রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবা সহজিকরণ

২০১৯-২০২০

রেলপথ মন্ত্রণালয়

১৬ আব্দুল গণি রোড, রেল ভবন, ঢাকা

এসপিএস টীমের সদস্যগণের পরিচিতি:

নাম ও পদবী	কমিটি সদস্য	স্বাক্ষর
জনাব আলতাফ হোসেন সেখ উপসচিব (প্রশাসন-২) রেলপথ মন্ত্রণালয়	আহবায়ক	
জনাব মোহাম্মদ মাহফুজ হোসেন সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট রেলপথ মন্ত্রণালয়	সদস্য	
জনাব পল্লব কুমার সরকার সহকারী প্রোগ্রামার রেলপথ মন্ত্রণালয়	সদস্য সচিব	

সূচিপত্র

১. সংস্থা সম্পর্কে জানা: 4
১.১ সংস্থার প্রোফাইল.......... 4
১.২ সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি.......... 5
১.৩ জনবল 6
১.৩.১ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের জনবল 6
১.৩.২ বাংলাদেশ রেলওয়ের জনবল 6
২. রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবার তালিকা.......... 7
৩. সেবা নির্বাচন.......... 9
৩.১ ম্যাট্রিক্স-১ 9
৩.২ ম্যাট্রিক্স-২: সেবা গ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ 16
৩.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবা গ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা.......... 20
৩.৪ সেবার মৌলিক তথ্যাবলী 21
৪. সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ.......... 22
৪.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ 22
৪.১.৪ ধাপভিত্তিক সেবাকার্যক্রম বিশ্লেষণ 22
৪.১.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ.......... 23
৪.১.৩ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রণয়ন.......... 23
৪.১.৪ বিদ্যমান সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ.......... 24
৫.সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ.......... 25
৫.১ এসপিএস টিম কর্তৃক সমস্যা চিহ্নিতকরণ.......... 25
৫.২ সেবা গ্রহীতাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ 25
৫.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা সমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণ 25
৬. সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব প্রণয়ন.......... 26
৬.১ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রণয়ন 26
৬.২ প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন.......... 27
৬.২.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর.......... 27
৭. বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপ ভিত্তিক তুলনা.......... 28
৭.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর.......... 28
৮. TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা বিশ্লেষণ.......... 30
৯. বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন.......... 31
১০. বাস্তবায়নের রোডম্যাপ.......... 31

সেবা সহজিকরণ

গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধান, প্রক্রিয়গত খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে ১৯৯০ এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং (Business Process Re-engineering, BPR) কার্যক্রম হাতে নেয়। পরবর্তীতে এই ধারণা 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 পৌছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাবশ্যক। সহজ ও জনবান্ধব সেবা চালু করতে হলে বিদ্যমান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের অনুপঙ্খ বিশ্লেষণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে 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, প্রক্রিয়াগত 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। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২টি সেবা সহজিকরণের নিমিত্ত উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

১. সংস্থা সম্পর্কে জানা:

রেলপথ মন্ত্রণালয় ৪ ডিসেম্বর, ২০১১ তারিখে স্বতন্ত্র একটি মন্ত্রণালয় হিসাবে গঠিত হয়। এর আগে এটি যোগাযোগ মন্ত্রনালয়ের একটি বিভাগ ছিল।

১.১ সংস্থার প্রোফাইল

সংস্থার নাম	বাংলা	রেলপথ মন্ত্রণালয়	
	ইংরেজী	Ministry of Railways	
	সংক্ষিপ্ত	রেলপথ মন্ত্রণালয় ৪ ডিসেম্বর, ২০১১ তারিখে স্বতন্ত্র একটি মন্ত্রণালয় হিসাবে গঠিত হয়, এর আগে তা যোগাযোগ মন্ত্রনালয়ের একটি বিভাগ ছিল। রেলপথ মন্ত্রণালয় মূলত বাংলাদেশ রেলওয়ে সংক্রান্ত নীতি প্রনয়ন, রেলওয়ের নিরাপত্তা সংক্রান্ত স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ ও প্রয়োগ নিশ্চিতকরন, রেলওয়ে সংক্রান্ত আইন প্রনয়ন ও সংশোধন প্রভৃতি কাজ করে থাকে।	
অফিস প্রধানের পদবি	সচিব	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিস সংখ্যা ৮টি	জেলা অফিস সংখ্যা ৪৪	উপজেলা অফিস সংখ্যা প্রযোজ্য নয়	ইউনিয়ন অফিস সংখ্যা প্রযোজ্য নয়
বিভাগীয় অফিসের জনবল	জেলা অফিসের জনবল	উপজেলা অফিসের জনবল	ইউনিয়ন অফিসের জনবল
প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
ঠিকানা রেলভবন, ১৬, আব্দুল গনি রোড ঢাকা - ১০০০	ওয়েবসাইট www.mor.gov.bd	ফোন	০২-৯৫৭৮১৯৯
		ফ্যাক্স	৭১১৫৫৯৯
		ইমেইল	info@mor.gov.bd

