। সহজিকরণ উদ্যোগের প্রাথমিক পর্যায়ে বইটির পঠন যথেষ্ট সহায়ক হতে পারে। বিশেষ করে, সরকারি দপ্তরসমূহে সহজিকরণের নিমিত্ত গঠিত কমিটির সদস্যবর্গ (প্রস্তাবকারী, পর্যালোচনা, অনুমোদন এবং বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট) কর্তৃক সহজিকরণের পদক্ষেপ গ্রহণের পূর্বে এই বইটি ভালো করে পঠন আবশ্যক। ম্যানুয়ালে বিদ্যমান তাত্ত্বিক অংশ অনুসরণে পদক্ষেপ গ্রহণ যেমন: নাগরিক দৃষ্টিকোণ থেকে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ সেবা চিহ্নিতকরণ, বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণ, প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন, বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণ, সুপারিশমালা প্রণয়ন, কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন জরুরি। তাত্ত্বিক অংশের পাশাপাশি ম্যানুয়ালে প্রদত্ত উদাহরণসমূহ সেবা সহজিকরণে সম্পৃক্ত সকলকে বিশেষ সহায়তা করতে পারে। তবে এই ম্যানুয়ালে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের একটি গাইড লাইন দেওয়া হয়েছে মাত্র। কোনো কোনো বিশেষ সেবা এ ম্যানুয়ালে বিদ্যমান পদ্ধতির মাধ্যমে বিশ্লেষণ উপযোগী নাও হতে পারে। সেক্ষেত্রে এই ম্যানুয়ালের পাশাপাশি সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণের অন্যান্য পদ্ধতি বিবেচনায় নেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে।

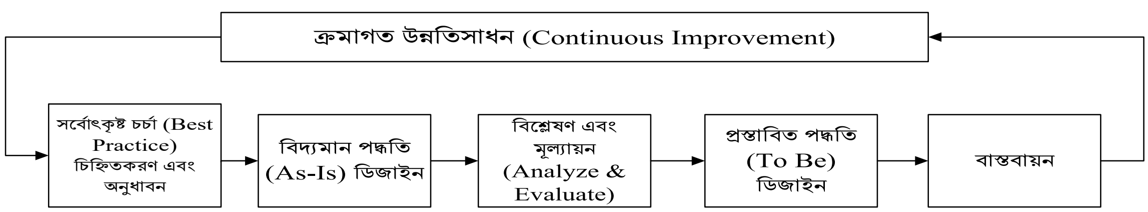
প্রথম অধ্যায়
সেবা সহজিকরণ ধারণা
(Concept of Service Process Simplification, SPS)

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।

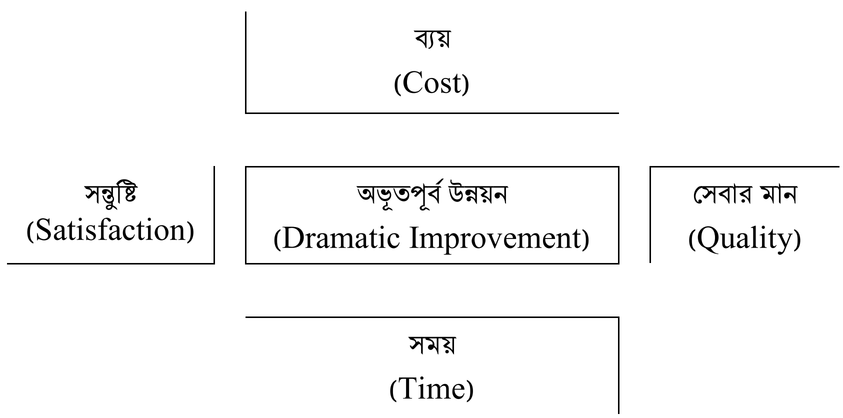
খ. আমূল পরিবর্তন (Radical Redesign): কম খরচে, দ্রুত ও কার্যকরভাবে সেবা প্রদান বিদ্যমান পদ্ধতির মাধ্যমে অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। বিদ্যমান পদ্ধতির আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব হয়ে উঠে। এছাড়া, তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমেও বিদ্যমান কার্যপদ্ধতির সম্পূর্ণ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

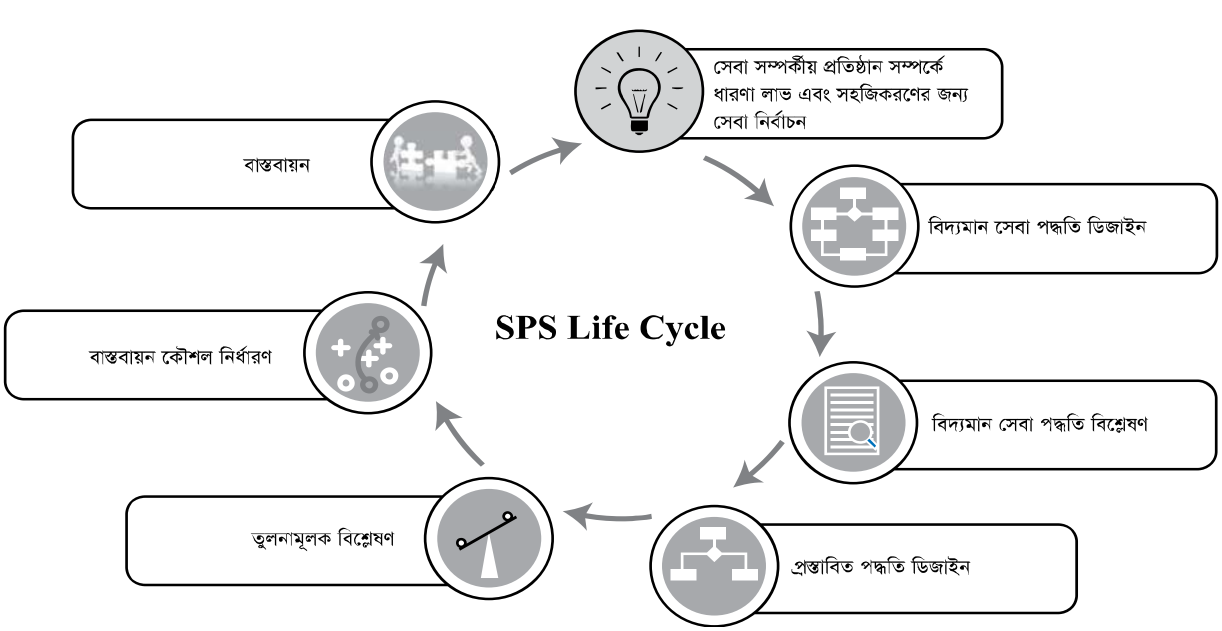
নেতৃত্ব প্রদানকারীর অন্যতম দায়িত্ব হবে-

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।

দ্বিতীয় অধ্যায়
সংস্থা পরিচিতি

২. সেবা প্রদায়ক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা

২.১ একনজরে দপ্তর/সংস্থা

দপ্তর/সংস্থা সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভের উদ্দেশ্যে নিম্নবর্ণিত ছকে তথ্যাদি সন্নিবেশ করে সংস্থার পরিচিতি তৈরি করতে হয়। বাংলা এবং ইংরেজিতে দপ্তরের নাম, অবস্থান (Location), নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ, আওতাধীন দপ্তরের সংখ্যা, দপ্তর প্রধানের পদবি এবং ই-মেইল আইডিসহ অন্যান্য যোগাযোগ নম্বরের তথ্যাদির সমন্বয়ে প্রোফাইল (একনজরে) তৈরি করা হয়। দপ্তর/সংস্থার প্রোফাইলের নমুনা, পৃষ্ঠা-২৬ এবং পৃষ্ঠা-৫৯ দ্রষ্টব্য।

<table>
<tr><td rowspan="3">সংস্থার নাম</td><td>বাংলা</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>ইংরেজি</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>সংক্ষিপ্ত</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>অফিস প্রধানের পদবি</td><td></td><td>নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়</td><td></td></tr>
<tr><td>বিভাগীয়/ আঞ্চলিক অফিস সংখ্যা</td><td>জেলা অফিস সংখ্যা</td><td>উপজেলা অফিস সংখ্যা</td><td>ইউনিয়ন অফিস সংখ্যা</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>বিভাগীয় অফিসের জনবল</td><td>জেলা অফিসের জনবল</td><td>উপজেলা অফিসের জনবল</td><td>ইউনিয়ন অফিসের জনবল</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">ঠিকানা</td><td rowspan="3">ওয়েবসাইট</td><td>ফোন</td><td></td></tr>
<tr><td>ফ্যাক্স</td><td></td></tr>
<tr><td>ইমেইল</td><td></td></tr>
<tr><td>গুগল ম্যাপ</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

২.২ দপ্তর/সংস্থার সংক্ষিপ্ত পরিচিতি

দপ্তর/সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন তথ্যসমৃদ্ধ একটি সংক্ষিপ্ত পরিচিতি এবং ছবির সমন্বয়ে নিম্নবর্ণিত নির্ধারিত ছকে সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের একটি সংক্ষিপ্ত বর্ণনা সংযোজন করতে হয়। এর মাধ্যমে সংস্থা/প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা প্রদান করা হয়। দপ্তর/সংস্থার পরিচিতি (ছবিসহ) নমুনা, পৃষ্ঠা-২৬ এবং পৃষ্ঠা-৫৯ দ্রষ্টব্য।

<table>
<tr><td>ইতিহাস</td><td>ছবি</td></tr>
<tr><td colspan="2">মিশন</td></tr>
<tr><td colspan="2">ভিশন</td></tr>
</table>

২.৩ দপ্তর/সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো এবং কার্যপরিধি

অর্গানোগ্রাম বা সাংগঠনিক কাঠামো একটি প্রতিষ্ঠানের বিদ্যমান জনবলের পরিধি এবং জনবলের মধ্যকার পদসোপান ভিত্তিক চিত্রায়িত কাঠামো। এ পর্যায়ে সেবা প্রদানকারী দপ্তর/সংস্থার লোকবল সম্পর্কে ধারণা লাভের উদ্দেশ্যে অধিদপ্তর/সংস্থার সাংগঠনিক কাঠামো সংযোজন করতে হয় এবং অধিদপ্তর কর্তৃক যে সকল কার্য সম্পন্ন করা হয়ে থাকে তা সংক্ষিপ্ত আকারে

সংযোজন করতে হয়। সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের সাংগঠনিক কাঠামো এবং কার্যপরিধির নমুনা, পৃষ্ঠা-(২৭-২৮) এবং পৃষ্ঠা-(৬১-৬২) দ্রষ্টব্য।

২.৪ বিভাগীয়-আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসের পরিচিতি এবং সাংগঠনিক কাঠামো

সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন পর্যায়ের দপ্তরসমূহ সম্পর্কে ধারণা প্রদানের উদ্দেশ্যে তাদের পরিচিতি এবং সাংগঠনিক কাঠামো লিপিবদ্ধ করতে হয়। নিচে প্রদর্শিত ছকে বিভাগীয়/আঞ্চলিক/উপজেলা/ইউনিয়ন ও অন্যান্য পর্যায়ের দপ্তরসমূহের নাম, অবস্থান এবং যোগাযোগ নম্বরসহ প্রাথমিক তথ্যাদির সমন্বয়ে প্রোফাইল (একনজরে) তৈরি করা হয়। বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসের নমুনা পরিচিতি এবং সাংগঠনিক কাঠামো, পৃষ্ঠা-২৬ এবং পৃষ্ঠা-৫৯ দ্রষ্টব্য।

নাম	বাংলা	
	ইংরেজি	
	সংক্ষিপ্ত	
অফিস সংখ্যা		
অফিস প্রধানের পদবি		
জনবল		

২.৫ সেবার তালিকা

মন্ত্রণালয়, সংস্থার প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয়/আঞ্চলিক, জেলা, উপজেলা এবং অন্যান্য পর্যায়ে (যেমন, ইউনিয়ন যদি থাকে) প্রদেয় সেবাসমূহের তালিকা নিম্নে প্রদর্শিত ছকে প্রস্তুত করতে হবে। ছকের চতুর্থ কলামে সেবা যে কার্যালয় হতে পাওয়া যায় তা (মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন) উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানে যে কার্যালয়ের ভূমিকা মুখ্য তা সেবাপ্রদানকারী কার্যালয় হিসেবে বিবেচিত হবে। নাগরিক-সেবার তালিকার নমুনা, পৃষ্ঠা-২৯ এবং পৃষ্ঠা-৬৮ দ্রষ্টব্য।

সেবার ধরন	ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/ জেলা/ উপজেলা/ ইউনিয়ন পর্যায়
নাগরিক সেবা	১	লাইসেন্স সেবা	অধিদপ্তর
	২	রেজিস্ট্রেশন সেবা	বিভাগীয়
	৩	---	
	৪	---	
	৫	---	
	৬	---	
অভ্যন্তরীণ সেবা	৭	পেনশন সেবা	অধিদপ্তর
	৮	বদলি সেবা	অধিদপ্তর
প্রাতিষ্ঠানিক সেবা	৯	প্রতিবেদন প্রেরণ	অধিদপ্তর
	১০		

তৃতীয় অধ্যায়
সেবা নির্বাচন

৩ সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন

কোনো সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সেবাসমূহের তালিকা তৈরির পর সেবার গুরুত্ব বিবেচনায় সহজিকরণের জন্য এক বা একাধিক সেবা নির্বাচন করা হয়। সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচনে বিভিন্ন নিয়ামক বিবেচনা করা যেতে পারে। নিম্নবর্ণিত নিয়ামকসমূহ বিবেচনায় নিয়ে সেবা নির্বাচন করা যেতে পারে-

- ❑ সেবাটি নাগরিক-কেন্দ্রিক কি না
- ❑ সেবাগ্রহীতার সংখ্যা
- ❑ জনজীবনে সেবার গুরুত্ব
- ❑ সহজিকরণ উদ্যোগের মাধ্যমে TCV কমানো প্রয়োজন কি না
- ❑ সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সক্ষমতা এবং
- ❑ অভিজ্ঞ কর্মকর্তাদের মতামত

সংশ্লিষ্ট সংস্থার এসপিএস কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাগণ ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০১ ব্যবহার করে প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত তিনটি সেবা হতে সর্বোচ্চ নম্বরপ্রাপ্ত সেবাটিকে সহজিকরণের জন্য নির্বাচন করতে পারেন। তবে, সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচনে সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ জরুরি। সেক্ষেত্রে ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০২ ব্যবহার করা যেতে পারে।

৩.১ ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০১

ক্রম	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম: -----------	সেবার নাম: ------------	সেবার নাম: ------------
			প্রাপ্ত নম্বর	প্রাপ্ত নম্বর	প্রাপ্ত নম্বর
১	সেবাগ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
২	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রীয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫			
৩	সেবাটি সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১,স্বল্পবিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪,পুরোপুরি-৫			
৪	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব	নগণ্য-১,স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
৬	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবং সরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
৭	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুঁকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪,নগন্য-৫			

৮	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কিনা?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
৯	সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫			
১০	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫			
১১	সেবা সহিজকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ সুবিধা কতটুকু?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
১২	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
১৩	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫			
১৪	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কি না?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫			
মোট প্রাপ্ত নম্বর:					

৩.২ ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০২: সেবাগ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ

নির্ণায়ক	**স্কেল**	**ক্র.**	**সেবাগ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর**	**সেবার নাম: ..**	**সেবার নাম: ..**	**সেবার নাম: ..**	এই ম্যাট্রিক্স পূরণকালে বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির সমস্যা ও সমাধানের ওপর সেবাগ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ করা যেতে পারে।
				প্রাপ্ত নম্বর	প্রাপ্ত নম্বর	প্রাপ্ত নম্বর	
বিদ্যমান সেবাপদ্ধতিতে সেবাগ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কিনা?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০১, সন্তুষ্ট-০২, মোটামুটি সন্তুষ্ট-০৩, স্বল্পবিস্তর সন্তুষ্ট-০৪, অসন্তুষ্ট-০৫	১					
		২					
		৩					
		৪					
মোট নম্বর:							

পর্যাপ্ত সেবাগ্রহীতার মতামতের ভিত্তিতে এই ম্যাট্রিক্স পূরণ করতে হবে। অতঃপর উভয় ম্যাট্রিক্স এর সমন্বিত ফলাফল যোগ করে সর্বাধিক নম্বরপ্রাপ্ত সেবাকে সহজিকরণের জন্য নির্বাচন করা যেতে পারে।

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।

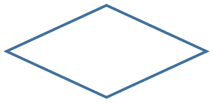
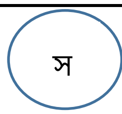
সেবাগ্রহীতা কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র

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 ?

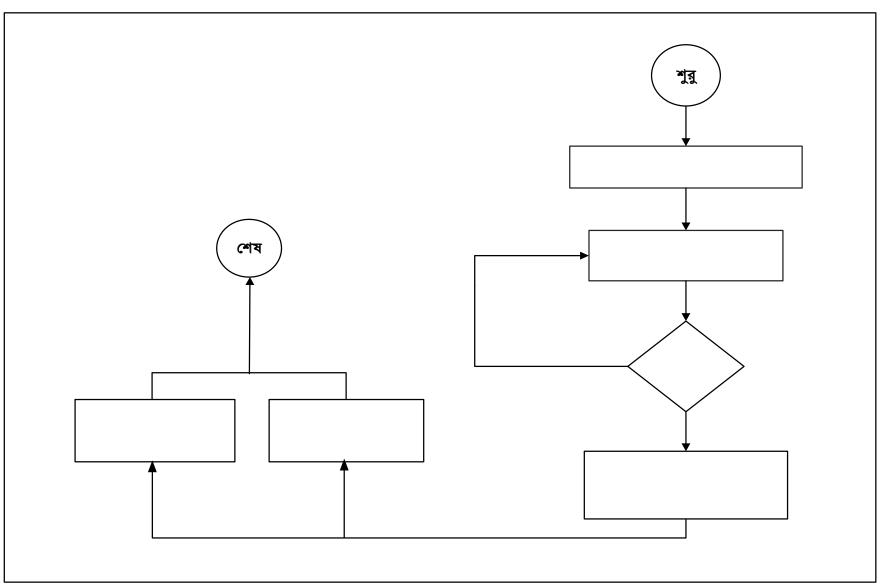
ধাপ-৪: ধাপের ক্রম এবং সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী

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:

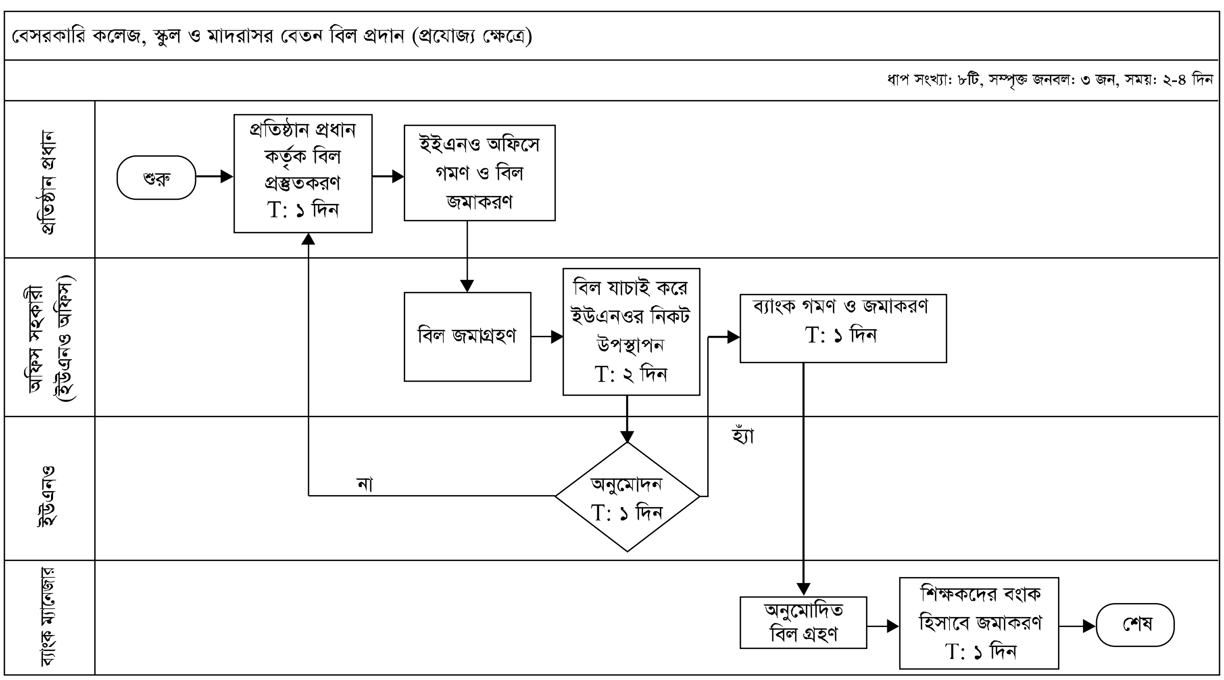
গতানুগতিক প্রসেস ম্যাপ দেখে বিভিন্ন ধাপে সম্পৃক্ত প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ও শাখার ভূমিকা বোঝা অসুবিধাজনক। একটি প্রসেসে কতবার একজন থেকে আরেক জনের কাছে হস্তান্তরিত হয়েছে বোঝার জন্য ভালো একটা কৌশল হল প্রসেসকে কলাম/সারি অনুসারে ভাগ করে ফেলা। প্রতিটি কলাম/সারির শিরোনাম হবে সম্পৃক্ত 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?

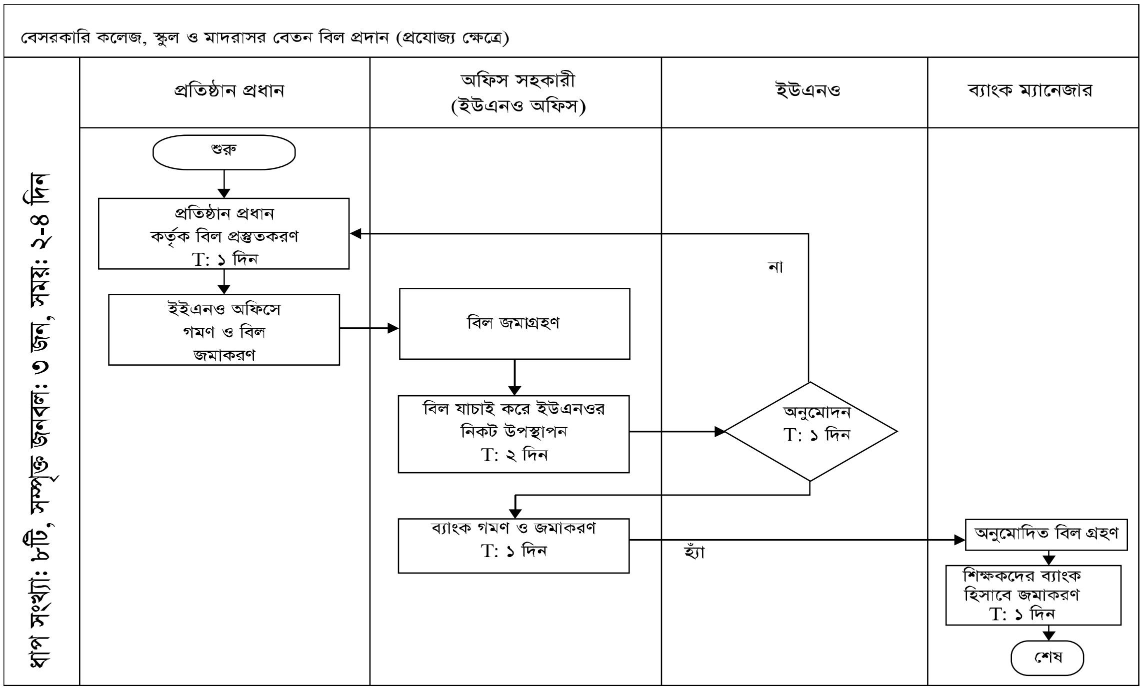
Cross-Functional Flowcharts উল্লম্ব **(Vertical)** অথবা আনুভূমিক **(Horizontal)** হতে পারে। আপনি কোন ধরনের আঁকবেন তার জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা বা বাধ্যবাধকতা নেই। এটা মূলত যারা আঁকবেন তাদের ব্যক্তিগত পছন্দের ওপর নির্ভর করে। উল্লম্ব **(Vertical)** অথবা আনুভূমিক **(Horizontal)** যেভাবেই হোক তা প্রথমেই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

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 নিয়ে 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 সহকর্মীদের 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="8">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	

১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার	১......................... .... ২.........................	
২	আবেদন দাখিল/গ্রহণ		
৩	সেবার ধাপ		
৪	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী		চিহ্নিত সকল সমস্যার শ্রেণিবিন্যাস করতে হবে। প্রয়োজনে নতুন শ্রেণি অন্তর্ভুক্ত করা যাবে এবং প্রযোজ্য নয় এমন শ্রেণি বাদ দেয়া যাবে
৫	সেবা সহজিকরণে ঝুঁকি		
৬	মধ্যস্বত্বভোগী		
৭	একাধিক সংস্থার সংশ্লিষ্টতা		
৮	আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৯	অবকাঠামো		
১০	রেকর্ড/ তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ		
১১	অন্যান্য		

ষষ্ঠ অধ্যায়

সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়ন

৬. সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়ন

ধাপ এবং জনবলের সম্পৃক্ততার আলোকে বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণ এবং ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যার বর্ণনা করার পর বিদ্যমান সমস্যা উত্তরণে প্রস্তাবনা প্রস্তুত করতে হয়। এ লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত প্রক্রিয়া অবলম্বন করা হয়:

৬.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানের ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাব প্রণয়ন

নিম্নে প্রদর্শিত ছকে সমস্যাসমূহের শ্রেণি অনুযায়ী সমাধানের প্রস্তাব প্রণয়ন করতে হবে এবং প্রস্তাবের যৌক্তিকতা উল্লেখ করতে হবে। প্রস্তাব প্রণয়নে ইতঃপূর্বে গৃহীত সেবাগ্রহীতাদের মতামত যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা প্রয়োজন। সেবা প্রদানের জন্য চাহিত কাগজপত্রের ধরণ ও সংখ্যা, জনবলের সম্পৃক্ততা, সেবার ধাপ ইত্যাদি কোনো না কোনো প্রয়োজনেই তৈরি হয়ে থাকে। তাই সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় গভীরভাবে পর্যালোচনা করে সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়ন করা বাঞ্চনীয়। ক্যাটাগরি অনুসারে সহজিকরণ প্রস্তাবের নমুনা, পৃষ্ঠা-(৩৮-৩৯) এবং পৃষ্ঠা-(৮১-৮২) দ্রষ্টব্য।

ক্র.	সমস্যার শ্রেণি	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	যৌক্তিকতা
১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার		
২	আবেদন দাখিল/গ্রহণ		
৩	সেবার ধাপ		
৪	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী		
৫	সেবা সহজিকরণে ঝুঁকি		
৬	মধ্যস্বত্বভোগী		
৭	একাধিক সংস্থার সংশ্লিষ্টতা		
৮	আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৯	অবকাঠামো		
১০	রেকর্ড/ তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ		
১১	অন্যান্য		

৬.২ সেবা সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনার পর সেবা সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা সংযোজন করা হয় যার ভিত্তিতে সহজিকরণ প্রস্তাবনা অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। প্রস্তাবনা প্রদানের ক্ষেত্রে একাধিক বিকল্প প্রস্তাবনা প্রণয়ন করা যেতে পারে। সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনার নমুনা, পৃষ্ঠা- ৪২ এবং পৃষ্ঠা-(৮৩-৮৪) দ্রষ্টব্য।

৬.৩ প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন

সহজিকরণের প্রস্তাবনার আলোকে একটি প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করতে হবে। যাকে প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ নামে অবহিত করা হয়। এই প্রসেস ম্যাপের মাধ্যমে প্রস্তাবিত (to be) প্রক্রিয়ার চিত্র ফুটে উঠে।

৬.৪ অভিনব প্রস্তাবনা (যদি থাকে)

৬.৪.১ অভিনব প্রস্তাবনা কী?

সেবা সহজিকরণের জন্য প্রচলিত ধ্যান-ধারণার বাইরে ভিন্ন আঙ্গিকে বাস্তবায়নযোগ্য কোনো প্রস্তাবনাকে অভিনব (Out of the box) প্রস্তাব বলা যেতে পারে। ৬.২ নম্বর অনুচ্ছেদ অনুযায়ী সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়নের পর অভিনব প্রস্তাবনা প্রণয়নের কাজ শুরু করা যেতে পারে। শুরুতেই অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ন না করে সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম সম্পন্ন করার পর অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ন করা যথাযথ হবে।

৬.৪.২ অভিনব প্রস্তাব প্রণয়নের যৌক্তিকতা

৬.২ নম্বর অনুচ্ছেদ অনুসারে সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়নের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ দীর্ঘদিনের জড়তা ভেঙ্গে কোনো সেবা সহজিকরণের লক্ষে পথ চলা শুরু করেন; তাদের এই গতি কাজে লাগিয়ে সেবাটি সহজিকরণের একটি অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ন করা সম্ভব। প্রথম পর্যায়ে প্রণীত সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব অভিনব প্রস্তাব প্রণয়নের সোপান হিসেবে কাজ করে।

৬.৪.৩ অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ণের সম্ভাব্য কৌশল

- সেবাটি প্রদানে বর্তমানে কোনো পদ্ধতি নেই ধরে নিতে হবে।
- প্রাক-ধারণা (Pre-conceived idea) দ্বারা প্রভাবিত না হওয়া: যেমন আইসিটির ব্যবহার করতে হবে।
- বিদ্যমান সম্পদ(Resource)-কে পর্যাপ্ত ভেবে অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ন। সেবা সহজিকরণের জন্য সম্পদ অপ্রতুল এরূপ মনোভাবকে স্থান না দিয়ে যা আছে তা দিয়ে সহজিকরণের লক্ষ্যে প্রস্তাব তৈরি করতে হবে।
- কোনো প্রস্তাব অবাস্তবায়নযোগ্য, এমন চিন্তা দ্বারা শুরুতেই প্রভাবিত হওয়া যাবে না।
- প্রস্তাব প্রণয়নকারীর মনে আগত যে কোনো প্রস্তাব পর্যালোচনা না করে বাদ দেয়া যাবে না।

৬.৪.৪ অভিনব প্রস্তাবের প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন

- অভিনব প্রস্তাবনার আলোকে একটি প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করতে হবে, যাকে ‘অভিনব পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ’ নামে অবহিত করা যেতে পারে।
- অভিনব পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপের মাধ্যমে অভিনব পদ্ধতির চিত্র ফুটে উঠে।

সপ্তম অধ্যায়
তুলনামূলক বিশ্লেষণ

৭. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণান্তে সমস্যাসমূহ সমাধানকল্পে যে সকল প্রস্তাবনা প্রদান করা হয় তার সুফল এ পর্যায়ে তুলনামূলক বিশ্লেষণের মাধ্যমে উপস্থাপন করতে হয়। এ অধ্যায়ে বর্ণিত বিভিন্ন প্রকারের বিশ্লেষণ প্রক্রিয়ার অনুসরণে তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা যেতে পারে। তবে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, এ অধ্যায়ে বর্ণিত সকল ধাপ অনুসরণ করার প্রয়োজন নাও হতে পারে বা অন্য কোনো উপায়েও তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা যেতে পারে।

৭.১ বিদ্যমান (As Is), প্রস্তাবিত (To Be) ও অভিনব পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

বিদ্যমান, প্রস্তাবিত ও অভিনব পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনার মাধ্যমে পদ্ধতিগুলোর একটি পূর্ণাঙ্গ চিত্র ফুটে ওঠে এবং সহজিকরণে কী প্রস্তাবনা করা হচ্ছে তা সহজেই বুঝা যায়। বিশেষ করে, বিদ্যমান পদ্ধতির অপ্রয়োজনীয় ধাপসমূহ সহজেই চিহ্নিত করা যায়। পদ্ধতিসমূহের সামঞ্জস্যপূর্ণ ধাপগুলো একই সারিতে লিখতে হবে। ধাপভিত্তিক তুলনার নমুনা পৃষ্ঠা- (৮৬-৮৭) দ্রষ্টব্য।

বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপের ধাপের ক্রমিক নম্বর	বিদ্যমান পদ্ধতির সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপের ধাপের ক্রমিক নম্বর	প্রস্তাবিত পদ্ধতির সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা	অভিনব পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপের ধাপের ক্রমিক নম্বর	অভিনব পদ্ধতির সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা
				(যদি থাকে)	

৭.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি বিশ্লেষণ

TCV (Time, cost & visit) অনুসারে নিম্নের ছকে বিদ্যমান, প্রস্তাবিত ও অভিনব পদ্ধতি বিশ্লেষণ করতে হবে। প্রস্তাবিত পদ্ধতির গুরুত্ব বুঝাতে এটি কার্যকর ভূমিকা রাখবে। (নমুনা পৃষ্ঠা-৮৭ দ্রষ্টব্য)

ক্ষেত্র	**বিদ্যমান পদ্ধতি**	**প্রস্তাবিত পদ্ধতি**	**অভিনব পদ্ধতি** (যদি থাকে)
সময়			
খরচ (নাগরিক + দাপ্তরিক)			
ভিজিট			
ধাপ			
জনবল + কমিটি			
সেবাপ্রাপ্তির স্থান			
দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা			

৭.২.১ সেবা প্রদানের খরচ (Cost) হিসাব পদ্ধতি

খরচ হিসেবে (ক) সেবাপ্রত্যাশীর খরচ (Citizen's Cost), (খ) সেবার প্রসেস খরচ (Process Cost) এবং (গ) অপারেশনাল খরচের (Operational Cost) বিষয়সমূহ বিবেচনায় আনা হয়। এ তিন ধরনের খরচের ক্ষেত্রে যে সকল বিষয় বিবেচনায় আনা হয় তা নিম্নছকে প্রদর্শন করা হয়েছে। বিশেষভাবে উল্লেখ্য যে, এখানে প্রদর্শিত খরচের হিসাব সরকার কর্তৃক ধার্যকৃত সকল প্রকার নির্ধারিত ফির অতিরিক্ত।

সেবাগ্রহীতার খরচ	সেবাপ্রদানকারী সরকারি দপ্তরের খরচ	
(ক) সেবাপ্রত্যাশীর খরচ	(খ) সেবা প্রসেস খরচ	(গ) অপারেশনাল খরচ
(১) সরকারি দপ্তরে আগমনে সেবা প্রত্যাশীর প্রতিদিনকার শ্রমের মূল্য; (২) যাতায়াত বাবদ ব্যয়িত খরচ; (৩) খাবার খরচ; (৪) সেবাপ্রত্যাশীর সঙ্গে সঙ্গী হিসেবে (যদি) সরকারি দপ্তরে গমনকারীর জন্য ব্যয়িত খরচ।	(১) প্রত্যেক কর্মকর্তা/কর্মচারী (যারা সেবার ধাপসমূহের সঙ্গে জড়িত) তাদের সরকার প্রদত্ত মাসিক বেতন হিসেব করে প্রতি মিনিটের বেতন হিসেব করা হয় এবং নিদিষ্ট সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্টদের প্রতি মিনিটের গড় বেতন নির্ধারণ করা হয়। (২) সেবাটি প্রদানে কর্মকর্তা/ কর্মচারী কয়টি ধাপে কত সময় জড়িত তা হিসাব করা হয় অর্থাৎ প্রত্যেক কর্মকর্তা/কর্মচারীর এ সেবাপ্রদানে ব্যয়িত সময় (Action Time) হিসেব করা হয়; (৩) একটি নির্দিষ্ট সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রতি মিনিটের গড় বেতন নির্ধারণের পর সেবা প্রদানে ব্যয়িত সময় (Action Time) গুণ করে সেবা প্রদানের প্রসেস খরচ (Process Cost) হিসাব করা হয়।	সেবা প্রদানে ব্যয়িত কাগজ/ কালি/কলম/বিদ্যুৎ/পানি/ ফার্নিচার/অফিস ভাড়া/ডাটাবেজ/ইন্টানেট ইত্যাদির খরচ অপারেশনাল খরচ হিসেবে বিবেচনা করা হয়। সাধারণত সেবার প্রসেস খরচ এর ৩০% হিসাবে অপারেশনাল খরচ হিসাব করা হয়ে থাকে।

৭.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা (Graphical Comparison)

Time (সময়), Cost (খরচ) এবং Visit (অফিস গমনের) সংখ্যা এবং এর সঙ্গে সেবার ধাপ (Steps), জনবল (Person) এবং সেবাপ্রাপ্তির স্থানের (Access Point) তুলনামূলক চিত্র ছক আকারে প্রদর্শনের পর গ্রাফিক্যাল তুলনা প্রদর্শন করতে হয়। এর মাধ্যমে প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল ফুটে ওঠে।(নমুনা, পৃষ্ঠা-৮৭ দ্রষ্টব্য) ।

৭.৪ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

বিদ্যমান (As Is) সেবাপদ্ধতির যথাযথ বিশ্লেষণ এবং বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণের পর প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল এ পর্যায়ে বিশদভাবে বর্ণনা করা হয়। প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল থেকে সেবা পদ্ধতির সহজিকরণের ফলাফল সম্পর্কে ধারণা লাভ করা যায়। (নমুনা, পৃষ্ঠা-৮৯ দ্রষ্টব্য)।

অষ্টম অধ্যায়
বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন
(Implementation Strategy)

৮. বাস্তবায়ন কৌশল নির্ধারণ

৮.১ সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল

বিদ্যমান সেবা বিশ্লেষণের পর সহজিকরণের নিমিত্ত যে সকল প্রস্তাবনা সুপারিশ করা হয় তা বাস্তবায়নে কৌশল নির্ধারণ জরুরি। 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 পারে-

(ক) নীতিগত সহায়তা;
(খ) প্রশাসনিক অনুমোদন;
(গ) প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা তৈরি;
(ঘ) আর্থিক;
(ঙ) অবকাঠামোগত সহায়তা এবং
(চ) অন্যান্য।

(ক) নীতিগত সহায়তা

সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নে নীতিগত সহায়তা প্রয়োজন হতে পারে। সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে গঠিত টিম প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে যে ধরনের নীতিগত সহায়তা প্রয়োজন তা চিহ্নিত করবে এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

(খ) প্রশাসনিক অনুমোদন

সহজিকরণ প্রস্তাবসমূহ বাস্তবায়নের জন্য প্রশাসনিক অনুমোদন প্রয়োজন হতে পারে। সংশ্লিষ্ট টিম সহজিকরণের নিমিত্ত কী ধরনের প্রশাসনিক অনুমোদনের প্রয়োজন তা চিহ্নিত করে অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবে।

(গ) প্রশিক্ষণ এবং সক্ষমতা তৈরি

সহজিকরণ প্রস্তাবনাসমূহ বাস্তবায়নে সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ সংশ্লিষ্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান প্রয়োজন হতে পারে। সেবা সহজিকরণ টিম কী ধরনের এবং কতসংখ্যক কর্মকর্তা-কর্মচারীর প্রশিক্ষণের প্রয়োজন হবে তা নির্ধারণ করবে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ যাচাই করে তা অনুমোদন করবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(ঘ) আর্থিক

সহজিকরণ প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে আর্থিক বরাদ্দ প্রয়োজন হতে পারে। বাস্তবায়নে কোন কোন খাতে আর্থিক সংশ্লেষ আছে বা সম্ভাব্য কী পরিমাণ অর্থ বরাদ্দ প্রয়োজন হবে বা অর্থের সম্ভাব্য উৎস সম্পর্কে সহজিকরণ টিম অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষকে অবগত করবে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ তা যাচাই করে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ বরাদ্দের ব্যবস্থা করবে বা খরচের অনুমোদন দেবে।

(ঙ) অবকাঠামো

সহজিকরণ প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে বিভিন্ন প্রকার সরঞ্জামের যোগানসহ আইসিটি অবকাঠামো প্রয়োজন হতে পারে। তাই, সহজিকরণ প্রস্তাবনার সঙ্গে দাখিলীয় বাস্তবায়ন কৌশলে সম্ভাব্য অবকাঠামোগত কী কী সুবিধা প্রয়োজন তা উল্লেখ থাকা বাঞ্ছনীয়। বাস্তবায়ন কার্যক্রমের শুরুতে এ বিষয়টি নিশ্চিত করা প্রয়োজন।

(চ) অন্যান্য

বর্ণিত কৌশলসমূহের অতিরিক্ত কোনো প্রকার কৌশল অবলম্বন প্রয়োজন হলে তা বাস্তবায়ন কৌশলের সঙ্গে সংযুক্ত করে অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ সে আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৮.২. সম্ভাব্য প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপ

বিদ্যমান সেবা প্রদান পদ্ধতি বিশ্লেষণের পর বাস্তবতার নিরিখে সম্ভাব্য প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপের বিষয়টি বিবেচনা করা হয়। এখানে মনে রাখা প্রয়োজন যে, বিদ্যমান (As Is) পদ্ধতিতে প্রযুক্তি প্রয়োগের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণের সফল বাস্তবায়ন সম্ভব নয় । অর্থাৎ, সকল প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপের পূর্বে আবশ্যিকভাবে বিদ্যমান পদ্ধতির বিশ্লেষণ জরুরি। যথাযথ বিশ্লেষণের মাধ্যমে অপ্রয়োজনীয় ধাপ/কার্যক্রম/ক্রিয়া/রীতিনীতি ইত্যাদিকে বাদ দেয়া হয় এবং প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতি ডিজাইন করা হয় এবং সে আলোকে প্রযুক্তি ব্যবহারের সুপারিশ করা হয়।

নবম অধ্যায়
কেস স্টাডি-১
সেবার নাম- সাধারণ চিকিৎসা অনুদান
(General Medical Allowance)

অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম: **বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড**

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: **জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়**

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড	
	ইংরেজি	Bangladesh Employees Welfare Board	
	সংক্ষিপ্ত	BKKB	
অফিস প্রধানের পদবি	মহাপরিচালক	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
অফিসের সংখ্যা	৯টি (প্রধান কার্যালয় ও ৮টি বিভাগীয় কার্যালয়)		
জনবল	২৮২ জন		
অফিসের ঠিকানা	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, ১ম ১২তলা সরকারি অফিস ভবন (১১তলা), সেগুনবাগিচা, ঢাকা।		
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ই-মেইল: dg@bkkb.gov.bd ফোন:+৮৮-০২-৪৯৩৪৯৩২৩, ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৩৩৫৩৪৬		
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)	ঢাকার সেগুনবাগিচায় অবস্থিত ১ম ১২ তলা ভবনের ১১ তলায়(ঢাকা বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় ভবন)		

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision):

প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীদেরকে সেবাপ্রদানের লক্ষ্যে বোর্ডকে একটি দক্ষ, যুগোপযোগী এবং তথ্য-প্রযুক্তিসমৃদ্ধ কল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

অভিলক্ষ্য (Mission)

কল্যাণমূলক বিভিন্ন সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রজাতন্ত্রের □□সামরিক কাজে নিয়োজিত বোর্ডের এক্তেয়ারভুক্ত সকল কর্মচারী এবং তাঁদের পরিবারবর্গের আর্থসামাজিক নিরাপত্তা বিধানে সহায়তা প্রদান।

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি

পরিচিতি:

প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিয়োজিত সকল বেসামরিক কর্মকর্তা ও কর্মচারী এবং তাদের পরিবারবর্গের আর্থ-সামাজিক নিরাপত্তা বিধানসহ তৃণমূল পর্যায়ে অধিক কল্যাণ সাধনের লক্ষ্যে সাবেক সরকারি কর্মচারী কল্যাণ অধিদপ্তর ও বোর্ড অব ট্রাষ্টিজ (কল্যাণ তহবিল ও যৌথবীমা তহবিল)-কে একীভূত করে ২০০৪ সনে ১নং আইনের মাধ্যমে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড গঠিত হয়। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সচিব বোর্ডের চেয়ারম্যান এবং মহাপরিচালক (১নং গ্রেডভুক্ত) বোর্ডের প্রশাসনিক প্রধান।

বোর্ডের ৩টি তহবিল : কল্যাণ তহবিল, যৌথবীমা তহবিল এবং বোর্ড তহবিল (সরকারি অনুদান)।

বোর্ডের অনুমোদিত জনবল : বিভিন্ন শ্রেণির ২৮২টি (প্রধান কার্যালয় ও ৮টি বিভাগীয় অফিসসহ)

সেবা-গ্রহীতা:

প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিয়োজিত বেসামরিক প্রায় ১১ লাখ ৮৫ হাজার ও অবসরপ্রাপ্ত প্রায় ৬ লাখ ৭০ হাজার এবং স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার প্রায় ৭ হাজারসহ সর্বমোট প্রায় ২০ লাখ কর্মচারী এবং তাঁদের পরিবারবর্গ।

বোর্ডের সেবাসমূহ:

- **মাসিক কল্যাণ অনুদান** (মাসিক ১,০০০/- হারে সর্বোচ্চ ১৫ বছর পর্যন্ত - মৃত কর্মচারীর পরিবারকে প্রদেয়);
- **যৌথবীমার এককালীন অনুদান** (সর্বোচ্চ ১ লাখ টাকা - কর্মকালীণ মৃত্যুবরণকারী কর্মচারীর পরিবারকে প্রদেয়);
- **জটিল ও ব্যয়বহুল রোগের চিকিৎসা অনুদান** (চাকরি জীবনে সর্বোচ্চ ১ লাখ টাকা - কর্মরত অবস্থায় কর্মচারীকে প্রদেয়);
- **সাধারণ চিকিৎসা অনুদান** (বছরে সর্বোচ্চ ২০,০০০/- টাকা - কর্মচারী ও পরিবারের সদস্যদের অসুস্থতার জন্য প্রদেয়);
- **কর্মচারীদের সন্তানদের জন্য শিক্ষাবৃত্তি**/শিক্ষাসহায়তা (২ সন্তানের জন্য বছরে সর্বোচ্চ ৮,০০০/- থেকে সর্বনিম্ন ২,৫০০/- টাকা);
- **দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান** (৩০,০০০/- কর্মকালীন মৃত্যুবরণকারী কর্মচারীর পরিবারকে প্রদেয়);
- **অফিসে যাতায়াতের জন্য পরিবহন সুবিধা** (মোট ১২০টি বাসের মাধ্যমে প্রায় ৮ হাজার কর্মচারীকে এ সুবিধা দেয়া হচ্ছে);
- **মহিলাদের জন্য কারিগরি প্রশিক্ষণ** (কম্পিউটার ব্যাসিক, গ্রাফিকস ডিজাইন, সেক্রেটারিয়েল সাইন্স, সেলাই, ব্লক, এমব্রয়ডারী, কনফেকশনারি, ফ্যাশন ডিজাইন, বিউটিফিকেশন ও ক্যাটারিং);
- বার্ষিক ক্রীড়া প্রতিযোগিতা

<u>কল্যাণ বো**র্ডের** সাম্প্রতিক সময়ে উল্লেখযোগ্য অর্জন(২০০৯-২০১৮):</u>

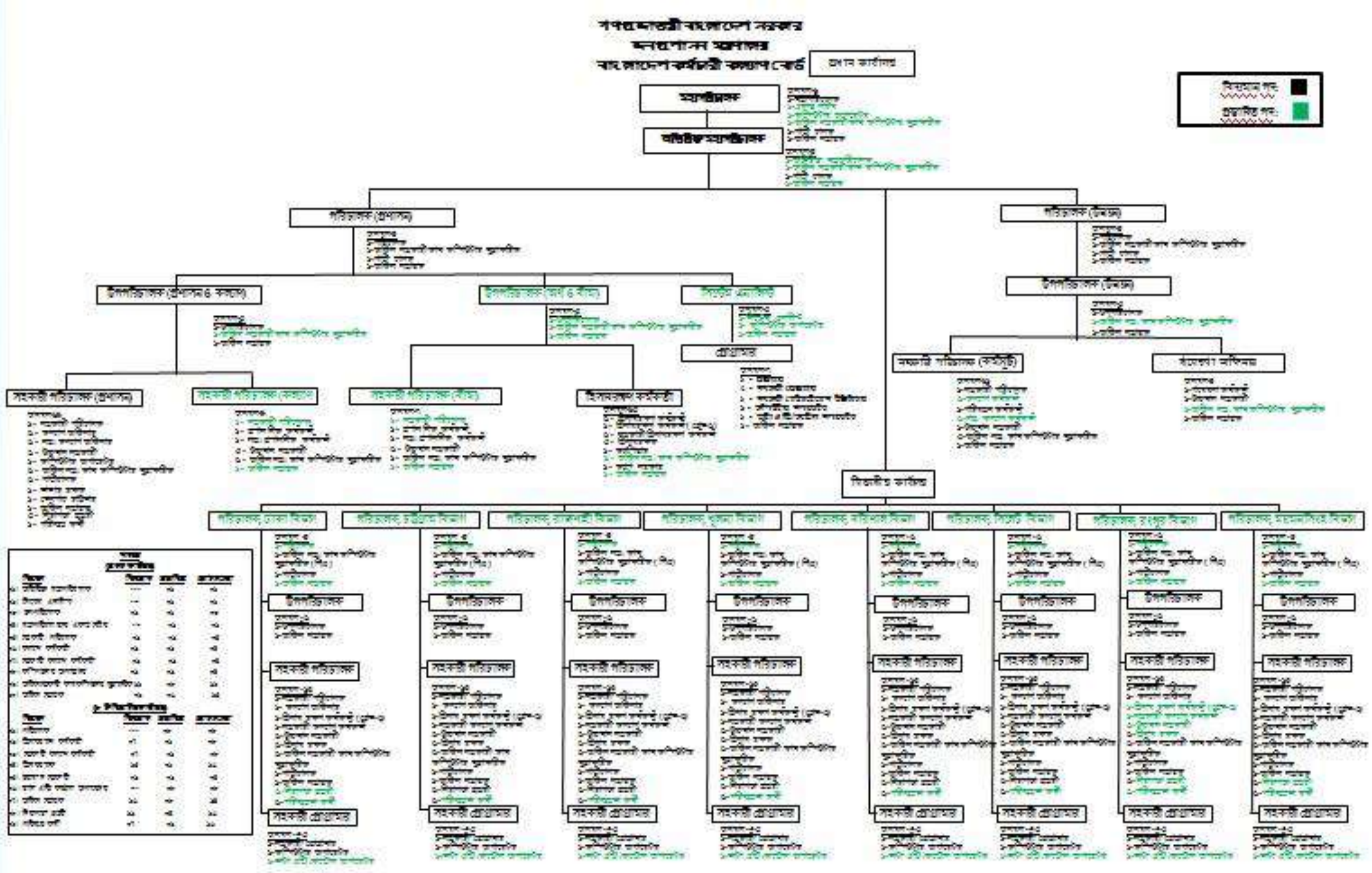
- বোর্ডের ৬টি সেবাপ্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ;
- বোর্ডের ৪টি অনুদান কার্যক্রম Automation Software এর মাধ্যমে সম্পাদন;
- আবেদন গ্রহণের ট্রাকিং নম্বর ও তারিখ, আবেদনের আপত্তি/ত্রুটি থাকলে এবং আবেদন অনুমোদনের বিষয়টি ক্ষুদেবার্তা (SMS) প্রদানের মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীকে অবহিতকরণ;
- অনুদানের (৫টি সেবার) মঞ্জুরিকৃত অর্থ সেবাপ্রার্থীর ব্যাংক হিসাবে EFT এর মাধ্যমে প্রেরণ;
- বোর্ডে ২টি সেবার Online Application System ২০১৮ সালে চালু:
- Pay-fixation Database ব্যবহার করে Employee verification ও Duplication Check করার ব্যবস্থা;
- বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের জনপ্রশাসন পদক' ২০১৮ অর্জন (জাতীয় পর্যায়ে)

  উদ্যোগের নাম: "ডিজিটাল প্রযুক্তির মাধ্যমে কর্মচারী কল্যাণ কার্যক্রমের উন্নয়ন"

  (Paradigm shift in BKKB - Making a model service organization)

  - ক্ষেত্র: কারিগরী
  - শ্রেণি: প্রাতিষ্ঠানিক

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম


গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড
প্রধান কার্যালয়
মহাপরিচালক
অতিরিক্ত মহাপরিচালক
পরিচালক (প্রশাসন)
পরিচালক (উন্নয়ন)
বিভাগীয় কার্যালয়
প্রোগ্রামার
সহকারী পরিচালক
সহকারী প্রোগ্রামার
বিদ্যমান পদ
প্রস্তাবিত পদ

ঙ) সেবার তালিকা

মুল সেবা:

নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায়
১.	অক্ষম ও মৃত কর্মচারীগণের পরিবারের জন্য ধারাবাহিক মাসিক কল্যাণ অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
২.	কর্মচারীগণের নিজের ও পরিবারের সদস্যদের জন্য সাধারণ চিকিৎসা অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৩.	অক্ষম, মৃত ও অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারীদের সন্তানদের জন্য শিক্ষাবৃত্তি	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৪.	অক্ষম, মৃত ও অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারীর নিজ ও পরিবারের নির্ভরশীল সদস্যগণের মৃত্যুতে দাফন অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৫.	কর্মচারী কর্মরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে যৌথবীমার এককালীন অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৬.	কর্মরত সরকারি কর্মচারীর জটিল ও ব্যয়বহুল রোগে চিকিৎসা অনুদান	প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৭.	১১-২০ গ্রেডের কর্মচারীর (পূর্বের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণি) সন্তানদের জন্য শিক্ষাবৃত্তি/ শিক্ষাসহায়তা	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৮.	কর্মরত অবস্থায় মৃত্যুবরণকারী সরকারি কর্মচারী ও তাঁর পরিবারের সদস্যগণের মৃত্যুতে দাফন অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৮টি বিভাগীয় পর্যায়
৯.	অফিসে সময়মত যাতায়াতের জন্য স্টাফবাস সুবিধা	ঢাকা মহানগরসহ পার্শ্ববর্তী জেলায় এবং বিভাগীয় পর্যায়ে চট্টগ্রাম, রাজশাহী, খুলনা, বরিশাল, সিলেট ও জেলা পর্যায়ে রাঙামাটিতে
১০.	মহিলাদেরকে কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, রাজশাহী, খুলনা ও বরিশাল।
১১.	সরকারি কর্মচারীদের দ্বারা পরিচালিত ক্লাব/কমিউনিটি সেন্টারের জন্য বার্ষিক অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৭টি বিভাগীয় পর্যায়
১২.	ক্লাব/কমিউনিটি সেন্টার সংস্কার, সম্প্রসারণ ও মেরামতের জন্য অনুদান	প্রধান কার্যালয়সহ ৭টি বিভাগীয় পর্যায়

অন্যান্য সেবাসমূহ:

১৩.	কল্যাণ অনুদানের বকেয়া অর্থ উত্তোলনের জন্য অনুমতি প্রদান	
১৪.	কল্যাণ অনুদানের কার্ড হারিয়ে গেলে/বিনষ্ট হলে নতুন কার্ড ইস্যুকরণ	
১৫.	কল্যাণ অনুদানের জন্য নির্ধারিত ব্যাংকের শাখা পরিবর্তনের অনুমোদন	
১৬.	কল্যাণ অনুদান গ্রহণের জন্য নির্ধারিত প্রাপক/প্রাপিকা মৃত্যুবরণ করলে পুনরায় প্রাপক/ প্রাপিকা নির্ধারণের অনুমোদন	
১৭.	সরকারি ছুটির দিনে /অফ টাইমে পিকনিক, বিবাহ ও অন্যান্য সামাজিক অনুষ্ঠানে স্টাফবাসগুলো সরকারি কর্মচারীদেরকে ভাড়ায় প্রদান	
১৮.	ঢাকার মতিঝিল কমিউনিটি সেন্টার এবং বিভাগীয় পর্যায়ে চট্টগ্রাম, রাজশাহী, খুলনার কমিউনিটি সেন্টারগুলো বিভিন্ন সামাজিক অনুষ্ঠানে ভাড়ায় প্রদান	

২। সেবা প্রোফাইল: সাধারণ চিকিৎসা ভাতা প্রদান

ক. সেবার প্রাথমিক ধারণা:

সরকারি কর্মচারীরা দেশের প্রশাসনযন্ত্রের মূল চালিকাশক্তি। তাই প্রজাতন্ত্রের বেসামরিক কর্মে নিয়োজিত কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের আর্থসামাজিক নিরাপত্তা বিধানে সহায়তা প্রদানসহ কর্মচারীদের অধিকতর কল্যাণ সাধনই বোর্ডের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য। সে লক্ষ্যকে সামনে রেখেই সরকার কর্মচারীদের কল্যাণার্থে ২০০৪ সালে ১নং আইনের মাধ্যমে সাবেক সরকারি কর্মচারী কল্যাণ অধিদপ্তর ও সাবেক বোর্ড অব ট্রাস্টিজ-কে একীভূত করে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড নামে একটি বোর্ড গঠন করা হয়। বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড প্রধান কার্যালয়সহ দেশের ৮টি বিভাগীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে এ সেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন করে আসছে। বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের সেবা কার্যক্রমের অন্যতম হচ্ছে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান। এ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে আদ্যপান্ত তুলে ধরাই এ পুস্তিকা প্রণয়নের উদ্দেশ্য।

সরকারি ও তালিকাভুক্ত স্বায়ত্বশাসিত সংস্থায় কর্মরত, অক্ষম, অবসরপ্রাপ্ত, মৃত কর্মকর্তা কর্মচারির নিজ ও পরিবারের সদস্যদের জন্য প্রতি বছরে একবার চিকিৎসা সাহায্য হিসেবে ৪ মাসের মূল বেতনের সমপরিমাণ সর্বোচ্চ টাঃ ২০,০০০/- প্রদানের বিধান আছে। কর্মকর্তা কর্মচারীর বয়স ৬৭ বছর পর্যন্ত এ সাহায্য প্রদান করা হয়।

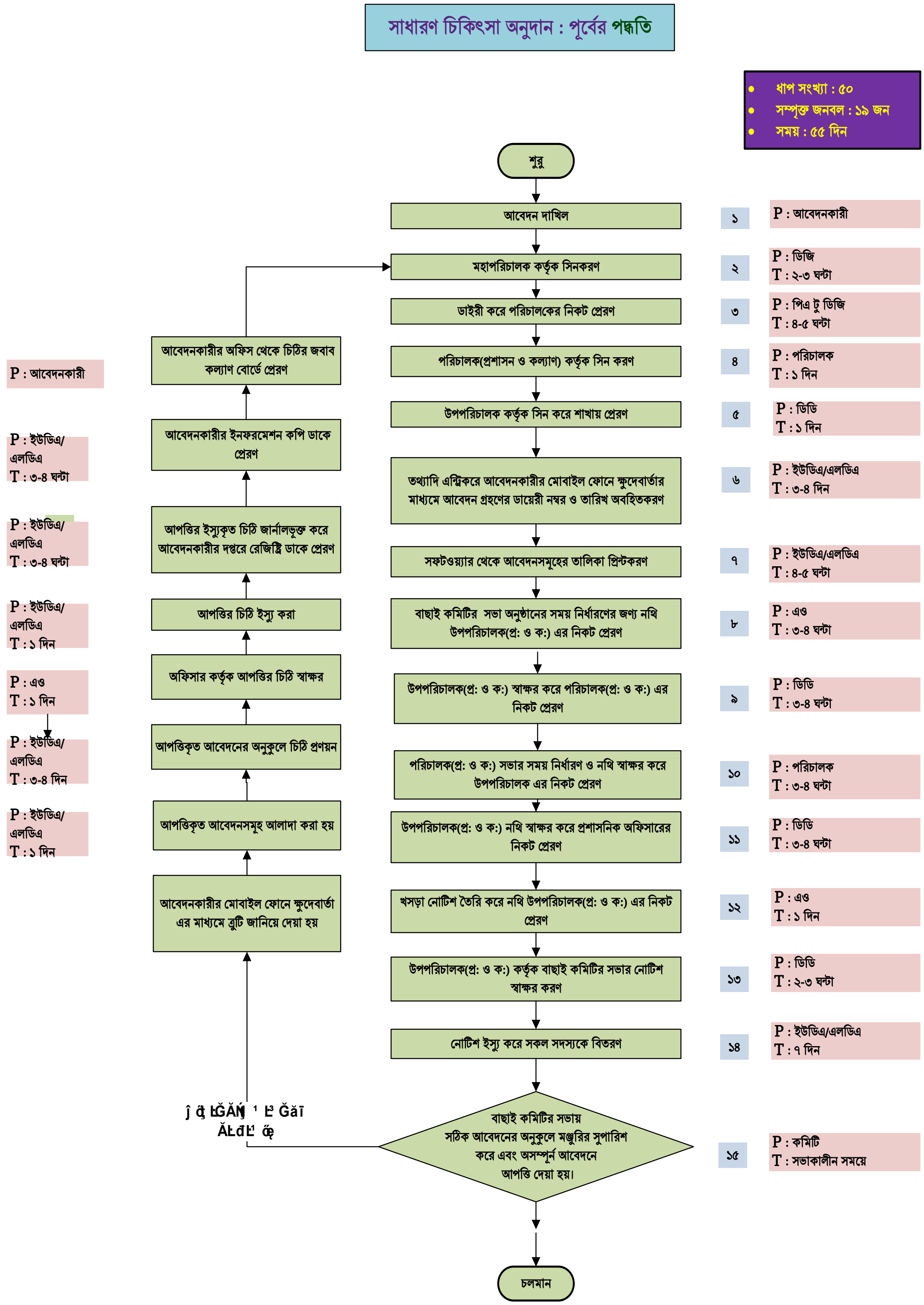
খ. পূর্বের পদ্ধতির ডিজাইন

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল:

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী/ কমিটি**	**সেবাপ্রাপ্তির স্থান**	**প্রয়োজনীয় সময়**
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, ঢাকা	২টি কমিটি কর্তৃক পরীক্ষা নিরীক্ষা করে চূড়ান্ত অনুমোদন প্রদান করা হয়। কমিটি ২টি নিম্নরূপ: ১. বাছাই কমিটির সভার সুপারিশ ২. উপ-কমিটির সভায় অনুমোদন	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকাসহ ৮টি বিভাগীয় কার্যালয়।	৫৫ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	১. প্রধান কার্যালয়ে আবেদনসমূহ প্রাপ্তির পর ক্রমানুসারে সফটওয়্যারে এন্ট্রিকরণের মাধ্যমে তালিকা প্রণয়ন এবং ক্ষুদেবার্তা (SMS) এর মাধ্যমে আবেদনের ডিজিটাল ডায়েরী নম্বর, তারিখ ও আবেদনে কোন ত্রুটি থাকলে তা জানিয়ে দেয়া হয় ২. বাছাই কমিটি কর্তৃক আবেদনসমূহ পরীক্ষা নিরীক্ষা করে অর্থ মঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান করা হয় ৩. মহাপরিচালক, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড-কে সভাপতি করে গঠিত উপকমিটির সভায় চূড়ান্ত অর্থ মঞ্জুরি প্রদান এবং ক্ষুদেবার্তা (SMS) এর মাধ্যমে মঞ্জুরিকৃত অর্থের পরিমাণ জানিয়ে দেয়া হয় ৪. বাছাই কমিটি ও উপকমিটির সভা অনুষ্ঠানের পর কার্যবিবরণী অনুমোদন, চেক লিখন ও তথ্যাদি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরা, চেক স্বাক্ষর, ফরওয়ার্ডিং ও রেজিস্ট্রি জার্নাল লিখন, চেক ইস্যু করে ডাকযোগে আবেদনকারীর অফিসে প্রেরণ করা হয় ৫. বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের কার্যক্রম সফটওয়্যারের আওতায় না আসায় প্রচলিত নিয়মে সংশ্লিষ্ট কমিটির মাধ্যমে এ কার্যক্রম সম্পাদিত হয় ৬. এ সংক্রান্ত সকল তথ্য বোর্ডের ওয়েবসাইট (www.bkkb.gov.bd) থেকে জানা যায়		
সেবা প্রাপ্তির শর্তাবলি	১. সরকারি ও তালিকাভুক্ত ১৯টি স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মচারীর নিজ ও পরিবারের সদস্যদের জন্য প্রতি বছরে একবার চিকিৎসা সাহায্য হিসেবে সর্বোচ্চ টা: ২০,০০০/- প্রদান করা হয়		

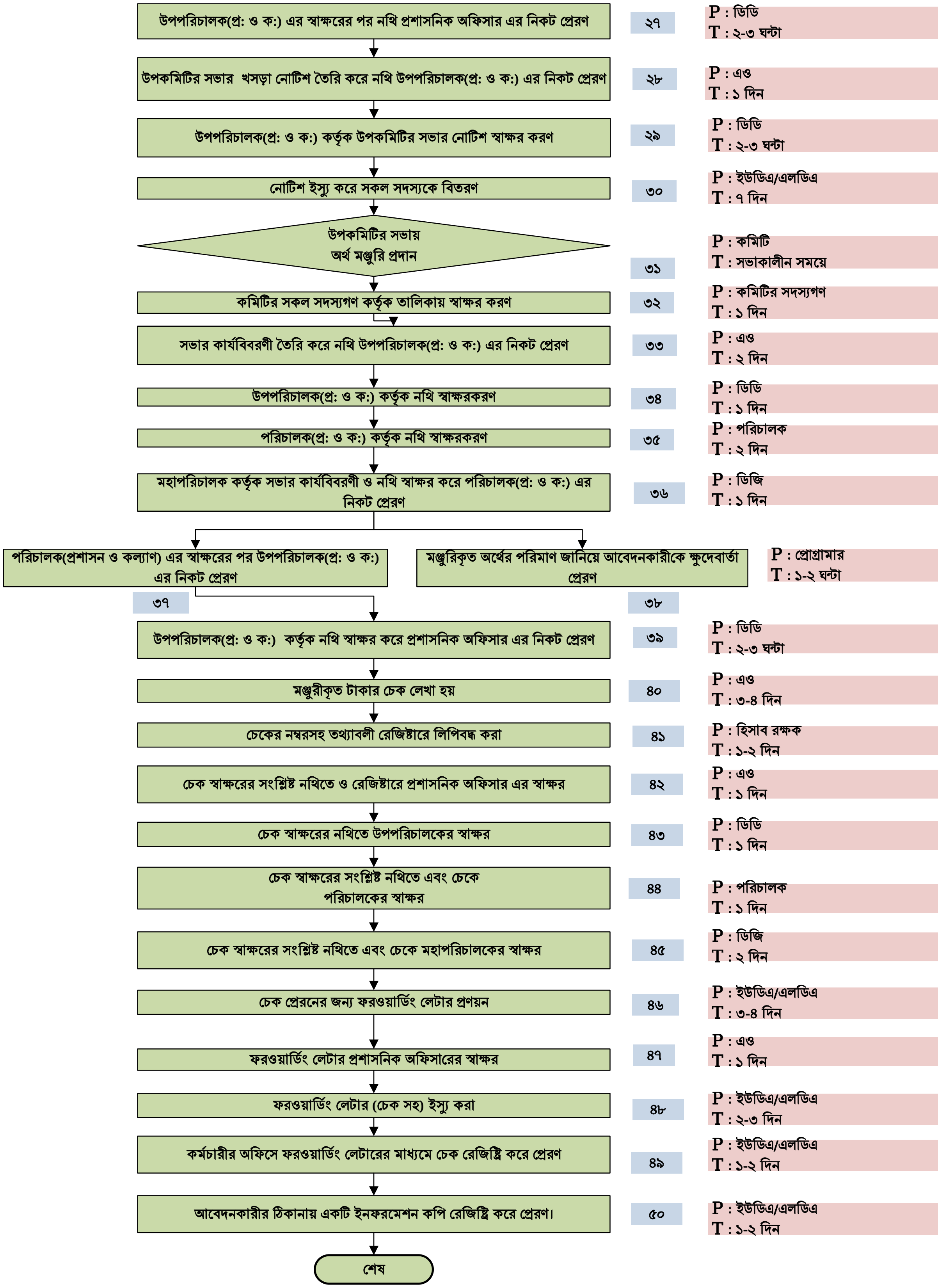
		২. কর্মকর্তা কর্মচারীর বয়স ৬৭ বছর পর্যন্ত এ সাহায্য প্রদান করা হয় ৩. নির্ধারিত আবেদন ফরম নং ০১ পূরণ করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি সংযুক্ত করত প্রধান কার্যালয়ের জন্য মহাপরিচালক, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, ১ম ১২ তলা সরকারি অফিস ভবন (১১তলা), সেগুনবাগিচা, ঢাকা এবং বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য বিভাগীয় উপ-পরিচালক বরাবরে প্রেরণ করতে হয় ৪. ফরমের নির্ধারিত স্থানে কর্মকর্তা কর্মচারীর অফিস কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষরসহ নামযুক্ত সিল প্রদান ৫. চিকিৎসার ২(দুই) বছরের মধ্যে সাহায্যের আবেদন করতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. আবেদন প্রেরণের জন্য অগ্রায়ন পত্র; ২. ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্রের এবং রিপোর্টের মূলকপি ; ৩. ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধ ক্রয়ের মূল ভাউচার ; ৪. ক্লিনিক বা হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে ক্লিনিক বা হাসপাতালের মূল ছাড়পত্র; ৫. যাবতীয় খরচের হিসাব সংবলিত স্বাক্ষরযুক্ত ব্যয় বিবরণী ; ৬. বিদেশে চিকিৎসা করা হলে বিদেশ গমনের অনুমতি পত্র; ৭. ভাই/বোন বা পিতা/মাতার ক্ষেত্রে নির্ভরশীলতার প্রত্যয়নপত্র; ৮. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি; ৯. এক (১)কপি পার্সপোর্ট সাইজের ছবি।
প্রয়োজনীয় ফি /ট্যাক্স / আনুষংঙ্গিক খরচ		এজন্য কোন ফি **প্রয়োজন হয় না।**
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড আইন, ২০০৪ এবং বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (তহবিলসমূহ পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ) বিধিমালা ২০০৬ অনুযায়ী।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা		প্রধান কার্যালয়ে - পরিচালক(প্রশাসন)/মহাপরিচালক বিভাগীয় কার্যালয়ে – উপপরিচালক/মহাপরিচালক
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধা সমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	কল্যাণ বোর্ডের সকল সেবা সম্পর্কে সেবাপ্রার্থীগণ পুরোপুরি অবহিত নন
	খ) সরকারি পর্যায়	১. চাহিদার তুলনায় বাজেট অপ্রতুল ২. প্রয়োজনীয় জনবলের অভাব ৩. আবেদনের সঠিকতা যাচাই করার জন্য Employee Identification এর নিমিত্ত Employee Database না থাকায় যাচাই-এ সমস্যা

গ. সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের পূর্বের প্রসেস ম্যাপ



কার্যক্রম	ধাপ	P / T
সুপারিশকৃত অর্থ এন্ট্রি করে এবং আবেদনের আপত্তি জানিয়ে আবেদনকারীর নিকট ক্ষুদেবার্তা প্রেরণ	১৬	P : ইউডিএ/এলডিএ T : ১-২ দিন
কমিটির সকল সদস্যগণ কর্তৃক তালিকায় স্বাক্ষর করণ	১৭	P : কমিটির সদস্যগণ T : ১ দিন
সভার কার্যবিবরণী তৈরি করে নথি উপস্থাপন	১৮	P : এও T : ২ দিন
উপপরিচালক(প্র: ও ক:) নথি স্বাক্ষর করে পরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ	১৯	P : ডিডি T : ১-২ দিন
পরিচালক(প্র: ও ক:) কার্যবিবরণী ও নথি স্বাক্ষর করে উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ	২০	P : পরিচালক T : ১ দিন
নথি উপপরিচালক(প্র: ও ক:) স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট প্রেরণ	২১	P : ডিডি T : ২-৩ ঘন্টা
উপ-কমিটির সভার তারিখ ও সময় নির্ধারণের জন্য নথি উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ	২২	P : এও T : ১ দিন
উপপরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক নথি স্বাক্ষর	২৩	P : ডিডি T : ২-৩ ঘন্টা
পরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক নথি স্বাক্ষর	২৪	P : পরিচালক T : ২-৩ ঘন্টা
উপকমিটির সভাপতি মহাপরিচালক কর্তৃক সভার তারিখ ও সময় প্রদান	২৫	P : ডিজি T : ২-৩ ঘন্টা
পরিচালক কর্তৃক নথি স্বাক্ষর	২৬	P : পরিচালক T : ২-৩ ঘন্টা

চলমান


উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর স্বাক্ষরের পর নথি প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট প্রেরণ
২৭
P : ডিডি
T : ২-৩ ঘন্টা
উপকমিটির সভার খসড়া নোটিশ তৈরি করে নথি উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ
২৮
P : এও
T : ১ দিন
উপপরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক উপকমিটির সভার নোটিশ স্বাক্ষর করণ
২৯
P : ডিডি
T : ২-৩ ঘন্টা
নোটিশ ইস্যু করে সকল সদস্যকে বিতরণ
৩০
P : ইউডিএ/এলডিএ
T : ৭ দিন
উপকমিটির সভায় অর্থ মঞ্জুরি প্রদান
৩১
P : কমিটি
T : সভাকালীন সময়ে
কমিটির সকল সদস্যগণ কর্তৃক তালিকায় স্বাক্ষর করণ
৩২
P : কমিটির সদস্যগণ
T : ১ দিন
সভার কার্যবিবরণী তৈরি করে নথি উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ
৩৩
P : এও
T : ২ দিন
উপপরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক নথি স্বাক্ষরকরণ
৩৪
P : ডিডি
T : ১ দিন
পরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক নথি স্বাক্ষরকরণ
৩৫
P : পরিচালক
T : ২ দিন
মহাপরিচালক কর্তৃক সভার কার্যবিবরণী ও নথি স্বাক্ষর করে পরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ
৩৬
P : ডিজি
T : ১ দিন
পরিচালক(প্রশাসন ও কল্যাণ) এর স্বাক্ষরের পর উপপরিচালক(প্র: ও ক:) এর নিকট প্রেরণ
৩৭
মঞ্জুরিকৃত অর্থের পরিমাণ জানিয়ে আবেদনকারীকে ক্ষুদেবার্তা প্রেরণ
৩৮
P : প্রোগ্রামার
T : ১-২ ঘন্টা
উপপরিচালক(প্র: ও ক:) কর্তৃক নথি স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট প্রেরণ
৩৯
P : ডিডি
T : ২-৩ ঘন্টা
মঞ্জুরীকৃত টাকার চেক লেখা হয়
৪০
P : এও
T : ৩-৪ দিন
চেকের নম্বরসহ তথ্যাবলী রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করা
৪১
P : হিসাব রক্ষক
T : ১-২ দিন
চেক স্বাক্ষরের সংশ্লিষ্ট নথিতে ও রেজিষ্টারে প্রশাসনিক অফিসার এর স্বাক্ষর
৪২
P : এও
T : ১ দিন
চেক স্বাক্ষরের নথিতে উপপরিচালকের স্বাক্ষর
৪৩
P : ডিডি
T : ১ দিন
চেক স্বাক্ষরের সংশ্লিষ্ট নথিতে এবং চেকে পরিচালকের স্বাক্ষর
৪৪
P : পরিচালক
T : ১ দিন
চেক স্বাক্ষরের সংশ্লিষ্ট নথিতে এবং চেকে মহাপরিচালকের স্বাক্ষর
৪৫
P : ডিজি
T : ২ দিন
চেক প্রেরনের জন্য ফরওয়ার্ডিং লেটার প্রণয়ন
৪৬
P : ইউডিএ/এলডিএ
T : ৩-৪ দিন
ফরওয়ার্ডিং লেটার প্রশাসনিক অফিসারের স্বাক্ষর
৪৭
P : এও
T : ১ দিন
ফরওয়ার্ডিং লেটার (চেক সহ) ইস্যু করা
৪৮
P : ইউডিএ/এলডিএ
T : ২-৩ দিন
কর্মচারীর অফিসে ফরওয়ার্ডিং লেটারের মাধ্যমে চেক রেজিষ্ট্রি করে প্রেরণ
৪৯
P : ইউডিএ/এলডিএ
T : ১-২ দিন
আবেদনকারীর ঠিকানায় একটি ইনফরমেশন কপি রেজিষ্ট্রি করে প্রেরণ।
৫০
P : ইউডিএ/এলডিএ
T : ১-২ দিন
শেষ

ঘ. পূর্বের পদ্ধতির বিশ্লেষণ

১ সাধারণ চিকিৎসা অনুদান প্রক্রিয়ার পূর্বের ধাপ

সেবা প্রদানের ধাপ	বর্ণনা
১.	নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ করে এবং আবেদনের সঙ্গে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযুক্ত করে কর্মচারীর অফিস এর একটি ফরওয়ার্ডিং লেটারের মাধ্যমে আবেদন দাখিল
২.	মহাপরিচালক কর্তৃক আবেদনপত্র দর্শন ও অনুস্বাক্ষর প্রদান
৩.	মহাপরিচালকের পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে পরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট প্রেরণ
৪.	পরিচালকের পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে উপপরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট প্রেরণ
৫.	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক আবেদন দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ
৬.	অফিস সহকারী কর্তৃক আবেদনসমূহ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ
৭.	আবেদনসমূহের তথ্যাদি কম্পিউটারে এন্ট্রির করে তালিকা প্রণয়ন এবং আবেদন ডিজিটাল ডায়রি নম্বর ও তারিখ জানিয়ে আবেদনকারীর মোবাইল ফোনে ক্ষুদেবার্তা (SMS) প্রেরণ
৮.	বাছাই কমিটির সভা অনুষ্ঠানের সময় নির্ধারণের জন্য নথি উপপরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
৯.	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক স্বাক্ষরান্তে নথি পরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
১০.	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক সভার সময় নির্ধারণ ও নথি স্বাক্ষর করে উপপরিচালক এর নিকট প্রেরণ
১১.	উপপরিচালক (প্রশাসন) এর স্বাক্ষরান্তে নথি প্রশাসনিক অফিসারের নিকট ফেরত □□□□□□
১২.	প্রশাসনিক অফিসার কর্তৃক বাছাই কমিটির সভার খসড়া নোটিশ তৈরি করে নথি উপপরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
১৩.	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক বাছাই কমিটির সভার নোটিশ স্বাক্ষর
১৪.	অফিস সহকারী কর্তৃক নোটিশ ইস্যু করে সকল সদস্যকে বিতরণ
১৫.	বাছাই কমিটির সভাপতি পরিচালক (প্রশাসন) এর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত সভায় আবেদনসমূহ পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের অনুকূলে অর্থমঞ্জুরির সুপারিশ প্রদান
১৬.	সুপারিশকৃত অর্থ সফটওয়্যারে এন্ট্রি; অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয় জানিয়ে আবেদনকারীর মোবাইল ফোনে ক্ষুদেবার্তা (SMS) প্রেরণ

১৭.	বাছাই কমিটির সভার তালিকায় সকল সদস্যগণ কর্তৃক স্বাক্ষর
১৮.	কার্যবিবরণী তৈরি করে নথি উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
১৯.	উপপরিচালক (প্রশাসন) এর স্বাক্ষরন্তে পরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট নথি উপস্থাপন
২০.	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক কার্যবিবরণী অনুমোদন ও নথি স্বাক্ষরান্তে উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট ফেরত প্রদান
২১.	উপপরিচালক(প্রশাসন) এর স্বাক্ষরন্তে নথি প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট ফেরত প্রদান
২২.	উপকমিটির সভার তারিখ ও সময় নির্ধারণের জন্য উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট নথি উপস্থাপন
২৩.	উপপরিচালক(প্র ও ক) কর্তৃক নথি স্বাক্ষর করে পরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট প্রেরণ
২৪.	পরিচালক(প্র ও ক) এর স্বাক্ষরন্তে নথি মহাপরিচালকের নিকট উপস্থাপন
২৫.	উপকমিটির সভাপতি মহাপরিচালক কর্তৃক সভার তারিখ ও সময় নির্ধারণান্তে পরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট নথি ফেরত প্রদান
২৬.	পরিচালকের স্বাক্ষরের পর নথি উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট ফেরত প্রদান
২৭.	উপপরিচালক(প্রশাসন) এর স্বাক্ষরের পর নথি প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট ফেরত প্রদান
২৮.	প্রশাসনিক অফিসার কর্তৃক উপকমিটির সভা আহবানের জন্য খসড়া নোটিশ তৈরি করে নথি উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
২৯.	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক উপকমিটির সভার নোটিশ স্বাক্ষর
৩০.	উপকমিটির সভার নোটিশ ইস্যু করে সকল সদস্যকে বিতরণ
৩১.	উপকমিটির সভায় সুপারিশকৃত আবেদনের অনুকূলে অর্থ মঞ্জুরি প্রদান
৩২.	কমিটির সকল সদস্যগণ কর্তৃক তালিকায় স্বাক্ষর
৩৩.	প্রশাসনিক অফিসার কর্তৃক উপকমিটির সভার খসড়া কার্যবিবরণী তৈরী করে নথি উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট উপস্থাপন
৩৪.	উপপরিচালক(প্রশাসন) কর্তৃক নথি স্বাক্ষর করে পরিচালক(প্রশাসন ও কল্যাণ) এর নিকট উপস্থাপন
৩৫.	পরিচালক (প্রশাসন) এর স্বাক্ষরান্তে নথি মহাপরিচালকের নিকট উপস্থাপন
৩৬.	উপকমিটির সভাপতি মহাপরিচালক কর্তৃক সভার কার্যবিবরণী ও নথি স্বাক্ষরান্তে পরিচালক (প্রশাসন) এর নিকট ফেরত প্রদান
৩৭.	পরিচালক (প্রশাসন) এর স্বাক্ষরের পর নথি উপপরিচালক(প্রশাসন) এর নিকট ফেরত প্রদান