১.২ সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি

ইতিহাস

দেশের গণপরিবহন মাধ্যম সমূহের মধ্যে বাংলাদেশ রেলওয়ে সরকারের সর্ববৃহৎ রাষ্ট্রীয় পরিবহন খাত। এদেশে প্রথম রেলওয়ের সূচনা হয় ১৮৬২ সালের ১৫ নভেম্বর দর্শনা- জগতি রেললাইন নির্মাণের মাধ্যমে। বর্তমানে বাংলাদেশ রেলওয়ের ২৮৭৭ কিঃমিঃ রেল লাইন নেটওয়ার্ক দেশের ৪৪টি জেলায় সংযুক্ত। ১৯৪৭ সালের পূর্বে অবিভক্ত ভারতবর্ষে রেলওয়ে বোর্ডের মাধ্যমে তৎকালীন রেলওয়ে পরিচালিত হতো। ১৯৭৩ সালে বোর্ডের কার্যক্রম বিলুপ্ত করে একে যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের সাথে সংযুক্ত করা হয়। পরবর্তীতে ১৯৮২ সালে রেলপথ বিভাগ গঠন করা হয়। রেলপথ বিভাগের সচিব, ডিজি কাম সেক্রেটারি হিসেবে দায়িত্ব পালন করতেন। ১৯৯৫ সালে বাংলাদেশ রেলওয়ে অথরিটি (বিআরএ) গঠন করা হয়। তবে গঠিত বিআরএ'র কার্যক্রম পরবর্তীতে অব্যাহত থাকেনি। ১৯৯৬-২০০৩ সময়কালে এডিবি এর অর্থায়নে বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো সংস্কারের উদ্যোগ নেয়া হয়। এরপর যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের অধীনে সড়ক ও রেলপথ বিভাগ হতে বাংলাদেশ রেলওয়ের কার্যক্রম পরিচালিত হতো। গণ মানুষের চাহিদা ও সময়ের দাবীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২৮-০৪-২০১১ তারিখের ০৪.৪২৩.০২২.০২.০১.০০৩.২০১১.৪০ নং প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী সরকার যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের আওতায় রেলপথ বিভাগ নামে নতুন বিভাগ সৃষ্টি করে। পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ০৪-১২-২০১১ তারিখের এস আর ও নং ৩৬১ আইন/২০১১ অনুযায়ী রেলপথ মন্ত্রণালয় গঠন করা হয়।

মিশন
রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপী নিরাপদ, সাশ্রয়ী, দক্ষ ও পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।

ভিশন
একটি নিরাপদ, সাশ্রয়ী, আধুনিক পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।

১.৩ জনবল

১.৩.১ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের জনবল

গ্রেড	সংখ্যা
১ম-৯ম গ্রেড	৪৪
১০ম গ্রেড	৩৩
১১তম-১৩তম গ্রেড	৩০
১৪তম-২০তম গ্রেড	২৯
মোট =	১৩৬

১.৩.২ বাংলাদেশ রেলওয়ের জনবল

গ্রেড	সংখ্যা
১ম-৯ম গ্রেড	৫৪৮
১০ম গ্রেড	১৩৫৬
১১তম-১৮তম গ্রেড	২১৮৭৬
১৯তম-২০তম গ্রেড	১৬৪৮৪
মোট =	৪০,২৬৪

২. রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবার তালিকা

সেবার প্রকার	ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা/ ইউনিয়ন পর্যায়
নাগরিক সেবা	১	বাংলাদেশ রেলওয়ের ভূ-সম্পত্তি জমি ইজারা/লীজ, বিক্রয় ও বরাদ্দ প্রদান	মন্ত্রণালয়
	২	রেলপথ উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী /জাতীয় সংসদ সদস্য, সরকারী কর্মকর্তা, বিশিষ্ট নাগরিকগণ কর্তৃক অনুরোধ/আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	মন্ত্রণালয়
	৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বিভিন্ন রেলপথ সেতু ও কালভার্ট, মেরামত, সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বিশিষ্ট নাগরিকগণ কর্তৃক অনুরোধ/আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	মন্ত্রণালয়
দাপ্তরিক সেবা	৪	বাংলাদেশ রেলওয়ের ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	মন্ত্রণালয়
	৫	পদ সৃজন	মন্ত্রণালয়
	৬	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	মন্ত্রণালয়
	৭	পদ স্থায়ীকরণ	মন্ত্রণালয়
	৮	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	মন্ত্রণালয়
	৯	অর্থ ছাড়করণ	মন্ত্রণালয়
	১০	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইভুক্তকরণ	মন্ত্রণালয়
	১১	বাংলাদেশ রেলওয়ের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাদের টাইমস্কেল/সিলেকশন গ্রেড প্রদান	মন্ত্রণালয়
	১২	বাংলাদেশ রেলওয়ের ১ম শ্রেণির ক্যাডার কর্মকর্তাদের বদলি/পদায়ন	মন্ত্রণালয়
	১৩	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারি নিয়োগের ছাড়পত্র	মন্ত্রণালয়
	১৪	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	১৫	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	১৬	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন /নৌযান কনডেম ঘোষণা	মন্ত্রণালয়
	১৭	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের বাসাবাড়ি/স্থাপনা কনডেম অনুমোদন ও নিলামে বিক্রয়ের অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	১৮	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অর্থ ছাড়করণ	মন্ত্রণালয়
	১৯	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্পের আওতায় প্রকল্প পরিচালক নিয়োগ, বদলী/পদায়ন/ অব্যাহতি	মন্ত্রণালয়
	২০	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্পের আওতায় জনবল নিয়োগ, পদ সৃজন	মন্ত্রণালয়
	২১	প্রকল্পের পদ সংরক্ষণ	মন্ত্রণালয়
	২২	প্রকল্পসমূহের জন্য জমি অধিগ্রহণ ও অব্যবহৃত জমি ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্যক্রম	মন্ত্রণালয়
	২৩	বাংলাদেশ রেলওয়ের আওতায় বৈদেশিক সহায়তায় বাস্তবায়িতব্য বিনিয়োগ/কারিগরি সহায়তা প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	২৪	বাংলাদেশ রেলওয়ের আওতায় বৈদেশিক সহায়তায় বাস্তবায়নাধীন প্রকল্পের প্রশাসনিক অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়
	২৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ট্রেন ও সেতুর নামকরণ ও পুনঃনামকরণ অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়