৩৮.	উপপরিচালক (প্রশাসন) এর স্বাক্ষরান্তে নথি প্রশাসনিক অফিসার এর নিকট ফেরত প্রদান
৩৯.	মঞ্জুরিকৃত অর্থের পরিমাণ জানিয়ে আবেদনকারীর মোবাইল ফোনে ক্ষুদেবার্তা (SMS) প্রেরণ
৪০.	প্রশাসনিক অফিসার কর্তৃক মঞ্জুরীকৃত অর্থের চেক লিখন
৪১.	হিসাবরক্ষক কর্তৃক চেকের নম্বরসহ তথ্যাবলী রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ
৪২.	চেক স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপিত সংশ্লিষ্ট নথিতে ও রেজিষ্টারে প্রশাসনিক অফিসার এর স্বাক্ষর
৪৩.	চেক স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপিত সংশ্লিষ্ট নথিতে উপপরিচালকের স্বাক্ষর
৪৪.	চেক স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপিত সংশ্লিষ্ট নথিতে এবং চেকে পরিচালকের স্বাক্ষর
৪৫.	চেক স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপিত সংশ্লিষ্ট নথিতে এবং চেকে মহাপরিচালকের স্বাক্ষর
৪৬.	চেক প্রেরণের জন্য আবেদনকারীর অফিস কর্তৃপক্ষ বরাবরে ফরওয়ার্ডিং লেটার তৈরি
৪৭.	প্রশাসনিক অফিসার কর্তৃক ফরওয়ার্ডিং লেটার স্বাক্ষর
৪৮.	ফরওয়ার্ডিং লেটার (চেকসহ) ইস্যু
৪৯.	অনুদানের চেক রেজিস্ট্রি ডাকযোগে কর্মচারীর অফিসে প্রেরণ
৫০.	ডাকযোগে আবেদনকারীর ঠিকানায় অনুলিপি প্রেরণ

২ সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের জন্য পূর্বে যে সমস্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হতো

১. আবেদন প্রেরণের জন্য কর্মচারীর অফিস কর্তৃপক্ষের অগ্রায়ন পত্র;

২. ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্রের এবং মেডিকেল টেস্ট রিপোর্টের মূলকপি;

৩. ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধ ক্রয়ের মূল ভাউচার;

৪. ক্লিনিক বা হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে ক্লিনিক বা হাসপাতালের মূল ছাড়পত্র;

৫. যাবতীয় খরচের হিসাব সংবলিত স্বাক্ষরযুক্ত ব্যয়বিবরণী;

৬. বিদেশে চিকিৎসা করা হলে বিদেশ গমনের অনুমতি পত্র;

৭. ভাই/বোন বা পিতা/মাতার ক্ষেত্রে নির্ভরশীলতার প্রত্যয়নপত্র;

৮. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি;

৯. এক (১)কপি পার্সপোর্ট সাইজের ছবি।

৩ সাধারণ চিকিৎসা অনুদান প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে পূর্বের অসুবিধাসমূহ

(ক) সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নাগরিক অসুবিধাসমূহ:

১. **সেবার প্রাপ্যতা এবং কোন অফিসে আবেদন দাখিল করতে হবে সে সম্পর্কে অজ্ঞতা;**

২. ফরমটি জটিল ও বড় ছিল;

৩. আবেদনের সঙ্গে কী কী কাগজপত্র দাখিল করতে হবে সে সম্পর্কে সুস্পষ্টভাবে নির্দেশনা ছিল না;

৪. সেবাপ্রার্থীদের আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে যথাযথভাবে অবহিত না করার কারণে ভিজিট সংখ্যা ও খরচ বেশি হতো;

৫. ফরমের সঙ্গে ছবিসহ ৯ ধরনের কাগজ সংযুক্ত করতে হতো, ফরমে জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর উল্লেখ থাকা সত্ত্বেও জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি দাখিল করতে হতো;

৬. ফরমের নির্ধারিত স্থানে কর্মচারীর অফিস কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষরসহ নামযুক্ত সিল প্রদানের ব্যবস্থা থাকা সত্ত্বেও আবেদনপত্র অগ্রায়ন পত্রের মাধ্যমে পাঠাতে হতো;

৭. **অনুমোদনে দীর্ঘসূত্রিতার কারণে অনুদান পেতে বিলম্ব হতো।**

(খ) সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সরকারি পর্যায়ের অসুবিধাসমূহ:

১. কল্যাণ বোর্ডের সেবা সম্পর্কে সেবাপ্রার্থীগণ অবহিত নন, সেবা প্রদানের বিষয়ে যথাযথ প্রচারণার অভাব ছিল;

২. **অসম্পূর্ণ আবেদন দাখিল করায় আবেদনপত্রে তথ্যের ঘাটতি/তথ্যগত ভুলের কারণে অর্থমঞ্জুরি প্রদানে বিলম্ব হতো;**

৩. প্রধান কার্যালয় **এবং** বিভাগীয় কার্যা**লয়ের** অনুদান **মঞ্জুরের ক্ষমতার পার্থক্যের কারণে বৈষম্য ছিল (**চিকিৎসা ব্যয় ৪০,০০০ এর বেশি হলে প্রধান কার্যালয়ে আবেদন করতে হতো এবং প্রধান কার্যালয় হতে হিসেবে সর্বোচ্চ ২০,০০০ অনুদান প্রদান করা হতো। পক্ষান্তরে বিভাগীয় কার্যালয় হতে হিসেবে সর্বোচ্চ ১০,০০০ অনুদান প্রদান করা হতো);

৪. দক্ষ জনবলের অভাব ছিল;

৫. সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা সম্পর্কিত জটিলতা ছিল;

৬. অনুমোদন প্রক্রিয়ায় সময় বেশি লাগত বিধায় আবেদন দাখিলের পর অনুমোদনের পূর্ব পর্যন্ত আবেদনকারীকে একাধিকবার প্রধান কার্যালয়ে আসতে হতো;

৭. বাজেট অপ্রতুল হওয়ায় সারা দেশে প্রাপ্ত সকল আবেদন নিষ্পত্তি করা সম্ভব হতো না, পেন্ডিং থেকে যেতো এবং আর্থিক মঞ্জুরির পরিমাণও অপ্রতুল।

৪ সাধারণ চিকিৎসা অনুদান প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে ক্যাটাগরি অনুসারে পূর্বের সমস্যার বিশ্লেষণ

সমস্যার ক্ষেত্র/ ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
১। আবেদনপত্র/ তথ্য/ উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/ প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/ রেজিস্টার ইত্যাদি	**নির্ধারিত আবেদন ফরম সংক্রান্ত** ◆ ফরম সংগ্রহের জন্য কল্যাণ বোর্ডের প্রধান ও বিভাগীয় কার্যালয়ে, ডিসি অফিসে এবং বিভিন্ন জেলা পর্যায়ের অফিস আসতে হতো; ◆ নির্ধারিত আবেদন ফরমে প্রয়োজনীয় তথ্যের পাশাপাশি বেশ কিছু অপ্রয়োজনীয় তথ্য চাওয়া হতো; ◆ ফরমের নির্ধারিত স্থানে কর্মচারীর অফিস কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষরসহ নামযুক্ত সিল প্রদানের ব্যবস্থা থাকা সত্ত্বেও আবেদনপত্র অগ্রায়ন পত্রের মাধ্যমে পাঠাতে হতো; **সংযুক্ত কাগজপত্র :** **(ক) জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি :** ফরমে জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর উল্লেখ থাকা সত্ত্বেও জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি দাখিল করতে হতো; **(খ) বিদেশে চিকিৎসা করা হলে বিদেশ গমনের অনুমতি পত্র:** **(ঘ) ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্রের এবং মেডিকেল টেস্ট রিপোর্টের মূলকপি**: আবেদনকারীকে চিকিৎসা পরবর্তী কালে ডাক্তারের কাছে যাওয়ার প্রয়োজন হলে মূল ব্যবস্থাপত্র দেখাতে হয় এবং ঔষধ ক্রয়ের সময় ব্যবস্থাপত্র প্রয়োজন হয় বিধায় মূল ব্যবস্থাপত্র কেহ জমা দিতে আগ্রহী ছিলেন না।
২। আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	ডাকযোগে আবেদন প্রেরণের নির্দেশনা থাকলেও আবেদনকারী অনেক সময় প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়ে সশরীরে এসে আবেদনপত্র দাখিল করে থাকেন। অনুমোদন প্রক্রিয়ায় সময় বেশি লাগায় আবেদন দাখিলের পর অনুমোদনের পূর্ব পর্যন্ত আবেদনকারী একাধিকবার প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়ে এসে আবদেনের অবস্থা সর্ম্পকে খোঁজ নিতেন।
৩। সেবার ধাপ	মোট ৫০টি ধাপে চূড়ান্ত অনুমোদন হতো যাতে অনেক সময় নষ্ট হতো।
৪। সম্পৃক্ত জনবল	● বোর্ডের প্রধান কার্যালয়ে মহাপরিচালক পর্যন্ত এবং বিভাগীয় কার্যালয়ে উপপরিচালক পর্যন্ত যে সকল জনবল সম্পৃক্ত - অফিস সহায়ক, অফিস সহকারী, হিসাব রক্ষক, কম্পিউটার অপারেটর, প্রশাসনিক অফিসার (কল্যাণ), হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা (কল্যাণ তহবিল), উপপরিচালক (প্রশাসন), পরিচালক (প্রশাসন) এবং মহাপরিচালক । এছাড়া বাছাই কমিটিতে ২জন ও উপকমিটিতে ৪ জন ভিন্ন দপ্তরের সদস্যের সম্পৃক্ততা ছিল। ● দক্ষ জনবলের অভাব - দক্ষ জনবলের অভাব; ফলে ডাটা এন্ট্রিতে অনেক ভুল থেকে যেতো;
৫। চেকে স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যাক্তি	চূড়ান্ত অনুমোদনের পর চেকে দুইজন কর্মকর্তা, উপপরিচালক (প্রশাসন) এবং মহাপরিচালক, স্বাক্ষর করেন।
৬। নির্ভরশীলতা	◆ বাছাইকমিটি ও উপকমিটিতে কল্যাণ বোর্ড ব্যতিত অন্যান্য মন্ত্রণালয়ের আরও ৬ জন সদস্য রয়েছেন। বিশেষ করে আবেদন বাছাই করতে ১ জন মেডিকেল অফিসারসহ ভিন্ন মন্ত্রণালয় ও দপ্তরের ২ জন কর্মকর্তা বাছাই কমিটির সদস্য। ব্যস্ততা হেতু সকল সময় কমিটির সকল সদস্যকে একসঙ্গে পাওয়া কঠিন হতো। ◆ বাজেট অপ্রতুল হওয়ায় সকল আবেদন নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয় না, পেন্ডিং থেকে যায় এবং আর্থিক মঞ্জুরির পরিমাণও অপ্রতুল। ফলে আবেদনকারী পরবর্তী কালে আবেদন করতে আগ্রহ হারিয়ে ফেলতেন।

৭। বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	◆ আবেদনকারীর কত খরচ হলে কত আর্থিক সহায়তা পাবেন এ বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা ছিল না। ◆ প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয় হতে প্রদানকৃত সাধারণ চিকিৎসা অনুদান এর পরিমাণে বৈষম্য ছিল; আবেদনকারীদের চিকিৎসা ব্যয় ৪০,০০০ এর বেশি হলে প্রধান কার্যালয়ে আবেদন করতে হতো এবং প্রধান কার্যালয় হতে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান হিসেবে সর্বোচ্চ ২০,০০০ এবং বিভাগীয় কার্যালয় হতে সর্বোচ্চ ১০,০০০ প্রদান করা হতো।
৮। অবকাঠামো	বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের নিজস্ব অফিস ভবন নেই। কর্মচারীদের বসার ও আবেদনপত্র রাখার জায়গার স্বল্পতা রয়েছে।
৯। রেকর্ড/ তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	সকল কার্যালয়ে ব্যবহৃত রেজিস্টারসমূহ, তালিকা, রিপোর্ট, চাহিত তথ্য ছক কেন্দ্রীয়ভাবে প্রদত্ত একই ফরম্যাট অনুসরণ করে একই ডাটাবেইজে সংরক্ষণ করা যেতে পারে।
১০। অন্যান্য	◆ কল্যাণ বোর্ডের সেবা সম্পর্কে প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীগণ অবহিত ছিলেন না, সেবাপ্রদানের বিষয়ে যথাযথ প্রচারণার অভাব ছিল; ◆ আবেদনের সঠিকতা যাচাই ও দ্বৈততা পরিহারের জন্য কর্মচারী সনাক্তের নিমিত্ত Employee Database না থাকায় যাচাই-এ সমস্যা হয়

৪. বর্তমান পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ সাধারণ চিকিৎসা অনুদান প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে বর্তমান পদ্ধতির বর্ণনা

সমস্যার ক্ষেত্র/ ক্যাটাগরি	বর্তমান পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
১। আবেদনপত্র/ তথ্য-উপাত্ত/ ফরম/ফরমেট/ প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/ রেজিস্টার ইত্যাদি	১. অপ্রয়োজনীয় তথ্যাদি বাদ দিয়ে ফরম সহজিকরণ করে ওয়েবসইটে আপলোড করা হয়েছে ২. আবেদনপত্র পাঠাতে অগ্রায়ন পত্রের প্রয়োজন নেই, ফরমের নির্ধারিত স্থানে কর্মচারীর অফিস প্রধানের প্রত্যয়ন এবং স্মারক নম্বর লেখার ব্যবস্থা রাখা হয়েছে; ৩. ফরমের একটি কলামে জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর উল্লেখ থাকবে বিধায় জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি বাদ দেয়া হয়েছে; ৪. বিদেশে চিকিৎসা গ্রহণের ক্ষেত্রে বিদেশ গমনের অনুমতি পত্র দাখিলের ব্যবস্থা বাদ দেয়া হয়েছে: ৫. দাখিলীয় ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্র ও মেডিকেল টেস্ট রিপোর্টের ফটোকপি অফিস প্রধান/ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত করে দাখিল করতে হবে। পরবর্তী কালে ফলোআপ চিকিৎসার জন্য প্রয়োজন হয় বিধায় মূল ব্যবস্থাপত্রের পরিবর্তে ফটোকপি অফিস প্রধান/ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত করে দাখিলের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে:	১.আবেদনকারীগণ সহজে ফরম পূরণ করতে পারবে। তাদের সময় ও খরচ বাঁচবে। ২. অগ্রায়নপত্রের ঝামেলা থেকে রেহাই পাবেন। ৩. তথ্য ও দলিলাদি কম দিতে হচ্ছে; ৪. দাখিলীয় ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্র সঠিক কি না তা কল্যাণ বোর্ডের পক্ষে যাচাই করা সম্ভব নয়। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট অফিস কর্তৃপক্ষ এটি সত্যায়ন করে তা নিশ্চিত করতে পারে। আবেদনকারী ফলোআপ চিকিৎসার জন্য মূল ব্যবস্থাপত্র নিজের কাছে সংরক্ষণ করতেও পারবে।

২। আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	ফরম সংগ্রহের জন্য কল্যাণ বোর্ডের অফিসে আসতে হবে না, ওয়েবসাইট থেকে ফরম সংগ্রহ করা যাচ্ছে।	আবেদনকারীর সময় ও খরচ হ্রাস পেয়েছে। দূরবর্তী স্থানে বসবাসরত আবেদনকারীর কষ্ট লাঘব হচ্ছে।
৩। সেবার ধাপ	৫০টি ধাপে অনুমোদন হতে ৫৫ দিন সময় লাগত, বর্তমানে ৬টি ধাপে ৩০ দিনে অনুমোদন প্রদান করা হয়;	কম সময়ে সেবা প্রদান করা যাচ্ছে;
৪। সম্পৃক্ত জনবল	১. অনুমোদনের পর অনুদানের অর্থ Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীর ব্যাংক হিসাবে সরাসরি পৌঁছে দেয়া হচ্ছে। চেক লেখা ও তথ্যাদি রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করা, চেক স্বাক্ষর, ফরওয়ার্ডিং ও রেজিস্ট্রিকৃত ডাকে প্রেরণের লক্ষ্যে জার্নাল লেখা, চেক ইস্যু করে ডাকযোগে আবেদনকারীর অফিসে প্রেরণ, ইত্যাদি কার্যক্রম সম্পাদনের প্রয়োজন হচ্ছে না।	১. ফলে শ্রম ঘণ্টা কম লাগছে; ২. জনবলের সম্পৃক্ততাও কমছে; ৩. সর্বোপরি আবেদনকারীর TCV হ্রাস পাচ্ছে।
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	Electronic Fund Transfer (EFT) পদ্ধতি চালু করায় চেকে উপপরিচালক (প্রশাসন) এবং মহাপরিচালক এর স্বাক্ষর করার প্রয়োজন হচ্ছে না।	১. জনবলের সম্পৃক্ততা কমেছে, ২. সময় ও ব্যয় হ্রাস পেয়েছে।
৬। নির্ভরশীলতা	১. বাছাই ও উপকমিটিতে কল্যাণ বোর্ড ব্যতিত অন্যান্য দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা কমানোর **জন্য কমিটি পুনর্গঠন করা** হয়েছে। এর সঙ্গে সংশ্লিষ্ট বিধি ও আইন সংশোধনের জন্যও প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে। ২. বোর্ডের বাজেটে বরাদ্দ বৃদ্ধির লক্ষ্যে ক) সরকারী কর্মচারীগণের কল্যাণ তহবিলের চাঁদার পরিমাণ বৃদ্ধির প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে। খ) বোর্ডের আয় বৃদ্ধির জন্য কমিউনিটি সেন্টারগুলো সংস্কারকরণ, দোকানঘর তৈরিসহ কিছু পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে।	১. কম সময়ে সেবা প্রদান করা যাবে; ২. সাহায্য মঞ্জুরির পরিমাণ বৃদ্ধি পাবে ৩. সেবাপ্রার্থীগণ আবেদন করতে উৎসাহিত হবেন
৭। বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	১. সেবা বিকেন্দ্রীকরণ করা হয়েছে; ২. প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয় হতে প্রদানকৃত সাধারণ চিকিৎসা অনুদান এর পরিমাণে বৈষম্য দূর করে প্রধান কার্যালয় এবং বিভাগীয় কার্যালয় হতে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান হিসেবে সর্বোচ্চ ২০,০০০ মঞ্জুরি প্রদান করা হচ্ছে। ৩. চিকিৎসা ব্যয়ের ওপর নির্ভর করে অনুদানের একটি হার নির্ধারণ করা হয়েছে। ৪. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সহজীকরণ সংক্রান্ত একটি পরিপত্র ০৮/০৩/২০১৬ তারিখে জারি করা হয়েছে। ৫. এর সঙ্গে সর্ম্পকিত বিধি ও আইন সংশোধনের জন্য প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে।	১. এতে প্রধান কার্যালয়ের কাজের চাপ কমেছে; ২. বিভাগীয় পর্যায়ের সেবাপ্রার্থীগণ কল্যাণ বোর্ডের সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কার্যালয় থেকেই সবোর্চ্চ হারে অনুদান পাচ্ছেন; ৩. সকল সেবাপ্রার্থী একই হারে সাহায্য পাচ্ছেন;

৮। অবকাঠামো	১. বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের কর্মচারীদের বসার ও আবেদনপত্র রাখার স্থানাভাব রয়েছে বিধায় দিলকুশায় নিজস্ব অফিস ভবন নির্মাণের উদ্যোগ গ্রহণ। ২. কাজের উপযোগী নয় এরূপ কম্পিউটার, প্রিন্টার ও আনুষঙ্গিক যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণা করা হয়েছে এবং নতুন কম্পিউটার, প্রিন্টার ও আনুষঙ্গিক যন্ত্রপাতি ক্রয়ের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	১. কর্মচারীগণ ভাল পরিবেশ পেলে তাদের নিকট থেকে ভালো কাজ পাওয়া যাবে।
৯। রেকর্ড/ তথ্যপত্র সংরক্ষণ	সকল কার্যালয়ে ব্যবহৃত রেজিস্টারসমূহ, তালিকা, রিপোর্ট, যাচিত তথ্যের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে প্রদত্ত একই ছক অনুসরণ করে একই ডাটাবেইজে সংরক্ষণ করার উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। আইসিটি সংশ্লিষ্ট জনবল নিয়োগ প্রদানের কার্যক্রম চলছে যাতে সকল বিভাগীয় কার্যালয়ে তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে **অনুদান** কার্যক্রম পরিচালনা করা যায়।	১.মানসম্পন্ন তথ্য সংরক্ষণ সম্ভব হবে। ২.দেশের সকল বিভাগের তথ্যাদি কেন্দ্রীয়ভাবে একই ডাটাবেইজ-এ সংরক্ষিত হবে।
১০। অন্যান্য	১.কল্যাণ বোর্ডের সেবা কার্যক্রম সম্পর্কে কর্মচারীগণকে অবহিত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচার প্রচারণার প্রয়োজন। এ লক্ষ্যে সকল সরকারি অফিসে পত্র যোগাযোগ/ লিফলেট/ ব্রুশিওর ছাপিয়ে বিতরণ এবং ডকুমেন্টারি তৈরি করে মিডিয়ায় প্রচারের কার্যক্রম নেয়া হয়েছে। মাঠ পর্যায়ে সভা/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজন করে কর্মচারীদের সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। ২. Employee Identification এর লক্ষ্যে অর্থ বিভাগের পে-ফিক্সেশন এর ডাটাবেইজটি ব্যবহারের জন্য পত্রযোগাযোগ করা হচ্ছে।	১. কর্মকর্তা কর্মচারীগণ সেবা সম্পর্কে অবহিত হলে সেবা পাওয়ার জন্য আবেদন করবে। ২. প্রকৃত কর্মচারীগণ তাদের প্রাপ্যতা থেকে বঞ্চিত হবেন না এবং ভূয়া আবেদনকারীর সনাক্ত করা সম্ভব হবে।

৪.২ অনুদান প্রক্রিয়া সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

১. ফরম সহজীকরণ করে অপ্রয়োজনীয় তথ্যাদি বাদ দিয়ে একটি সহজ আবেদন ফরম তৈরি করা হয়েছে।

২. ফরম সংগ্রহের জন্য কল্যাণ বোর্ডের অফিসে আসতে হবে না, ওয়েবসাইট থেকে বিনা মূল্যে ফরম সংগ্রহ করা যাবে।

৩. আবেদনপত্র পাঠাতে অগ্রায়ন পত্রের প্রয়োজন নেই, ফরমের নির্ধারিত স্থানে কর্মকর্তা কর্মচারীর অফিস প্রধানের প্রত্যয়নের এবং স্মারক নম্বর প্রদানের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।

৪. দাখিলীয় দলিলাদি কমানো হয়েছে।

৫. ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্র ও টেস্ট রিপোর্টের ফটোকপি অফিস প্রধান/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত করে দাখিলের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। দাখিলীয় ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্র সঠিক কি না তা কল্যাণ বোর্ডের পক্ষে যাচাই করা সম্ভব নয়, তাই আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট অফিস কর্তৃপক্ষ সত্যায়ন করে তা নিশ্চিত করতে পারে এবং আবেদনকারী ফলোআপ চিকিৎসার জন্য মূল ব্যবস্থাপত্র নিজের কাছে সংরক্ষণও করতে পারবেন।

৬. অনুমোদনের ধাপ ৫০টি থেকে কমিয়ে ৬টি তে আনা হয়েছে।

৭. অনুমোদনের সময় ৫৫ দিন থেকে কমিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী ৩০ কর্মদিবসে কমিয়ে আনা হয়েছে।

৮. অনুমোদনের পর মঞ্জুরিকৃত অর্থ Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীর ব্যাংক হিসাবে সরাসরি পৌঁছে দেওয়ার উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। ফলে চেক লেখা ও তথ্যাদি রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করা, চেক স্বাক্ষর, ফরওয়ার্ডিং ও রেজিস্ট্রি ডাকে প্রেরণের লক্ষ্যে জার্নাল লেখা, চেক ডাকযোগে আবেদনকারীর অফিসে প্রেরণ, ইত্যাদি কাজের প্রয়োজন হবে না। চেক হারিয়ে যাওয়া কিংবা একজনের চেক অন্যজনের ব্যাংক একাউন্টে জমা দেওয়ার সম্ভাবনা থাকবে না। এতে জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে এবং কম সময়ে আবেদনকারী তার কাঙ্ক্ষিত অনুদান কোন বিরম্বনা ছাড়াই পেয়ে যাবেন।

৯. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা বিকেন্দ্রীকরণ করা হয়েছে।

১০. প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয় হতে প্রদানকৃত সাধারণ চিকিৎসা অনুদান এর পরিমাণে বৈষম্য দূর করে আবেদনকারীদের চিকিৎসা ব্যয় নির্বিশেষে প্রধান কার্যালয় এবং বিভাগীয় কার্যালয় হতে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান হিসেবে সর্বোচ্চ ২০,০০০ প্রদান করা হচ্ছে। পূর্বে এ অনুমোদন মঞ্জুরে বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষমতা ছিল সবোর্চ্চ ১০,০০০ টাকা।

১১. চিকিৎসা ব্যয়ের ওপর নির্ভর করে অনুদানের একটি হার নির্ধারণ করা হয়েছে।

১২. বোর্ডের বাজেটে বরাদ্দ বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মচারীগণের কল্যাণ তহবিলে প্রদেয় চাঁদার পরিমাণ বৃদ্ধির প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে এবং বোর্ডের আয় বৃদ্ধির উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। বোর্ডের আয় বৃদ্ধি হলে অনুদানের পরিমাণও বৃদ্ধি করা সম্ভব হবে।

১৩. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সহজীকরণ সংক্রান্ত একটি পরিপত্র ০৮/০৩/২০১৬ তারিখে জারি করা হয়েছে।

১৪. বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের নিজস্ব অফিস ভবন নির্মাণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

১৫. অতিপুরাতন কম্পিউটার, প্রিন্টার ও আনুষঙ্গিক যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণা করা হয়েছে এবং নতুন কম্পিউটার, প্রিন্টার ও আনুষঙ্গিক যন্ত্রপাতি ক্রয়ের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

১৬. সকল কার্যালয়ে ব্যবহৃত রেজিস্টারসমূহ, তালিকা, রিপোর্ট, যাচিত তথ্যের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে প্রদত্ত একই ছক ট অনুসরণ করে একই ডাটাবেইজে সংরক্ষণ করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে এবং আইসিটি সংশ্লিষ্ট জনবল নিয়োগ প্রদান করে সকল বিভাগীয় কার্যালয়ে তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে অনুদান কার্যক্রম পরিচালনা করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

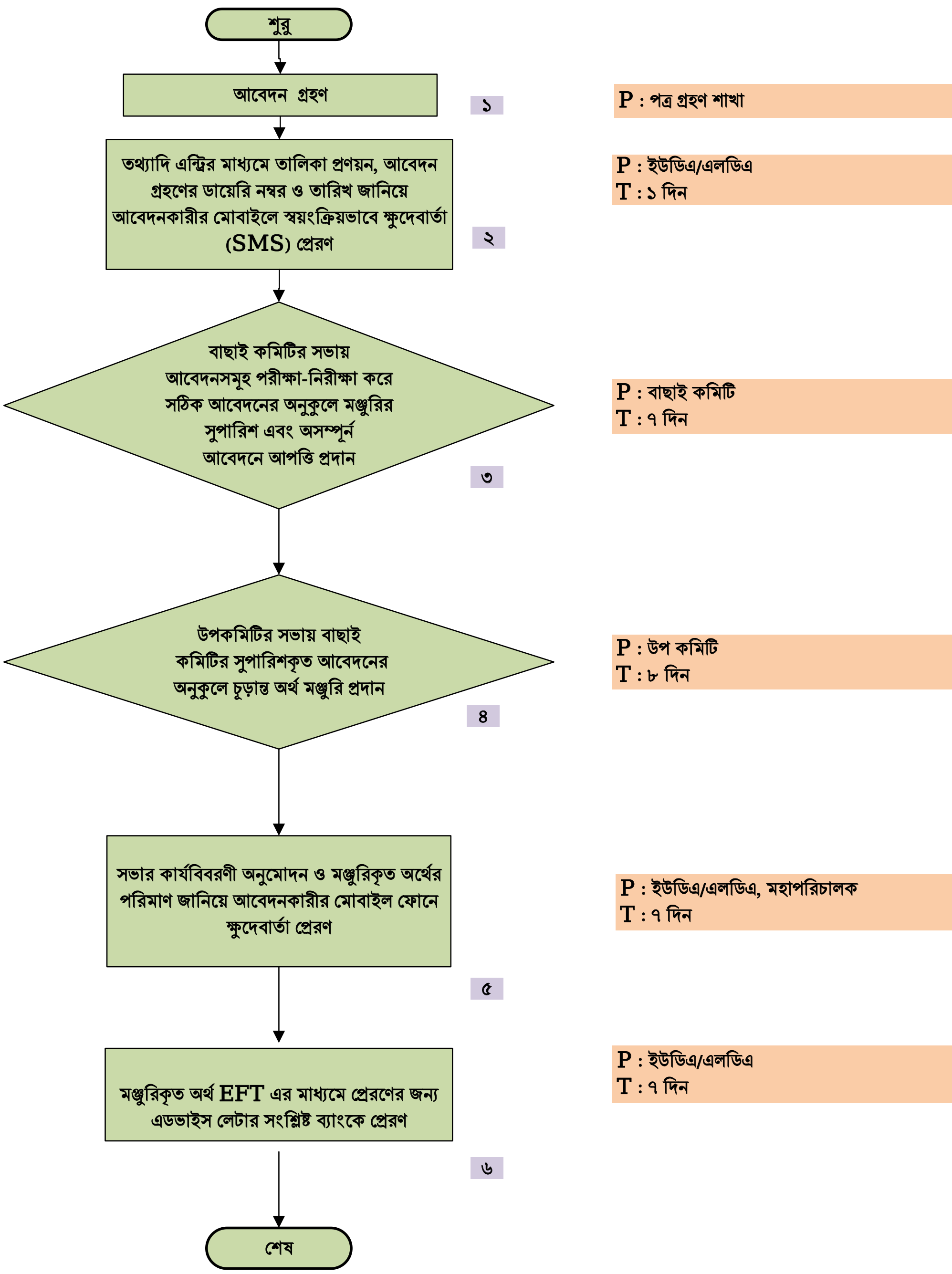
১৭. কল্যাণ বোর্ডের সেবা কার্যক্রম সম্পর্কে প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীগণকে অবহিত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচার প্রচারণার লক্ষ্যে সকল সরকারি অফিসে পত্র যোগাযোগ/ লিফলেট/ ব্রুশিওর ছাপিয়ে বিতরণ এবং ডকুমেন্টারি তৈরি করে মিডিয়ায় প্রচারের কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। এছাড়া মাঠ পর্যায়ে সভা/ সেমিনার/ ওয়ার্কশপ আয়োজন করে কর্মচারীগণের সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ নেওয়া হবে।

১৮. সকল অনুদান কার্যক্রমের ক্ষেত্রে কর্মচারী সনাক্ত করার জন্য অর্থবিভাগের পে-ফিক্সেশন ডাটাবেইজ ব্যবহার করার জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

৪.৩ অনুদান প্রক্রিয়ার বর্তমান পদ্ধতির প্রসেসম্যাপ:

সাধারণ চিকিৎসা অনুদান: সহজীকৃত পদ্ধতি

- ধাপ সংখ্যা : ০৬
- সম্পৃক্ত জনবল : ১৫ জন
- সময় : ৩০ দিন

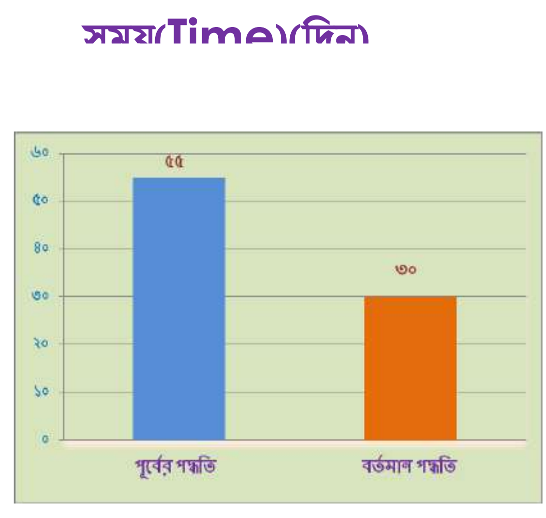


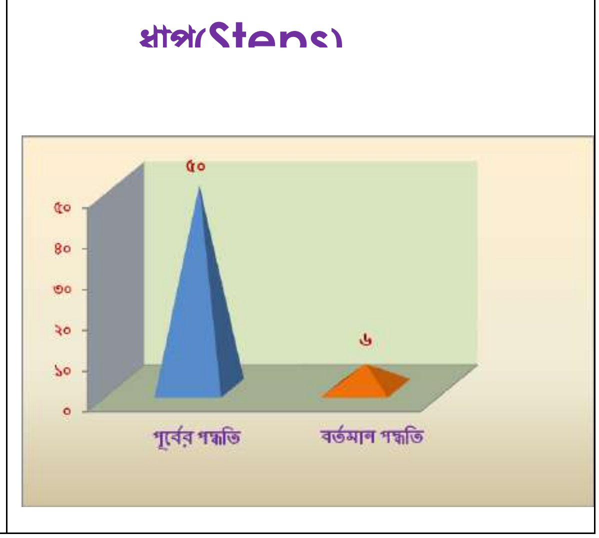
চ. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

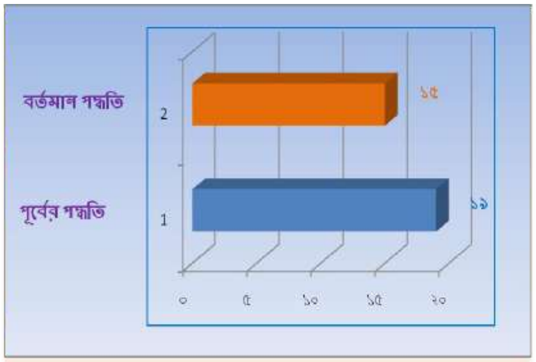
৫.১ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান এর পূর্বের ও বর্তমান পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণ

ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বর্তমান পদ্ধতি
সময়(Time)	৫৫ দিন	৩০ দিন
খরচ(Cost)	ব্যক্তি – নাগরিকের কোন খরচ নেই। দপ্তর - ২৫,০০০.০০ (অপারেশনাল খরচ)।	ব্যক্তি – নাগরিকের কোন খরচ নেই। দপ্তর - ২২,০০০.০০ (অপারেশনাল খরচ)।
ভিজিট(Visit)	৪-৫ বার	শূন্য
ধাপ(Steps)	৫০ টি	৬ টি
জনবল(HR)	১৩জন + ২টি কমিটিতে আরো ৬জন=১৯জন	১১ + ২টি কমিটিতে আরো ৪জন=১৫জন
সেবা প্রাপ্তির স্থান (Access Point)	প্রধান কার্যালয় ও ৭টি বিভাগীয় কার্যালয়	৮প্রধান কার্যালয় ও ৭টি বিভাগীয় কার্যালয়
দাখিলীয় কাগজপত্র	৯টি কাগজ	৫ টি কাগজ

৫.২ পূর্বের ও বর্তমান পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা:





জনবল	খরচ(Cost) টাকা
	

৬. কাগজপত্র অনুসারে পূর্বের ও বর্তমান পদ্ধতির তুলনা

নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ করে যে সমস্ত কাগজপত্র সংযুক্ত করতে হয়:

পূর্বের ব্যবস্থায়	বর্তমান ব্যবস্থায়
১. আবেদন প্রেরণের জন্য অগ্রায়ন পত্র; ২. ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্রের এবং টেস্ট রিপোর্টের মূলকপি ; ৩. ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধ ক্রয়ের মূল ভাউচার ; ৪. ক্লিনিক বা হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে ক্লিনিক বা হাসপাতালের মূল ছাড়পত্র; ৫. যাবতীয় খরচের হিসাব সংবলিত স্বাক্ষরযুক্ত ব্যয়বিবরণী ; ৬. বিদেশে চিকিৎসা করা হলে বিদেশ গমনের অনুমতি পত্র; ৭. ভাই/বোন বা পিতা/মাতার ক্ষেত্রে নির্ভরশীলতার প্রত্যয়নপত্র; ৮. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি; ৯. এক (১)কপি পার্সপোর্ট সাইজের ছবি।	১. ডাক্তারী ব্যবস্থাপত্রের এবং টেস্ট রিপোর্টের সত্যায়িত কপি (অফিস প্রধান অথবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত); ২. ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধ ক্রয়ের মূল ভাউচার (অফিস প্রধান অথবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত); ৩. ক্লিনিক বা হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে ক্লিনিক বা হাসপাতালের মূল ছাড়পত্র; ৪. ভাই, বোন, পিতা, মাতার ক্ষেত্রে নির্ভরশীলতার প্রত্যয়নপত্র; ৫. খরচের হিসাববিবরণী (আবেদনকারীর স্বাক্ষরসহ)।

৭. বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

৭.১. পলিসি সাপোর্ট, প্রশাসনিক, প্রশিক্ষণ, আর্থিক, অবকাঠামো ও অন্যান্য

ক. পলিসি সাপোর্ট

সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা সহজীকরণ প্রস্তাবনা সীমিত আকারে বাস্তবায়নের জন্য বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের সংশ্লিট আইন-বিধি পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয়নি। তবে কর্মচারীগণের কল্যাণ তহবিলের চাঁদা ও অনুদানের পরিমাণ বৃদ্ধির লক্ষ্যে আইন ও বিধিতে প্রয়োজনীয় সংশোধনী অআনার জন্য ইতোমধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে।

খ. প্রশাসনিক

১. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবাপদ্ধতি সহজীকরণের বিষয়টি ও সহজ ফরমটি ১৮/০১/২০১৬ তারিখে অনুষ্ঠিত বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের ২৩তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত হয়েছে;
২. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা বিকেন্দ্রীকরণ করে পরিপত্র হয়েছে;
৩. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান এর পরিমাণে বৈষম্য দূর করে প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয় হতে সর্বোচ্চ ২০,০০০ প্রদানের বিধান রাখা হয়েছে;
৩. চিকিৎসা ব্যয়ের ওপর নির্ভর করে অনুদানের একটি হার নির্ধারণ করা হয়েছে;
৪. বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তরের প্রতিনিধি ও স্টেকহোল্ডারদের সঙ্গে ২৫/০২/২০১৬ তারিখে একটি মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে;
৫. ০৮/০৩/২০১৬ তারিখে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ সংক্রান্ত একটি পরিপত্র জারি করা হয়েছে;
৬. অন্য মন্ত্রণালয়/দপ্তরের ওপর নির্ভরশিলতা কমানোর লক্ষ্যে সাধারণ চিকিৎসা অনুদান আবেদন বাছাই এ মঞ্জুরি প্রদান সংক্রান্ত কমিটি পুনর্গঠন করা হয়েছে এবং পুনর্গঠিত কমিটির কার্যক্রম ১লা জুলাই ২০১৬ থেকে শুরু হয়েছে;
৭. সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের পরিমাণ এবং কর্মচারীগণের কল্যাণ তহবিলের চাঁদা বৃদ্ধির এর সঙ্গে সর্ম্পকিত বিধি ও আইন সংশোধনের জন্য প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়েছে;
৮. আবেদনকারীর সঠিকতা যাচাইয়ের জন্য অর্থ বিভাগের পে-ফিক্সেশন ডাটাবেইজটি ব্যবহার করার জন্য পত্রযোগাযোগ করা হচ্ছে; এবং
৯. আগস্ট ২০১৬ থেকে চেকের পরিবর্তে EFT এর মাধ্যমে অনুদানের অর্থ সরাসরি আবেদনকারীর ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হচ্ছে।

গ. প্রশিক্ষণ

সহজীকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের কর্মচারীগণকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

ঘ. আর্থিক

এসপিএস প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের অতিরিক্ত কোন অর্থ ব্যয় হয়নি।

ঙ. অবকাঠামো

প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের বিদ্যমান অফিস সরঞ্জাম ব্যবহার করায় অতিরিক্ত কোন ইকুইপমেন্ট/ আইসিটি অবকাঠামো ক্রয় করা প্রয়োজন হয়নি।

চ. সহজিকরণ কর্ম পরিকল্পনার নমুনা

সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ উদ্যোগের অংশ হিসেবে ইতোমধ্যে বোর্ডের কমিটির সদস্যগণের মতামত গ্রহণ ও পদ্ধতির সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করে সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং একটি প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ প্রণয়ন করা হয়েছে। সহজীকরণ সুপারিশসমূহ পাইলট আকারে বাস্তবায়নে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে।

৭.২. পাইলট এলাকা নির্ধারণ, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন

ক. পাইলট এলাকা নির্ধারণ- ১টি (ঢাকা মহানগরী)
খ. মহাপরিচালক, বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড কর্তৃক নির্দেশনা প্রদান

গ. বাস্তবায়ন

১. সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবার ফরমটি সহজীকরণ করা হয়েছে;
২. সহজীকৃত ফরমটি বোর্ড সভায় অনুমোদন গ্রহণ করা হয়েছে;
৩. অনুদানের একটি হার নির্ধারণ করা হয়েছে;
৪. অনুমোদনের ধাপ কমানো হয়েছে;
৫. পরিপত্র জারি হয়েছে;
৬. কমিটি পুনর্গঠন করা হয়েছে;
৭. বিভাগীয় পর্যায়ে স্কেলআপ করা হয়েছে;
৮. প্রচার-প্রচারণা (পরিপত্র জারি করা হয়েছে);
৯. প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়নের পর অনলাইনে আবেদন গ্রহণ এবং নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করা হচ্ছে।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলা-দশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বাংলা-দশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড
১ম ১২তলা সরকারি অফিস ভবন (১১তলা)
সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
(www.bkkb.gov.bd)

নং: ০৫.৮১.০০০০.০০২.০১.০০৫.১৬- ২৮৭(১৫০) তারিখ:০৮/০৩/২০১৬ খ্রি.

পরিপত্র

বিষয়: **বাংলা-দশ কর্মচারীর কল্যাণ বোর্ড এর কল্যাণ তহবি-লর সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সহজিকরণ।**

বাংলদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের ২৩তম বোর্ড সভার অনুমোদক্রমে এবং সচিবালয় নি-র্দশমালা, ২০১৪ এর ৮ম অনু-চ্ছ-দর ২৬০ নং নি-র্দশ, প্রধানমন্ত্রীর কার্যাল-য়র এটুআই প্রোগ্রা-মর সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification, SPS) বাস্তবায়ন বিষয়ক নির্দেশনা ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সাথে স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে কল্যাণ তহবিলের সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা-ক সহজিকরণ ক-র নিম্নরূপ নি-র্দশনা জারী করা হ-লা:

(ক) সাধরণ চিকিৎসা অনুদ-নর জন্য বিদ্যমান পুরাতন ফরম নং-১ এর পরিব-র্ত নতুন ফরম নং-১ ব্যবহার কর-ত হ-ব (ফর-মর কপি সংযুক্ত); চিকিৎসা ব্যয় নির্বিশেষে কর্মচারীগণ নিজ নিজ কার্যালয়ের অধিক্ষেত্র অনুযায়ী কল্যাণ বো-র্ডর সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কার্যাল-য় সাধারণ চিকিৎসা অনুদা-নর জন্য আ-বদন কর-ত পার-বন;

(খ) সাধরণ চিকিৎসা অনুদান মঞ্জুরের ক্ষেত্রে কেন্দ্রীয় উপকমিটি এবং বিভাগীয় আঞ্চলিক কমিটি বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড (তহবিলসমূহ পরিচালনা ও রক্ষণা-বক্ষণ) বিধিমালা, ২০০৬ এর ১৫(১)(ক)(৩) উপবিধি মোতা-বক কর্মচারীর নি-জর বা তার পরিবা-রর সদস্য-দর চিকিৎসা বাবদ সর্বোচ্চ ২০,০০০ (বিশ হাজার) টাকা অনুদান মঞ্জুর করবে এবং

(গ) সাধারণ চিকিৎসা অনুদান মঞ্জুরের ক্ষেত্রে এর সাথে সংযুক্ত স্লাব অনুসরণ করতে হবে।

(২) জনস্বা-র্থ জারিকৃত এই নি-র্দশনা অবিল-ম্ব কার্যকর হ-ব।

সংযুক্ত: বর্ণনা মোতা-বক।

(শিরিন আখতার)
মহাপরিচালক
-ফান: ৯৩৪৯৩২৩
ই-মইল:dg.bkkb.gov.bd

বিতরণ:

(১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, বাংলা-দশ সচিবালয়/ মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।
(২) সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়/...................................... মন্ত্রণালয়, বাংল-দশ সচিবালয়, ঢাকা।
(৩) সচিব, (সকল) .... মন্ত্রণালয়, বাংল-দশ সচিবালয়, ঢাকা।
(৪) বিভাগীয় কমিশনার ও সভাপতি, বিভাগীয় আঞ্চলিক কল্যাণ কমিটি, ঢাকা/ চট্টগ্রাম/ রাজশাহী/ খুলনা/ বরিশাল/সি-লট/ রংপুর।
(৫) জেলা প্রশাসক (সকল) [জেলার সকল দপ্তর প্রধান-ক অবহিত কর-ণর অনু-রাধসহ]
(৬) পরিচালক(প্রশাসন ও কল্যাণ)/ পরিচালক(কর্মসূচি ও -যৌথবীমা), বাংলা-দশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
(৭) উপপরিচালক, বাংলা-দশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা/ চট্টগ্রাম/ রাজশাহী/ খুলনা/বরিশাল/সি-লট/ রংপুর।
(৮) প্রোগ্রামার, বাংলা-দশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (-বা-র্ডর ও-য়বসাই-ট প্রচা-রর জন্য অনু-রাধসহ)।
(৯) অফিস নথি।

কেস স্টাডি-২

মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান

To issue license for the production of fish food, collection of materials and purchasing & saling

অধিদপ্তরের নাম: মৎস্য অধিদপ্তর বাংলাদেশ

মন্ত্রণালয়ের নাম: মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	মৎস্য অধিদপ্তর বাংলাদেশ
	ইংরেজি	Department of Fisheries Bangladesh
	সংক্ষিপ্ত	DOF
অফিস প্রধানের পদবি	মহাপরিচালক	
অফিসের সংখ্যা	মোটঃ ৫৫৯ (বিভাগীয়- ৮, জেলা- ৬৪, উপজেলা- ৪৮৭)	
জনবল	৫৯৬৮	
অফিসের ঠিকানা	১৩, শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলি সরণি, মৎস্য অধিদপ্তর, মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ	
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ই-মেইলঃ dg@fisheries.gov.bd ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৬২৮৬১ +৮৮-০২-৯৫৬১৩৮৩ ফ্যাক্সঃ +৮৮-০২-৯৫৬৮৩৯৩	
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)	https://tinyurl.com/y6fgdtsm	

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

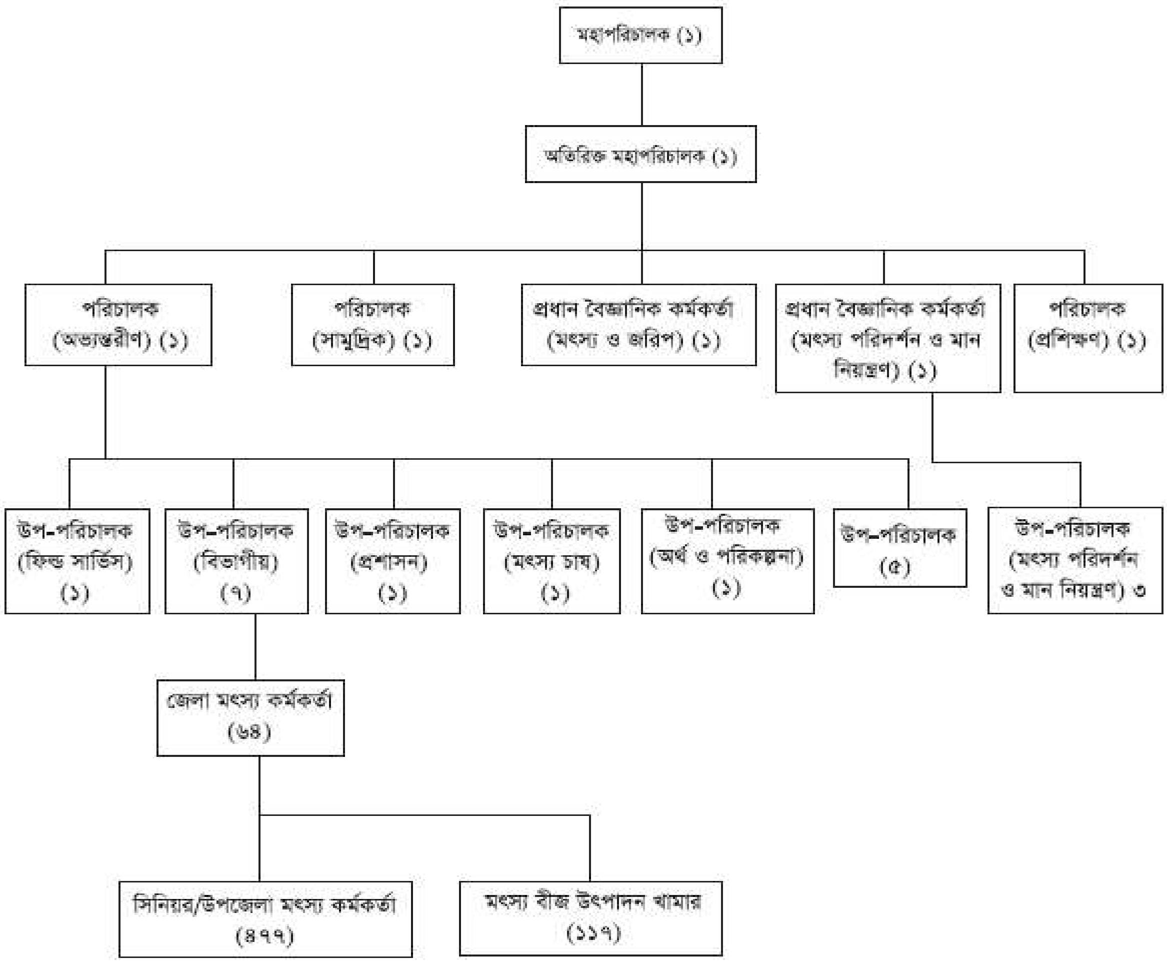
ভিশন: মৎস্যজাত উৎস হতে প্রাণিজ আমিষের চাহিদা পূরণ, দারিদ্র্য বিমোচন ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি।

মিশন: মৎস্য ও চিংড়িসহ অন্যান্য জলজ সম্পদের স্থায়িত্বশীল উৎপাদন বৃদ্ধি করে দেশের পুষ্টি চাহিদা পূরণ ও রপ্তানি আয় বৃদ্ধি এবং অভিষ্ট জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণে উন্মুক্ত জলাশয়ে সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এক্ষেত্র হতে প্রাপ্ত সুফলের মাধ্যমে দরিদ্র মৎস্যজীবী ও মৎস্যচাষি তথা বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক কাঙ্ক্ষিত উন্নয়ন সাধন।

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি অবিভক্ত বাঙলায় সর্বপ্রথম ১৯০৮ সালে মৎস্য অধিদপ্তর প্রতিস্থিত হয়। ১৯১০ সালে এটি কৃষি অধিদপ্তরের সঙ্গে একীভূত হয়। ১৯১৭ সালে ড. টি সাউথ ওয়েল এর মতামতের ভিত্তিতে মৎস্য অধিদপ্তর পুনরায় স্বাধীনভাবে কাজ শুরু করে এবং ১৯২৩ সালে এটি আবার অবলুপ্ত করা হয়। ১৯৪২ সালে ড. রামস্বামী নাইডুর মতামতের ভিত্তিতে মৎস্য অধিদপ্তরের পুণ আবির্ভাব ঘটে। ১৯৮৪ সালে তৎকালীন কেন্দ্রীয় সামুদ্রিক মৎস্য বিভাগ মৎস্য অধিদপ্তরের সঙ্গে সামুদ্রিক মৎস্য বিভাগ হিসেবে অংগীভূত হয়। বর্তমানে মৎস্য অধিদপ্তর মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়ের নিয়ন্ত্রণাধীন থেকে মৎস্য সম্পদ উন্নয়নের যাবতীয় কর্মকান্ড পরিচালনা করছে। মৎস্য অধিদপ্তরের প্রধান হলেন মহাপরিচালক এবং তাঁকে ৩ জন পরিচালক এবং ২ জন পরিচালক পর্যায়ের প্রধান বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা সহযোগিতা প্রদান করে থাকেন। বিভাগ, জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে যথাক্রমে বিভাগীয় উপ-পরিচালক, জেলা মৎস্য কর্মকর্তা এবং উপজেলা/ সিনিয়র উপেজলা মৎস্য কর্মকর্তা প্রশাসনিক কাঠামোতে নিয়োজিত আছেন। এছাড়া ৩টি বিভাগে মৎস্য পরিদর্শন ও মান নিয়ন্ত্রণ দপ্তর, ১টি সামুদ্রিক মৎস্য দপ্তর, ১৪৩ টি মৎস্য বীজ উৎপাদন খামার, ৪টি প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ০৪ ডিপ্লোমা ইনস্টিটিউট এবং ০১টি প্রশিক্ষণ একডেমি রয়েছে।

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

১.৩ মৎস্য অধিদপ্তরের অর্গানোগ্রাম



ঙ) সেবার তালিকা

২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (অধিদপ্তর/ বিভাগ/ জেলা/ উপজেলা পর্যায়)		
সেবা ক্রমিক নং	**সেবার নাম**	**সেবার পর্যায় (অধিদপ্তর/ বিভাগ/ জেলা/ উপজেলা পর্যায়)**
১	মৎস্য বিষয়ক পরামর্শ (প্রযুক্তি, রোগ ও উপকরণ সংগ্রহ)	উপজেলা
২	মৎস্য ও চিংড়ি খামার নিবন্ধন	উপজেলা
৩	প্রশিক্ষণ	জেলা/উপজেলা/মৎস্য খামার
৪	মৎস্য পুনর্বাসন ও উপকরণ বিতরণ	উপজেলা
৫	মৎস্য বিষয়ক প্রযুক্তি সম্প্রসারণে বিভিন্ন প্রদর্শনী স্কিম গ্রহণ	উপজেলা
৬	দারিদ্র্য বিমোচনে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান ও আদায়	উপজেলা

৭	পোনা মাছ অবমুক্তি	উপজেলা
৮	মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান	জেলা/উপজেলা
৯	মৎস্য হ্যাচারি নিবন্ধন	জেলা/উপজেলা
১০	বরফকল নিবন্ধন	উপজেলা/ জেলা/ বিভাগ
১১	স্বাস্থ্য সনদ প্রদান	উপজেলা/ জেলা/ বিভাগ
১২	বিভিন্ন পণ্য আমদানি অনাপত্তি সনদ	অধিদপ্তর

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন**,** উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা

নিরাপদ মাছ উৎপাদনের লক্ষ্যে সরকার মৎস্য খাদ্য আইন, ২০১০ ও মৎস্য খাদ্য বিধিমালা ২০১১ প্রণয়ন করেছে। মৎস্য খাদ্যের মিশ্রিত উপাদনসমূহ বিধি দ্বারা নিয়ন্ত্রিত। খাদ্য আইন বাস্তবায়নের ফলে এবং মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান সহজিকরণের মাধ্যমে দেশের মানুষের জন্য একদিকে যেমন নিরাপদ মাছ উৎপাদন করা সম্ভব হবে অন্যদিকে মৎস্যচাষিগণও নিম্নমানের ভেজাল মৎস্য খাদ্য ক্রয় হতে রক্ষা পাবে। উক্ত কার্যক্রমটি বিদ্যমান পদ্ধতিতে ৬০ দিনের মধ্যে সম্পন্ন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে।

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	নির্ধারিত ফরমে নির্ধারিত ফি প্রদান এবং ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর, ভ্যাট নিবন্ধন থাকলে সেবা গ্রহীতাগণ উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিসে আবেদন করতে পারেন। সংশ্লিষ্ট জেলা মৎস্য কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা অথবা অন্য কাউকে পরিদর্শন কর্মকর্তা নিয়োগ করতে পারেন। পরিদর্শনকারী কর্মকর্তা পরিদর্শন এবং নমুনা সংগ্রহপূর্বক সুপারিশসহ জেলা মৎস্য কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রেরণ করবেন। জেলা মৎস্য কর্মকর্তা সুপারিশমালা পর্যালোচনা করবেন, প্রয়োজন ক্ষেত্রে পরিদর্শন এবং নমুনা ল্যাবরেটরীতে টেস্টের জন্য প্রেরণ করে থাকেন। অত:পর ল্যাবরেটরি টেস্টের ফলাফলের ভিত্তিতে লাইসেন্স প্রদান অথবা না মঞ্জুর করা হয়।
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	৩,০০০-৫,০০০ জন
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	১। বাংলাদেশের নাগরিক এবং ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর, ভ্যাট ও NID থাকতে হবে; ২। মৎস্যখাদ্য উৎপাদনের জন্য অবকাঠামো সুবিধাদি ও কারিগরি জনবলের প্রয়োজন; ৩। মৎস্যখাদ্য বিক্রয় ক্ষেত্রে বিক্রির স্থান থাকতে হবে।
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	১. জেলা মৎস্য কর্মকর্তা ২. উপজেলা/ সিনিয়র মৎস্য কর্মকর্তা

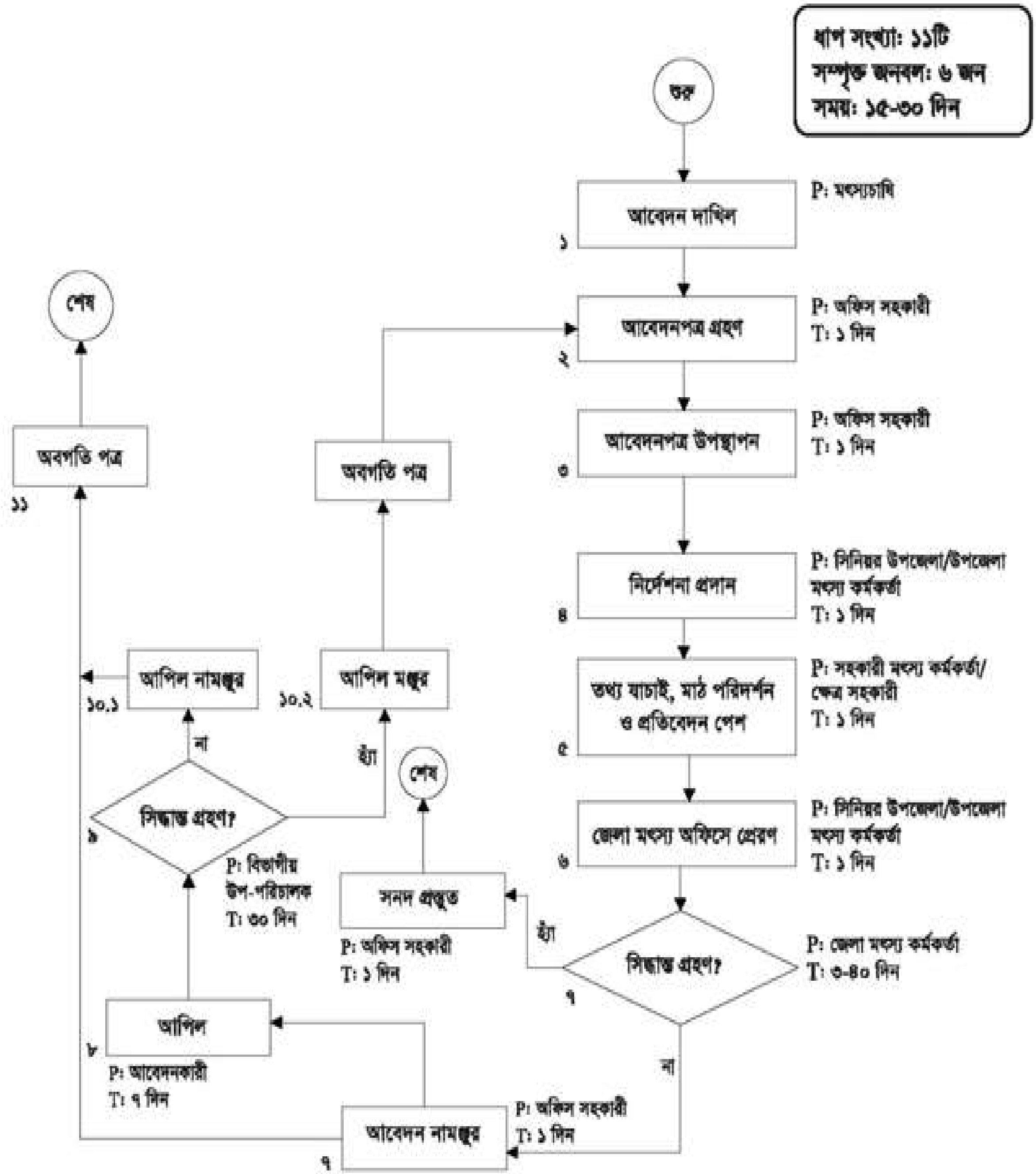
		৩. সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা ৪. ক্ষেত্র সহকারী
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	১৫-৩০ দিন
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আাবেদন ফরম, আবেদন ফি, ট্রেড লাইসেন্স, আমদানি নিবন্ধন সনদপত্র, আয়কর সনদপত্র, ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন সনদপত্র, পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), বিএসটিআই এর মান সনদ, বিদ্যমান অবকাঠামো ও জনবলের তালিকা
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ (সরকারি ফি)	১. মৎস্য খাদ্য উৎপাদন – ১০,০০০/- ২. মৎস্য খাদ্য আমদানি ও রপ্তানি – ১০,০০০/- ৩. পাইকারি বিক্রয় – ১,০০০/- ৪. খুচরা বিক্রয় – ৫০০/- ৫. সকল ফি এর সঙ্গে ১৫% VAT প্রযোজ্য
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	৮-১০ বার (ন্যূনতম)
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	১। মৎস্য ও পশুখাদ্য আইন – ২০১০ ২। মৎস্য খাদ্য বিধিমালা - ২০১১
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	বিভাগীয় উপ-পরিচালক
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	১। বিদ্যমান পদ্ধতিতে আবেদনকারীকে সাধারণত অনেক দূর থেকে এসে উপজেলা/জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়ে আবেদনপত্র দাখিল করতে হয়। আবেদন দাখিলের পর যাচাই-বাছাই প্রক্রিয়া সমাপনান্তে চূড়ান্ত লাইসেন্স প্রদানের পূর্ব পর্যন্ত আবেদনকারীকে একাধিকবার জেলা মৎস্য কর্মকর্তা কার্যালয়ে আসতে হয়। আবেদনের সঙ্গে দাখিলীয় কাগজপত্রাদি সত্যায়নের জন্য সময় ব্যয় হয়। এমনকি, জাতীয় পরিচয়পত্র (যাতে ছবি বিদ্যমান) দাখিলের পরও আবেদনের সঙ্গে একাধিক ছবি সংযোজন করতে হয়; ২। তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণের জন্য নির্ধারিত রেজিস্টার থাকলেও হাতে ঘর করা খাতায় তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ করা হয়। নির্ধারিত ফরমেট না থাকার কারণে অনেক প্রয়োজনীয় তথ্যও অনেক সময় লেখা হয় না বা অস্পষ্ট বা অসম্পূর্ণভাবে লেখা হয়- যা প্রয়োজনের সময় তথ্য প্রাপ্তিকে জটিলতার সৃষ্টি করে; ৩। টেস্টিং ল্যাবসমূহের অপ্রতুলতার কারণে উক্ত কাজ কিছুটা বিলম্বিত হয়; ৪। মৎস্য অধিদপ্তরের জনবল ঘাটতি থাকায় লাইসেন্স নাবায়নের ক্ষেত্রে তদারকি অনেক ক্ষেত্রেই করা সম্ভব হয়ে উঠে না। ফলে সময়মত লাইসেন্স নবায়ন হচ্ছে কিনা তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ সময়মত অবহিত হতে পারে না।
১৩	অন্যান্য	

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	কেন্দ্রীয়ভাবে বিজ্ঞপ্তি জারি এবং জেলায় প্রেরণ।	২ দিন	উপপরিচালক (মৎস্যচাষ)
ধাপ-২	জেলা কার্যালয়ে আবেদন দাখিল	২ দিন	মৎস্য চাষি/ব্যবসায়ী
ধাপ-৩	আবেদনপত্র গ্রহণ	১ দিন	অফিস সহকারী
ধাপ-৪	রেজিস্টারে উত্তোলন ও আবেদনপত্র উপস্থাপন	১ দিন	অফিস সহকারী
ধাপ-৫	নির্দেশনা প্রদান	১ দিন	সিনিয়র উপজেলা/উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
ধাপ-৬	তথ্য যাচাই, মাঠ পরিদর্শন ও প্রতিবেদন পেশ	১ দিন	সহকারী মৎস্য কর্মকর্তা/ ক্ষেত্র সহকারী
ধাপ-৭	জেলা মৎস্য অফিসে প্রেরণ	১ দিন	সিনিয়র উপজেলা/ উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা
ধাপ-৮	সিদ্ধান্ত গ্রহণ (হ্যাঁ/না) (সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ধাপের সংখ্যা বাড়বে/কমবে)	৩-৪০ দিন	জেলা মৎস্য কর্মকর্তা
ধাপ-৯	সনদ প্রস্তুত	১ দিন	অফিস সহকারী
ধাপ-১০	সেবা গ্রহীতা নিজে অথবা ডাক মারফত তথ্য জানতে পারবে।	১-৩ দিন	আবেদনকারী

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

সেবার নাম: মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান



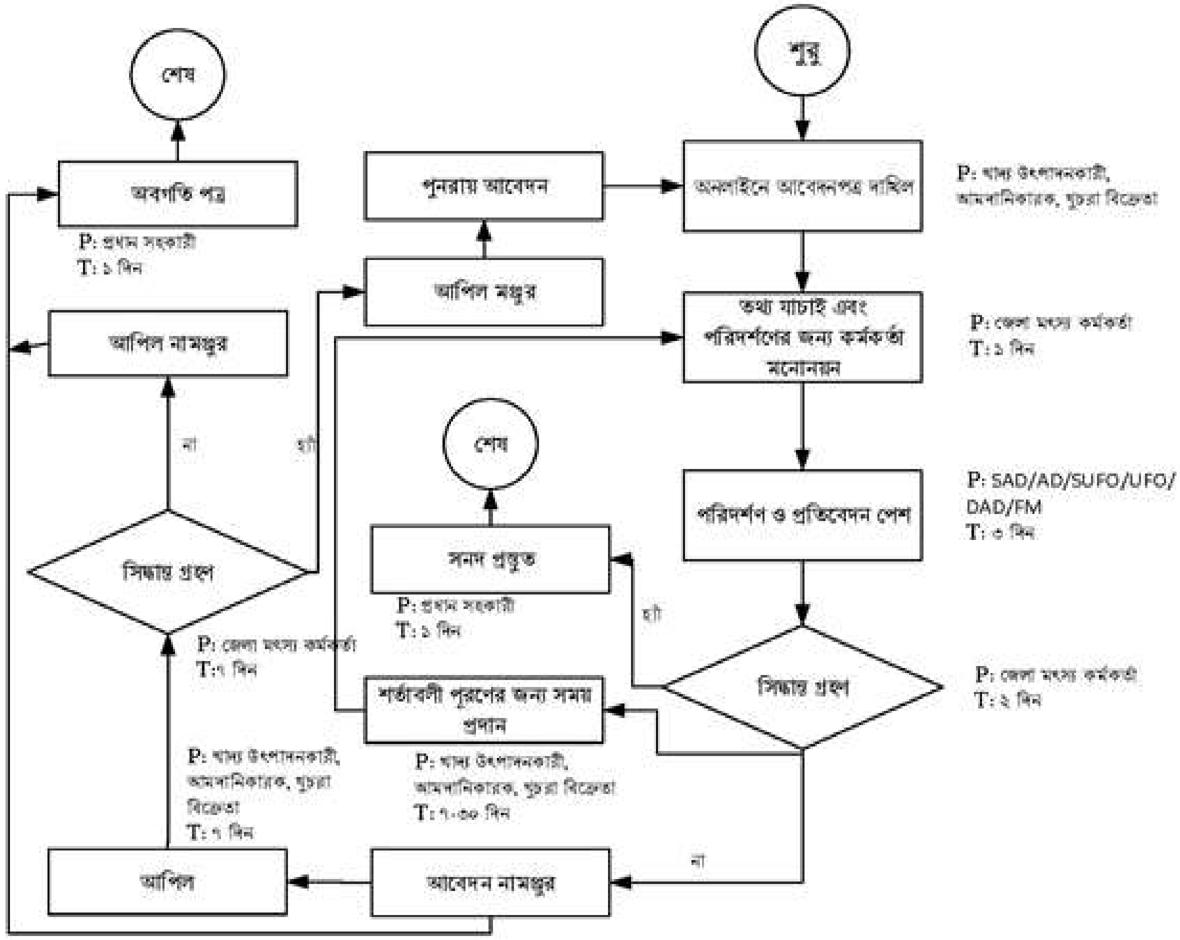
চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা

১। আবেদনপত্র, তথ্য/ উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/ প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/ রেজিস্টার ইত্যাদি	নির্ধারিত আবেদন ফরমসংক্রান্ত ১। বার বার একই তথ্য প্রদান: নবায়নের ক্ষেত্রে নির্ধারিত আবেদন ফরমে প্রয়োজনীয় তথ্যের পাশাপাশি বেশ কিছু পুণঃ পুণঃ তথ্য চাওয়া হয়। যেমন: পিতা-মাতা, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর; ২। আবেদনপত্র: আবেদনকারী আবেদন পত্র সংগ্রহের জন্য উপজেলা/জেলা অফিসে একাধিকবার যেতে হয়; ৩। সত্যায়ন: আবেদনের সঙ্গে দাখিলীয় কাগজপত্রাদি সত্যায়নের জন্য সময় ব্যয় হয়; ৪। ছবি: আবেদনের সঙ্গে একাধিক ছবি সংযোজন করতে হয়।	১। ই-সার্ভিসে রূপান্তরের ফলে পুন:পুন তথ্য দেয়ার প্রয়োজনীয়তা নাই; ২। আবেদনপত্র সংগ্রহের জন্য উপজেলা/জেলা অফিসে যাবার দরকার নাই; ৩। কোন ধরনের সত্যায়ন প্রয়োজন নাই; ৪। ডিজিটাল ছবি আপলোড করতে হবে ফলে বারবার ছবি প্রিন্ট/উঠানোর প্রয়োজন হবে না।
২। আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	আবেদনকারীকে দূরবর্তী এলাকা থেকে এসে উপজেলা/জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়ে আবেদনপত্র দাখিল করতে হয়। তাছাড়া, আবেদন দাখিলের পর যাচাই-বাছাই প্রক্রিয়া সমাপনান্তে চূড়ান্ত লাইসেন্স প্রদানের পূর্ব পর্যন্ত আবেদনকারীকে বেশ কয়েকবার জেলা মৎস্য কর্মকর্তার কার্যালয়ে আসতে হয়	ই-সার্ভিসে রূপান্তরের ফলে আবেদনকারী ঘরে বসেই আবেদন করতে পারবে; এতে অনেক সময় সাশ্রয় হবে।
৩। সেবার ধাপ	লাইসেন্স প্রাপ্তির জন্য অনেকগুলো ধাপে (৬ টি ধাপে) অনাকাঙখিত সময় নষ্ট হয়।	অনলাইনকরণের ফলে লাইসেন্স প্রাপ্তির ধাপ কমে যাবে।
৪। নির্ভরশীলতা	আবেদনকারীকে আবেদন ফরম সংগ্রহ ও পূরণের জন্য দপ্তর ও দপ্তরের বাইরের লোকের ওপর নির্ভরশীল হতে হয়।	ই-সার্ভিসে রূপান্তরের ফলে নির্ভরশীলতা অনেকাংশে কমে যাবে।
৫। বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	বিদ্যমান পদ্ধতিতে আইন ও বিধি মোতাবেক লাইসেন্স প্রদানে ১১টি ধাপ অতিক্রম করতে হয়; এতে আইনগত বাধ্যবাধকতার কারণে প্রচলিত পদ্ধতিতে অযথা সময়ক্ষেপণ হয়।	অনলাইনে লাইসেন্স প্রদান প্রক্রিয়ায় ধাপ সংখ্যা কমে যাবে
৬। রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণের জন্য নির্ধারিত রেজিস্টার নেই। হাতে ঘর করা খাতায় তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ করা হয়। নির্ধারিত ফরমেট না থাকার কারণে অনেক প্রয়োজনীয় তথ্যও অনেক সময় লেখা হয় না/বা অস্পষ্ট/অসম্পূর্ণভাবে লেখা হয় যা প্রয়োজনের সময় তথ্য প্রাপ্তিতে জটিলতার সৃষ্টি করে। তাছাড়া, তথ্যের ডাটাবেজ সংরক্ষণ করা হয় না। তথ্যাদি সংরক্ষণের ব্যবস্থা না থাকায় কেউ একটি লাইসেন্স গ্রহণ না করলে তা যাচাই করা কঠিন।	অনলাইনকরণের ফলে ইউনিফর্ম ফরম্যাটে তথ্য ডেটাবেইজে যুক্ত হবে; ফলে একই তথ্য একাধিকবার ইনপুটের প্রয়োজনীয়তা থাকবে না। তথ্য সংগ্রহ রেজিষ্টারের প্রয়োজনীয়তা থাকবে না।
৭। অন্যান্য	মৎস্য অধিদপ্তরের আওতায় প্রদত্ত লাইসেন্স প্রদান বিষয়ে যথাযথ প্রচারণার অভাব রয়েছে এবং লাইসেন্স করণে ব্যবসায়ীদের অযথা হয়রানিভীতি রয়েছে।	ই-সার্ভিসে রূপান্তরের ফলে ব্যবসায়ীদের অযথা হয়রানি কমবে; এবং ই-গর্ভনেন্স চালুর ক্ষেত্রে সরকারী প্রচারণার জন্য উক্ত সেবাটি ব্যবহার করা যাবে।

ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মৎস্য খাদ্যের উৎপাদন, উপকরণ সংগ্রহ এবং ক্রয়-বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান



ধাপ-৮টি
সম্পৃক্ত জনবল- ৪জন
সময়: ৭-১৫ দিন

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

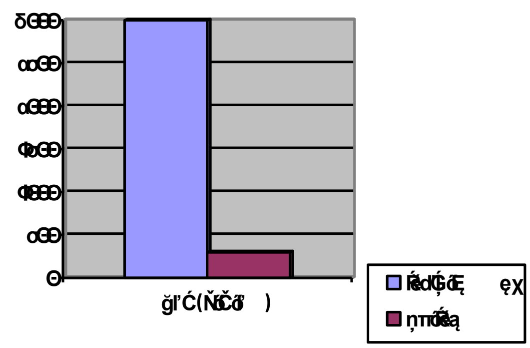
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	কেন্দ্রীয়ভাবে বিজ্ঞপ্তি জারি এবং জেলায় প্রেরণ।		সারা বছর অনলাইনে পাওয়া যায় বিধায় বিজ্ঞপ্তি জারির প্রয়োজন নাই।
ধাপ-২	জেলা কার্যালয়ে আবেদন দাখিল	ধাপ-১	অনলাইনে আবেদন দাখিল
ধাপ-৩	আবেদনপত্র গ্রহণ		প্রয়োজন নাই।
ধাপ-৪	রেজিস্টারে উত্তোলন ও আবেদনপত্র উপস্থাপন		প্রয়োজন নাই।
ধাপ-৫	নির্দেশনা প্রদান	ধাপ-২	অনলাইনে নির্দেশনা প্রদান করা হবে
ধাপ-৬	তথ্য যাচাই, মাঠ পরিদর্শন ও প্রতিবেদন পেশ	ধাপ-৩	সরেজমিনে মাঠ পরিদর্শন শেষ করে অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল
ধাপ-৭	জেলা মৎস্য অফিসে প্রেরণ		স্বয়ংক্রিয়ভাবে হবে বিধায় উক্ত ধাপের প্রয়োজনীয়তা নাই।
ধাপ-৮	সিদ্ধান্ত গ্রহণ (হ্যাঁ/না) (সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ধাপের সংখ্যা বাড়বে/কমবে)	ধাপ-৪	সিদ্ধান্ত অনলাইনে প্রেরণ
ধাপ-৯	আপিল	ধাপ-৫	অনলাইনে আপিল
ধাপ-১০	সিদ্ধান্ত গ্রহণ (আপিল মঞ্জুর/ আপিল না মঞ্জুর)	ধাপ-৬	সিদ্ধান্ত অনলাইনে প্রেরণ
ধাপ-১১	অবগতি পত্র	ধাপ-৭	অবগতি পত্র প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা নাই।

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৩০ দিন	৭-১৫ দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	সরকারি ফি (ক্যাটাগরি অনুসারে বিধি মোতাবেক)+ ১০টি ভিজিটে ৩০০/- হিসেবে ৩০০০/- সেবা গ্রহীতার ব্যক্তিগত খরচ	সরকারি ফি (ক্যাটাগরি অনুসারে বিধি মোতাবেক)+ ১টি ভিজিটে ৩০০/-টাকা সেবা গ্রহীতার ব্যক্তিগত খরচ
যাতায়াত	০৮-১০ বার (নূন্যতম)	০১বার (সর্বোচ্চ)
ধাপ	১১	৮
জনবল	৬	৪
দাখিলীয় কাগজপত্র	০১ (জেলা কার্যালয়)	০৩ (জেলা কার্যালয়/ তথ্য কেন্দ্র/ নিজ প্রতিষ্ঠান)

লেখচিত্র:

নাগরিক খরচ



।

খ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ: ০৮-০১-২০১৯ খ্রি.