	২৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা'র প্রকল্প ভিত্তিক উন্নয়ন বরাদ্দ	মন্ত্রণালয়
	২৭	উপযোজন/পুনঃউপযোজন/সংশোধন।	মন্ত্রণালয়
	২৮	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন জিওবি অর্থায়নে নতুন উন্নয়ন প্রকল্প/সংশোধিত প্রকল্প অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়
	২৯	বৈদেশিক সহায়তাপুষ্ট উন্নয়ন প্রকল্পের মেয়াদ/ঋণচুক্তির মেয়াদ বৃদ্ধি প্রস্তাব অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়
	৩০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট ও শতভাগ সরকারি অর্থায়নে (জিওবি) গৃহীত প্রকল্পসমূহের যানবাহন, যন্ত্রপাতি, সরঞ্জাম ইত্যাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়
	৩১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন নতুন ট্রেনের ভাড়া নির্ধারণের প্রস্তাব অনুমোদন।	মন্ত্রণালয়
	৩২	দেশের অভ্যন্তরে এবং বিদেশে স্বল্প মেয়াদী প্রশিক্ষণ, সভা ওয়ার্কশপ, সেমিনার ও সিম্পোজিয়াম ইত্যাদি প্রার্থী মনোনয়ন।	মন্ত্রণালয়
অভ্যন্তরীণ সেবা	৩৩	অর্জিত ছুটি	মন্ত্রণালয়
	৩৪	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	মন্ত্রণালয়
	৩৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মন্ত্রণালয়
	৩৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	মন্ত্রণালয়
	৩৭	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	মন্ত্রণালয়
	৩৮	চাকরি স্থায়ীকরণ	মন্ত্রণালয়
	৩৯	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	মন্ত্রণালয়
	৪০	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের গৃহনির্মাণ ঋণ	মন্ত্রণালয়
	৪১	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম	মন্ত্রণালয়
	৪২	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম	মন্ত্রণালয়
	৪৩	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কোটাভূক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারিদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ	মন্ত্রণালয়
	৪৪	পেনশন ও পিআরএল	মন্ত্রণালয়
	৪৫	অবমুক্তি ও অভ্যন্তরীণ বদলি/ পদায়ন	মন্ত্রণালয়
	৪৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে আর্থিক অনুদানের প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণ।	মন্ত্রণালয়

৩. সেবা নির্বাচন

রেলপথ মন্ত্রণালয় সরাসরি জনগণকে সেবাদানের সাথে সম্পৃক্ত নয় বিধায় মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন চার্টার হতে অভ্যন্তরিন সেবার মধ্যে হতে প্রাথমিকভাবে নিম্নলিখিত ৭টি সেবাকে সহজিকরণের জন্য নির্বাচন করা হলো।

৩.১ ম্যাট্রিক্স-১

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	অর্জিত ছুটি
			প্রাপ্ত নম্বর	৫৪
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৪	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি
			প্রাপ্ত নম্বর	৫৩
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	অর্জিতছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)
			প্রাপ্ত নম্বর	৫২
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	১	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	চাকরি স্থায়ীকরণ
			প্রাপ্ত নম্বর	৫২
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি
			প্রাপ্ত নম্বর	৫১
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৩	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	সিলেকশন গ্রেড / টাইমস্কেল মঞ্জুরি
			প্রাপ্ত নম্বর	৫০
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম
			প্রাপ্ত নম্বর	৫০
১	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
২	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫	১	
৩	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প বিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪, পুরোপুরি-৫	১	
৪	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৫	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪, নগন্য-৫	৫	
৭	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-১, অনিশ্চিত-২, খুব বেশি নয়-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
৮	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫	৩	
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫	৫	
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫	৫	
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৫	
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫	৩	
১৪	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	৪	
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫	২	

৩.২ ম্যাট্রিক্স-২: সেবা গ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ

অর্জিত ছুটি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: অর্জিত ছুটি
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোঃ আলতাফ হোসেন ০১৭১১৬৯২৯৭৯	২০
		২	জনাব মুহম্মদ নূরে আলম সিদ্দিক ০১৭১৮০৬২২২৫	২০
		৩	জনাব মোঃ আতাউর রহমান খান ০১৭১৩৯৯২২৯২	২০
		৪	জনাব মোঃ আবদুছ ছালাম শেখ ০১৫৫২৩৪৬৪৩৫	২০
		৫	জনাব কে এম মানিক ০১৭১৯৮১১৫৯০	২০
			গড় নম্বর =	২০

সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোঃ আবদুছ ছালাম শেখ ০১৫৫২৩৪৬৪৩৫	২০
		২	জনাব কে এম মানিক ০১৭১৯৮১১৫৯০	২০
		৩	জনাব মোঃ মামুনুর রশিদ ০১৭১৮০২০৪৬৫	২০
		৪	জনাব মোহাম্মদ মাসুদ আলম ০১৬৭৩৭২৮১৮২	২০
		৫	জনাব কানাই চন্দ্র দাস ০১৯১৮১২৯৯৫১	২০
			গড় নম্বর =	২০

অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম ০১৭১১৬৯২৯৪৮	২০
		২	জনাব মোঃ আঃ বারেক বিশ্বাস ০১৭১১৬৯২৯২৭	১৫
		৩	জনাব রফিকুল ইসলাম ০১৭১১৬৯১৬০৮	১৫
		৪	জনাব মুহাম্মদ মাহবুবুল হক ০১৭১২০৯৭৭৩৩	১৫
		৫	জনাব মোঃ আতাউর রহমান খান ০১৭১৩৯৯২২৯২	১৫
			গড় নম্বর =	১৬