মৎস্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ
মৎস্য ভবন, রমনা, ঢাকা
আইসিটি শাখা
www.fisheries.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৩.০২.০০০০.১২৩.১৫.০০১.১৭.১১ তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৫
০৮ জানুয়ারি ২০১৯

বিষয়: **মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী/বিক্রেতার লাইসেন্স নিবন্ধন/নবায়ন অনলাইন করা (ই-সার্ভিসে রূপান্তর) প্রসঙ্গে।**

সূত্র: মহাপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর ও সচিব, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ১১-০৬-২০১৮ খ্রি. তারিখে স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পৃ.১১ এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর "ন্যূনতম একটি নতুন ই-সার্ভিস সেবা চালুকৃত" কর্মসম্পাদন সূচক।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মৎস্য অধিদপ্তর এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০১৮-১৯ এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ-এর ন্যূনতম একটি নতুন ই-সার্ভিস সেবা চালুকরণের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। এ লক্ষ্যে মৎস্য অধিদপ্তরের মৎস্য খাদ্য উৎপাদনকারী/আমদানিকরক/পাইকারী ও খুচরা বিক্রয়ের লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন সংক্রান্ত সেবাটি অনলাইনকরণের জন্য নির্ধারণ করা হয়েছে। সেবাটি ইতিমধ্যেই রংপুর, মানিকগঞ্জ ও দিনাজপুর জেলায় পাইলটিং সম্পন্ন হয়েছে।

এমতাবস্থায় মৎস্য অধিদপ্তরাধীন সকল জেলা মৎস্য কর্মকর্তাগণকে এ পত্রজারীর পর হতে উল্লিখিত সেবাটি অনলাইনে পরিচালনার অনুরোধ করা হলো। এ সংক্রান্ত কাজে যে কোন সমস্যার সম্মুখীন হলে উল্লিখিত নম্বরসমূহে (০১৭১৮০০৫১৭৫, ০১৯১৩৮৫৮২৯০, ০১৭৪৪২৩৩৮৩৩) যোগাযোগ করার অনুরোধ করা যাচ্ছে।

৮-১-২০১৯
মোঃ মনোয়ার হোসেন
উপপরিচালক
ফোন: ০২-৯৫৫৩০৮৮
ইমেইল: ddfinance@fisheries.gov.bd

জেলা মৎস্য কর্মকর্তা (সকল)

স্মারক নম্বর: ৩৩.০২.০০০০.১২৩.১৫.০০১.১৭.১১/১(৯) তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৫
০৮ জানুয়ারি ২০১৯

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:
১) উপপরিচালক, মৎস্য অধিদপ্তর,
ঢাকা।/বরিশাল।/কুমিল্লা।/খুলনা।/ময়মনসিংহ।/রাজশাহী।/রংপুর।/সিলেট;
২) ষ্টাফ অফিসার (উপজেলা মৎস্য কর্মকর্তা), মহাপরিচালকের দপ্তর, মৎস্য অধিদপ্তর (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

৮-১-২০১৯
মোঃ মনোয়ার হোসেন

কেসস্টাডি-৩

প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের আওতাধীন প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন সেবা সহজিকরণ

(Pension service simplification of the primary school teachers under Directorate of Primary Education)

প্রথম অধ্যায়

১. প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর (ডিপিই)- প্রোফাইল

১.১ একনজরে প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর					
প্রতিষ্ঠানের নাম	**বাংলা**	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর			
	ইংরেজি	Directorate of Primary Education			
	সংক্ষিপ্ত	DPE			
অফিস প্রধানের পদবি	মহাপরিচালক	**নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়**	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়		
অফিস কোড		**বিভাগীয় অফিস সংখ্যা**	**জেলা অফিস সংখ্যা**	**উপজেলা অফিস সংখ্যা**	**জনবল**
৩৮		৭	১২০ (জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস ৬৪ এবং পিটিআই ৫৬)	১০১০ (উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিস+ উপজেলা/থানা রিসোর্স সেন্টার)	৪০০ প্রায় প্রধান কার্যালয়
যোগাযোগের তথ্যাবলি	**ঠিকানা**	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর সেকশন-২, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬ www.dpe.gov.bd www.bangladesh.gov.bd	ফোন নং	+৮৮-০২-৮০৫৭৮৭৭	
			ফ্যাক্স নং	+৮৮-০২-৮০১৬৪৯৯	
			ই-মেইল	dgprimarybd@gmail.com	

১.২ প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর – পরিচিতি

স্বাধীনতা-উত্তর বাংলদেশে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান ১৯৭৩ সালে দেশের প্রায় ৩৭ হাজার প্রাথমিক বিদ্যালয়কে জাতীয়করণ করেন। তার পূর্বে এ দেশের সকল প্রাথমিক বিদ্যালয় বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় পরিচালিত হয়ে আসছিল। আর এর ফলে শুরু হয় সদ্য স্বাধীন হওয়া বাংলাদেশে প্রাথমিক শিক্ষার এক নতুন যুগ। এরই ধারাবাহিকতায় বঙ্গবন্ধু কন্যা জননেত্রী শেখ হাসিনা ২০১৩ সালে দেশে পরবর্তীতে সৃষ্টি হওয়া প্রায় ২৬ হাজার বেসরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়কে জাতীয়করণ করেন। শিক্ষা জাতির মেরুদন্ড এবং প্রাথমিক শিক্ষা সকল শিক্ষার ভিত্তি। সেই উপলব্ধি থেকে সরকার প্রাথমিক শিক্ষা খাতে সর্বাপেক্ষা গুরুত্ব আরোপ করে প্রায় ৫৮ হাজার কোটি টাকার প্রাথমিক শিক্ষা উন্নয়ন কর্মসূচি-৩ (পিইডিপি-৩)-এর

মাধ্যমে বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। বর্তমানে দেশের সকল শিশুকে বিনামূল্যে সম্পূর্ণ নতুন বই শিক্ষা বছরের প্রথম দিনই সরবরাহ করা হচ্ছে। প্রতিটি প্রাথমিক বিদ্যালয়ে শিক্ষকের নতুন পদ সৃষ্টি করে প্রাক-প্রাথমিক শ্রেণি চালু করা হয়েছে। ফলে প্রাথমিক বিদ্যালয়ে ভর্তি উপযোগী শতভাগ শিশুর ভর্তি নিশ্চিত করাসহ ঝরে পড়ার হার হ্রাস করা সম্ভব হয়েছে।

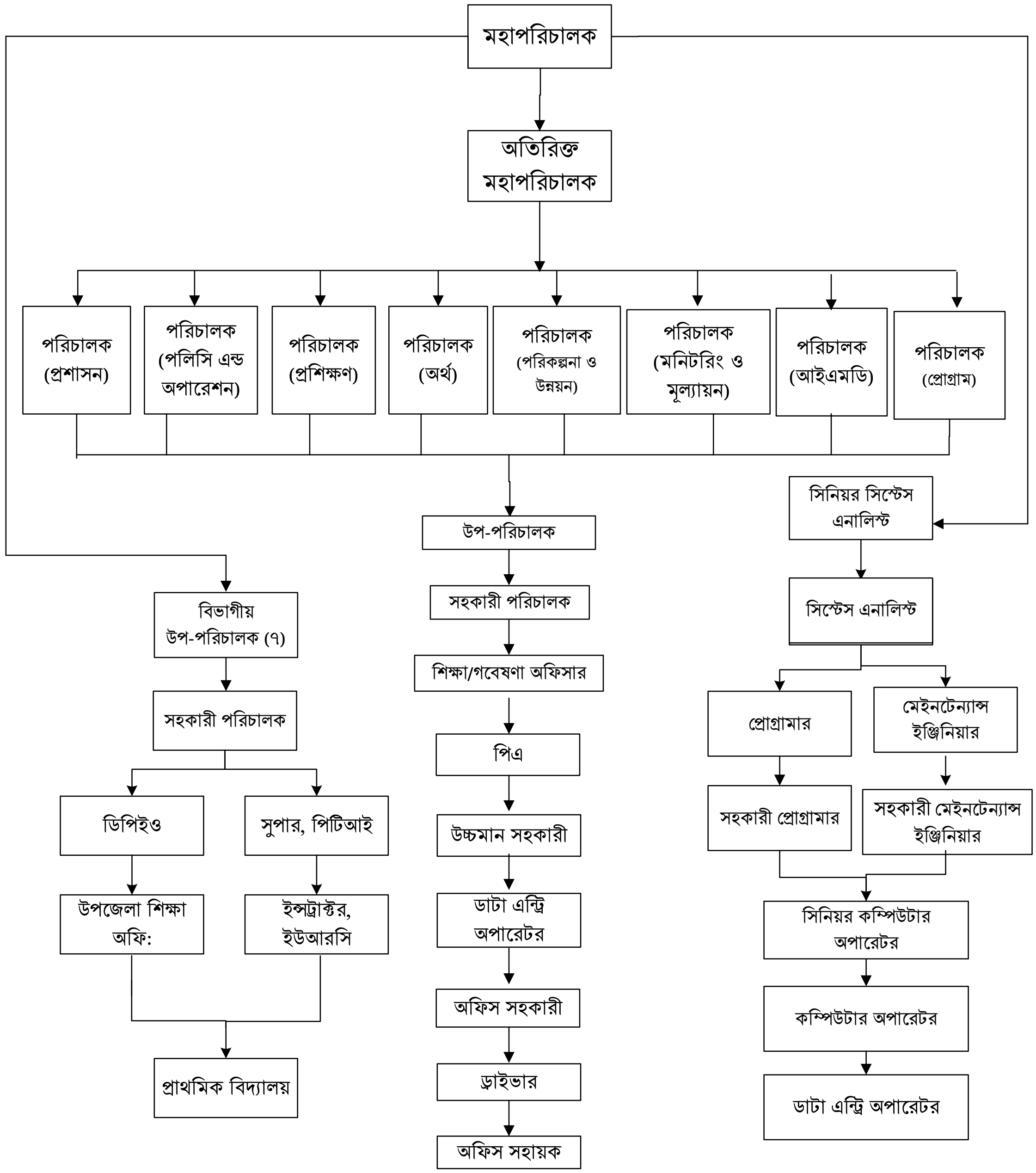
ক্রমবর্ধমান শিক্ষার্থী বৃদ্ধির ফলে দেশের প্রাথমিক বিদ্যালয়গুলোতে নতুন ভবন নির্মাণ এবং সম্প্রসারণ করা হচ্ছে। প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের মর্যাদা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইতোমধ্যে প্রধান শিক্ষকদের পদমর্যাদা ৩য় শ্রেণি থেকে ২য় শ্রেণিতে উন্নীতসহ সহকারী শিক্ষকদের বেতন বৃদ্ধি করা হয়েছে। প্রাথমিক শিক্ষাচক্র শেষে দেশের সকল ৫ম শ্রেণির শিশু একসঙ্গে এবং এক প্রশ্নে জাতীয় পরীক্ষার ন্যায় সমাপনী পরীক্ষায় অংশগ্রহণ করা হচ্ছে। ২০০৯ সাল থেকে প্রাথমিক শিক্ষা সমাপনী পরীক্ষার প্রচলন করা হয়েছে; এতে প্রাথমিক শিক্ষায় ব্যাপক পরিবর্তন সাধিত হয়েছে। সমাপনী পরীক্ষার মাধ্যমে শিশুদের বৃত্তি প্রদান করা হয় এবং শিশুদের সার্টিফিকেট প্রদান করা হয়।

প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিশুদের শরীর গঠনসহ খেলাধুলায় আগ্রহী করে তোলার জন্য প্রতিবছর বঙ্গবন্ধু গোল্ডকাপ প্রাথমিক বিদ্যালয় ফুটবল টুর্নামেন্ট এবং বঙ্গমাতা বেগম ফজিলাতুন্নেছা মুজিব গোল্ডকাপ প্রাথমিক বিদ্যালয় ফুটবল প্রতিযোগিতার আয়োজন করা হচ্ছে।

প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের প্রশিক্ষণের জন্য পিটিআইগুলোতে আধুনিক কম্পিউটার ল্যাব স্থাপন করা হয়েছে এবং পিটিআইবিহীন ১২টি জেলাতে নতুন করে পিটিআই চালু করার উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। ইতোমধ্যে প্রাথমিক শিক্ষাকে অষ্টম শ্রেণি পর্যন্ত উন্নীতকরণের কার্যক্রমও শুরু হয়েছে। শিক্ষাজীবনের প্রথম থেকেই প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিশুদের আধুনিক পদ্ধতিতে শিক্ষা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাথমিক বিদ্যালয়সমূহে ইন্টারনেট সংযোগসহ ল্যাপটপ এবং মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর সরবরাহ করা হচ্ছে। আশা করা যায় এর ফলে আমাদের শিশুরা আধুনিক ও প্রযুক্তিনির্ভর শিক্ষায় শিক্ষিত হয়ে প্রতিযোগিতামূলক বিশ্বে নিজেদের যোগ্য করে গড়ে তুলতে পারবে।

প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের আওতায় মাঠপর্যায়ে ৭ বিভাগে উপ-পরিচালক অফিস, ৬৪ জেলায় জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস, শিক্ষকদের দীর্ঘমেয়াদি প্রশিক্ষণের জন্য ৫৬টি পিটিআই (প্রাইমারি টিচার্স ট্রেনিং ইন্সটিটিউট), ৫০৫ টি উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিস এবং শিক্ষকদের স্বল্পমেয়াদি প্রশিক্ষণের জন্য ৫০৫টি উপজেলা/থানা রিসোর্স সেন্টার রয়েছে। প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষক এবং প্রাথমিক শিক্ষা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের আর্থিক ও প্রশাসনিক কার্যক্রম সহজে সম্পাদন করার লক্ষ্যে মাঠপর্যায়ে ক্ষমতার বিকেন্দ্রীকরণ করা হয়েছে।

১.৩ প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর- সাংগঠনিক কাঠামো



১.৪ প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর- কার্যপরিধি

প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত কার্যাবলি:

প্রশাসন বিভাগ:

- মাঠ প্রশাসন নিয়ন্ত্রণ
- জনবল নিয়োগ ও পদোন্নতি
- পাঠ্যপুস্তক বিতরণ
- সমাপনী পরীক্ষা সম্পাদন
- জাতীয় দিবসসমূহ উদযাপন
- Logistic Support Management
- পরিবহন ব্যবস্থাপনা
- কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়ন
- প্রধান কার্যালয়ের সাধারণ প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা
- আন্তঃবিভাগীয় বিভিন্ন কাজের সমন্বয়
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার কাজের সমন্বয়
- যুগোপযোগী নীতিমালা প্রণয়ন ও সংস্কার সাধন

পলিসি অপারেশন বিভাগ:

- শিক্ষক ও বিদ্যালয় ব্যবস্থাপনা
- একীভূত শিক্ষা বাস্তবায়ন
- সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ কর্মসূচি গ্রহণ
- শিক্ষক নিয়োগ
- শিক্ষক তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণ
- Teacher Database তৈরি ও সংরক্ষণ
- শিক্ষক ক্যারিয়ার পাথ গঠন ও ইনসেনটিভ প্রদানের ব্যবস্থা
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী এবং সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন ইত্যাদি

পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ:

- উন্নয়ন পরিকল্পনা ও কর্মসূচি প্রণয়ন
- উন্নয়ন পরিকল্পনা ও প্রকল্প কর্মসূচির অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী ও বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন
- বিদ্যালয় ও উপজেলা পর্যায়ে উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সহযোগিতা

প্রশিক্ষণ বিভাগ:

- বিভিন্ন স্তরে স্বল্প ও দীর্ঘমেয়াদি প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা
- প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল প্রস্তুতকরণ
- শিক্ষক সংস্করণ, শিক্ষক নির্দেশিকা, শিক্ষক সহায়িকা ইত্যাদি প্রস্তুতকরণ
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী ও বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন ইত্যাদি

অর্থ বিভাগ:

- আর্থিক ব্যবস্থাপনা (উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন)
- বাজেট প্রণয়ন
- অডিট ও হিসাব সংরক্ষণ এবং প্রতিবেদন তৈরি
- সেবা ও সংগ্রহ
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী ও সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন ইত্যাদি

পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ:

- মাঠ প্রশাসন ও বিদ্যালয়ের কার্যক্রম মনিটরিং
- বিদ্যালয় পরিদর্শন কার্যক্রম মনিটরিং ও মূল্যায়ন
- বার্ষিক প্রাথমিক বিদ্যালয় জরিপ, শিশু জরিপ সম্পাদন এবং এতৎসংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষণ ও রিপোর্ট প্রণয়ন
- National Students Assessment প্রতিবেদন প্রকাশ ও অবহিতকরণ
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী ও সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন ইত্যাদি

প্রোগ্রাম বিভাগ:

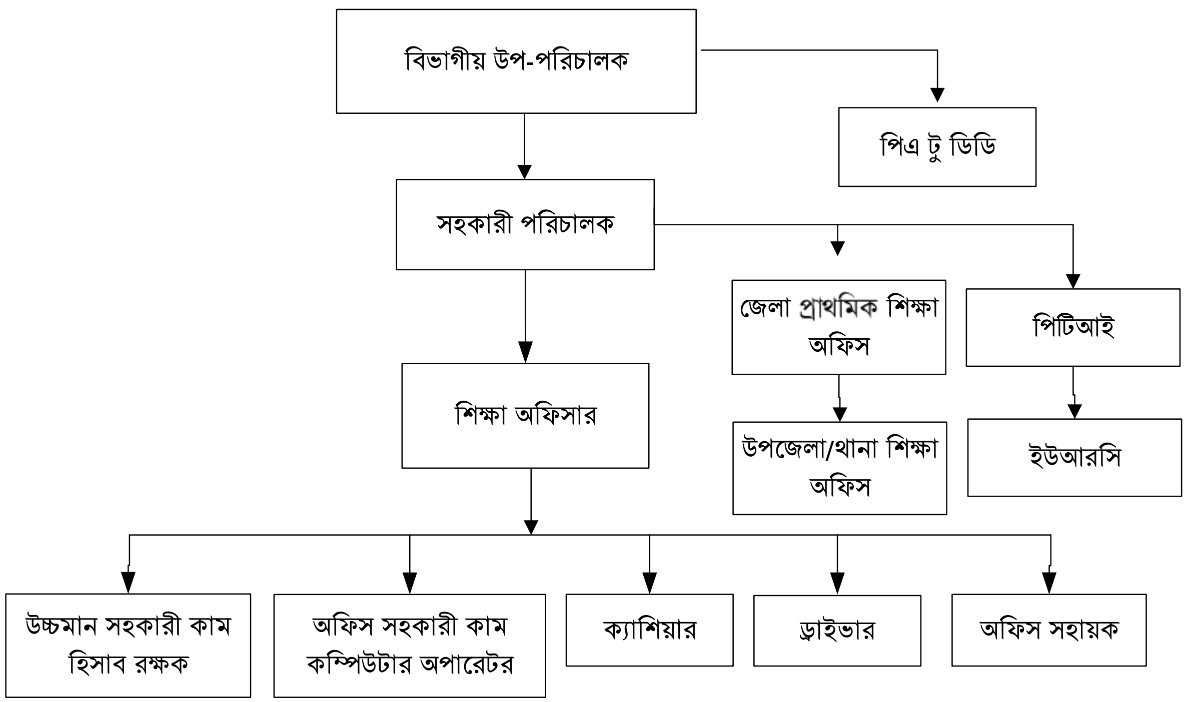
- কর্মসূচির বাস্তবায়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন
- অর্থ বরাদ্দসহ কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন
- বিভিন্ন কর্মসূচির অগ্রগতি মনিটরিং
- বিভিন্ন উন্নয়ন সহযোগী ও বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের সঙ্গে কাজের সমন্বয় সাধন

আইএমডি বিভাগ:

- মাঠ পর্যায় থেকে কেন্দ্রীয় অফিস পর্যন্ত প্রাথমিক শিক্ষাসংক্রান্ত সকল তথ্য (ইউনিয়ন, উপজেলা, জেলা, বিভাগভিত্তিক বিদ্যালয়, ছাত্র-ছাত্রী, শিক্ষক ইত্যাদি সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য)
- বার্ষিক বিদ্যালয় জরিপসংক্রান্ত তথ্য
- কর্মকর্তা-কর্মচারীসংক্রান্ত তথ্য
- প্রাথমিক শিক্ষা সমাপনী পরীক্ষার ফলাফল প্রস্তুত এবং এতৎসংক্রান্ত তথ্য সংরক্ষণ
- অধিদপ্তরের সকল প্রকার ডাটা সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং প্রক্রিয়াকরণ
- বিদ্যালয় থেকে অধিদপ্তর পর্যন্ত ইন্টারনেট-সংক্রান্ত সকল ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি।

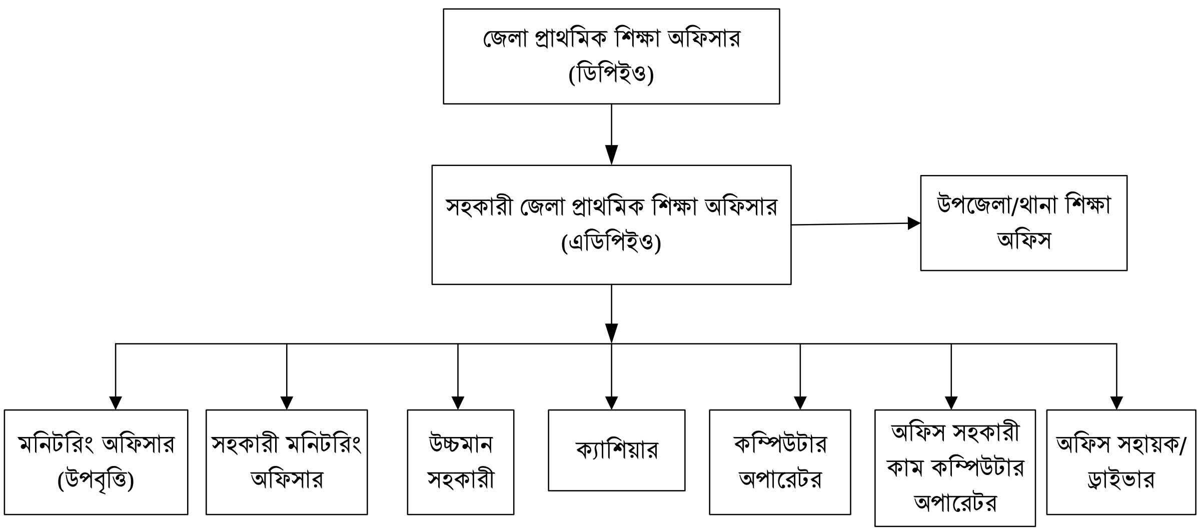
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস		
নাম	**বাংলা**	বিভাগীয় উপ-পরিচালকের কার্যালয়, প্রাথমিক শিক্ষা
	ইংরেজি	Divisional Deputy Director, Primary Education
	সংক্ষিপ্ত	DD, Primary
অফিস সংখ্যা		৭
অফিস প্রধানের পদবি		উপ-পরিচালক
জনবল		১৫ জন

১.৬ বিভাগীয় অফিসের সাংগঠনিক কাঠামো



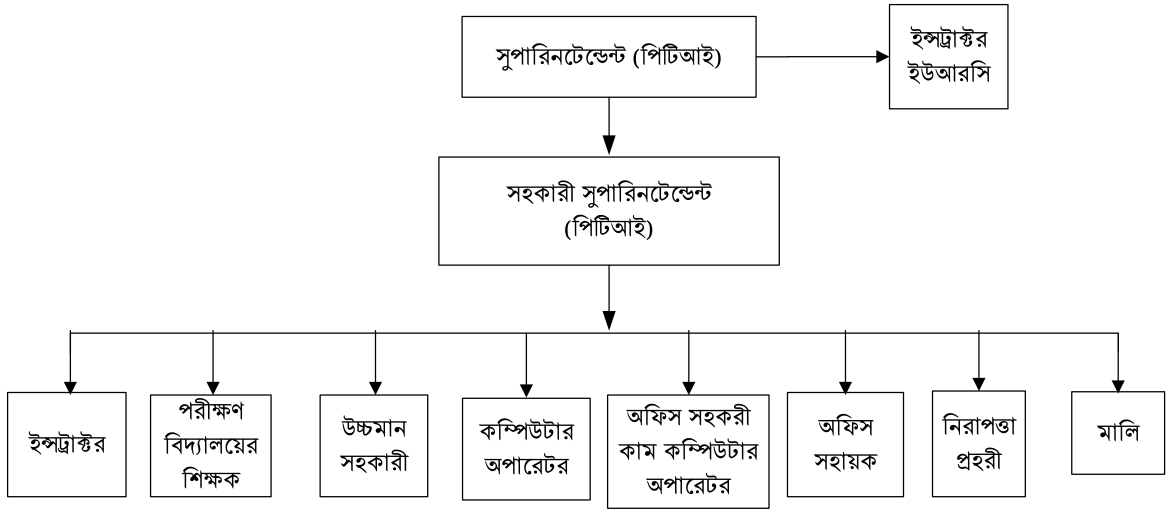
১.৭ একনজরে জেলা অফিস		
নাম	**বাংলা**	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস
	ইংরেজি	District Primary Education Office
	সংক্ষিপ্ত	DPEO
অফিস সংখ্যা		৬৪
অফিস প্রধানের পদবি		জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার
জনবল		১২ জন

১.৮ একনজরে জেলা অফিসের সাংগঠনিক কাঠামো



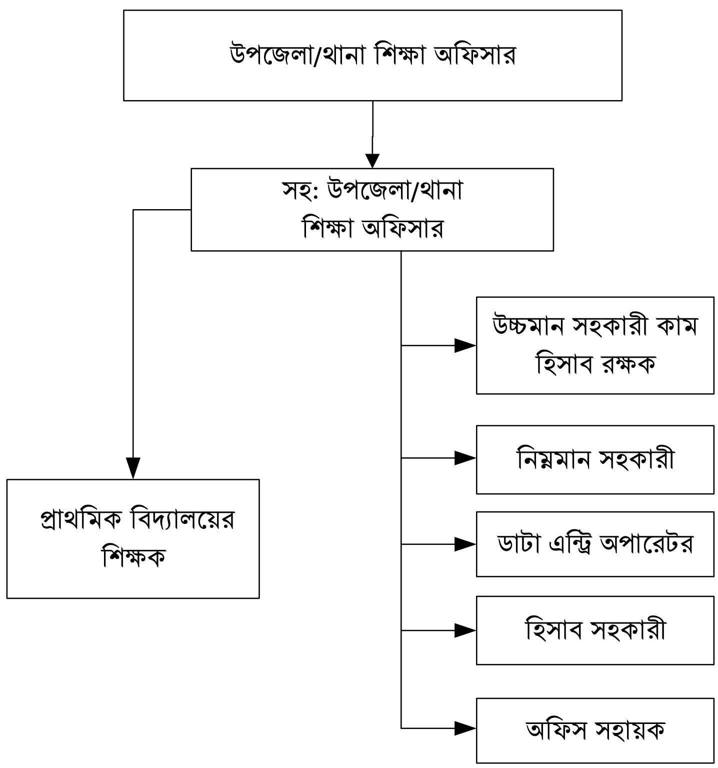
১.৯ একনজরে পিটিআই		
নাম	**বাংলা**	প্রাইমারি টিচার ট্রেনিং ইন্সটিটিউট
	ইংরেজি	Primary Teacher Training Institute
	সংক্ষিপ্ত	পিটিআই
অফিস সংখ্যা		৫৬
অফিস প্রধানের পদবি		পিটিআই সুপারিনটেনডেন্ট
জনবল		২৫-৩০ জন (ইন্সট্রাক্টরের সংখ্যা অনুযায়ী)

১.১০ পিটিআই- সাংগঠনিক কাঠামো



১.১১ একনজরে থানা/উপজেলা অফিস		
নাম	**বাংলা**	উপজেলা থানা/শিক্ষা অফিস
	ইংরেজি	Upazila/Thana Education Office
	সংক্ষিপ্ত	UEO/TEO
অফিস সংখ্যা		৫০৫
অফিস প্রধানের পদবি		উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসার
জনবল		১০-২০ জন (বিদ্যালয়ের সংখ্যার ওপর ভিত্তি করে কম বেশি হয়)

১.১২ উপজেলা অফিসের- সাংগঠনিক কাঠামো



১.১৩ নাগরিক সেবার তালিকা

সেবা ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (অধিদপ্তর/বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়)
১.	শিক্ষক বদলি	অধিদপ্তর/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
২.	শিক্ষকদের পেনশন	উপজেলা/থানা
৩.	সকল শিশুর মাঝে বিনামূল্যে পাঠ্যবই বিতরণ	উপজেলা/থানা
৪.	প্রাথমিক শিক্ষার জন্য উপবৃত্তি প্রদান	উপজেলা/থানা
৫.	শিক্ষকদের বেতন প্রদান	উপজেলা/থানা
৬.	বিদ্যালয় ভবন নির্মাণ	উপজেলা/থানা
৭.	প্রাথমিক বিদ্যালয় মেরামত, সংস্কার	উপজেলা/থানা
৮.	শিক্ষকদের জিপিএফ লোন মঞ্জুরি	অধিদপ্তর/বিভাগ/জেলা/উপজেলা
৯.	বিদ্যালয়ের বিদ্যুৎ বিল/ভূমি উন্নয়ন কর প্রদান	উপজেলা/থানা
১০.	উচ্চতর পরীক্ষায় অংশগ্রহণের অনুমতি প্রদান	উপজেলা/থানা
১১.	প্রাথমিক শিক্ষা সমাপনী পরীক্ষা গ্রহণ	উপজেলা/থানা
১২.	বিভিন্ন প্রশিক্ষণের অনুমতি প্রদান (সিইনএড, বিএড, এমএড)	উপজেলা/থানা
১৩.	প্রাথমিক বিদ্যালয় পরিদর্শন	উপজেলা/থানা

২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ডিজাইন

২.১ সেবার প্রাথমিক ধারণা: প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন প্রদান কার্যক্রম সহজিকরণ (Pension service simplification of the primary school teachers under Directorate of Primary Education)

সরকারি চাকরিজীবিগণ চাকরি পরবর্তী (অবসর গ্রহণের পর) সময়ে সরকার প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা হিসেবে পেনশন পেয়ে থাকেন। অন্যান্য গণকর্মচারীর ন্যায় সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকগণ ৫৯/৬০ বছর বয়সে (মুক্তিযোদ্ধার ক্ষেত্রে ৬০ বছর) ছুটি পাওনা থাকাসাপেক্ষে আবেদনের প্রেক্ষিতে পিআরএল (Post Retirement Leave)-এ গমন করেন। পিআরএল-এর সর্বোচ্চ মেয়াদ ১ বছর এবং পিআরএল শেষে চূড়ান্ত অবসরে গমন করেন। অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মচারী আজীবন পেনশন পেয়ে থাকেন। পেনশনার মৃত্যুবরণ করলে তার স্বামী/স্ত্রী আজীবন পেনশন প্রাপ্য হন। পেনশনারের স্বামী/স্ত্রী মৃত্যুবরণ করলে নির্ধারিত নিয়মে *(বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ স্মারক, ২০০৯)* সন্তানদের নামে পেনশন স্থানান্তরিত হয়। তবে কোনো অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারী যদি তার সমস্ত পেনশন সমর্পণপূর্বক ১০০% আনুতোষিক (গ্র্যাচুইটি) গ্রহণ করার জন্য আবেদন করেন তবে তিনি আর মাসিক পেনশন প্রাপ্য হবেন না।

বর্তমানে বাংলাদেশে ৬৩,৮৬৫টি প্রাথমিক বিদ্যালয়ে প্রায় ২লক্ষ শিক্ষক কর্মরত আছেন। প্রতি বছর ১৫,০০০ থেকে ২০,০০০ জন শিক্ষক নতুন করে অবসর গ্রহণ করেন। অন্যদিকে সমগ্র দেশে প্রায় ২,০০,০০০জন শিক্ষক প্রতি মাসে পেনশন ভাতা উত্তোলন করে থাকেন। অর্থাৎ পেনশন সহজিকরণ কার্যক্রমের ফলে বৃদ্ধ বয়সে পেনশনারদের অনেক ভোগান্তি কমে আসবে।

পিআরএল: একজন শিক্ষক ৫৯/৬০ বছর বয়সপূর্তিতে পিআরএল এ গমন করেন। চাকরিকালীন পাওনা অর্জিত ছুটির বিনিময়ে ১ বছর পিআরএল-এ থাকেন এবং এই সময়ে তিনি নিয়মিত বেতনভাতাদি প্রাপ্য হন। অবশিষ্ট অর্জিত ছুটির বিনিময়ে নির্ধারিত নিয়মে নগদ অর্থ (লাম্পগ্র্যান্ট) প্রাপ্য হন। পিআরএল-এর জন্য কেবল আবেদন করলেই চলে, অন্য কোনো কাগজপত্র দেওয়ার প্রয়োজন হয় না। উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিস শিক্ষকের অর্জিত ছুটির হিসাব নিকাশ করে পিআরএল এবং অবশিষ্ট ছুটির নগদায়ন (লাম্পগ্র্যান্ট) মঞ্জুরির জন্য জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে (ডিপিইও) প্রেরণ করে । ডিপিইও অফিস কর্তৃক পিআরএল এবং লাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরির পর এবং পিআরএল শেষে অবসর গ্রহণকারী শিক্ষক পেনশন ভোগ করেন।

ক) সাধারণ পেনশন (চাকরির বয়স ৫৯/৬০ বছর পূর্তিতে): একজন শিক্ষক ৫৯/৬০ বছর বয়সপূর্তির পর পিআরএল শেষে চূড়ান্ত অবসরে/পেনশনে গমন করেন। চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার জন্য শিক্ষা অফিস থেকে শিক্ষককে অবহিতকরণ পত্র দেওয়া হয় (অধিকাংশ ক্ষেত্রে মৌখিকভাবে জানানো হয় অথবা শিক্ষকগণ জেনে নেন) ।

খ) পারিবারিক পেনশন (চাকরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে): একজন শিক্ষক চাকরিরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে তার স্বামী/স্ত্রী/সন্তানগণ পারিবারিক পেনশন প্রাপ্য হন। পারিবারিক পেনশনের জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং- ২.২) আবেদন করতে হয় ।

গ) পারিবারিক পেনশন (পেনশনরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে): একজন শিক্ষক পেনশনরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে তার স্বামী/স্ত্রী/সন্তানগণ পারিবারিক পেনশন প্রাপ্য হন। এক্ষেত্রেও নির্ধারিত ফরম নং- ২.২ তে আবেদন করতে হয়। পেনশনভোগীর মৃত্যু হলে পারিবারিক পেনশনের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে আবেদন করতে হয়। থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস হতে কাগজপত্র প্রস্তুত করে সরাসরি সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। এ ধরণের পারিবারিক পেনশনের ক্ষেত্রে জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসারের মঞ্জুরির প্রয়োজন হয় না।

ঘ) পেনশনারের স্বামী/স্ত্রীর মৃত্যুর পর সন্তানদের নামে পারিবারিক পেনশন স্থানান্তর: পেনশনারের স্বামী/স্ত্রীর মৃত্যুর পর বিধি মোতাবেক নির্ভরশীল সন্তানদের নামে পারিবারিক পেনশন স্থানান্তরযোগ্য হয় ।

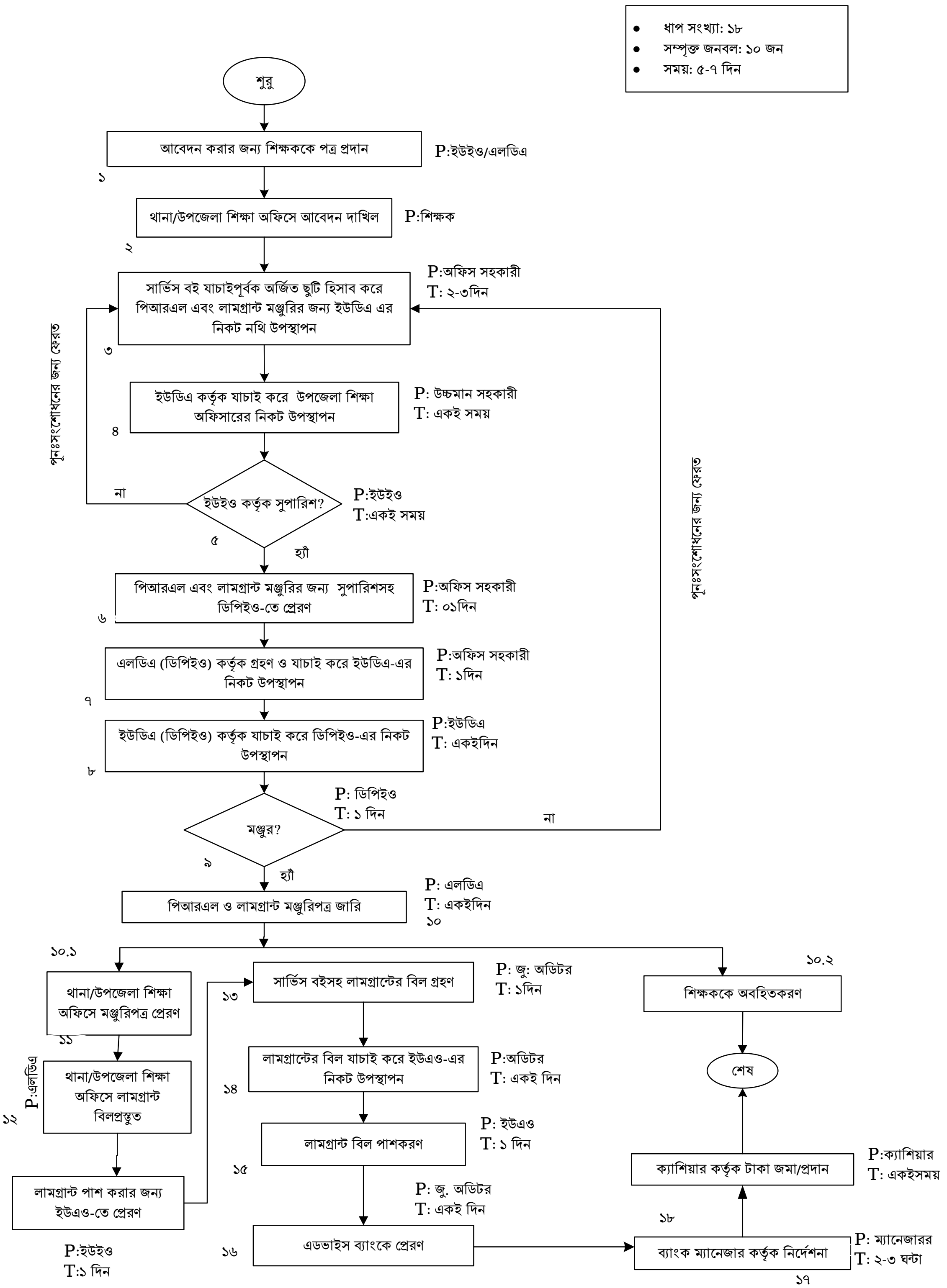
সকল প্রকার পেনশন কেস,অর্থ বিভাগের বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধ সংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণসংক্রান্ত ২৭ জানুয়ারি ২০০৯ তারিখের নং-অম/অবি/প্রবি-১/৩পি-২/২০০৫(অংশ-১)/৫ নং স্মারক অনুযায়ী সম্পন্ন হয়।

২.২ সেবার মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ: পিআরএল মঞ্জুর কার্যক্রম

সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
১. ইউইও অফিস ২. ডিপিইও অফিস ৩. হিসাবরক্ষণ অফিস ৪. ব্যাংক	**ইউইও অফিস** ১. অফিস সহকারী ২. ইউডিএ ৩. ইউইও ৪. এডিপিইও ৫. ডিপিইও **জেলা অফিস** ২. ইউডিএ ৩. এ এম ও **হিসাবরক্ষণঅফিস** ১. জুনিয়র অডিটর ২. অডিটর ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসার **ব্যাংক** ১. ম্যানেজার ২. জুনিয়র অফিসার ৩. ক্যাশিয়ার	১. ইউইও অফিস ২. হিসাবরক্ষণ অফিস ৩. ব্যাংক	• আবেদনের তারিখ হতে ৩-৫ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ:	• চাকরির বয়স ৫৯ (মুক্তিযোদ্ধার ক্ষেত্রে ৬০ বছর) বছরপূর্তির ১ মাস (সাধারণত) পূর্বে শিক্ষককে পিআরএল-এ গমনসংক্রান্ত একটি পত্র দেওয়া হয়। অনেক সময় মৌখিকভাবে জানানো হয় বা শিক্ষক নিজ উদ্যোগে অফিসে যোগাযোগ করে অবহিত হন। • আবেদন এবং কাগজপত্র জমা দিলে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে ডকেট হয় (অনেক ক্ষেত্রেই প্রচলন নেই)। • অফিস সহকারী সার্ভিস বই যাচাই করে অর্জিত ছুটির হিসাব করে পিআরএল এবং লাম্পগ্র্যান্ট মঞ্জুরির পত্রসহ নথি প্রস্তুত করে উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) এর নিকট উপস্থাপন করেন। • ইউডিএ যাচাই করে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসার (টি/ইউইও) এর নিকট নথি উপস্থাপন করেন। • ইউইও যাচাই করে সঠিক হলে যথাযথ স্থানে স্বাক্ষর করে মঞ্জুরির জন্য সুপারিশসহ জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে অগ্রায়ন করেন। • ডিপিইও অফিসে পিআরএল কেসটি প্রাপ্তির পর ডকেট করা হয়। • ডিপিইও অফিসের অফিস সহকারী যাচাই করে ইউডিএ-এর নিকট, ইউডিএ যাচাই করে এএমও, এএমও যাচাই করে এডিপিইও এবং এডিপিইও যাচাই করে পিআরএল মঞ্জুরির জন্য ডিপিইও এর নিকট (ডিপিইও অফিসের অভ্যন্তরীণ ৫টি ধাপ) পেশ করেন। ডিপিইও যথাযথ স্বাক্ষর করে পিআরএল মঞ্জুরির আদেশ স্বাক্ষর করে জারি করেন এবং থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে প্রেরণ করেন। • শিক্ষা অফিস শিক্ষকের লাম্পগ্র্যান্টের বিল করে হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করেন। • হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর/অডিটর যাচাই করে হিসাবরক্ষণ অফিসারের নিকট লাম্পগ্র্যান্টের বিল উপস্থাপন করেন। হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক লাম্পগ্র্যান্টের বিল পাশ করে চেক/অ্যাডভাইস বাংকে প্রেরণ করেন। • ব্যাংক প্রয়োজনীয় এন্ট্রি দিয়ে পেনশনারের হিসাব নম্বরে টাকা জমা করে/নগদ টাকা প্রদান করে।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	• সন্তোষজনক চাকরি • ত্রুটিমুক্ত সার্ভিস বুক • সন্তোষজনক পরিমাণ অর্জিত ছুটির স্থিতি		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. আবেদনপত্র ২. সার্ভিস বুক – ১ কপি		
পেনশন প্রাপ্তির জন্য খরচ	বিনামূল্যে		

সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	১. সরকারি কর্মচারি পেনশন নীতিমালা, ১৯৭৪ ২. পেনশন মঞ্জুরী ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি সহজিকরণ আদেশ, ২০০১ ৩. বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ সংক্রান্ত অর্থ বিভাগের ২০০৯ অর্থ বিভাগের ২৭ জানুয়ারি ২০০৯ তারিখের স্মারক।		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. ডিপিইও ২. ডিজি		
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ:	**নাগরিক পর্যায়:** ১. সঠিক তথ্য এবং সময় সম্পর্কে না জানা/অজ্ঞতা; ২. আইন সম্পর্কে ধারণা কম থাকা। **সরকারি পর্যায়:** ১. সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আইন সম্পর্কে সঠিক ধারণা না থাকা; ২. সঠিকভাবে ডাটাবেইস বা রেকর্ড সংরক্ষণ না থাকায় অর্জিত ছুটির হিসাব বের করার ক্ষেত্রে সময়ক্ষেপণ হওয়া; ৩. যথাযথ ছক/ফরম্যাট না থাকায় Total Service Verification এ জটিলতা ।		

২.৩ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map): পিআরএল মঞ্জুর কার্যক্রম



২.৪ মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ: পেনশন মঞ্জুরি কার্যক্রম

<table>
<tr><th>সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম</th><th>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী</th><th>সেবাপ্রাপ্তির স্থান</th><th>প্রয়োজনীয় সময়</th></tr>
<tr><td>১. ইউইও অফিস
২. ডিপিইও অফিস
৩. হিসাবরক্ষণ অফিস
৪. ব্যাংক</td><td><u>ইউইও অফিস</u>
১.অফিস সহকারী
২. ইউডিএ
৩. ইউইও
৪.এডিপিইও
৫. ডিপিইও

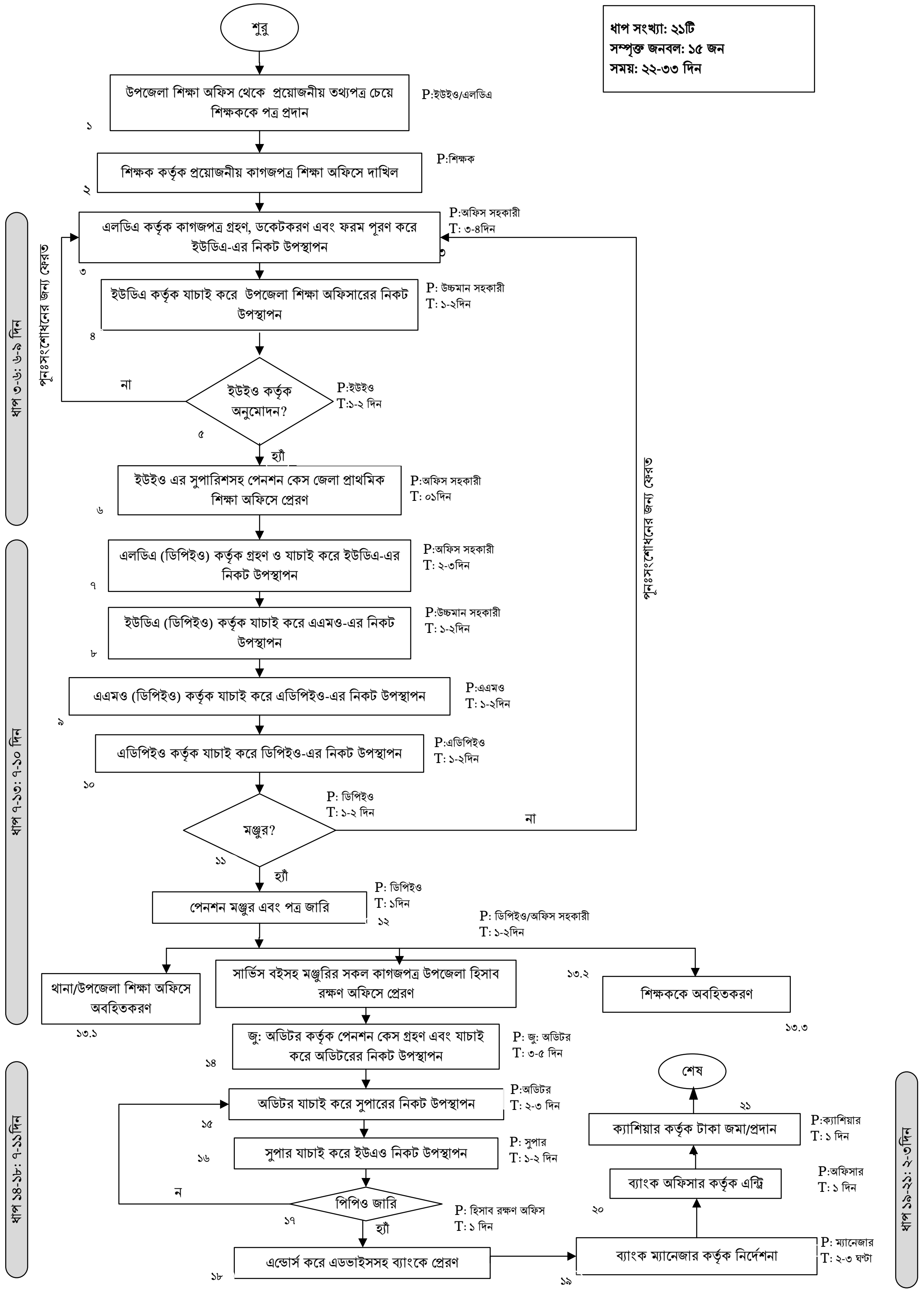
<u>জেলা অফিস</u>
২. ইউডিএ
৩. এএমও

<u>হিসাবরক্ষণ অফিস ব্যাংক</u>
১. জুনিয়র অডিটর
২. অডিটর
৩. সুপার
৪. হিসাবরক্ষণ অফিসার

১. ম্যানেজার
২. জুনিয়র অফিসার
৩. ক্যাশিয়ার</td><td>১. ইউইও অফিস
২. হিসাবরক্ষণ অফিস
৩.ব্যাংক</td><td>• আবেদনের তারিখ হতে ২২-৩৩ দিন।
• ত্রুটিপূর্ণ হলে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময়</td></tr>
<tr><td>সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ:</td><td colspan="3">• সাধারণত চূড়ান্ত অবসরে গমনের ১ মাস পূর্বে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষককে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস হতে পত্র দেওয়া হয়। অনেক ক্ষেত্রে মৌখিকভাবে জানানো হয়/শিক্ষক নিজ উদ্যোগে অফিসে যোগাযোগ করে জেনে নেন।
• আবেদন এবং কাগজপত্র জমা দিলে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে ডকেট হয় (অনেক ক্ষেত্রেই প্রচলন নেই)।
• অফিস সহকারী কাগজপত্র যাচাইপূর্বক পেনশন কেস প্রস্তুত করে উচ্চমান সহকারী(ইউডিএ) এর নিকট নথি উপস্থাপন করেন।
• উচ্চমান সহকারী কাগজপত্র/নথি যাচাই করে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট উপস্থাপন করেন।
• থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসার যাচাই করে মঞ্জুরির জন্য সুপারিশসহ জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে অগ্রায়ন করেন।
• জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে (ডিপিইও) পেনশন কেসটি গ্রহণ করে ডকেট করা হয়।
• ডিপিইও অফিসের অফিস সহকারী পেনশন কেসটি যাচাই করে উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) এর নিকট, ইউডিএ যাচাই করে সহকারী মনিটরিং অফিসার (এএমও) এর নিকট, এএমও যাচাই করে অতিরিক্ত জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার (এডিপিইও) এর নিকট এবং এডিপিইও যাচাই করে পেনশন মঞ্জুরির জন্য জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার (ডিপিইও) এর নিকট পেশ করেন। জেলা প্রাথমিক শিক্ষা কর্মকর্তা পেনশন মঞ্জুরির আদেশ স্বাক্ষর করে জারি করেন এবং বিল পাশের জন্য সার্ভিস বুক ও অন্যান্য কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করেন। একই সঙ্গে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসার এবং পেনশনারকে পেনশন মঞ্জুরি সম্পর্কে অবহিতকরণ পত্র প্রদান করেন।
• হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর ,অডিটর, সুপার হয়ে হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক বিল পাশ হয়ে চেক/অ্যাডভাইস ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় এবং পেনশনারকে পেনশন বই/পিপিএ ইস্যুপূর্বক প্রদান করা হয়। হিসাবরক্ষণ অফিসে ডি-হাফ সংরক্ষণ করা হয়।
• ব্যাংক প্রয়োজনীয় এন্ট্রি দিয়ে পেনশনারের হিসাব নম্বরে টাকা জমা করে।
• পেনশনার ব্যাংক হতে টাকা উত্তোলন করেন।</td></tr>
<tr><td>পেনশনপ্রাপ্তির শর্তাবলি</td><td colspan="3">• সন্তোষজনক চাকরি ও পেনশনযোগ্য চাকরিকাল
• ত্রুটিমুক্ত সার্ভিস বুক
• যথাযথভাবে পূরণকৃত পেনশন ফরম
• প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র দাখিল/ ত্রুটিমুক্ত প্রমাণক</td></tr>
</table>

সেবাপ্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র :	১. সার্ভিস বুক- ১ কপি ২. পিআরএল মঞ্জুরি পত্র- ১ কপি ৩. ইএলপিসি- ১ কপি ৪. পেনশন ফরম (নির্ধারিত)- ১ কপি ৫. সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৬. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র- ৩ কপি ৭. না-দাবি প্রত্যয়নপত্র- ১ কপি ৮. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ- ৩ কপি	**এছাড়াও অতিরিক্ত যে সকল কাগজপত্র দাখিলের প্রচলন রয়েছে ;** ১. নিয়োগপত্র ২. নাগরিকত্ব সনদ ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. সিইনএড পাশের সনদ ৫. জন্ম নিবন্ধনের সনদ ৬.পদোন্নতির আদেশ ৭. রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের আদেশ ৮. ব্যাংক হিসাব নম্বর ৯. স্থায়ীকরণের আদেশ ১০. অডিট আপত্তি, বিভাগীয় মামলার প্রত্যায়নপত্র ১১. অঙ্গীকারনামা, আনুগত্য সনদ ১২. সকল কর্মস্থলের এলপিসি ১৩. ক্ষমতা অর্পণ	
পেনশনপ্রাপ্তির জন্য খরচ	বিনামূল্যে		
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	১. সরকারি কর্মচারী পেনশন নীতিমালা, ১৯৭৪ ২. পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি সহজিকরণ আদেশ, ২০০১ ৩. বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ সংক্রান্ত অর্থ বিভাগের ২০০৯ অর্থ বিভাগের ২৭ জানুয়ারি ২০০৯ তারিখের স্মারক।		
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	১. ডিপিইও ২. ডিজি ৩. সচিব		
সেবা প্রদান/ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ:	**নাগরিক পর্যায়:** ১. সঠিক তথ্য না জানা/অজ্ঞতা; ২. সঠিক সময়ে সঠিক কাগজপত্র অফিসে জমা না দেওয়া; ৩. সময়মতো অফিসে যোগাযোগ না করা; ৪. তথ্য গোপন করা । **সরকারি পর্যায়:** ১. সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আইন/বিধি/নীতিমালা সম্পর্কে সঠিক ধারণা না থাকা; ২. সঠিকভাবে ডাটা/রেকর্ড সংরক্ষণ না থাকায় অর্জিত ছুটির হিসাব খুঁজে পাওয়ার ক্ষেত্রে সময়ক্ষেপণ হওয়া; ৩. যথাযথ ছক/ফরম্যাট না থাকায় Total Service Verification এ জটিলতা।		

২.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map): বিদ্যমান পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম



২.৬ বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

২.৬.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম

সেবা প্রদানের ক্রম	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	শিক্ষককে তথ্যপত্র চেয়ে পত্র প্রদান	সাধারণত: চূড়ান্তভাবে অবসরে যাওয়ার ১ মাস পূর্বে শিক্ষককে কাগজপত্র দাখিলের জন্য পত্র জারি করা হয়।
২	শিক্ষক কর্তৃক কাগজপত্র শিক্ষা অফিসে দাখিল	সংশ্লিষ্ট শিক্ষক নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করেন।
৩	এলডিএ কর্তৃক কাগজপত্র গ্রহণ ও ইউডিএ'র নিকট উপস্থাপন	উপজেলা শিক্ষা অফিসের নিম্নমান সহকারী (এলডিএ) আবেদনপত্র গ্রহণ, ডকেট নং প্রদান এবং যাচাইপূর্বক ইএলপিসিসহ পেনশন কেস প্রস্তুত করে উচ্চমান সহকারী(ইউডিএ)এর নিকট নথি উপস্থাপন করেন।
৪	ইউইও'র নিকট উপস্থাপন	উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) কাগজপত্র যাচাই করে সুপারিশযোগ্য হলে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট উপস্থাপন, অন্যথায় এলডিএ-এর মাধ্যমে সংশোধন করে উপস্থাপন করেন।
৫	ডিপিইও'র নিকট প্রেরণের জন্য স্বাক্ষর	ইউইও কাগজপত্র যাচাই করে যথাযথ হলে পেনশন মঞ্জুরির আদেশের জন্য সুপারিশসহ ডিপিইও অফিসে অগ্রায়ন, অন্যথায় পুনরায় সংশোধনের জন্য অফিস সহকারী/উচ্চমান সহকারীর নিকট ফেরত প্রদান, অফিস সহকারী/উচ্চমান সহকারী প্রয়োজনীয় সংশোধন করে অথবা কাগজপত্রের ঘাটতি/ত্রুটি থাকলে শিক্ষকের নিকট থেকে সংগ্রহ করে পুনরায় উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট উপস্থাপন করেন।
৬	ডিপিইওতে প্রেরণ	কাগজপত্র ঠিক থাকলে এলডিএ-এর মাধ্যমে ডিপিইও-তে প্রেরণ করা হয়।
৭	পেনশন কেস গ্রহণ এবং ইউডিএ'র নিকট উপস্থাপন	উপজেলা থেকে পেনশনের প্রস্তাব প্রাপ্তির পর জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসের এলডিএ কর্তৃক গ্রহণ, ডকেট নং প্রদান এবং কাগজপত্র যাচাই করে ইউডিএ-এর নিকট নথি উপস্থাপন করা হয়।
৮	এএমও'র নিকট উপস্থাপন	এলডিএ থেকে প্রাপ্ত নথি/পেনশন কেস ইউডিএ কর্তৃক যাচাইয়ের পর সহকারি মনিটরিং অফিসার (এএমও)-এর নিকট উপস্থাপন করা হয়।
৯	এডিপিইও'র নিকট উপস্থাপন	ইউডিএ থেকে প্রাপ্ত নথি/পেনশন কেস এএমও কর্তৃক যাচাইয়ের পর অতিরিক্ত জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার (এডিপিইও) এর নিকট উপস্থাপন করা হয়।
১০	ডিপিইও'র নিকট উপস্থাপন	এএমও থেকে প্রাপ্ত নথি/পেনশন কেস এডিপিইও কর্তৃক যাচাইয়ের পর জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার (ডিপিইও)-এর নিকট উপস্থাপন করা হয়।
১১	ডিপিইও কর্তৃক মঞ্জুর অথবা ফেরত	ডিপিইও কর্তৃক কাগজপত্র যাচাই করে মঞ্জুর যোগ্য হলে এ বিবরণীর ২.২ (খ) নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ-১২, অন্যথায় ধাপ-৩
১২	মঞ্জুরিপত্র জারি	ডিপিইও কাগজপত্র যাচাই করে যথাযথ হলে পেনশন মঞ্জুর করেন এবং সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসার এবং থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসারকে অবহিত করেন । অন্যথায়, সংশোধনের জন্য থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট ফেরত দেন। থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস প্রয়োজনীয় সংশোধন করে অথবা কাগজপত্রের ঘাটতি/ত্রুটি থাকলে সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের নিকট থেকে সংগ্রহ করে পুনরায় ডিপিইও এর নিকট প্রেরণ করে।
১৩.১, ১৩.২	ডিপিইও থেকে প্রাপ্ত পেনশন মঞ্জুরি সংক্রান্ত অবহিতকরণপত্র গ্রহণ	উপজেলা শিক্ষা অফিসে পেনশন মঞ্জুরির অবহিতকরণপত্র গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের নথিতে সংরক্ষণ (১৩.১) মঞ্জুরকৃত পেনশন কেসের কাগজপত্র হিসাবরক্ষণ অফিসে গ্রহণ (১৩.২)
১৪	ডিপিইও অফিস থেকে প্রাপ্ত মঞ্জুরকৃত পেনশন কেস উপস্থাপন	হিসাবরক্ষণ অফিসে মঞ্জুরকৃত পেনশন কেসের কাগজপত্র জুনিয়র অডিটর কর্তৃক যাচাই করে অডিটরের নিকট উপস্থাপন
১৫	অডিটর কর্তৃক সুপারের নিকট উপস্থাপন	জুনিয়র অডিটর থেকে প্রাপ্ত পেনশন কেস অডিটর কর্তৃক যাচাইয়ের জন্য সুপারের নিকট উপস্থাপন
১৬	সুপার কর্তৃক ইউএও'র নিকট উপস্থাপন	অডিটর থেকে প্রাপ্ত পেনশন কেস সুপার কর্তৃক যাচাই করে ইউএও-এর নিকট উপস্থাপন
১৭	পেনশন কেস পাশ অথবা ভুল থাকলে ফেরত	উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (ইউএও) পেনশন কেসটি যাচাই করে পাশ করেন অথবা সংশোধনের জন্য জুনিয়র অডিটরের নিকট ফেরত

সেবা প্রদানের ক্রম	কার্যক্রম	বর্ণনা
১৮	ব্যাংকে অ্যাডভাইস প্রেরণ এবং পিপিও (পেনশন বই) ইস্যু	ইউএও কর্তৃক পেনশন পাশ করার পর এডভাইস ব্যাংকে প্রেরণ করা হয় এবং শিক্ষককে পেনশন বই (অবসর ভাতা পরিশোধ আদেশ/পিপিও) প্রদান করা হয়।
১৯	পেনশন পরিশোধের জন্য নির্দেশনা	হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে এডভাইস পাওয়ার পর ব্যাংক ম্যানেজার কর্তৃক পেনশনারকে অর্থ পরিশোধের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে নির্দেশনা প্রদান
২০	এন্ট্রিকরণ	ব্যাংক অফিসার কর্তৃক রেজিস্টারে/কম্পিউটারে পেনশন প্রদানের যাবতীয় আর্থিক হিসাব-নিকাশ এন্ট্রিকরণ
২১	হিসাব নম্বরে টাকা জমাকরণ/নগদ প্রদান	ব্যাংকের ক্যাশিয়ার কর্তৃক পেনশনারের হিসাব নম্বরে টাকা জমাকরণ/নগদ টাকা প্রদান এবং পেনশন বই/পিপিও তে স্বাক্ষর প্রদান।

২.৬.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম

বিদ্যমান পদ্ধতিতে সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	দায়িত্ব/কর্মকান্ড (Action)
থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসের অফিস সহকারী (এলডিএ)	ধাপ-১: সাধারণত: চূড়ান্তভাবে অবসরে গমনের ১ মাস পূর্বে পেনশনের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষককে পত্র প্রদান। ধাপ-৩: শিক্ষক কাগজপত্র দাখিল করলে ডাক ফাইলে ইউইও-এর নিকট উপস্থাপন, ইউইও-এর নির্দেশনা পাওয়ার পর যাচাইপূর্বক পেনশন কেস প্রস্তুত করে উচ্চমান সহকারীর নিকট উপস্থাপন, ইউইও/ইউডিএ-এর নিকট থেকে আপত্তি আসলে পুনরায় সংশোধনপূর্বক ইউডিএ-এর নিকট উপস্থাপন, ডিপিইও থেকে আপত্তি আসলে (ধাপ-১১) তা সংশোধনপূর্বক ইউডিএ-এর নিকট উপস্থাপন। ধাপ-৬: ইউইও-এর অনুমোদন/সুপারিশের পর ডিপিইও-তে প্রেরণ ধাপ-১৩.১: ডিপিইও থেকে পেনশন মঞ্জুরির আদেশের অবহিতকরণ পত্র আসলে ইউইও-এর নিকট উপস্থাপনের পর সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের নথিতে সংরক্ষণ।
ইউইও অফিসের উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ)	ধাপ-৪: এলডিএ কর্তৃক দাখিলকৃত পেনশন কেস যাচাই করে ইউইও-এর নিকট উপস্থাপন
ইউইও	ধাপ-১: সাধারণত চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ১ মাস পূর্বে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের প্রতি পত্র ইস্যু ধাপ-৫: ইউডিএ কর্তৃক উপস্থাপিত পেনশন কেস যাচাই, যথাযথ পাওয়া না গেলে ধাপ-৩ এ ফেরত ধাপ-৬: পেনশন কেস যথাযথ হলে মঞ্জুরির জন্য সুপারিশসহ ডিপিইও- এর নিকট প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান। ডিপিইও থেকে আপত্তিসহ ফেরত আসলে পুনরায় সংশোধন করে ডিপিইও-এর নিকট প্রেরণের ব্যবস্থা করা।
ডিপিইও অফিসের অফিস সহকারী (এলডিএ)	ধাপ-৭: উপজেলা থেকে প্রাপ্ত পেনশন কেস ডাকফাইলে ডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন, ডিপিইও- এর নির্দেশনা পাওয়ার পর যাচাই করে ইউডিএ এর নিকট উপস্থাপন, সেখান থেকে আপত্তি আসলে প্রয়োজনীয় সংশোধন করা। ধাপ-১১: ডিপিইও পেনশন কেস মঞ্জুরিতে আপত্তি করলে সংশোধনের জন্য ধাপ-৩ এ প্রেরণ। ধাপ-১২: ডিপিইও কর্তৃক মঞ্জুরকৃত পেনশন সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ অফিসারের নিকট প্রেরণ করে সংশ্লিষ্ট থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসার এবং শিক্ষককে অবহিতকরণপত্র প্রদান, ডিপিইও আপত্তি প্রদান করলে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে আপত্তিসহ পেনশন কেস ফেরত প্রদানের ব্যবস্থা করা।
ডিপিইও অফিসের উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ)	ধাপ-৮: এলডিএ পেনশন কেস দাখিল করলে যাচাই করে এএমও-এর নিকট উপস্থাপন।
ডিপিইও অফিসের সহকারী মনিটরিং অফিসার (এএমও)	ধাপ-৯: ইউডিএ পেনশন কেস দাখিল করলে যাচাই করে এডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন।
এডিপিইও	ধাপ-১০: সহকারী মনিটরিং অফিসার (এএমও) পেনশন কেস দাখিল করলে যাচাই করে ডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন

বিদ্যমান পদ্ধতিতে সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	দায়িত্ব/কর্মকান্ড (Action)
ডিপিইও	ধাপ-১১: ডিপিইও কর্তৃক পেনশন কেস যাচাই করেন, যাচাই করে সংশোধনের প্রয়োজন হলে ধাপ-৩ এ প্রেরণের জন্য নির্দেশনা প্রদান । ধাপ-১২: যাচাই করে মঞ্জুরযোগ্য হলে মঞ্জুরি পত্রে স্বাক্ষর এবং পেনশন কেস উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসে (ইউএও) প্রেরণ করে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসার এবং শিক্ষককে অবহিতকরণপত্র প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান।
হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর	ধাপ-১৪: হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস থেকে প্রাপ্ত মঞ্জুরকৃত পেনশন কেস গ্রহণ করে ডকেট করে ইউএও-এর নিকট উপস্থাপন করেন এবং নির্দেশনা পেয়ে পেনশন পাশের জন্য যাচাই/প্রস্তুত করে অডিটরের নিকট উপস্থাপন করেন। ধাপ-১৮: ইউএও কর্তৃক পেনশন/বিল পাশ হলে এমবোশ-সিলসহ অ্যাডভাইস/চেক ব্যাংকে প্রেরণ; ডি-হাফ প্রস্তুত করে নিজ অফিসে সংরক্ষণ এবং শিক্ষককে পিপিও/পেনশন বই প্রদান।
হিসাবরক্ষণ অফিসের অডিটর	ধাপ-১৫: জুনিয়র অডিটরের নিকট থেকে পেনশন কেস প্রাপ্তির পর যাচাই করে (সংশোধনযোগ্য হলে সংশোধন করে) সুপারের নিকট উপস্থাপন।
হিসাবরক্ষণ অফিসের সুপার	ধাপ-১৬: অডিটরের নিকট থেকে পেনশন কেস প্রাপ্তির পর যাচাই করে (সংশোধনযোগ্য হলে সংশোধন করে) ইউএও-এর নিকট উপস্থাপন।
হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা	ধাপ-১৭: পেনশন পাশের জন্য যাচাই, যথাযথ না হলে সংশোধনের জন্য ধাপ-১৫-এ প্রেরণ। ধাপ-১৮: হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক যাচাইপূর্বক যথাযথ হলে বিলটি পাশ করে ডি-হাফ, চেক/অ্যাডভাইস, পেনশন বইয়ে স্বাক্ষর প্রদান।
ব্যাংক ম্যানেজার	ধাপ-১৯: ইউএও কর্তৃক প্রেরিত এডভাইস মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট অফিসার কে নির্দেশনা প্রদান।
ব্যাংকের অফিসার	ধাপ-২০: ম্যানেজারের নির্দেশনা প্রাপ্তির পর লেজারে/কম্পিউটারে এন্ট্রিকরণ।
ব্যাংকের ক্যাশিয়ার	ধাপ-২১: শিক্ষককে টাকা প্রদান অথবা তার ব্যাংক হিসাবে জমাকরণ।

২.৬.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্রাদি/দলিলাদির বর্ণনা: পেনশন মঞ্জুরি কার্যক্রম

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
১. সার্ভিস বুক – ১ কপি ২. পিআরএল মঞ্জুরি পত্র- ১ কপি ৩. ইএলপিসি– ১ কপি ৪. পেনশন ফরম(নির্ধারিত)-১ কপি ৫. সত্যায়িত ছবি- ৪ কপি ৬. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র-৩ কপি ৭. নমুন স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ- ৩ কপি ৮. না দাবি প্রত্যয়ন পত্র-১ কপি **<u>প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী আরও যা দিতে হয়;</u>** ১. নিয়োগপত্র ২. নাগরিকত্ব সনদ ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. সিইনএড পাশের সনদ ৫. জন্ম নিবন্ধনের সনদ ৬. পদোন্নতির আদেশ ৭. রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের আদেশ ৮. ব্যাংক হিসাব নম্বর ৯. স্থায়ীকরণের আদেশ ১০.অডিট আপত্তি, বিভাগীয় মামলার প্রত্যয়নপত্র ১১. অঙ্গীকারনামা, আনুগত্য সনদ ১২. সকল কর্মস্থলের এলপিসি ১৩. ক্ষমতা অর্পণ	• নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ • সার্ভিস বুক • মূল কাগজের সত্যায়িত ফটোকপি • অগ্রায়ন পত্র • ছবি সত্যায়ন • উত্তরাধিকার সনদ • না দাবি সনদ • ডকেট রেজিস্টার

২.৬.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ: পেনশন মঞ্জুরি কার্যক্রম

বর্তমানে পেনশন প্রদানে যে সকল সমস্যা বিদ্যমান তার সংক্ষিপ্ত বিবরণ নিম্নে উপস্থাপন করা হলো:

- শিক্ষককে যথাযথভাবে অবহিত করার ব্যবস্থা না থাকায় বারবার বিভিন্ন অফিসে আসতে হয়, এতে ভিজিট সংখ্যা এবং খরচ বৃদ্ধি পায়;
- পিআরএল-এ গমনের ১১ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট শিক্ষককে পত্র দেওয়ার বিধান থাকলেও বাস্তবে অনেক ক্ষেত্রেই তার প্রচলন না থাকা;
- চূড়ান্তভাবে পেনশনে গমনের কমপক্ষে ৩ মাস পূর্বে পেনশন মঞ্জুরির বিধান থাকলেও বাস্তবে তার প্রচলন নেই;
- বিধি-বহির্ভূত অন্তত ১৩ রকমের অতিরিক্ত কাগজ দাখিল করতে বাধ্য করা;
- সমগ্র চাকুরিকাল যাচাইয়ের কোনো সহজ পদ্ধতি নেই। ফলে পেনশনে যাওয়ার সময় থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস এবং হিসাব রক্ষণ অফিস সার্ভিস বই যাচাই করে। এতে উভয় অফিসের ৩-৪ দিন করে অতিরিক্ত সময় ব্যয় হয়;
- কল্যাণ কর্মকর্তা নিয়োগের বিধান থাকলেও বাস্তবে উপজেলা পর্যায়ে এর প্রচলন না থাকা;
- পেনশন মঞ্জুরির কার্যক্রমে প্রতিটি অফিসে অতিরিক্ত জনবল সম্পৃক্ত রয়েছে, ফলে একদিকে যেমন অতিরিক্ত সময় ব্যয় অন্যদিকে অফিসের অন্যান্য কাজের গতি মন্থর হয়;
- দুইটি সার্ভিস বুক খোলার নিয়ম থাকলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তার বাস্তবায়ন না থাকা;
- সার্ভিস বুক প্রতি বছর ফেব্রুয়ারি মাসে হালফিলের বিধান থাকলেও বাস্তবে অধিকাংশ জায়গায় এর প্রচলন না থাকা, আবার অনেক সময় উদ্দেশ্যমূলকভাবে সার্ভিস বুকে ঘষা-মাজা করা/বিনষ্ট করা;
- শিক্ষকের সনদ/কাগজপত্র সংরক্ষণের যথাযথ ব্যবস্থা না থাকায় হারিয়ে ফেলা বা বিনষ্ট হওয়া;
- শিক্ষা অফিস কর্তৃক সরকারি বিধিবিধান যথাযথভাবে প্রতিপালন না করা;
- স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা না থাকায় অহেতুক সময় নষ্ট করে পেনশন প্রাপ্তিতে বিলম্ব করা;
- শিক্ষক ও শিক্ষা অফিসে কর্মরত কর্মচারীগণের পেনশনসংক্রান্ত বিষয়ে সম্যক ধারণা না থাকা ;
- শুরু হতে শেষ অবধি ধাপ এবং জনবলের সম্পৃক্ততা বেশি;
- সার্ভিস বুক ম্যানুয়াল পদ্ধতির হওয়ায় টেমপারিং এর সুযোগ রয়েছে;
- সার্ভিস বুক জটিল প্রকৃতির, প্রয়োজনীয় আর্থিক মঞ্জুরির বিষয়সমূহ কোট করার সুনির্দিষ্ট জায়গা না থাকা;
- সার্ভিস বই এ অর্জিত ছুটি জমা ও ভোগের এবং সার্ভিস ভেরিফিকেশনের যথাযথ ব্যবস্থা না থাকা;
- ছোটখাট ত্রুটি আমলে নেওয়া এবং সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সময়ক্ষেপণ;
- উপজেলা শিক্ষা অফিস কর্তৃক শিক্ষকের নিয়োগের পর পরই সমস্ত সনদ এবং কাগজপত্র যাচাই করে হালফিল না রাখা;

২.৬.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম

সমস্যার ক্ষেত্র	সমস্যাটির বর্ণনা
১। আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার ইত্যাদি	বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ সংক্রান্ত অর্থ বিভাগের ২০০৯ অর্থ বিভাগের ২৭ জানুয়ারি, ২০০৯ খ্রি. তারিখের স্মারক অনুসরণ না করে প্রচলিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অতিরিক্ত কাগজপত্র দাখিলের প্রচলন রয়েছে। ৩.৩ নং অনুচ্ছেদে প্রয়োজনীয় ও প্রচলিত যে সকল কাগজপত্র দাখিল করতে হয় তার তালিকা দেওয়া হয়েছে।
২। আবেদন দাখিলসংক্রান্ত	আবেদনের নির্ধারিত কোনো ফরম নেই। সময়মতো এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পর্কে শিক্ষকদের লিখিতভাবে অবহিত করার কোনো ব্যবস্থা নেই। এ ব্যাপারে শিক্ষকদের কোনো ওরিয়েন্টেশনের ব্যবস্থা নেই।
৩। সেবার ধাপ	পেনশন কার্যক্রমটি কমপক্ষে (বিভিন্ন অফিসের অভ্যন্তরীণসহ) ২১টি (থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে-৬টি ধাপ, জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে-৭টি, হিসাবরক্ষণ অফিসে-৫টি ধাপ, ব্যাংকে-৩টি ধাপ) ধাপ অনুসরণ করে নিষ্পন্ন হয়। প্রত্যেকটি অফিসে অভ্যন্তরীণ কিছু অপ্রয়োজনীয় ধাপের কারণে পেনশন কেস নিষ্পত্তি করতে সময়ক্ষেপণ হয় এবং পেনশনারের ভোগান্তি বাড়ে।

সমস্যার ক্ষেত্র	সমস্যাটির বর্ণনা
৪। সম্পৃক্ত জনবল	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে এলডিএ, ইউডিএ, এএমও, এডিপিইও কর্তৃক যাচাই করার পর ডিপিইও-এর নিকট নথি আসে। একইভাবে উপজেলা শিক্ষা অফিস, হিসাবরক্ষণ অফিস এবং ব্যাংকে অতিরিক্ত ধাপ ও জনবলের সম্পৃক্ততা থাকায় (ইউইও-৩ জন, ডিপিইও-৫ জন, ইউএও-৪ জন, ব্যাংক-৩ জন) কেস নিষ্পত্তিতে বিলম্ব হয়।
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	উপজেলা শিক্ষা অফিসে ৩/৪ জন, ডিপিইও অফিসে ৫/৬ জন, হিসাবরক্ষণ অফিসে ৩/৪ জন এবং ব্যাংকে ২/৩ জন মোট ১৫ জন নথিতে/পত্রে স্বাক্ষর করেন।
৬। নির্ভরশীলতা	ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক উত্তরাধিকার সনদ, নাগরিকত্ব সনদ, মৃত্যু সনদ ইত্যাদি এবং কাগজপত্র সত্যায়নসংক্রান্ত নির্ভরশীলতা।
৭। বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ সংক্রান্ত অর্থ বিভাগের ২০০৯ অর্থ বিভাগের ২৭ জানুয়ারি, ২০০৯ খ্রি. তারিখের স্মারক অনুসরণ না করে প্রচলিত পদ্ধতিতে কাজ করা হচ্ছে, ফলে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র নেওয়া হচ্ছে এবং অপ্রয়োজনীয় ধাপ বলবৎ আছে। তাছাড়া পেনশনারদের প্রতি মাসে পেনশন প্রদানের ক্ষেত্রেও স্পষ্ট কোনো বিধি/নীতিমালা/ নির্দেশনা নেই। ফলে কেউ হিসাবরক্ষণ অফিসের মাধ্যমে আবার কেউ সরাসরি ব্যাংকের মাধ্যমে পেনশন উত্তোলন করছেন।
৮। অবকাঠামো	প্রয়োজনীয় কম্পিউটারের অভাব, ফটোকপিয়ার মেশিনের অভাব; মহানগরে শিক্ষা অফিস না থাকা (প্রাথমিক বিদ্যালয়ের ২/৪ কক্ষে অফিস পরিচালিত হচ্ছে); কাগজপত্র, সার্ভিস বুক ইত্যাদি সংরক্ষণে সমস্যা এবং প্রয়োজনীয় কক্ষ ও আসবাবপত্রের অপ্রতুলতা।
৯। রেকর্ড/তথ্যপত্র সংরক্ষণ	কম্পিউটারে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সংরক্ষণের ব্যবস্থা না থাকা; প্রাকৃতিক/মানবসৃষ্ট কারণে কাগজপত্র বিনষ্ট হওয়া, ২টি সার্ভিস বুক খোলা এবং হালফিল নিশ্চিত না হওয়া।
১০। অন্যান্য	প্রশিক্ষিত জনবল এবং কানেক্টিভিটির সমস্যা রয়েছে।

২.৬.৬ অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিলসংক্রান্ত পর্যালোচনা

ক্রমিক	তথ্যপত্র/সনদ	ব্যাখ্যা
১	**নিয়োগপত্র**	নিয়োগকারী এবং নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে ডিপিইও এবং উপজেলা শিক্ষা অফিসে নিয়োগপত্র সংরক্ষিত থাকে। তাছাড়া চাকুরিতে যোগদানকালে সার্ভিস বইয়ে নিয়োগ ও যোগদানসংক্রান্ত তথ্য (নিয়োগ আদেশের স্মারক নং, তারিখ, বেতন স্কেল, মূল বেতন, যোগদানের তারিখ ইত্যাদি) লিপিবদ্ধ করা হয়। কাজেই নিয়োগপত্রের কোনো প্রয়োজন পড়ে না।
২	**নাগরিকত্ব সনদ**	দীর্ঘদিন চাকরি করার পর নাগরিকত্ব সনদ দাখিলের কোন যৌক্তিকতা নেই।
৩	**শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ**	শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ নিয়োগের সময় এবং সার্ভিস বই চালুর সময় নেওয়া হয়। কারণ সার্ভিস বই-এ শিক্ষাগত যোগ্যতা লেখা হয়। কাজেই শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ দাখিলের প্রয়োজন নেই।
৪	**সিইনএড পাশের সনদ**	সিইনএড পাশের সনদ দাখিলসাপেক্ষে শিক্ষকের বেতন স্কেল পরিবর্তন করা হয় এবং তা সার্ভিস বই-এ লিপিবদ্ধ করা হয়। সেক্ষেত্রে পুনরায় সিইনএড সনদ দাখিলের প্রয়োজন নেই ।
৫	**জন্ম নিবন্ধনের সনদ**	দীর্ঘদিন চাকরি করার পর জন্ম নিবন্ধন সনদ দাখিলের কোনো যৌক্তিকতা নেই।
৬	**পদোন্নতির আদেশ**	নিয়োগকারী এবং নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে ডিপিইও এবং উপজেলা শিক্ষা অফিসে পদোন্নতিপত্র সংরক্ষিত থাকে। তাছাড়া পদোন্নতির পর পরিবর্তীত বেতনস্কেলসহ এ সংক্রান্ত তথ্য সার্ভিস বই-এ লিপিবদ্ধ করা হয়। কাজেই পদোন্নতির আদেশের কপি পুনরায় প্রয়োজন পড়ে না।
৭	**রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের আদেশ**	প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকগণ রাজস্বখাতের কর্মচারী হিসেবেই অবসরে গমন করেন।
৮	**হিসাব নম্বর**	যেহেতু শিক্ষকদের মাসিক বেতন ব্যক্তিগত ব্যাংক হিসাব নম্বরের মাধ্যমে পরিশোধ করা হয় সেহেতু পুনরায় ব্যাংক হিসাব নম্বর দেওয়ার কোনো প্রয়োজন নাই।
৯	**স্থায়ীকরণের আদেশ**	সাধারণত প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের চাকরি স্থায়ীকরণের পৃথকভাবে আদেশ জারি করা হয় না। সন্তোষজনক চাকরির বয়স ২ বছর হলে চাকরি স্থায়ীকরণ হয়েছে বিবেচিত হয়।
১০	**অডিট আপত্তি, বিভাগীয় মামলার প্রত্যয়ন পত্র**	উপজেলা শিক্ষা অফিসার পেনশন কেস জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসারের নিকট প্রেরণের সময় অগ্রায়ন পত্রে অডিট আপত্তি, বিভাগীয় মামলাসংক্রান্ত তথ্যে উল্লেখ থাকলে আলাদা প্রত্যয়ন দেওয়ার প্রয়োজন নেই।
১১	**অঙ্গীকারনামা**	পেনশনের জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং ২.১) অঙ্গীকারনামায় যে সকল তথ্য দিতে হয় তা প্রদান করা

ক্রমিক	তথ্যপত্র/সনদ	ব্যাখ্যা
		হয়ে থাকে বিধায় আলাদা কাগজে অঙ্গীকারনামা প্রদানের প্রয়োজন নেই।
১২	**আনুগত্যতার সনদ**	পেনশনের জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং ২.১) আনুগত্যতার সনদে যে সকল তথ্য দিতে হয় তা প্রদান করা হয়ে থাকে বিধায় কাগজে আনুগত্যতার সনদ প্রদানের প্রয়োজন নেই।
১৩	**ক্ষমতা অর্পণ**	পেনশনের জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং ২.১) ক্ষমতা অর্পনসংক্রান্ত তথ্য প্রদান করা হয় বিধায় ক্ষমতা অর্পণসংক্রান্ত তথ্য আলাদা কাগজে প্রদানের প্রয়োজন নেই।

২.৭ প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম

২.৭.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

প্রস্তাবনার ক্ষেত্র	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
১। আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার ইত্যাদি	১. প্রতি বছর পিআরএল এবং চূড়ান্ত অবসরে যাবেন এমন শিক্ষকদের তালিকা প্রণয়ন; ২. পিআরএল-এ যাওয়ার ১১ মাস পূর্বে এবং চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ৬ মাস পূর্বে শিক্ষকদের লিখিতভাবে অবহিতকরণ; ৩. অবহিতকরণ পত্রের সঙ্গে চূড়ান্ত অবসরের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযুক্ত করা; ৪. অপ্রয়োজনীয়/অতিরিক্ত কাগজপত্র দাখিলের প্রচলন রহিত করা; ৫. নির্ধারিত পেনশন ফরম ছাড়া অন্য কোনো আবেদন নেওয়ার প্রচলন রহিত করা; ৬. পেনশন মঞ্জুরির ফরমে (ফরম নং২.১) পেনশনারের মোবাইল ও ই- মেইল নম্বর সংযুক্ত করা; ৭. অর্জিত ছুটির হিসাব এবং সার্ভিস ভেরিফিকেশনের জন্য সার্ভিস বই-এ একটি ছক/ফরমেট সংযুক্ত করা; ৮. পেনশনে যাওয়ার ৪ মাস পূর্বেই ইএলপিসি প্রস্তুতকরণ; ৯. চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ৩ মাস পূর্বেই পেনশন মঞ্জুরি সম্পন্ন করা; ১০. পিআরএল এবং পেনশন একত্রে মঞ্জুরির ব্যবস্থাকরণ; ১১. পর্যায়ক্রমে ডিজিটাল সার্ভিস বই প্রচলন করা। **এছাড়া প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত কাগজপত্র/রেজিস্ট্রার প্রস্তুত করা:** ১. ইউপি চেয়ারম্যান/পৌরসভার কাউন্সিলর/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক ওয়ারিশন সনদ (পারিবারিক পেনশনের জন্য); ২. ওয়ারিশনগণ কর্তৃক ক্ষমতা অর্পণ পত্র (পারিবারিক পেনশনের জন্য); ৩. ইউপি চেয়ারম্যান/পৌরসভার কাউন্সিলর/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর কর্তৃক মৃত্যু সনদ (পারিবারিক পেনশনের জন্য); ৪. স্ত্রী/স্বামী কর্তৃক পুনঃবিবাহ না করার সনদ (পারিবারিক পেনশনের জন্য); ৫. প্রতিবন্ধী সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	১. সময় কম লাগবে। ২. খরচ কম হবে। ৩. ভিজিট কম হবে। ৪. ধাপ কম হবে। ৫. জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে।
২। আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	১. চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ৬ মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট শিক্ষককে অবহিতকরণ ২. অবহিতকরণ পত্রের সঙ্গে পেনশন ফরম এর নমুনা এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযুক্ত করা	TCV কমবে, জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে ও হয়রানী বন্ধ হবে।
৩। সেবার ধাপ	**উপজেলা শিক্ষা অফিস:** ১. এলডিএ অথবা ইউডিএ, যেকোনো একজন, প্রস্তুত করে ইউইও-এর নিকট দাখিল করবে (বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপ-৩ ও ৪ কে একটি ধাপে রূপান্তর করা) **ডিপিইও অফিস:** ১. অফিস সহকারী অথবা ইউডিএ হতে ডিপিইও এই দু'টি ধাপেই সম্পন্ন করা (বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপ-৭, ৮,৯ ও ১০ কে দুইটি ধাপে রূপান্তর করা) **হিসাবরক্ষণ অফিস:** ১. জুনিয়র অডিটর বা অডিটর অথবা সুপার যেকোনো একজন প্রস্তুত করে ইউএও-এর	১. সময় কম লাগবে। ২. খরচ কম হবে। ৩. ভিজিট কম হবে। ৪. ধাপ কম হবে। ৫. জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে।

প্রস্তাবনার ক্ষেত্র	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
	নিকট দাখিল করবে (প্রচলিত পদ্ধতির ধাপ-১৪, ১৫ ও ১৬ কে একটি ধাপে রূপান্তর করা) **ব্যাংক:** ১. অফিসার বা ক্যাশিয়ার যেকোনো একজন টাকা হিসাব নম্বরে জমা করবে (বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপ-২০ ও ২১ কে একটি ধাপে রূপান্তর করা)	**ধাপ সংখ্যা:** বিদ্যমান পদ্ধতিতে-২১ প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে- ১৫
৪। সম্পৃক্ত জনবল	ইউইও অফিস- ২ জন। ডিপিইও অফিস- ২/৩ জন। হিসাবরক্ষণ অফিস- ২ জন। ব্যাংক- ১ জন।	টিসিভি ও জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে। **জনবল:** বিদ্যমান পদ্ধতিতে-১৫ জন প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে-৮/৯ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	প্রচলিত পদ্ধতির ২১ টি ধাপের পরিবর্তে প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ১৫ টি ধাপে পেনশন কেস নিষ্পন্ন হবে বিধায় অতিরিক্ত ৬ টি ধাপে ৬ জন স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারীর স্বাক্ষর প্রয়োজন হবে না।	৬ টি স্থানে স্বাক্ষর না লাগার ফলে সময় ও জনবল সাশ্রয় হবে
৬। নির্ভরশীলতা	ডাক্তার, সমাজসেবা অফিসার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ইউপি চেয়ারম্যান/পৌরসভার কাউন্সিলর/ সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর (পারিবারিক পেনশনের জন্য) সত্যায়নকারী কর্মকর্তা হবেন।	TCV ও জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে, নির্ভরশীলতা কমবে
৭। বিধি/আইন/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	১. উপজেলা শিক্ষা অফিস থেকে ইএলপিসি প্রস্তুতের সময় একটি ফরমে শিক্ষকের Pay Fixation করে দিলে হিসাবরক্ষণ অফিসে তুলনামূলক কম সময় পেনশন পাশ করা সম্ভব হবে। ২. পিআরএল-এ যাওয়ার পরপরই পেনশনের সকল কার্যক্রম সম্পন্ন করা হলে পিআরএল শেষ হওয়ার পরের দিনই শিক্ষক পেনশন পেতে পারেন। ৩. বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণসংক্রান্ত অর্থ বিভাগের ২০০৯ মোতাবেক সংশ্লিষ্ট অফিসে একজন কর্মকর্তাকে কল্যাণ কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা, যিনি পেনশনসংক্রান্ত সকল কার্যক্রম মনিটর এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা করবেন। যোগাযোগের প্রয়োজন হলে শিক্ষক তাঁর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন।	TCV কমবে
৮। অবকাঠামো	কক্ষ, প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র, কম্পিউটার/ল্যাপটপ, কানেক্টিভিটি (অভ্যন্তরীণ ও হিসাবরক্ষণ অফিস ও ব্যাংকের সঙ্গে), স্ক্যানার ইত্যাদি। সর্বোপরি শিক্ষা অফিসসমূহ পর্যায়ক্রমে ডিজিটাইজড করা।	টাইম, ভিজিট এবং জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে।
৯। রেকর্ড/তথ্যপত্র সংরক্ষণ	সকল তথ্য ও রেকর্ডপত্র ডিজিটাইজড করা।	TCV ও জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে
১০। টেকনোলোজির ভূমিকা (Technology Intervention)	১. যোগাযোগ ডিজিটাল পদ্ধতিতে (মোবাইল ও ই-মেইল এর মাধ্যমে) হওয়া। ২. রেকর্ড/তথ্য (পেনশনারের) ডিজিটাল পদ্ধতিতে সংরক্ষণ করা। ৩. সকল প্রকার ফরম ও আবেদনের কপি অনলাইনে প্রাপ্তি নিশ্চিত করা। ৪. ই-সার্ভিস বুক প্রবর্তন	TCV ও জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে
১১। অন্যান্য	১. স্বেচ্ছায় অবসরে যাওয়ার আবেদনের জন্য নির্ধারিত এক মাসের সময়সীমার বাধ্যবাধকতা শিথিল করা। ২. স্বেচ্ছায় অবসরের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক আবেদনের সময় এক মাসের বেতনের সমপরিমাণ অর্থ সরকারি কোষাগারে জমা করার বিধান রহিত করা।	

২.৭.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে প্রস্তাবনাসমূহ: পেনশন মঞ্জুরি কার্যক্রম

ক) সার্ভিস বই সংরক্ষণ:

প্রস্তাবনা-১ (বিদ্যমান সার্ভিস বই সংরক্ষণ করে):

শিক্ষকের পিআরএল এবং পেনশন মঞ্জুর উভয় ক্ষেত্রেই সার্ভিস বই গুরুত্বপূর্ণ রেকর্ড। সার্ভিস বই যথাযথভাবে লিখন, সংরক্ষণ, হালফিলকরণ অত্যন্ত জরুরি। সার্ভিস বই যথাযথভাবে সংরক্ষণ ও হালফিল না করার কারণে পিআরএল-এর সময় ছুটির হিসাব, লাম্পগ্রান্ট ইত্যাদি এবং পেনশনের সময় ইএলপিসি, গ্র্যাচুইটি ইত্যাদি নির্ণয় করতে জটিলতা দেখা দেয়। কাজেই সার্ভিস বই লিখন, সংরক্ষণ ও হালফিলের পাশাপাশি সহজে ছুটির হিসাব এবং ইএলপিসি প্রস্তুত করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করা জরুরি। সেক্ষেত্রে সার্ভিস বইসংক্রান্ত নিম্নরূপ পদক্ষেপ নেওয়া যায়:

- চাকরিতে যোগদানের সময় ২টি সার্ভিস বই খুলতে হবে, একটি অফিসে এবং অন্যটি শিক্ষকের নিকট রাখা;
- সার্ভিস বই যথাযথভাবে সংরক্ষণ ও হালনাগাদকরণ;
- সার্ভিস বইয়ে কোনো এন্ট্রি হলে বা হালফিল হলে অফিস কপির সঙ্গে সঙ্গে শিক্ষকের কপিও হালফিলকরণ;
- সার্ভিস বই প্রতিবছর (১ বা ২ বার) হালফিল করে একটি ছকে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতিবেদন দাখিল বাধ্যতামূলক করা;
- সার্ভিস বই-এর প্রথমে Total Service Verification এর জন্য একটি ছক সংযুক্তকরণ *(নমুনা পরিশিষ্ট ‘ক’)*। সার্ভিস বই-এ যেকোনো আর্থিক হিসাব-নিকাশ/অর্জিত ছুটি এন্ট্রি হলে এই ছকেও তা এন্ট্রি দিয়ে শিক্ষা কর্মকর্তা এবং হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক স্বাক্ষর নেওয়া;
- সার্ভিস বই হারিয়ে যাওয়া/বিনষ্ট হওয়া বা টেম্পারিং হওয়া রোধে প্রয়োজনে সার্ভিস বইয়ের সফট কপি (স্ক্যান কপি) সংরক্ষণ করা যায়।

প্রস্তাবনা- ২ (ডিজিটাল সার্ভিস বই প্রবর্তন):

- চাকরিতে যোগদানের প্রথমেই প্রয়োজনীয় সকল তথ্য ইনপুট দিয়ে ডিজিটাল সার্ভিস বই তৈরি হবে এবং শিক্ষকের নিয়োগপত্র, যোগদানপত্র, শিক্ষাগতযোগ্যতার সনদ ইত্যাদি আপলোড করার ব্যবস্থা থাকবে। পরবর্তীতে প্রশিক্ষণ, পদোন্নতি ইত্যাদি সনদ/আদেশের কপি আপলোড করা হবে।
- শিক্ষা কর্মকর্তা কর্তৃক সার্ভিস বই এন্ট্রি, হালফিল ও অনুমোদন হবে এবং হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতিস্বাক্ষরিত হবে।
- যতক্ষণ পর্যন্ত ডিজিটাল স্বাক্ষরের ব্যবস্থা করা যাচ্ছে না ততক্ষণ পর্যন্ত ম্যানুয়াল সার্ভিস বই (প্রচলিত হার্ডকপি) সংরক্ষিত হবে।
- সার্ভিস বইয়ে কোনো আর্থিক/প্রশাসনিক/ছুটিসংক্রান্ত তথ্য এন্ট্রি হলে শিক্ষক একটি এসএমএস পাবেন।
- Total Service Verification এর ব্যবস্থা থাকবে (নমুনা পরিশিষ্ট ‘ক’), যেকোনো সময় এলপিসি/ইএলপিসি/ অর্জিত ছুটির হিসাব আউটপুট হিসেবে পাওয়ার ব্যবস্থা থাকবে।

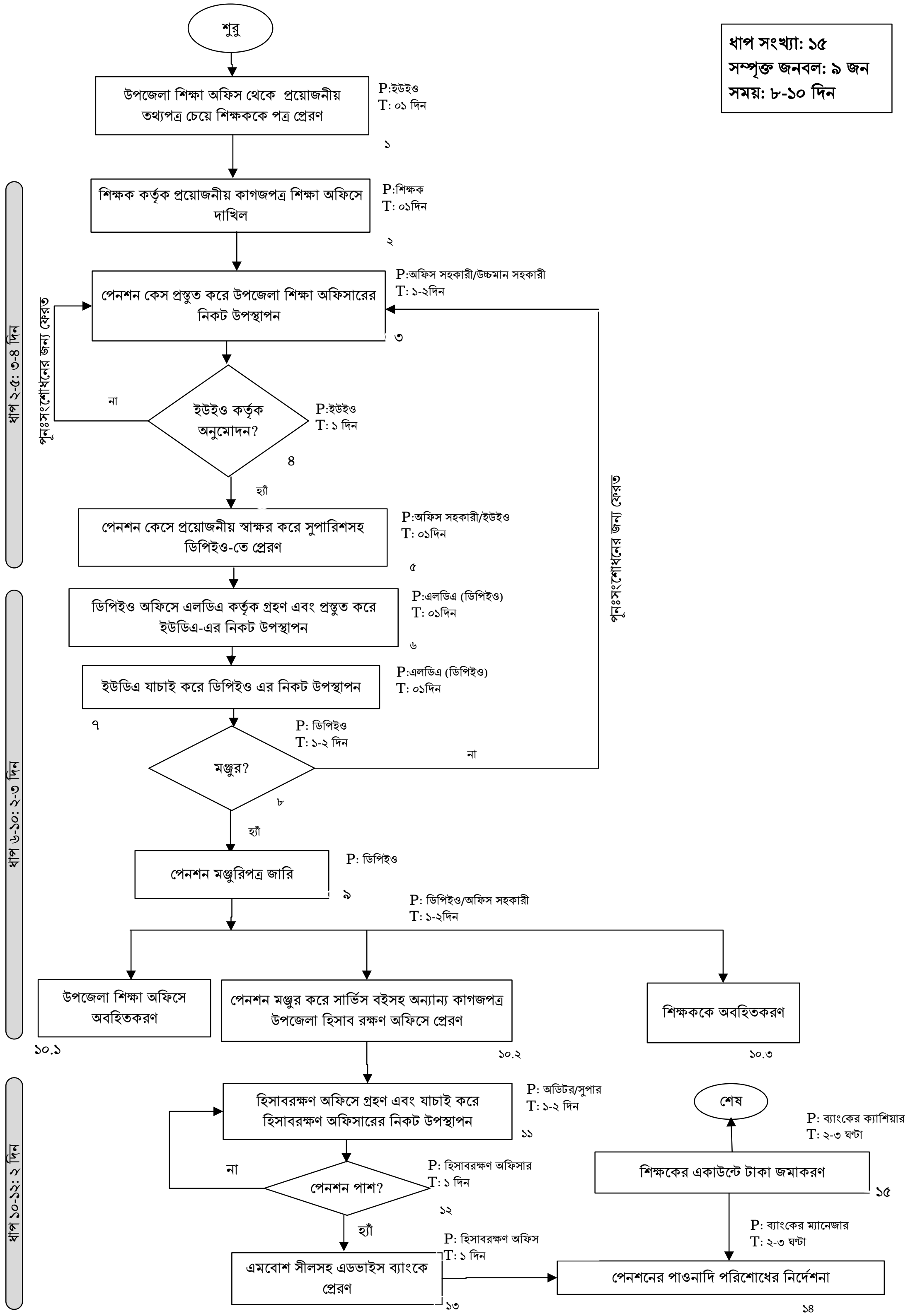
খ) পেনশন মঞ্জুরির প্রস্তাবনা:

পেনশনে যাওয়ার পূর্বে শিক্ষকের আবেদনের প্রেক্ষিতে এবং অর্জিত ছুটি পাওনাসাপেক্ষে শিক্ষকের পিআরএল মঞ্জুর করা হয়। পিআরএল-এর মেয়াদ সর্বোচ্চ ১ বছর এবং লাম্পগ্রান্টের পরিমান সর্বোচ্চ ১৮ মাসের মূল বেতনের সমপরিমাণ। থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস থেকে পিআরএল এবং লাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরির জন্য ডিপিইও অফিসে প্রস্তাব করা হয়। ডিপিইও অফিস থেকে মঞ্জুর করা হলে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে লাম্পগ্রান্টের বিল করে হিসাবরক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়। হিসাবরক্ষণ অফিস বিল পাশ করে ব্যাংকে এডভাইস/চেকের মাধ্যমে প্রেরণ করে। পিআরএল শেষ হওয়ার পরই পেনশনের কার্যক্রম আরম্ভ হয়। পিআরএল ও পেনশন মঞ্জুরি সহজিকরণের লক্ষ্যে নিম্নরূপ কার্যক্রম গ্রহণ করা যেতে পারে:

প্রস্তাবনা- বিদ্যমান পদ্ধতিকে SPS করে:

- যে সকল শিক্ষক পিআরএল-এ যাবেন তাদের তালিকা করতে হবে। এক্ষেত্রে শিক্ষকদের মাসিক বেতন বিল/মাসিক হাজিরা শীট/সার্ভিস বই অনুসরণ করা যেতে পারে। নীতিমালা মোতাবেক পিআরএল-এ যাওয়ার ১১ মাস পূর্বে শিক্ষককে পত্র মারফত অবহিত করতে হবে।
- যে সকল শিক্ষক পিআরএল এবং পেনশনে যাবেন তাদের তালিকা বছরের শুরুতেই সংশ্লিষ্ট ওয়েব পোর্টাল-এ দেওয়া যায় একই সঙ্গে পেনশন কেসের স্ট্যাটাসও পোর্টাল-এ দেওয়া যায়।
- চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ৬ মাস পূর্বে শিক্ষককে পেনশনে যাওয়ার বিষয়টি লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে। উক্ত অবহিতকরণ পত্রে 'বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধসংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ স্মারক, ২০০৯' মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযুক্ত করতে হবে।
- চূড়ান্ত অবসরে যাওয়ার ৩ মাস পূর্বে পেনশন মঞ্জুরির কার্যক্রম নিষ্পন্ন করতে হবে।
- একজন সহকারী উপজেলা শিক্ষা অফিসারকে কল্যাণ কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব দিতে হবে এবং তিনি পেনশন সংক্রান্ত কার্যক্রমে শিক্ষকদের সহায়তা করবেন ।
- সম্পৃক্ত জনবল কমিয়ে উপজেলা শিক্ষা অফিসার, জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার এবং হিসাবরক্ষণ অফিসার দায়িত্ব বণ্টন করবেন। প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থা এ সংক্রান্ত নির্দেশনা জারি করতে পারেন।
- অপ্রয়োজনীয় প্রায় ১৩ প্রকারের কাগজ দাখিলের প্রচলন রহিত করতে হবে।
- শিক্ষা অফিস থেকে ইএলপিসি-এর সঙ্গে Total Service Verification (একটি ছকে) জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে প্রেরণ করার ব্যবস্থা করতে হবে। প্রয়োজনে ডিপিই থেকে এ বিষয়ে একটি নির্দেশনা জারি করতে হবে।

২.৭.৩ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম



২.৮ তুলনামূলক বিশ্লেষণ: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম

২.৮.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা:

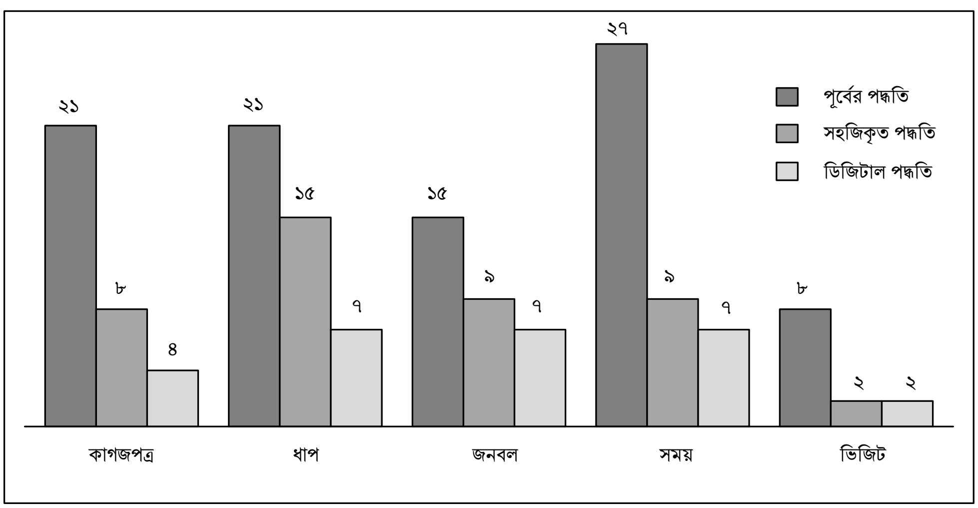
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১.	উপজেলা শিক্ষা অফিসে যারা পেনশনে যাবেন তাদের তালিকা করা হয় না এবং শিক্ষকদের আনুষ্ঠানিকভাবে অবহিত করা হয় না।	১	পেনশনে গমনযোগ্য শিক্ষকদের তালিকা প্রণয়ন এবং তাদের যে সকল কাগজপত্র দাখিল করতে হবে তার তালিকাসহ শিক্ষকদের অবহিতকরণ পত্র প্রেরণ।
২.	সংশ্লিষ্ট শিক্ষক কর্তৃক সাদা কাগজে পেনশনের জন্য আবেদন দাখিল (আবেদনপত্রের কোনো নির্ধারিত ফরম নেই) পাশাপাশি নির্ধারিত পেনশন ফরম ও প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাখিল।	২	শুধু নির্ধারিত পূরণকৃত পেনশন ফরম ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (৩.৩ নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত) দাখিল।
৩.	সংশ্লিষ্ট অফিস সহকারী (এলডিএ) কর্তৃক দাখিলকৃত কাগজপত্র যাচাই বাছাই করে নথিতে উপস্থাপন করে উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) এর নিকট উপস্থাপন।	৩	উপজেলা শিক্ষা অফিসে অভ্যন্তরীণ একটি ধাপ কমিয়ে এলডিএ অথবা ইউডিএ যেকোন এক জন কর্তৃক কাগজপত্র যাচাই করে সরাসরি উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন।
৪.	উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) কাগজপত্র যাচাই করে উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন।		প্রয়োজন নেই
৫-৬.	উপজেলা শিক্ষা অফিসার কাগজপত্র যাচাই করে সুপারিশসহ অগ্রায়নপত্র জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে প্রেরণ।	৪-৫	উপজেলা শিক্ষা অফিসার কাগজপত্র যাচাই করে সুপারিশসহ অগ্রায়নপত্র জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে প্রেরণ।
৭.	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে এলডিএ কর্তৃক পত্র গ্রহণ ও ডকেটিং, যাচাই করে ইউডিএ-এর নিকট উপস্থাপন।	৬	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে এলডিএ কর্তৃক পত্র গ্রহণ ও ডকেটিং এবং কাগজপত্র প্রস্তুত করে ইউডিএ/এডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন
৮.	ইউডিএ যাচাই করে এএমও-এর নিকট উপস্থাপন।	৭	ইউডিএ/এডিপিইও যাচাই করে ডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন
৯.	এএমও যাচাই করে এডিপিই-এর নিকট উপস্থাপন।		প্রয়োজন নেই
১০.	এডিপিইও যাচাই করে ডিপিইও-এর নিকট উপস্থাপন।		প্রয়োজন নেই
১১.	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার নথিতে সিদ্ধান্ত প্রদান করে স্বাক্ষর করেন এবং পেনশন মঞ্জুরি পত্র তৈরির নির্দেশনা দেন (আপত্তি না থাকলে)।	৮	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার নথিতে সিদ্ধান্ত প্রদানপূর্বক স্বাক্ষর করে এবং পত্র তৈরির নির্দেশনা প্রদান
১২, ১৩.১, ১৩.২, ১৩.৩	মঞ্জুরিপত্র জারি এবং অবহিতকরণ	৯, ১০.১, ১০.২, ১০.৩	মঞ্জুরিপত্র জারি এবং অবহিতকরণ
১৪.	হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর পেনশন মঞ্জুরি আদেশ ও সার্ভিস বুক গ্রহণপূর্বক যাচাই করে পিপিও, ডি-হাফ, পেনশন বই প্রস্তুতপূর্বক পেনশন কেসের নথি অডিটরের নিকট উপস্থাপন করেন।	১১	হিসাবরক্ষণ অফিসের জুনিয়র অডিটর/অডিটর/ সুপার কর্তৃক পেনশন মঞ্জুরি আদেশ ও সার্ভিস বুক গ্রহণপূর্বক যাচাই করে পেনশন কেসের নথি হিসাবরক্ষণ অফিসারের নিকট উপস্থাপন।
১৫.	হিসাবরক্ষণ অফিসের অডিটর পেনশন মঞ্জুরি আদেশ ও সার্ভিস বুক যাচাই করে আপত্তি না থাকলে সুপারের নিকট উপস্থাপন করেন।		প্রয়োজন নেই
১৬.	হিসাবরক্ষণ অফিসের সুপার পেনশন মঞ্জুরী আদেশ ও সার্ভিস বুক যাচাই করে আপত্তি না থাকলে হিসাবরক্ষণ অফিসারের নিকট উপস্থাপন করেন।		প্রয়োজন নেই
১৭-১৮.	হিসাবরক্ষণ অফিসার গ্র্যাচুইটি বিল পাশ করেন এবং সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের অনুকূলে পেনশন বই ইস্যু করেন।	১২-১৩	হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক গ্র্যাচুইটি বিল পাশ এবং সংশ্লিষ্ট শিক্ষকের অনুকূলে পেনশন বই ইস্যু,

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
	পাশকৃত বিলের চেক/এডভাইস সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণের ব্যবস্থা করেন।		এবং পাশকৃত বিলের চেক/এডভাইস সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ এবং ডি-হাফ-এ স্বাক্ষর করে শিক্ষকের নামে নথি চালু করেন।
১৯.	ব্যাংকের ম্যানেজার কর্তৃক হিসাবরক্ষণ অফিস থেকে প্রাপ্ত পেনশন কেসের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান।	১৪	ব্যাংকের ম্যানেজার কর্তৃক টাকা পরিশোধের নির্দেশনা
২০.	অফিসার চূড়ান্ত পোষ্টিং এর জন্য এন্ট্রিপূর্বক ম্যানেজারের নিকট উপস্থাপন করেন।		প্রয়োজন নেই
২১.	নির্দেশিত হয়ে ক্যাশিয়ার শিক্ষকের হিসাব নম্বরে টাকা জমা করেন/নগদ টাকা প্রদান করেন।	১৫	নির্দেশিত হয়ে ক্যাশিয়ার শিক্ষকের একাউন্টে নম্বরে টাকা জমা করেন/নগদ টাকা প্রদান করেন।

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

	কাগজপত্রের প্রকার	সময় (দিন)	জনবল	ধাপ	ভিজিট	খরচ
বিদ্যমান পদ্ধতি	২১	২২-৩৩	১৫	২১	৮	১. নাগরিকের খরচ: ৪,০০০ টাকা ২. প্রসেস খরচ: ৩৫৭ টাকা ৩. অপারেশনাল খরচ: ১০৭ টাকা **মোট খরচ: ৪,৪৬৪ টাকা**
প্রস্তাবিত পদ্ধতি (SPS)	৮	৮-১০	৯	১৫	২	১. নাগরিকের খরচ: ১,০০০ টাকা ২.প্রসেস খরচ: ২৫৫ টাকা ৩. অপারেশনাল খরচ: ৭৭ টাকা **মোট খরচ: ১,৩৩২ টাকা**
প্রস্তাবিত পদ্ধতি (ডিজিটাল)	৪	৭	৭	৭	২	১. নাগরিকের খরচ: ১,০০০ টাকা ২.প্রসেস খরচ: ১১৯ টাকা ৩. অপারেশনাল খরচ: ৩৬ টাকা **মোট খরচ: ১,১৫৫ টাকা**

২.৮.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা: পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম



চিত্র: বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা

২.৮.৪ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
ধাপ (Steps)	**২১টি ধাপ** বিদ্যমান পদ্ধতিতে সংশ্লিষ্ট অফিসসমূহে প্রয়োজনের অতিরিক্ত ধাপে পেনশন প্রদান কার্যক্রমটি সম্পন্ন হওয়ায় ধাপ সংখ্যা বেশি হয়। যেমন: ১. থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসে ৩টি ধাপ (এলডিএ, ইউডিএ, ইউইও) ২. ডিপিইও-তে ৫টি ধাপ (এলডিএ, ইউডিএ, এএমও, এডিপিইও, ডিপিইও) ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে ৪টি ধাপ (জুনিয়র অডিটর, অডিটর, সুপারিনটেন্ডেন্ট, ইউএও) ৪. ব্যাংকে ৩টি ধাপ (ম্যানেজার, অফিসার, ক্যাশিয়ার)	**১৫টি ধাপ** প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে যৌক্তিকভাবে ধাপ কমানোর ফলে জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে এবং অফিসের অন্যান্য কাজে গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে। যেমন: ১. উপজেলা শিক্ষা অফিসে ২টি ধাপ (এলডিএ/ইউডিএ, ইউইও) ২. ডিপিইও অফিসে ২/৩টি ধাপ (এলডিএ, ইউডিএ/এডিপিইও, ডিপিইও) ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে ২টি ধাপ (জুনিয়র অডিটর/অডিটর/ সুপার, ইউএও) ৪. ব্যাংকে ১টি ধাপ (ক্যাশিয়ার) জনবলের সম্পৃক্ততা কমার সঙ্গে সঙ্গে সময়ও কম লাগবে। *প্রচলিত পদ্ধতিতে থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস থেকে পেনশন মঞ্জুরির জন্য কাগজপত্র তৈরির সময় উপজেলা শিক্ষা অফিস থেকে ইএলপিসি প্রস্তুত করে দেওয়া হয়। হিসাবরক্ষণ অফিসে পেনশন পাশের ক্ষেত্রে পুনরায় শিক্ষকের যোগদান কাল থেকে সর্বশেষ আহরিত বেতনের ধারাবাহিক হিসাব (Fixation, Time Scale, EB cross, Pay scale, Training scale, Leave calculation ইত্যাদি) করতে হয়। এই হিসাব করতে গিয়ে হিসাবরক্ষণ অফিসে অতিরিক্ত সময় ব্যয় হয় এবং যাচাই করার জন্য একাধিক ব্যক্তির (জুনিয়র অডিটর, অডিটর, সুপার) প্রয়োজন হয়।* *কাজেই উপজেলা শিক্ষা অফিস থেকে পেনশন কেস প্রস্তুতের সময় একটি ছকে Total Service Verification করে দিলে হিসাবরক্ষণ অফিসে একদিনেই পেনশন কেস নিষ্পত্তি সম্ভব মর্মে হিসাবরক্ষণ অফিসার জানান।*
জনবল (HR)	১৫ জন প্রচলিত পদ্ধতিতে ধাপ সংখ্যা বেশি হওয়ার কারণে জনবলের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি পায়। যেমন: ১. উপজেলা শিক্ষা অফিসে ৩ ধাপে ৩ জন ২. ডিপিইও অফিসে ৫ ধাপে ৫ জন ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে ৪ ধাপে ৪ জন ৪. ব্যাংকে ৩ ধাপে ৩ জন	৯ জন অবসরগামী শিক্ষকের ইএলপিসি প্রস্তুত এবং পেনশন ক্যালকুলেশন (পেনশন ফরম ২.১-এ) ইত্যাদি কাজ থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিসেই সম্পন্ন হয়। পেনশনের প্রত্যেকটি হিসাব-নিকাশ নির্ধারিত নিয়মে ও ফরমেটে করতে হয়। ফলে মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে ডিপিইও এবং বিল পাশকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে হিসাবরক্ষণ অফিস কেবল যাচাইয়ের কাজ করে। সঙ্গত কারণে ডিপিইও অফিস এবং হিসাবরক্ষণ অফিসে পেনশনসংক্রান্ত কাজে অধিক জনবলের সম্পৃক্ততার আবশ্যকতা নেই। প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে যৌক্তিকভাবে ধাপ কমানোর ফলে জনবলের সম্পৃক্ততা কমবে। যেমন: ১. উপজেলা শিক্ষা অফিসে ২ ধাপে ২ জন ২. ডিপিইও অফিসে ২/৩ ধাপে ২/৩ জন ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে ২ ধাপে ২ জন ৪. ব্যাংকে ১ জন
সময় (Time)	২২-৩৩ দিন: প্রচলিত পদ্ধতিতে পেনশন মঞ্জুরির প্রাথমিক পর্যায়ে শিক্ষকের সার্ভিস বই যাচাই করে ইএলপিসি প্রস্তুত করা হয়। এখানে উল্লেখ্য যে, ইএলপিসি প্রস্তুতের কোনো নির্ধারিত ছক বা ফরমেট নেই। শিক্ষা অফিসের সংশ্লিষ্ট কর্মচারী সার্ভিস বই-এ শিক্ষকের প্রথম যোগদান থেকে শুরু করে অবসরে যাওয়ার পূর্বের মাসে আহরিত বেতন যাচাই করে ইএলপিসি প্রস্তুত করে। এ কাজটি ম্যানুয়ালি করা হয় এবং এর জন্য সার্ভিস বইয়ের প্রতিটি পৃষ্ঠা যাচাই করতে হয়। এই যাচাই-এর জন্য তথা ইএলপিসি প্রস্তুতের জন্য কোনো ছক বা ফরম্যাট না থাকায়	৮-১০ দিন: যৌক্তিক কারণে জনবলের সম্পৃক্ত কমানো হলে ধাপও কমে আসবে। অন্যদিকে ইএলপিসি প্রস্তুতের সময় একটি প্রস্তাবিত ছকে (পরিশিষ্ট-'ক') সার্ভিস ভেরিফিকেশন করে দিলে ডিপিইও অফিস এবং হিসাবরক্ষণ অফিসে যাচাইয়ের কাজটি করতে সময় কম লাগবে। সঙ্গত কারণে পেনশন কেস প্রস্তুতি থেকে পিপিও ইস্যু পর্যন্ত সময়ও অনেক কম লাগবে। যেমন: ১. উপজেলা শিক্ষা অফিসে ৩-৪ দিন ২. ডিপিইও অফিসে ২-৩ দিন ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে-২ দিন ৪. ব্যাংকে-২/৩ ঘণ্টা (হিসাবরক্ষণ অফিস যে দিন পাঠাবে সে দিনই)

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
	ডিপিইও অফিস এবং হিসাবরক্ষণ অফিস পুনরায় পুরো সার্ভিস বই যাচাই করে ইএলপিসি-এর সঠিকতা নিরূপণ করে। সঙ্গত কারণে একই কাজ তিনটি অফিসেই করার ফলে অতিরিক্ত সময় ব্যয় হয়। ১. উপজেলা শিক্ষা অফিসে ৬-৯ দিন ২. ডিপিইও অফিসে ৭-১০ দিন ৩. হিসাবরক্ষণ অফিসে-৭-১১ দিন ৪. ব্যাংকে ২-৩ দিন	
খরচ (Cost)	৩,৭৫০/	১,১৫০/
ভিজিট (Visit)	৬-১০ বার (ইউইও অফিসে ২-৩ বার, ডিপিইও অফিসে ১-২ বার, হিসাবরক্ষণ অফিসে ২-৩ বার, ব্যাংকে ১-২ বার)	৩-4 বার (ইউইও অফিসে ১-২ বার, হিসাবরক্ষণ অফিসে ১ বার, ব্যাংকে ১ বার)
সেবা প্রাপ্তির স্থান (Submission Point)	থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস, জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস, হিসাবরক্ষণ অফিস, ব্যাংক	থানা/উপজেলা শিক্ষা অফিস, হিসাবরক্ষণ অফিস, ব্যাংক

২.৮.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

পেনশন মঞ্জুর কার্যক্রম সহজিকরণের সুফল

- ✓ শিক্ষকগণ যথাসময়ে পিআরএল ও পেনশনে যাওয়ার সময় ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পর্কে অবহিত হবেন।
- ✓ অপ্রয়োজনীয় ১৩ প্রকারের কাগজ দাখিল করতে হবে না।
- ✓ পেনশন প্রদানের কাজটি ২১ টি ধাপের পরিবর্তে ১৫ টি ধাপে সম্পন্ন করা যাবে।
- ✓ জনবলের সম্পৃক্ততা ১৫ জনের পরিবর্তে ৯ জনে নেমে আসবে।
- ✓ কাগজপত্র/তথ্যপত্র সংগ্রহ, দাখিল ও যাচাই করতে সময় কম লাগবে।
- ✓ বিদ্যমান ২২-৩৩ দিনের পরিবর্তে ৮-১০ দিনে পেনশন কেস নিষ্পত্তি করা সম্ভব হবে।
- ✓ সংশ্লিষ্ট অফিসে পেনশনারের ভিজিটের পরিমাণ ৮-১০ দিনের পরিবর্তে ৩/4 দিনে নেমে আসবে।

সমগ্র চাকরি যাচাই (Total Service Verification) পরিশিষ্ট -‘ক’

ক্রমিক	ইস্যু/বেতন বৃদ্ধি বা হ্রাসের ক্ষেত্র	তারিখ	বেতন স্কেল	বেতন	শিক্ষা অফিসারের স্বাক্ষর ও তারিখ	হিসাব রক্ষণ অফিসারের স্বাক্ষর ও তারিখ (কেবল বেতন নির্ধারণের ক্ষেত্রে)	সার্ভিস বই-এর পৃষ্ঠা নং
১							
২							
৩							
৪							
৫							
৬							
৭							
৮							
৯							
১০							
১১							
১২							
১৩							
১৪							
১৫							
১৬							
১৭							
১৮							
১৯							
২০							
২১							
২২							

(এ রকম ২টি পাতা সার্ভিস বইয়ের প্রথমেই সংযুক্ত থাকবে, কোনো আর্থিক এবং অর্জিত ছুটিসংক্রান্ত কার্যক্রম গৃহীত হলে সার্ভিস বইয়ের ভিতরে লিখে স্বাক্ষর করার পাশাপাশি এই ছকেও লিপিবদ্ধ করে স্বাক্ষর গ্রহণ করা হবে।)

প্রস্তাবনার আলোকে প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর কর্তৃক জারিকৃত পত্র : পরিশিষ্ট - 'খ'

গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর
সেকশন -২, মিরপুর, ঢাকা -১২১৬
www.dyd.gov.bd