চাকরি স্থায়ীকরণ

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: চাকরি স্থায়ীকরণ
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোহাম্মদ মাসুদ আলম ০১৬৭৩৭২৮১৮২	২০
		২	জনাব মো: মাঈনউদ্দিন আহমেদ ০১৯১৪৮৪৪৬০৪	১০
		৩	জনাব কানাই চন্দ্র দাস ০১৯১৮১২৯৯৫১	১৫
		৪	জনাব মোঃ সুপিয়ার রহমান ০১৭৮৯৬৩১২৯৪	১৫
		৫	জনাব মোঃ বেলায়েত হোসেন ০১৭২৭৩৩১৮৫১	১৫
			গড় নম্বর =	১৫

শ্রান্তি বিনোদন ছুটি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: শ্রান্তি বিনোদন ছুটি
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম ০১৭১১৬৯২৯৪৮	১৫
		২	জনাব মোঃ আঃ বারেক বিশ্বাস ০১৭১১৬৯২৯২৭	১০
		৩	জনাব মোহাম্মদ মাসুদ আলম ০১৬৭৩৭২৮১৮২	১৫
		৪	জনাব মো: মাঈনউদ্দিন আহমেদ ০১৯১৪৮৪৪৬০৪	১৫
		৫	জনাবা নূর শায়ী ০১৭১৮০৬২২২৫	১৫
			গড় নম্বর =	১৪

সিলেকশন গ্রেড টাইমস্কেল/মঞ্জুরি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোহাম্মদ মাসুদ আলম ০১৬৭৩৭২৮১৮২	১৫
		২	জনাব মো: মাঈনউদ্দিন আহমেদ ০১৯১৪৮৪৪৬০৪	১৫
		৩	জনাবা নূর শায়ী ০১৭১৮০৬২২২৫	১০
		৪	জনাব মোঃ সুপিয়ার রহমান ০১৭৮৯৬৩১২৯৪	১০
		৫	জনাব মোঃ বেলায়েত হোসেন ০১৭২৭৩৩১৮৫১	১৫
			গড় নম্বর =	১৩

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫।	১	জনাব মোহাম্মদ মাসুদ আলম ০১৬৭৩৭২৮১৮২	১৫
		২	জনাব মো: জাহিদুর রহমান ০১৯১৫৮৬৫৫১২	১০
		৩	জনাব কানাই চন্দ্র দাস ০১৯১৮১২৯৯৫১	১০
		৪	জনাব মোঃ সুপিয়ার রহমান ০১৭৮৯৬৩১২৯৪	১০
		৫	জনাব মোঃ রহমত আলি বিস্বাস ০১৫৩৪২০৬৫৭৫	১৫
			গড় নম্বর =	১২

৩.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবা গ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা

সেবা গ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ বিশ্লেষণ করে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি সেবাটিকে সহজিকরণের জন্য নির্বাচিত করা হলো। তালিকার প্রথম ও দ্বিতীয় সেবা দুটি (অর্জিত ছুটি ও সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি) ২০১৭-১৮ ইং সনে এবং অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) মঞ্জুর সেবাটি ২০১৮-১৯ ইং সনে সহজিকরণ করা হয়েছে।

৩.৩.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি

ক্রম	প্রশ্ন	মন্তব্য (উত্তর হ্যা হলে কারণগুলো)		
১	আবেদন দাখিলে কোনো সমস্যায় পড়েন কিনা? – হ্যা/না	না		
২	নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ, তথ্য-উপাত্ত প্রদান বা কাগজাদি সংযোজন বিষয়ে কোনো সমস্যা আছে কিনা? – হ্যা/না	হ্যা, হিসাব রক্ষন অফিস হতে প্রত্যয়ন পত্র সংগ্রহ করতে একাধিকবার যেতে হয় এবং কয়েকদিন লেগে যায়।		
৩	সেবার ধাপ, নির্ভরশীলতা, অবকাঠামো, সম্পৃক্ত জনবল বা অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী বিষয়ে কোনো অভিযোগ আছে কিনা? – হ্যা/না	হ্যাঁ, সেবার ধাপ অনেক বেশী, হিসাব রক্ষন অফিস হতে প্রত্যয়ন পত্র সংগ্রহ ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশের প্রেক্ষিতে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা হয় সেহেতু ধাপ কমিয়ে আনা যায়।		
৪	সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট সরকারি বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো সমস্যা আছে মনে করেন কিনা? – হ্যা/না	না		
৫	সেবা গ্রহণে অন্য কোনো সমস্যার সম্মুখীন হতে হয় কিনা? – হ্যা/না	না		
৬	সেবা প্রাপ্তির জন্য কত সময়, ব্যয় ও ভিজিট এর প্রয়োজন হয়েছিল?			
	সেবা গ্রহীতার নাম	সময়	ব্যয়	ভিজিট
	জনাব মো: মাঈনউদ্দিন আহমেদ	১৫/২০ দিন	বিনা মূল্যে	৩/৪
৭	সেবার মানোন্নয়নে কোন সুপারিশ আছে কিনা? – হ্যা/না	হ্যা, সেবা প্রদানের ধাপ কমিয়ে ও ই-নথি ব্যবহার করে সেবা প্রদানের সময় কমানো যেতে পারে।		

৩.৪ সেবার মৌলিক তথ্যাবলী

উপরিউক্ত ম্যাট্রিক্সদ্বয় ব্যবহার করে নির্বাচিত সেবার মৌলিক তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

নির্বাচিত সেবা- ১: শ্রান্তি বিনোদন ছুটি এর মৌলিক তথ্যাবলী নিম্নে প্রদান করা হলো:

<table>
<tr><td colspan="2">সেবার নাম: শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরী</td><td colspan="3">সেবা গ্রহীতা: দাপ্তরিক কর্মকর্তা/কর্মচারী</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম</td><td>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী</td><td>সেবা প্রাপ্তির স্থান</td><td>প্রয়োজনীয় সময়</td></tr>
<tr><td colspan="2">রেলপথ মন্ত্রণালয়</td><td>জনাব মুহাম্মদ আব্দুস সালাম</td><td>প্রশাসন-১ শাখা
রেলপথ মন্ত্রণারয়</td><td>১৫/২০
কার্যদিবস</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রদান ব্যবস্থার সংক্ষিপ্ত বিবরণ</td><td colspan="3">আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিস্পত্তি করে ১৯৭৯ সালের বাংলাদেশ সরকারী চাকুরির (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি করা হয়।</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা প্রাপ্তির যোগ্যতা</td><td colspan="3">রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী।</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</td><td colspan="3">১) সাদা কাগজে আবেদন;
২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলভবন, ঢাকা;
(৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারিদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।</td></tr>
<tr><td colspan="2">প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</td><td colspan="3">প্রযোজ্য নয়।</td></tr>
<tr><td colspan="2">সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নিতিমালা</td><td colspan="3">ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ ও বাংলাদেশ সরকারী চাকুরি বিধিমালা ১৯৭৯</td></tr>
<tr><td colspan="2">সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা</td><td colspan="3">সচিব (১ম-৫ম গ্রেড)/অতিরিক্ত সচিব (৬ষ্ঠ-৯ম গ্রেড)/যুগ্ম-সচিব (১০ম-২০তম গ্রেড) রেলপথ মন্ত্রণলয়।</td></tr>
<tr><td rowspan="2">সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ</td><td>ক. নাগরিক পর্যায়</td><td colspan="3">প্রযোজ্য নয়</td></tr>
<tr><td>খ. দাপ্তরিক পর্যায়</td><td colspan="3">প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তিতে বিলম্ব এবং মুদ্রিত নথি চলাচলে অধিক ধাপ ব্যবহৃত হওয়ায় সময় বেশী লেগে যায়।</td></tr>
<tr><td colspan="2">অন্যান্য</td><td colspan="3">---</td></tr>
</table>

৪. সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

৪.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

৪.১.৪ ধাপভিত্তিক সেবাকার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ প্রধান হিসাব রক্ষক কর্মকর্তা বরাবর প্রত্যয়ন পত্রের জন্য আবেদন
২	ছুটির প্রত্যয়ন পত্রসহ সংশ্লিষ্ট ৫ম-২য় গ্রেডের কর্মকর্তাগণ কর্তৃক সচিব বরাবর সাদা কাগজে আবেদন
৩	সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান
৪	সচিব এর পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ
৫	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ
৬	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ ৯ম-৬ষ্ঠ গ্রেডের কর্মকর্তাগণ যুগ্ম-সচিব এর নিকট আবেদন করেন
৭	উপসচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ ১৬শ-১০ম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ উপসচিব এর নিকট আবেদন করেন
৮	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ ২০শ-১৭শ গ্রেডের কর্মচারীগণ শাখা প্রধান এর নিকট আবেদন করেন
৯	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নথি প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
১০	শাখা প্রধান কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ ২০শ-১৭শ গ্রেডের কর্মচারীদের ক্ষেত্রে শাখা প্রধান আবেদন মঞ্জুর করেন এবং প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন
১১	উপসচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ ১৬শ-১০ম গ্রেডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে উপসচিব আবেদন মঞ্জুর করেন এবং শাখা প্রধান এর নিকট প্রেরণ করেন
১২	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ ৯ম-৬ষ্ঠ গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে যুগ্ম-সচিব আবেদন মঞ্জুর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন
১৩	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে সচিব মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করেন
১৪	৫ম-২য় গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে সচিব মহোদয় নথি অনুমোদন করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন
১৫	অতিরিক্ত সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন
১৬	যুগ্ম-সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন
১৭	উপসচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন
১৮	শাখা প্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন
১৯	প্রশাসনিক কর্মকর্তা সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুত করে শাখা প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন
২০	শাখা প্রধান ছুটি মন্জুরির সরকারি আদেশ স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন
২১	প্রশাসনিক কর্মকর্তা স্মারক নম্বর দিয়ে জারি করেন, পিয়ন বই এ এন্ট্রি করে বিতরন

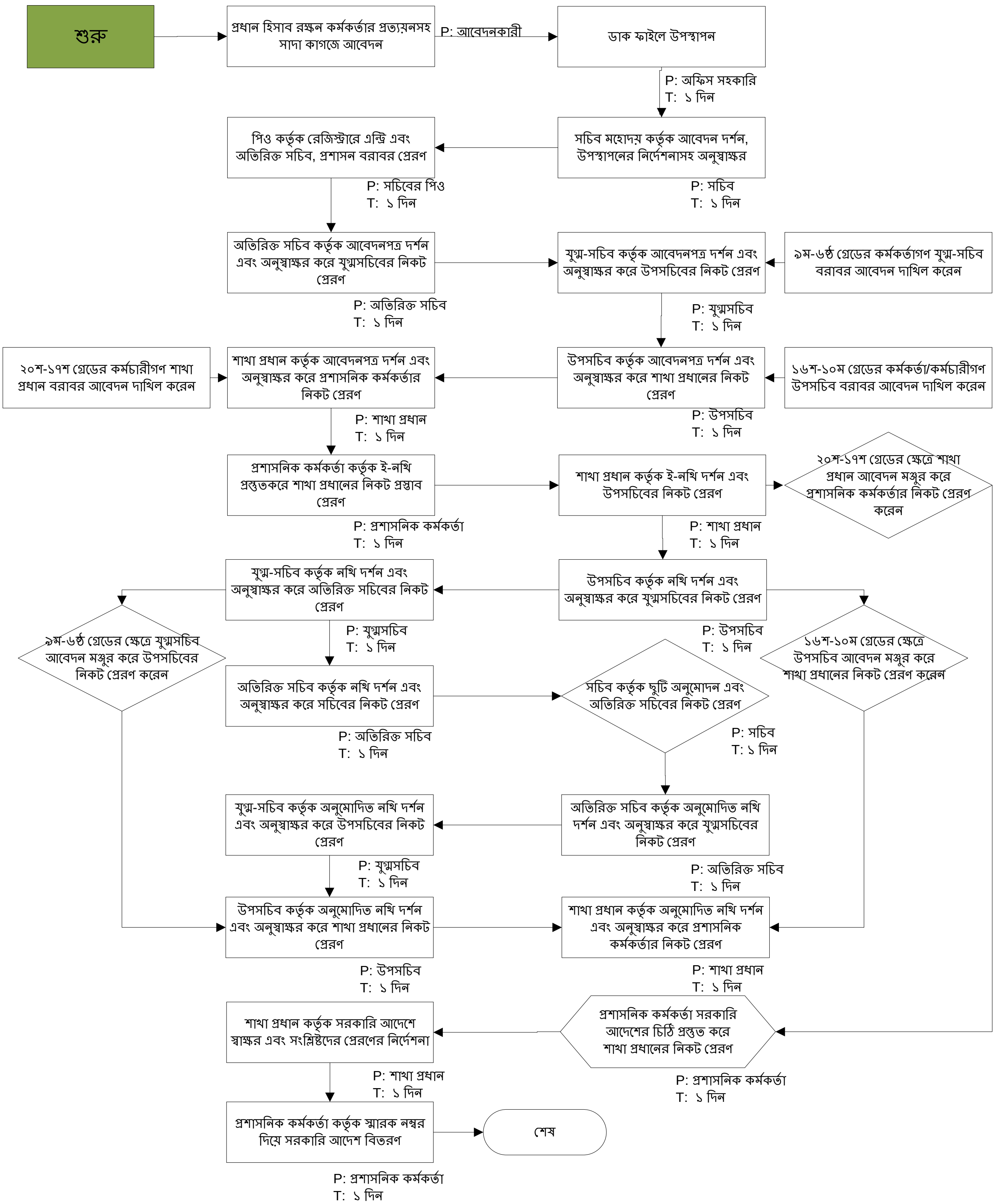
৪.১.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবী	সেবা সংশ্লিষ্ট কর্ম/দায়িত্ব
১	সচিব	ধাপ ৩: দাখিলকৃত আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১৪: নথি অনুমোদন এবং ছুটি মন্জুর
২	অতিরিক্ত সচিব	ধাপ ৫: আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১৩: নথি দর্শন অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১৫: অনুমোদিত নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান
৩	যুগ্ম-সচিব	ধাপ ৬: দাখিলকৃত আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১২: নথি অনুমোদন নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান। ৯ম-৬ষ্ঠ গ্রেডের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে যুগ্ম-সচিব আবেদন মঞ্জুর করেন ধাপ ১৬: অনুমোদিত নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান
৪	উপসচিব	ধাপ ৭: দাখিলকৃত আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ধাপ ১১: নথি অনুমোদন এবং আবেদন মন্জুর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১৭: অনুমোদিত নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান
৫	শাখা প্রধান	ধাপ ৮: আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ১০: নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান। আবেদন মন্জুর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ধাপ ১৮: অনুমোদিত নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান ধাপ ২০: সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিতকরণ
৬	প্রশাসনিক কর্মকর্তা	ধাপ ৯: নথি প্রস্তুতকরণ এবং স্বাক্ষর ধাপ ১৯: সরকারি আদেশ জারি সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুতকরণ ধাপ ২১: সরকারি আদেশ জারি ও বিতরণ
৭	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ	নির্ধারিত ফরম/সাদা কাগজের আবেদনপত্রে সুপারিশ প্রদান

৪.১.৩ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রণয়ন

সেবা গ্রহীতা কর্তৃক দাখিলীয় কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র
১) সাদা কাগজে আবেদন ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	১) ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ ২) বাংলাদেশ সরকারী চাকুরি বিধিমালা ১৯৭৯ ৩) নথি ৪) সরকারি আদেশ জারি

৪.১.৪ বিদ্যমান সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ



৫.সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ

৫.১ এসপিএস টিম কর্তৃক সমস্যা চিহ্নিতকরণ

১. মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।

২. শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর বিষয়টি রুটিন ওয়ার্ক হলেও সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়।

৫.২ সেবা গ্রহীতাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ

১. মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।

২. আবেদন এবং অনুমোদন প্রক্রিয়ার সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়।

৫.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা সমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণ

ক্র.	শ্রেণি	সমস্যা
১	আবেদন পত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার	মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।
২	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী	১) বিষয়টি রুটিন ওয়ার্ক হলেও সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়। ২) স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী দাপ্তরিক কাজে দপ্তরের বাইরে অবস্থান করলে স্বাক্ষর/অনুমোদনে বিলম্ব হয়।

৬. সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব প্রণয়ন

ইতোমধ্যে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর সেবাটি রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রস্তাবিত "ই-সার্ভিস বাস্তবায়ন রোড ম্যাপ ২০২১" এ চিহ্নিত ও উল্লেখিত যাহা বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল কর্তৃক নির্মানাধীন Government ERP (Enterprise Resource Planning) -এর মাধ্যমে অনলাইনে রুপান্তর করা হবে বিধায় সহজিকৃত সেবাটিকে E-Nothi তে উপস্থাপনের প্রস্তাব করা হলো। তাছাড়া শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর সেবাটি একটি রুটিন ওয়ার্ক। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র থাকলে তাতে অধিক পরীক্ষা নিরীক্ষা করার খুব প্রয়োজন পড়েনা। তাই তাই শাখা প্রধান কর্তৃক নথি সরাসরি মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপনের প্রস্তাব করা হলো।

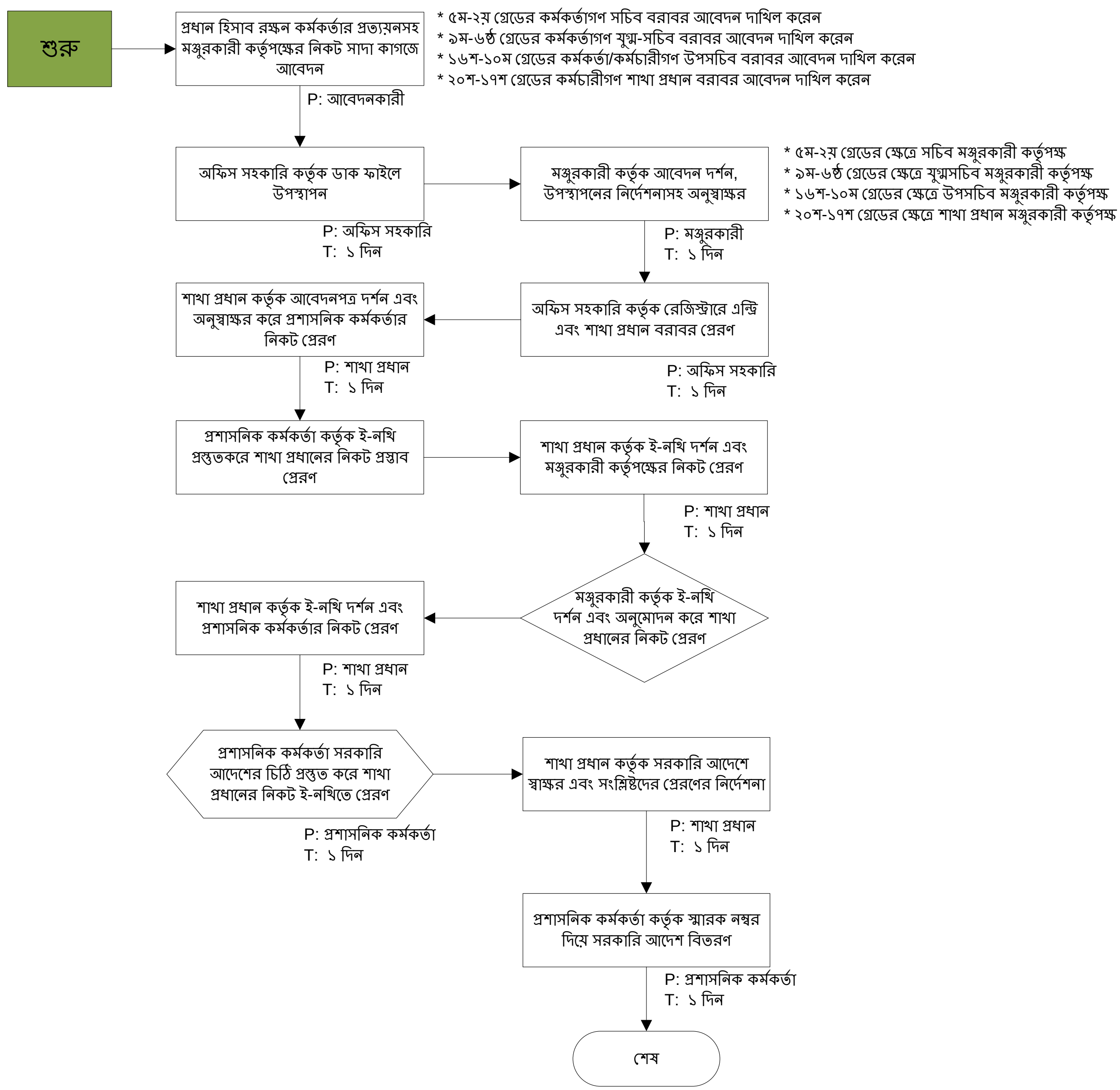
ক্র.	সমস্যার শ্রেণি	সমস্যা	সমস্যা সমাধানের জন্য প্রস্তাব	সুফল
১	আবেদন পত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/ রিপোর্ট/রেজিস্টার	১) মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়। ২) স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী দাপ্তরিক কাজে দপ্তরের বাইরে অবস্থান করলে স্বাক্ষর/অনুমোদনে বিলম্ব হয়।	মুদ্রিত নথির স্থলে E-nothi তে ফাইল উপস্থাপন।	E-nothi তে ফাইল উপস্থাপন করা হলে সময় কমে আসবে।
২	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী	নথি শাখা প্রধান হতে মঞ্জুরকারী পর্যন্ত পৌছতে অনেকগুলো ধাপ অতিক্রম করতে হয়। একইভাবে মঞ্জুরকারী হতে শাখা শাখা প্রধান পর্যন্ত পৌছতে অনেকগুলো ধাপ অতিক্রম করতে হয়।	শাখা প্রধান সরাসরি মঞ্জুরকারীর নিকট নথি প্রেরণ করবেন। একইভাবে মঞ্জুরকারী সরাসরি শাখা প্রধানের নিকট অনুমোদিত নথি প্রেরণ করবেন।	ধাপ কমে সময় কম লাগবে।

৬.১ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রণয়ন

" শ্রান্তি বিনোদন ছুটি" মঞ্জুরির জন্য নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ প্রয়োজন। শ্রান্তি বিনোদন ছুটিকালীন তার কাজ কাকে দিয়ে সম্পন্ন করা হবে, তা নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষই নির্ধারন করেন। শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরির এর আবেদনের সাথে ছুটি পাওনার হিসাব ও যথাযথভাবে দেওয়া থাকে । কাজটি একটি রুটিন ওয়ার্ক, নীতি নির্ধারণী কাজ নয়। এক্ষেত্রে অধিক পরীক্ষা-নিরীক্ষার প্রয়োজন থাকে না। তাই শাখা প্রধান সরাসরি ছুটি মঞ্জুরীকারী কর্তৃপক্ষের নিকট নথি উপস্থাপন করতে পারেন। ফলে কার্য নিষ্পত্তিতে ধাপ ও সময় কমে যাবে। সেক্ষেত্রে ছুটি মঞ্জুরী আদেশের অনুলিপি সংশ্লিষ্ট যাদের নিকট নথি উপস্থাপন করা হয়নি তাদের নিকট প্রেরণ করে বিষয়টি অবগত করা যেতে পারে।

৬.২ প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন

৬.২.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর



৭. বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপ ভিত্তিক তুলনা

৭.১ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর

বিদ্যমান প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর	বিদ্যমান প্রক্রিয়ার সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ম্যাপের ধাপ নম্বর	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা
০১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তার প্রত্যয়নসহ সাদা কাগজে সচিব বরাবর আবেদন দাখিল	০১	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তার প্রত্যয়নসহ সাদা কাগজে মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন পত্র দাখিল
০২	সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান	০২	মঞ্জুরকারী কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান
০৩	সচিব এর পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	০৩	মঞ্জুরকারীর অফিস সহকারি কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
০৪	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	০৪	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
০৫	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	০৫	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক ই-নথি প্রস্তুত করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
০৬	উপসচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ।	০৬	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথি দর্শন এবং সরাসরি মঞ্জরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।
০৭	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	০৭	মঞ্জুরকারী কর্তৃক ই-নথি দর্শন করে অনুমোদন এবং সরাসরি শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ।
০৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নথি প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ	০৮	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথি দর্শন করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
০৯	শাখা প্রধান কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	০৯	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক ই-নথিতে ছুটি মন্জুরির সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুত করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
১০	উপসচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	১০	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথিতে ছুটি মন্জুরির সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠিতে স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ।
১১	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	১১	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক সংশ্লিষ্টদের নিকট বিতরণ।

১২	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে সচিব মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করেন		
১৩	সচিব মহোদয় নথি অনুমোদন করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন		
১৪	অতিরিক্ত সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন		
১৫	যুগ্ম-সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন		
১৬	উপসচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ করেন		
১৭	শাখা প্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন		
১৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুত করে শাখা প্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন		
১৯	শাখা প্রধান ছুটি মন্জুরির সরকারি আদেশ স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন		
২০	প্রশাসনিক কর্মকর্তা স্মারক নম্বর দিয়ে জারি করেন, পিয়ন বই এ এন্ট্রি করে বিতরন।		

৮. TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা বিশ্লেষণ

TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে "শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর" এর জন্য বিদ্যমান সেবা প্রসেস এবং প্রস্তবিত সেবা প্রসেস বিশ্লেষণের একটি তুলনামূলক চিত্র নিম্নে প্রদান করা হলো।

শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর

ক্ষেত্র	বিদ্যমান	প্রস্তাবিত
সময়	১৫-২০ দিন	৩-৪ দিন
খরচ (নাগরিক+দাপ্তরিক)	বিনা মূল্যে	বিনা মূল্যে
ভিজিট	৩/৪ বার	১ বার
ধাপ	২০ টি	১১ টি
জনবল + কমিটি (যদি থাকে)	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
সেবা প্রাপ্তির স্থান	রেলপথ মন্ত্রণালয়	রেলপথ মন্ত্রণালয়
দাখিলীয় কাগজপত্রের সংখ্যা	২	২

৯. বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন

শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরির প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্নোক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে:

- প্রশাসনিক : সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব অনুমোদন ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা জারি।
- ওরিয়েন্টেশন সভা/ প্রচার : সহজিকৃত সেবা দুইটি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অবহিতকরণের জন্য ওরিয়েন্টেশন সভা করা হবে।
- প্রশিক্ষণ : প্রযোজ্য নয়।
- আর্থিক : প্রযোজ্য নয়।
- অবকাঠামো : প্রযোজ্য নয়।
- পলিসি সাপোর্ট : প্রযোজ্য নয়।
- পাইলটিং : প্রশাসনিক প্রস্তাব অনুমোদনের পর এক বছর পাইলটিং করা হবে।
- দেশব্যাপী বাস্তবায়ন : প্রযোজ্য নয়।

১০. বাস্তবায়নের রোডম্যাপ

কার্যক্রম	2019			2020										
	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov
প্রশাসনিক অনুমোদন														
অফিস আদেশ জারি														
ওরিয়েন্টেশন সভা/ প্রচার														
পাইলটিং														
Government ERP সিস্টেমের সাথে সন্নিহিতকরণ														

সমাপ্ত