বিষয়: প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন মঞ্জুর ও পেনশন ভাতা প্রদান কার্যক্রম পরিচালনা সংক্রান্ত।

সুত্র : প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটু আই প্রোগ্রামের ১৫ এপ্রিল তারিখের ০৩.৮০৬.০০২.০০.০০০২৬.২০১৫-৫৪০ নং স্মারক

প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন মঞ্জুর ও পেনশন ভাতা প্রদান একটি নিয়মিত কার্যক্রম এবং সম্প্রতি রেজিস্টার্ড বেসরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়সমূহকে জাতীয়করণ করার ফলে এ কার্যক্রমের পরিসর আরও বৃদ্ধি পেয়েছে। বাস্তবতা থেকে প্রতীয়মান হয়, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রচেষ্টা ও আন্তরিকতা স্বত্তেও পেনশন ভাতা প্রদান সেবাটি সহজে, দ্রুত গতিতে এবং বিনা ভোগান্তিতে জনগণের দোরগোড়ায় পৌছে দেয়ার বাস্তবতাকে সামনে রেখে প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর এবং প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রকল্পের সমন্বয়ে সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের (SPS) লক্ষ্যে একটি প্রায়োগিক অনুশীলন কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে। এ কার্যক্রমের মাধ্যমে প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন মঞ্জুর ও পেনশন ভাতা প্রদান কার্যক্রমটি আরও সহজে, যথাসময়ে ও দ্রুত সম্পন্ন করার জন্য একটি সুপারিশমালা করা হয়েছে।

২। উক্ত সুপারিশমালা মোতাবেক এ কার্যক্রমটি মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে এবং পাইলট এর জন্য মানিকগঞ্জ এবং টাঙ্গাইল জেলা নির্বাচন করা হয়েছে। পাইলট কার্যক্রমটি প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর এবং এটুআই প্রকল্প কর্তৃক সম্মিলিতভাবে বাস্তবায়নের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে।

৩। সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ সুপারিশমালার আলোকে পেনশন মঞ্জুর ও পেনশন ভাতা প্রদান কার্যক্রমটি মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্ন বর্ণিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে ।

i. ২০০৯ সালের জানুয়ারি মাসে অর্থ মন্ত্রণালয়ের প্রবিধি অনুবিভাগ কর্তৃক জারিকৃত 'বেসামরিক সরকারি চাকুরেদের পেনশন মঞ্জুরি ও পরিশোধ সংক্রান্ত বিধি/পদ্ধতি অধিকতর সহজিকরণ' প্রজ্ঞাপন যথাযথ ভাবে অনুসরণ করতে হবে।
ii. পেনশন মঞ্জুরের ক্ষেত্রে যে সকল কাগজপত্রের তালিকা দেওয়া হয়েছে তার বাইরে অন্য কোন কাগজপত্র, তথ্য, সার্টিফিকেট ইত্যাদি গ্রহণ/দাখিল পরিহার করতে হবে।
iii. প্রত্যেক বছর ফেব্রুয়ারি মাসে আবশ্যিক ভাবে সকল সার্ভিস বই হালফিল করে ডিপিইও'র নিকট প্রতিবেদন দিতে হবে। সার্ভিস বই- এর প্রথমেই 'সমগ্র চাকুরি যাচাই' করার জন্য ছক সংযোগ করত হবে (নমুনা সংযুক্ত)। সার্ভিসবই-এ অর্জিত ছুটি এবং যে কোন আর্থিক বিষয়ে এন্ট্রি হওয়ার সঙ্গে সাথ এই ছকেও এন্ট্রি দিতে হবে ।
iv. প্রত্যেক বছর ডিসেম্বর মাসের শেষে পরবর্তী বছরের পিআরএল এবং চুড়ান্ত পেনশনে গমনকারী শিক্ষকদের তালিকা প্রণয়ন করে ডিপিইও অফিস প্রেরণসহ শিক্ষা অফিসের নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন এবং উপজেলা পোর্টালে আপলোড করতে হবে।
v. পিআরএল এবং চুড়ান্ত পেনশনে গমনের ক্ষেত্রে শিক্ষকদের লিখিত পত্র দিতে হবে এবং উক্ত পত্রে কেবল প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা সংযোজন করতে হবে।
vi. একজন শিক্ষকের পেনশন কেস নিস্পত্তি জন্য উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসে ২ জন এবং জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিস ৩ জন কর্মকর্তা-কর্মচারী সম্পৃক্ত থাকবেন। এ জন্য ক্লাস্টার/ইউনিয়ন এবং উপজেলা/থানা ভিত্তিক পেনশন কেসের ক্ষেত্রে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে দায়িত্ব পুন:বন্টন করতে হবে। উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসার এবং জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার এ সংক্রান্তসকল আদেশ জারি করবেন।
vii. পিআরএল-এ যাওয়ার ৯ মাস পূর্বে এবং চুড়ান্ত পেনশনে যাওয়ার ৬ মাস পূর্বে শিক্ষককে অবহিত করণ পত্র দিতে হবে। চুড়ান্ত পেনশনে যাওয়ার ৩ মাস পূর্বেই পেনশন মঞ্জুরির কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে।
viii. একজন জেষ্ঠ্য সহকারী উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসারকে 'কল্যাণ কর্মকর্তা' হিসেবে দায়িত্ব দিতে হবে। তিনি পেনশন সংক্রান্ত সকল কাজে শিক্ষকদের সহায়তা করবেন। উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসার এ সংক্রান্ত আদেশ জারি করবেন।
ix. পেনশনভোগী সকল শিক্ষককে সরাসরি ব্যাংকের মাধমে পেনশন ভাতা উত্তোলনের সুবিধার্থে উপজেলা/থানা শিক্ষা অফিসারগণ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।
x. ডিপিইওগণ পাইলট কার্যক্রম সার্বিক সমন্বয় করবেন এবং প্রতি মাসে অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রেরন করবেন ।

উক্ত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়িত হলে পেনশন মঞ্জুর এবং পেনশন ভাতা উত্তোলন সংক্রান্ত দীর্ঘদিনের বিদ্যমান জটিলতা দূর হবে বলে আশা করা যায়। এর ফলে একদিকে সরকারি অফিসে কাজের গতি বৃদ্ধি পাবে অন্যদিকে সেবা গ্রহিতার ভোগান্তি দূর হবে। সংশ্লিষ্ট সকলকে উপরোক্ত নির্দেশনা যথাযথ ভাবে প্রতিপালন করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

০২.৬.২০১৫
(মো: আলমগীর)
মহাপরিচালক

সংযুক্তি : ১. সময় চাকুরি যাচাই ছক
২. পেনশন সহজিকরণ প্রতিবেদন

১। জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার
--------/-------- জেলা
২. উপজেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার
উপজেলা / থানা ------------
------------/------------জেলা

স্মারক নং : তারিখ

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য
১। সচিব, প্রাথমিক ও গনশিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

কেসস্টাডি-৪
অনলাইন বিজনেস লাইসেন্সিং সিস্টেম (OBLS), সিঙ্গাপুর
Online Business Licensing System(OBLS), Singapore

৮.৪ অনলাইন বিজনেস লাইসেন্সিং সিস্টেম (OBLS), সিঙ্গাপুর (Online Business Licensing System (OBLS), Singapore)

সিঙ্গাপুর একটি ব্যবসাবান্ধব দেশ হিসেবে সারা বিশ্বে পরিচিত। বিশ্ব ব্যাংকের Ease of doing business সূচকে সিঙ্গাপুর পর পর পাঁচ বার প্রথমস্থান অর্জন করেছে। সিঙ্গাপুরে ব্যবসায়ীগণ যে পদ্ধতিতে সহজে ও স্বচ্ছন্দে ব্যবসা করার লাইসেন্স পেয়ে থাকেন তা পাওয়ার ক্ষেত্রে OBLS গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছে।

নব্বইয়ের দশকে সিঙ্গাপুরে ৩০টি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে প্রায় ২৬০ ধরনের ব্যবসায়িক লাইসেন্স প্রদান করা হতো। সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের কাজের ধরন ও প্রক্রিয়ায় ভিন্নতা থাকায় ব্যবসায়ীগণ লাইসেন্স গ্রহণ ও নবায়নের ক্ষেত্রে অনেক সমস্যার সম্মুখীন হতেন। লাইসেন্স প্রদানের প্রক্রিয়া ছিল অহেতুক দীর্ঘসূত্রী, জটিল এবং ব্যয়বহুল। লাইসেন্স প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণের উদ্দেশ্যে ২০০০ সালে বিষয়টি Pro-Enterprise Panel (PEP) এর নজরে আসে। PEP হলো সিঙ্গাপুরের একটি উচ্চ পর্যায়ের কমিটি যেখানে সিভিল সার্ভিসের প্রধান হলেন চেয়ারম্যান এবং সদস্যরা হলেন সিঙ্গাপুরের সফল ব্যবসায়ী ও সিভিল সার্ভিসের জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তাগণ। PEP বিষয়টি Committee of the Permanent Secretaries (COPS) এর নিকট উপস্থাপন করে এবং COPS বাণিজ্য ও শিল্প মন্ত্রণালয়কে বিষয়টি সমাধানের জন্য দায়িত্ব প্রদান করে। বাণিজ্য ও শিল্প মন্ত্রণালয় Infocomm Development Authority (IDA) এবং অর্থ মন্ত্রণালয়কে সঙ্গে নিয়ে সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটিকে সহজিকরণ বা বিপিআর (Business Process Re-engineering) এর উদ্যোগ গ্রহণ করে। এর ফলে ব্যবসায়িক লাইসেন্সের সকল ধরনের চাহিদা পূরণের জন্য Online Business Licensing System (OBLS) নামে একটি ওয়ান-স্টপ অনলাইন পোর্টাল তৈরির ধারণা সৃষ্টি হয়।

OBLS হলো সকল ধরনের ব্যবসায়িক লাইসেন্সের আবেদন, নবায়ন, লাইসেন্স সংশ্লিষ্ট তথ্যাবলি হালনাগাদকরণ, অপ্রয়োজনীয় লাইসেন্স বাতিল, ইলেকট্রনিক ও সমন্বিত উপায়ে লাইসেন্স ফি প্রদানের ওয়ানস্টপ সার্ভিস পোর্টাল (http://business.gov.sg/licenses)। সিস্টেমটির মাধ্যমে আবেদনসমূহ প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণার্থে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহে প্রেরণ করা হয়, ফলে ব্যবসায়ীদের বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে আলাদাভাবে যোগাযোগ করতে হয় না। সিস্টেমটি বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই লাইসেন্সিং সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ বা Business Process Reengineering (BPR) করা হয়েছিল।

৮.৪.১ কীভাবে সহজিকরণ/বিপিআর করা হয়েছে:

লাইসেন্স সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ/বিপিআর এর প্রথম ধাপ ছিল বিদ্যমান লাইসেন্স প্রদানের প্রক্রিয়াকে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ করা। এর জন্য প্রতিটি লাইসেন্স প্রদান প্রক্রিয়াকে নিম্নবর্ণিত প্রশ্নসমূহের মাধ্যমে বিশ্লেষণ করা হয়েছিল:

ক. লাইসেন্সটি কেন প্রয়োজন?
খ. লাইসেন্সটির মাধ্যমে কীভাবে উদ্দেশ্য সাধন হয়?
গ. কীভাবে লাইসেন্সটি ব্যবসায় প্রভাব ফেলছে?
ঘ. লাইসেন্সটি প্রদানের জন্য যে সকল কাগজপত্র চাওয়া হয় সেগুলো প্রয়োজনীয় কিনা?

উল্লিখিত মৌলিক প্রশ্নসমূহের উত্তরের মাধ্যমে প্রতিটি লাইসেন্স সম্পর্কে বিশদজ্ঞান ও তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছিল। এই জ্ঞান ও তথ্যের ওপর নির্ভর করে সহজিকরণ বা বিপিআর করা হয়েছিল। এছাড়া, লাইসেন্স প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য নিম্নবর্ণিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হয়েছিল :

ক. লাইসেন্সের সংখ্যা কমানোর জন্য বিভিন্ন লাইসেন্সকে একটি লাইসেন্সের মাধ্যমে প্রদানের উদ্দেশ্যে পারস্পরিক সম্পর্কযুক্ত লাইসেন্সসমূহকে কয়েকটি গুচ্ছে বা ক্লাস্টারে বিভক্ত করা। প্রতিটি গুচ্ছের লাইসেন্সসমূহকে একটি

লাইসেন্সের মাধ্যমে প্রতিস্থাপন করা, যেমন: খাদ্য ও পানীয়, বিনোদন, আমদানি/রপ্তানি, শিশুর যত্ন ও শিক্ষা প্রভৃতির জন্য একটি করে লাইসেন্স;

খ. অপ্রয়োজনীয় ধাপ (non-value adding steps) বাদ দেওয়া এবং সম্ভাব্য ক্ষেত্রে ধাপসমূহকে সংকোচন করা;

ঘ. আবেদনকারীর উপস্থিতি, দাখিলকৃত কাগজপত্রের যৌক্তিকতা যাচাই প্রক্রিয়া সম্ভাব্য ক্ষেত্রে বাদ দেওয়া;

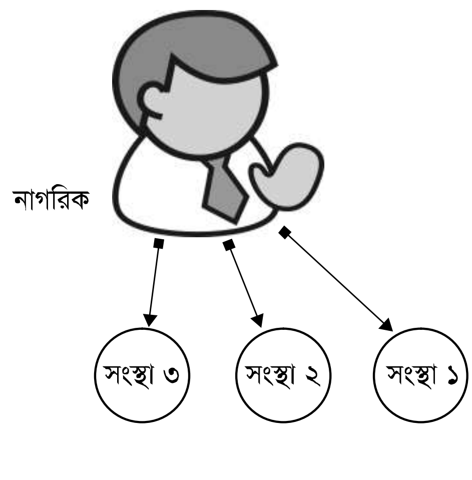
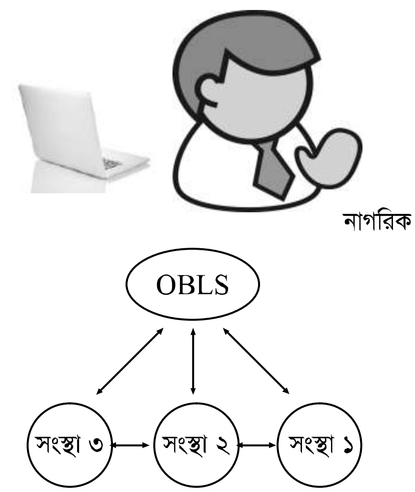
গ. সেবা প্রক্রিয়ার ধাপসমূহকে পুনঃবিন্যাস করা;

ঘ. আন্তঃসংস্থা নির্ভরশীলতা সহজতর করা ;

সেবা প্রক্রিয়াকে সহজিকরণ/বিপিআর অনুমোদনের পর প্রয়োজনীয় আইনগত ও নীতিগত পরিবর্তন আনয়ন করা হয়। এ সকল ধাপ অতিক্রমের পর OBLS তৈরি ও বাস্তবায়ন সম্ভব হয়েছে।

৮.৪.২ OBLS বাস্তবায়নের ফলে ব্যবসায়িক লাইসেন্স সেবার পূর্বের ও বর্তমান প্রক্রিয়ার পার্থক্য নিম্নরূপ

নং	পূর্বে	বর্তমানে
১	সরকারি প্রতিষ্ঠানের সুবিধা বিবেচনা করে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সাজানো হয়েছিল	ব্যবসায়িক গোষ্ঠীর সুবিধা বিবেচনা করে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সাজানো হয়েছে
২	বিভিন্ন লাইসেন্সের জন্য ভিন্ন ভিন্ন আবেদনপত্রের প্রয়োজন হতো। আবেদনপত্রসমূহে প্রায় একই ধরনের তথ্য চাওয়া হতো	একক সমন্বিত আবেদন ফরম
৩	বিভিন্ন লাইসেন্সের জন্য আলাদাভাবে ফি জমা দিতে হতো	বিভিন্ন লাইসেন্সের জন্য এক বারে ফি জমা দেয়া যায়
৪	প্রতিটি লাইসেন্সের আবেদন আলাদাভাবে করতে হতো এবং অধিকাংশ আবেদন দাখিল প্রক্রিয়া জটিল ছিল	সকল প্রকার লাইসেন্সের জন্য অভিন্ন সহজ সমন্বিত আবেদন প্রক্রিয়ার প্রবর্তন
৫	বিভিন্ন আবেদনের জন্য হাল-অবস্থা জানার প্রক্রিয়া ভিন্ন ছিল	বিভিন্ন আবেদনের জন্য হাল-অবস্থা জানার প্রক্রিয়া একই
৬	লাইসেন্স প্রাপ্তির জন্য গড়ে ২১ দিন লাগত	লাইসেন্স প্রাপ্তির জন্য গড়ে ৪ দিন লাগে
৭	লাইসেন্সের জন্য অনেক ধরনের সাপোর্টিং কাগজপত্রের প্রয়োজন হতো	অল্পকিছু সাপোর্টিং কাগজপত্রের প্রয়োজন হয় এবং অধিকাংশ লাইসেন্সের ক্ষেত্রে কোনো সাপোর্টিং কাগজপত্রের প্রয়োজন হয় না

পূর্বাবস্থা "আমার কাছে এই সেবা আছে"	বর্তমান অবস্থা "আপনার কী সেবা প্রয়োজন?"
	

৮.৩.৩ OBLS ব্যবহারের সুবিধা

সরকারি পর্যায়ে

ক. সিঙ্গাপুর সরকার ব্যবসায়ীবান্ধব পরিবেশ সৃষ্টির মাধ্যমে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের লক্ষ্যে বিনিয়োগকারীদের আকর্ষণ করতে সক্ষম হয়েছে।

খ. বিভিন্ন সংস্থার জন্য আলাদা আলাদা আবেদনের পরিবর্তে একটি সমন্বতি আবেদন পদ্ধতি চালুর ফলে সংস্থাসমূহের পরিচালন ব্যয় হ্রাস পেয়েছে। OBLS বাস্তবায়নের পর এক্ষেত্রে প্রায় ৪০ মিলিয়ন ইউএস ডলার সাশ্রয় হয়েছে।

গ. এই পদ্ধতি বাস্তবায়নের পর লাইসেন্সসংক্রান্ত নাগরিকদের অভিযোগের সংখ্যা নেই বললেই চলে।

ঘ. এই পদ্ধতির বাস্তবায়ন সিঙ্গাপুরের জন্য গৌরব বয়ে নিয়ে এসেছে। OBLS সিস্টেম বাস্তবায়নের ফলে সিঙ্গাপুর জাতিসংঘের পাবলিক সার্ভিস অ্যাওয়ার্ড ২০০৫, জেডডি নেট এশিয়া স্মার্ট অ্যাওয়ার্ড ২০০৬, কম্পিউটার ওয়ার্ল্ড অনার্স প্রোগ্রাম ২০০৭ ও এমআইএস এশিয়া আইটি এক্সিলেন্স অ্যাওয়ার্ড ২০০৭ সহ অসংখ্য সম্মাননা লাভ করেছে।

বেসরকারি পর্যায়ে:

ক. দ্রুত লাইসেন্স প্রাপ্তি।

খ. নাগরিকের জন্য সুবিধাজনক প্রক্রিয়া। প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে স্বশরীরে উপস্থিত হওয়ার প্রয়োজন হয় না, ফলে ভ্রমণ, লাইনে দাঁড়ানো ও অনেকগুলি ফরম পূরণ করার মতো কাজগুলি করতে হয় না।

গ. সব লাইসেন্সের প্রক্রিয়া একই হওয়ায় আবেদনকারীকে বিভিন্ন লাইসেন্সের আবেদন প্রক্রিয়া জানা ও বিভিন্ন পদ্ধতিতে আবেদন করার কষ্ট করতে হয় না। তা ছাড়া সকল আবেদনের ফি একবারে পরিশোধ করা যায়।

ঘ. ব্যয় সাশ্রয়ী।

৮.৩.৪ OBLS তৈরি ও বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জসমূহ

বিভিন্ন সংস্থার সেবা প্রদানের প্রক্রিয়া সংস্কার/পরিবর্তনের ক্ষেত্রে বাধাদানের প্রবণতা (Resistance to change) লাইসেন্স বা সহজিকরণের সবচেয়ে বড় চ্যালেঞ্জ হিসেবে দেখা দিয়েছিল। এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের অজুহাতসমূহ ছিল নিম্নরূপ:

ক. "বর্তমান প্রক্রিয়ায় সব কিছু ঠিকঠাক চলছে।"

খ. "যেহেতু আইনে আছে কাজেই এই লাইসেন্স বাদ দেওয়া যাবে না।"

গ. "কোনো সমস্যা হলে কে দায়িত্ব নেবে?"

ঘ. "অনেকগুলি প্রতিষ্ঠান সম্পৃক্ত, কে, কারা, কীভাবে সমন্বয় করবে?"

সরকারের উচ্চ পর্যায়ের দৃঢ় সংকল্প ও কার্যকর পরিবর্তন ব্যবস্থাপনা কর্মসূচি (Change management programme) বাস্তবায়নের মাধ্যমে এই সকল বাধা অতিক্রম করা সম্ভব হয়েছে।

৮.৩.৫ OBLS হতে প্রাপ্ত শিক্ষা

ক. সরকারের উচ্চ পর্যায়ের সংকল্প ও সমর্থন OBLS বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বড় নিয়ামক হিসেবে কাজ করেছে। এর ফলে প্রয়োজনীয় রিসোর্স, আইনগত পরিবর্তন ও বিভিন্ন রকম বাধা সহজেই অতিক্রম করা সম্ভব হয়েছে।

খ. প্রকল্পটির শীর্ষে ছিল Committee of Permanent Secretaries (COPS)। COPS এর অধীন OBLS Steering Committee কাজ করেছে, যাদের অন্যতম কাজ ছিল Technical Team কে পরিচালনা করা। Technical Team আবার তাদের কাজের ক্ষেত্রে Agency Task Force এর সঙ্গে সমন্বয়সাধন করেছে। প্রকল্পটি তৈরি ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে এরূপ সাংগঠনিক কাঠামো সকল স্টেকহোল্ডারদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে সক্ষম হয়েছে।

গ. সরকারি কর্মচারীদের পরিবর্তনের ক্ষেত্রে বাধাদানের প্রবণতা (Resistance to change) দূর করে তাদের মধ্যে সেবার মনোভাব সৃষ্টির ক্ষেত্রে বিভিন্ন পরিসেবা স্তরের চুক্তি (Service Level Agreement), কর্মশালা, প্রশিক্ষণ কার্যকর ভূমিকা রেখেছে।

৯.১. কেস স্টাডির জন্য নমুনা ফরম

অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম:.......................................

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

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

<table>
<tr><td rowspan="3">প্রতিষ্ঠানের নাম</td><td>বাংলা</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>ইংরেজি</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>সংক্ষিপ্ত</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>অফিস প্রধানের পদবি</td><td></td><td>নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ</td><td></td></tr>
<tr><td>অফিসের সংখ্যা</td><td colspan="3">মোট...... বিভাগীয় অফিস...... জেলা অফিস...</td></tr>
<tr><td>জনবল</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>অফিসের ঠিকানা</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>ওয়েবসাইটের ঠিকানা</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>যাতায়াতের বর্ণনা
(গুগল ম্যাপসহ)</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

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

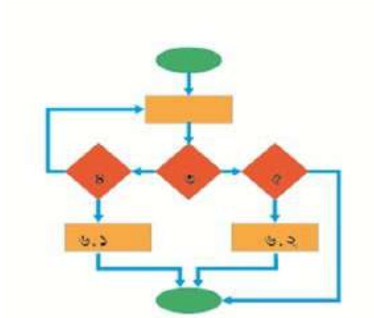
	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	
১০	সংশ্লিষ্ট 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)

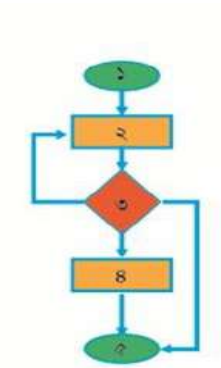


চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

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



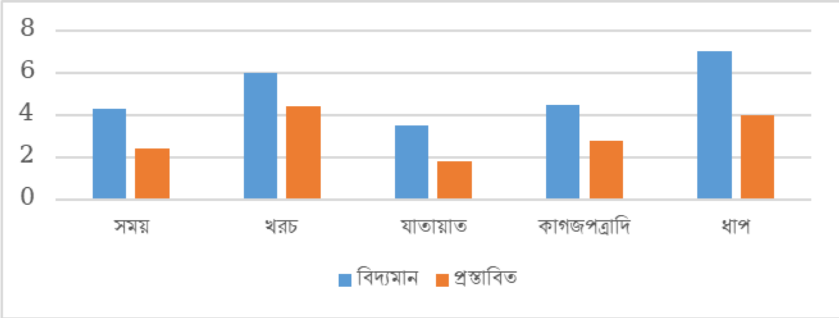
জ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

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

দশম অধ্যায়
সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে নীতিগত সহায়তা ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ রূপরেখা
(Policy Support and Implementation Monitoring for Service Process Simplification)

১০. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে নীতিগত সহায়তা ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ রূপরেখা (Policy Support and Implementation Monitoring for Service Process Simplification)

১০.১ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ (SPS) বাস্তবায়নে সরকারি নির্দেশমালা/প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার

সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বেশকিছু প্রজ্ঞাপন/ নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে যা নিম্নরূপ:

১। সচিবালয় নির্দেশমালা- ২০১৪

সরকারি কাজে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি হয়েছে, যার ২৬০নং নির্দেশনায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification, SPS) বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে বলা হয়েছে-

"নাগরিক বা সেবাগ্রহণকারীর সুবিধার্থে সকল সেবাপদ্ধতিকে সহজিকরণ করিতে হইবে। সেবা প্রদানের মাপকাঠি অনুসরণক্রমে সঠিক সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ প্রক্রিয়া চিহ্নিত করিতে হইবে (অনুচ্ছেদ ২৬০)।"

২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (Annual Performance Agreement)

একটি গতিশীল প্রশাসনিক ব্যবস্থা প্রবর্তনের লক্ষ্যে সরকারি কর্মসম্পাদনে স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণকল্পে সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহে কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি চালু করা হয়েছে। সরকারি সেবা নাগরিকগণের দোরগোড়ায় কম সময়ে, কম খরচে ও ভোগান্তিবিহীনভাবে পৌঁছে দেওয়ার নিমিত্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে "সেবা প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবন কার্যক্রম বাস্তবায়ন" সংক্রান্ত কার্যক্রম (Activity) এর আওতায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক কমপক্ষে একটি করে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভূক্ত করা হয়েছে। এক্ষেত্রে মোট ১০০ কর্মসম্পাদন সূচকের মানের মধ্যে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান ১ নির্ধারণ করা হয়েছে।

৩। উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০১৫

উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০১৫ এর ৩.২.১ নং অনুচ্ছেদে সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ সম্পর্কে বিস্তারিত নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। উক্ত অনুচ্ছেদে কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভূক্তির জন্য বিবেচ্য বিষয়াদি হিসেবে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে বেশ কিছু নির্দেশক বেছে নেওয়া হয়েছে। উক্ত নির্দেশকসমূহের মধ্যে অধিক্ষেত্রের প্রধান প্রধান সেবাসমূহ কী, কোন সেবাসমূহ নাগরিকের চাহিদা বিবেচনায় অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ , সেবাসমূহের বিষয়ে নাগরিক সন্তুষ্টির জরিপ আছে কি, নাগরিকের চাহিদা বোঝার জন্য গনশুনানির ব্যবস্থা আছে কি, সেবা সহজিকরণের প্রধান প্রধান উপাদানগুলি (সেবা প্রদানের সময়, সেবাগ্রহীতার ব্যয়, অফিস যাতায়াতের সংখ্যা, গুনগত মান) কী এবং এগুলি লাঘবের জন্য কী উদ্যোগ গ্রহণ করা যায় ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য।

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা- ২০১৫

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা- ২০১৫ এর ৮(খ) নম্বর অনুচ্ছেদে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ সম্পর্কে বলা আছে। নিম্নে তা উল্লেখ করা হলো:

“প্রদত্ত সেবাসমূহ সহজিকরণের ব্যবস্থা নিতে হবে, যাতে সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়”

৫। এসপিএস মূল্যায়ন কমিটি

উপরিউক্ত নির্দেশনা প্রতিপালনকল্পে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ ম্যানুয়ালে বর্ণিত পদ্ধতি অবলম্বনে সরকারি দপ্তরসমূহ তাদের দপ্তরের সেবাসমূহকে সহজিকরণ করতে পারবে। তবে, ম্যানুয়ালটি অনুসরণের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণে একাধিক কর্মকর্তার সমন্বয়ে বিভিন্ন পর্যায়ে নিম্নরূপ সুনির্দিষ্ট কমিটি গঠন করা যেতে পারে:

কমিটির নাম	স্তর	উদ্দেশ্য
‘SPS পর্যালোচনা ও অনুমোদন কমিটি’	১। জাতীয় (ন্যাশনাল)	SPS উদ্যোগসমূহ সর্বোচ্চ পর্যায় থেকে মনিটরিং; সহজিকরণ কৌশল নির্ধারণ।
	২। মন্ত্রণালয়	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার SPS প্রস্তাবনা অনুমোদন; আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার SPS উদ্যোগসমূহ মনিটরিং।
	৩। অধিদপ্তর/সংস্থা	বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের SPS প্রস্তাবনা অনুমোদন; বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের SPS উদ্যোগসমূহ মনিটরিং।
‘SPS প্রস্তাবনা তৈরি এবং বাস্তবায়ন কমিটি’	১। মন্ত্রণালয়	মন্ত্রণালয়ের নাগরিক-কেন্দ্রিক সেবাসমূহ সহজিকরণ; বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা তৈরি এবং সে আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ।
	২। অধিদপ্তর/সংস্থা	বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের সেবাসমূহের সহজিকরণে প্রাসঙ্গিক সকল কার্যক্রম গ্রহণ এবং প্রযোজ্যক্ষেত্রে অনুমোদন গ্রহণান্তে এর বাস্তবায়ন।

উল্লিখিত কমিটিসমূহের রূপরেখা এবং কার্যপরিধি নিম্নরূপ হতে পারে:

১০.২ সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ বিষয়ে সাধারণ জিজ্ঞাসা

১। Business Process Re-engineering (BPR) এবং Service Process Simplification (SPS) এর মধ্যে সম্পর্ক বা পাথর্ক্য কী?

বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং (BPR) ধারণা ও প্রয়োগ মূলত শুরু হয়েছিল বিভিন্ন করপোরেট প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা ও তাদের সেবার মান উন্নয়নের জন্য। ব্যবসা পরিচালনা বা উৎপাদন প্রক্রিয়ায় পরিবর্তন আনয়নের মাধ্যমে ক্লায়েন্টদের নিকট সহজে, কম খরচে ও দ্রুত পণ্য বা সেবা পৌঁছানোর জন্য BPR চর্চা শুরু হয়। বর্তমানে করপোরেট/ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের গন্ডি পেরিয়ে সরকারি প্রতিষ্ঠানেও বিপিআর শুরু হয়েছে। সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের সেকেলে সেবা পদ্ধতি বর্তমান যুগে সেবাগ্রহীতাকে অনেক ক্ষেত্রেই সন্তুষ্ট করতে পারছে না। বিপিআর চর্চার মাধ্যমে আমলাতান্ত্রিক জটিলতা, সোবাগ্রহীতার ব্যয়, সম্পদের ব্যয় হ্রাস পাচ্ছে; দ্রুততম সময়ে উন্নত সেবা জনগণের নিকট পৌঁছানো সম্ভব হচ্ছে এবং স্বচ্ছতা ও জনগণের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাচ্ছে।

ব্যবসার ক্ষেত্রে অন্যতম উদ্দেশ্য হলো মুনাফা লাভ, কিন্তু সরকার জনগণকে সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে পরিচালিত হয়। সরকার সাধারণত বিনামূল্যে অথবা সামান্য মূল্যের বিনিময়ে নাগরিকদের সেবা প্রদান করে থাকে। সরকারি ক্ষেত্রে মুনাফার চেয়ে সেবা প্রদানকেই গুরুত্ব দেওয়া হয়। তাত্ত্বিক এবং কার্যপ্রক্রিয়ার দিক থেকেও BPR এবং SPS মূলত একই। তবে ব্যবসা ক্ষেত্রে BPR-এর ক্ষেত্রে রয়েছে মুনাফা আর সরকারি ক্ষেত্রে SPS-এর ক্ষেত্রে রয়েছে কম খরচে, বিনা ভোগান্তিতে সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি অর্জনের মাধ্যমে দ্রুত ও কার্যকরভাবে নাগরিক সেবা প্রদান। ফলে SPS কার্যক্রম ও এর সাফল্য, ব্যর্থতা নিরূপণ প্রক্রিয়া BPR হতে কিছুটা ভিন্ন।

২। SPS এবং e-Service এর মধ্যে সম্পর্ক কী?

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর স্বয়ংক্রিয় সেবাকে আমরা ই-সার্ভিস বলে থাকি। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির বিপ্লবের ফলে বিশ্বের সার্বিক কর্মক্ষেত্রেও বৈপ্লবিক পরিবর্তন হয়েছে। ফলে প্রথাগত বা সেকেলে পদ্ধতিতে দেওয়া সেবাগুলি বর্তমান যুগে সেবাগ্রহীতার চাহিদা পূরণ করতে পারছে না। প্রচলিত পদ্ধতিকে যুগোপযোগী করার আয়োজনেই SPS করার প্রয়োজন হচ্ছে। আমরা অনেক ক্ষেত্রেই মনে করি বিদ্যমান পদ্ধতিতেই প্রযুক্তি ব্যবহার করে স্বয়ংক্রিয় করলে তা আধুনিক ও জনকল্যাণকর হবে। অভিজ্ঞতা থেকে দেখা গেছে যে, বিদ্যমান পদ্ধতিতে রূপান্তর করলে পুরানো সমস্যাসমূহের পুনরাবৃত্তিসহ অনেক ক্ষেত্রেই আরও নতুন সমস্যার সৃষ্টি হয়। এসপিএস করার সময় পূর্ব ও বর্তমান উভয় অবস্থাকে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে বিশ্লেষণ করা হয়; যা সকল ই-সার্ভিস তৈরির ভিত্তি হিসেবে কাজ করে। আবার SPS-এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের প্রতিষ্ঠান/সংস্থার কাজের বিষয়ে মালিকানা ও প্রেরণা সৃষ্টি হয়; যা ই-সার্ভিস তৈরি ও বাস্তবায়ন করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ সহায়ক হিসেবে কাজ করে।

৩। কেন SPS ব্যর্থ হতে পারে?

ক. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ প্রক্রিয়া ব্যর্থ হওয়ার অন্যতম প্রধান কারণ হলো শীর্ষ পর্যায়ের প্রতিজ্ঞার (Commitment) অভাব;
খ. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সঠিক পদ্ধতি অনুসরণ না করা;
গ. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ কার্যক্রমের সঙ্গে সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের উদ্দেশ্যের মিল না থাকা;
ঘ. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ কার্যক্রমে সেবাগ্রহীতার সুবিধাকে প্রাধান্য না দেওয়া;
ঙ. সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় প্রতিষ্ঠান বা সংস্থার কর্মীদের কম সম্পৃক্ত করা;
চ. অর্থের অপ্রতুলতা।

৪। কতগুলি SPS একসঙ্গে করব? এক, একাধিক না সব?

জনবান্ধব প্রশাসনের অন্যতম লক্ষ্য হলো কার্যকরভাবে সেবা প্রদানের মাধ্যমে সেবাগ্রহিতার সন্তুষ্টি অর্জন। কার্যকরভাবে সেবা প্রদানের অন্যতম উপায় হতে পারে বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির সহজিকরণ। পর্যায়ক্রমে সকল সেবাকে সহজিকরণের মাধ্যমে কাঙ্ক্ষিত পরিবর্তন আনয়ন সম্ভব। একসঙ্গে কতগুলি সেবা সহজিকরণ করা যাবে এ বিষয়টি সুনির্দিষ্ট নয়। প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজন ও গুরুত্ব বিবেচনায় এক বা একাধিক সেবাকে একসঙ্গে সহজিকরণ করা যাবে। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় কয়েকটি সেবার পদ্ধতি একই ধরনের। আবার পরস্পর সম্পর্কযুক্ত অথবা একই রকমের সেবাকে একীভূত করে নতুন সেবা প্রবর্তন করা যেতে পারে। এরকম বিশেষ ক্ষেত্রে কয়েকটি সেবা নিয়ে একই সঙ্গে কাজ করা যেতে পারে।

৫। সেবা সহজিকরণ এর সফলতা লাভের জন্য কী কী কারিগরি জ্ঞান একান্ত জরুরি?

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের জন্য কারিগরি জ্ঞান পূর্বশর্ত নয়। এখানে মূলত সেবার প্রক্রিয়া, প্রথা ও বাস্তবায়ন বিষয়ে জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা। তবে SPS এর ক্ষেত্রে কারিগরি জ্ঞান প্রযুক্তিগত উদ্ভাবনে সহায়তা করতে পারে।

৬। সেবা সহজিকরণ বাস্তবায়নের জন্য আইনগত পরিবর্তন প্রয়োজন হলে কে এবং কীভাবে করবে?

এসপিএস বাস্তবায়নের জন্য আইনগত পরিবর্তনকে যুক্তিযুক্ত মনে হলে এই বিষয়ে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকেই নিয়ম অনুসারে উদ্যোগ নিতে হবে। আইনের বিষয়ে আন্তঃমন্ত্রণালয়ে সংশ্লিষ্টতা থাকলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সহায়তা নেওয়া যেতে পারে।

১০.৩ বার্ষিক কর্মকসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশল

কলাম-১	কলাম-২	কলাম-৩	কলাম-৪		কলাম-৫	কলাম-৬				
						লক্ষ্যমাত্রার মান ২০১৯-২০				
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)	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 সূচক (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

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%
		[২.৩] 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 নিস্পত্তি	[২.৮.১] বিভাগীয় মামলা নিস্পত্তিকৃত	%	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 চূড়ান্ত 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-বার্ষিক 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

সংক্ষেপণ সমূহ (Abbreviations)

ADPEO	Additional District Primary Education Officer
AMO	Assistant Monitoring Officer
AUEO	Assistant Upazila Education Officer
B.Ed	Bachelor of Education
BPR	Business Process Reengineering
CGA	Controller General of Accounts
C-in- Ed.	Certificate in Education
D	Half-Disburser's Half
DD	Deputy Director
DG	Director General
DPC	Deputy Program Coordinator
DPE	Directorate of Primary Education
DPEO	District Primary Education Officer
DYD	Department of Youth Development
EB	Efficiency Bar
ELPC	Expected Last Pay Certificate
LDA	Lower Division Assistant
LPC/ELPC	Last Payment Certificate/Expected Last Payment Certificate
M. Ed	Master of Education
MIT	Massachusetts Institute of technology
NID	National Identity Card
P	Person
PC	Program Coordinator
PMS	Pension Management System
PPO	Pension Payment Order
PRL	Post Retirement Leave
SPS	Service Process Simplification
T	Time
TCV	Time, Cost & Visit
UAO	Upazila Accounts Officer
UDA	Upper Division Assistant
UDC	Union Digital Centre
UEO/TEO	Upazila/Thana Education Officer
YDO	Youth Development Officer

এডিপিইও	সহকারী জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার
পিটিআই	প্রাইমারি টিচার্স ট্রেনিং ইন্সটিটিউট
ডিপিইও	জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার
এএমও	সহকারী মনিটরিং অফিসার
ডি-হাফ	ডিজবার্সার্স হাফ

পিআরএল	পোস্ট রিটাইরমেন্ট লিভ
উশিঅ	উপজেলা শিক্ষা অফিসার
ইউইও	উপজেলা শিক্ষা অফিস/অফিসার
এইউইও	সহকারী উপজেলা শিক্ষা অফিসার
ডিডি	বিভাগীয় উপ-পরিচালক
অ/স	অফিস সহকারী
ইউডিএ	উচ্চমান সহকারী
এলডিএ	নিম্নমান সহকারী
ইউএও	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিসার
সুপার	সুপারিনটেন্ডেন্ট
পিপিও	পেনশন পেমেন্ট অর্ডার
ইএলপিসি	প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ
এলপিসি	শেষ বেতন সনদ
প্রাশিঅ	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর