সেবা সহজিকরণের সংক্ষিপ্ত ম্যানুয়াল

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

১. সেবা সহজিকরণ কী?

গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধান, প্রক্রিয়াগত খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে 1990-এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারি 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 পৌঁছে 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 অনুপুঙ্খ 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।

২. সেবা প্রক্রিয়া (Process) ও পদ্ধতি (System):

এই ম্যানুয়ালের ক্ষেত্রে কোনো সেবা প্রদানের জন্য একটি নথি 'ক' হতে 'খ' এর কাছে, 'খ' হতে 'গ' এর কাছে, 'গ' হতে তদন্তের জন্য 'ঙ' এর কাছে ইত্যাদি যে ক্রমে চলাচল করে কার্য সম্পাদিত হয় তাই হচ্ছে প্রক্রিয়া। অপরদিকে কোনো প্রক্রিয়া যে উপায় অবলম্বন করে সম্পন্ন হয় তাই পদ্ধতি, যেমন- ইলেকট্রনিক পদ্ধতি, ম্যানুয়াল পদ্ধতি ইত্যাদি।

৩. 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 পন্থায় 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 বিদ্যমান ব্যবস্থায় কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। বিদ্যমান ব্যবস্থার আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব হয়ে উঠে। এছাড়া, তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমেও বিদ্যমান ব্যবস্থার সম্পূর্ণ রূপান্তর সম্ভব হয়ে থাকে।

গ. অভাবনীয় 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।

ঘ. প্রথমে সেবাপ্রক্রিয়া (Process) সহজিকরণ, পরে সেবাপদ্ধতি (System) সহজিকরণ: সেবা সহজিকরণের প্রথম লক্ষ্য হবে সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ; অতঃপর সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ।

৪. এক নজরে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম:

ক্রম	কার্যক্রম	কার্যভার
১	সংস্থা সম্পর্কে জানা	সংস্থা
২	সেবার তালিকা তৈরি	সংস্থা
৩	সেবা নির্বাচন	সংস্থা

৪	সেবা বিশ্লেষণ	সংস্থার এসপিএস টিম
৫	সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ	সংস্থার এসপিএস টিম
৬	সমস্যা সমাধানে প্রস্তাব প্রণয়ন	সংস্থার এসপিএস টিম
৭	অভিনব প্রস্তাব প্রণয়ন	সংস্থার এসপিএস টিম
৮	প্রস্তাবসমূহের তুলনা	সংস্থার এসপিএস টিম
৯	প্রস্তাবসমূহের ওপর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মতামত গ্রহণ	সংস্থা
১০	সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম ডকুমেন্টেশন ও অনুমোদন	ডকুমেন্টেশন- সংস্থার এসপিএস টিম, অনুমোদন-সংস্থা
১১	পাইলটিং	সংস্থা
১২	মূল্যায়ন	সংস্থা
১৩	বাস্তবায়ন	সংস্থা
১৪	প্রচারণা	সংস্থা

৫. সংস্থা সম্পর্কে জানা:

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম গ্রহণের প্রারম্ভে সংশ্লিষ্ট সংস্থাকে সংস্থার প্রোফাইল প্রণয়ন হতে শুরু করে সেবার তালিকা তৈরি পর্যন্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে।

৫.১ সংস্থার প্রোফাইল:

<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>
</table>

৫.২ সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি:

ইতিহাস	ছবি
মিশন	
ভিশন	

৫.৩ প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয়/আঞ্চলিক, জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দপ্তরসমূহের জনবল কাঠামো প্রণয়ন করতে হবে ।

৫.৪ সেবার তালিকা প্রস্তুতকরণ:

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 সেবা	ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/ জেলা/ উপজেলা/ ইউনিয়ন পর্যায়
	১	লাইসেন্স সেবা	অধিদপ্তর
	২	রেজিস্ট্রেশন সেবা	বিভাগীয়
	৩	---	
	৪	---	
	৫	---	
	৬	---	
অভ্যন্তরীণ সেবা	৭	পেনশন সেবা	অধিদপ্তর
	৮	বদলি সেবা	অধিদপ্তর
	৯	---	
	১০	---	
	১১	---	
	১২	---	

৬. সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন:

সংশ্লিষ্ট সংস্থা এই অংশে বর্ণিত কার্যক্রম গ্রহণ করে সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন করবে। এই লক্ষ্যে সংস্থা তার সেবার তালিকা হতে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনা করে সহজিকরণের জন্য প্রাথমিকভাবে একাধিক সেবা নির্বাচন করবে।

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

অতঃপর প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত সেবাসমূহ হতে ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০১ এবং সেবাসমূহের ওপর সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের জন্য ম্যাট্রিক্স (Matrix)-০২ ব্যবহার করে সর্বোচ্চ নম্বরপ্রাপ্ত সেবা/সেবাসমূহ সহজিকরণের জন্য নির্বাচন করতে হবে।

ম্যাট্রিক্স-১: প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত সেবাসমূহ পাশাপাশি রেখে প্রতিটি সেবার সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন (সর্বোচ্চ নম্বর-৭৫):

ক্র.	**নির্ণায়ক**	**স্কেল**	**সেবার নাম:**	**------**
			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 দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-১,স্বল্পবিস্তর-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পুরোপুরি-৪,পুরোপুরি-৫		
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	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		
৬	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুঁকি কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, অল্প-৪,নগণ্য-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		

৮	সেবাটি সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-১, ইতিবাচক-২, মোটামুটি-৩, নেতিবাচক-৪, খুবই নেতিবাচক-৫		
৯	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-১, কিছু সংখ্যক-২, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-৩, প্রায় সকলে-৪, সকলে-৫		
১০	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, প্রায় পর্যাপ্ত-৪, পর্যাপ্ত-৫		
১১	সেবা সহজিকরণে সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-১, অল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
১২	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রে দপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু?	অনিশ্চিত-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
১৩	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-১, একটি-২, দুইটি-৩, তিনটি-৪, তিনের অধিক-৫		
১৪	সেবাপ্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
১৫	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-১, স্বল্প-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
		মোট নম্বর		

ম্যাট্রিক্স-২: সেবাগ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ (সর্বোচ্চ নম্বর-২৫) ।

- প্রতিটি সেবা সম্পর্কে মতামত গ্রহণের জন্য পৃথক ফরম ব্যবহার করতে হবে।
- প্রতিটি সেবার জন্য কমপক্ষে ১০জন মহিলা ও পুরুষ সেবাগ্রহীতার মতামতের ভিত্তিতে এই ম্যাট্রিক্স পূরণ করতে হবে।

<table>
<tr><th rowspan="2">নির্ণায়ক</th><th rowspan="2">স্কেল</th><th rowspan="2">ক্র.</th><th rowspan="2">সেবাগ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর</th><th>সেবার নাম: ..</th><th rowspan="7">এই ম্যাট্রিক্স পূরণকালে বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা ও সমাধানের ওপর পরবর্তী ছক অনুযায়ী সেবাগ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ করা যেতে পারে।</th></tr>
<tr><th>প্রাপ্ত নম্বর</th></tr>
<tr><td rowspan="4">বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবাগ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?</td><td rowspan="4">পুরোপুরি সন্তুষ্ট-০৫, সন্তুষ্ট-১০, মোটামুটি সন্তুষ্ট-১৫, স্বল্পবিস্তর সন্তুষ্ট-২০, অসন্তুষ্ট-২৫</td><td>১</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>-</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>-</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>-</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4" align="right">গড় নম্বর:</td><td></td></tr>
</table>

বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবাগ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা:

<table>
<tr><th>ক্রম</th><th colspan="2">প্রশ্ন</th><th colspan="2">মন্তব্য
(প্রশ্নের উত্তর হ্যাঁ হলে কারণগুলো)</th><th rowspan="11">সেবা নির্বাচনের জন্য ম্যাট্রিক্স-২ পূরণকালে এই প্রশ্নসমূহের উত্তর সংগ্রহ করা যেতে পারে।</th></tr>
<tr><td>১</td><td colspan="2">আবেদন দাখিলে কোনো সমস্যায় পড়েন কিনা?-হ্যাঁ/না</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>২</td><td colspan="2">নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ, তথ্য-উপাত্ত প্রদান বা কাগজাদি সংযোজন বিষয়ে কোনো সমস্যা আছে কিনা?-হ্যাঁ/না।</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>৩</td><td colspan="2">সেবার ধাপ, নির্ভরশীলতা, অবকাঠামো, সম্পৃক্ত জনবল বা অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী বিষয়ে কোনো অভিযোগ আছে কিনা?-হ্যাঁ/না</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>৪</td><td colspan="2">সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট সরকারি বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো সমস্যা আছে মনে করেন কিনা?- হ্যাঁ/না।</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>৫</td><td colspan="2">সেবা গ্রহণে অন্য কোনো সমস্যার সম্মুখীন হতে হয় কিনা?-হ্যাঁ/না</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">৬</td><td colspan="4">সেবাপ্রাপ্তির জন্য কত সময়, ব্যয় ও ভিজিট এর প্রয়োজন হয়েছিল?</td></tr>
<tr><td>সেবাগ্রহীতার নাম</td><td>সময়</td><td>ব্যয়</td><td>ভিজিট</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>৭</td><td colspan="2">সেবার মানোন্নয়নে কোন সুপারিশ আছে কিনা?- হ্যাঁ/না</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

৬.১ সেবার মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ:

সহজিকরণের জন্য নির্বাচিত সেবার মৌলিক তথ্যাবলী নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী পূরণ করতে হবে:

<table>
<tr><td colspan="2">সেবার নাম :</td><td colspan="3">সেবাগ্রহীতা :</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 প্রদান ব্যবস্থার সংক্ষিপ্ত বিবরণ</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">সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/ নীতিমালা</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>

৭. সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ:

যে কয়টি সেবা সহজিকরণ করা হবে তার প্রতিটির জন্য একটি করে এসপিএস টিম গঠন করতে হবে। প্রতিটি এসপিএস টিমে ঐ সেবা প্রদানের সাথে সম্পৃক্ত অন্তত ৪ জন কর্মকর্তা থাকবেন। এক বা একাধিক সেবাগ্রহীতাকেও এই টিমে অন্তর্ভূক্ত করা যেতে পারে। প্রতিটি টিমে একজন দলনেতা থাকবেন। একজন ব্যক্তি একাধিক এসপিএস টিমের সদস্য হতে পারবেন না।

৭.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ:

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	
২	
৩	
৪	

ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণের নমুনা
(বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা)

সেবার ধাপ	বর্ণনা
১	নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ করে এবং আবেদনের সাথে 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 এন্ট্রি করে তালিকা প্রণয়ন এবং আবেদনের 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 প্রদান
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	--

৭.২ 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।

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবি	সেবা সংশ্লিষ্ট কর্ম/দায়িত্ব
১		
২		
৩		
৪		
৫		

কর্মকর্তা-কর্মচারীভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণের নমুনা
(বিকেকেবির সাধারণ চিকিৎসা অনুদান সেবা)

পরিচালক (প্রশাসন ও কল্যাণ), প্রধান কার্যালয়	ধাপ ৪: মহাপরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরের পর পরিচালক(প্রঃ ও কঃ) কর্তৃক অনুস্বাক্ষর ধাপ ১০: বাছাই কমিটির সভার সময় নির্ধারণ ধাপ ১৫: বাছাই কমিটির সভায় সভাপতিত্ব ও অর্থ সুপারিশ ধাপ ১৭: বাছাই কমিটির সভার তালিকায় স্বাক্ষর ধাপ ২০: বাছাই কমিটির সভার রিজলিউশন ও নথি স্বাক্ষর ধাপ ২৪: উপ-কমিটির সভার তারিখ ও সময় নির্ধারণের জন্য নথি মহাপরিচালকের নিকট উপস্থাপন ধাপ ২৬: মহাপরিচালক কর্তৃক নির্ধারণকৃত সময়ে উপ-কমিটির সভা অনুষ্ঠানের ব্যবস্থা গ্রহণ ধাপ ৩১: উপ-কমিটির সভায় সদস্য হিসেবে অর্থ মঞ্জুরি প্রদান ধাপ ৩২: উপ-কমিটির সভার তালিকায় স্বাক্ষর ধাপ ৩৫: উপ-কমিটির সভার খসড়া রিজলিউশন তৈরী করে নথি মহাপরিচালকের নিকট উপস্থাপন ধাপ ৩৮: মহাপরিচালক কর্তৃক উপ-কমিটির সভার স্বাক্ষরিত রিজলিউশন অনুযায়ী চেক তৈরির ব্যবস্থা গ্রহণ ধাপ ৪৪: নথি ও চেকসমূহ স্বাক্ষর করণ
উপপরিচালক (প্রশাসন ও কল্যাণ), প্রধান কার্যালয়	ধাপ ৫: মহাপরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরের পর আবেদন সিন করে শাখায় প্রেরণ ধাপ ৯: বাছাই কমিটির সভা অনুষ্ঠানের জন্য নথি পরিচালকের নিকট উপস্থাপন ধাপ ১১: পরিচালক কর্তৃক নির্ধারণকৃত সময়ে বাছাই কমিটির নোটিশ তৈরির জন্য নথি প্রশাসনিক অফিসারের নিকট প্রেরণ ধাপ ১৩: বাছাই কমিটির সভার নোটিশ স্বাক্ষর ধাপ ১৫: বাছাই কমিটির সভায় সদস্য হিসেবে অর্থ সুপারিশ ধাপ ১৭: বাছাই কমিটির সভার তালিকায় স্বাক্ষর

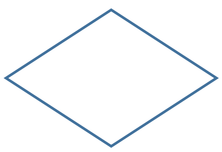
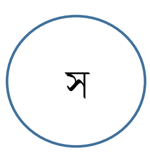
৭.৩ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রণয়ন:

সেবাগ্রহীতা কর্তৃক আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং দপ্তর কর্তৃক ব্যবহৃত সেবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার ও কাগজপত্রের তালিকা নিম্নোক্ত ছকে লিপিবদ্ধ করতে হবে:

সেবাগ্রহীতা কর্তৃক দাখিলীয় কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র

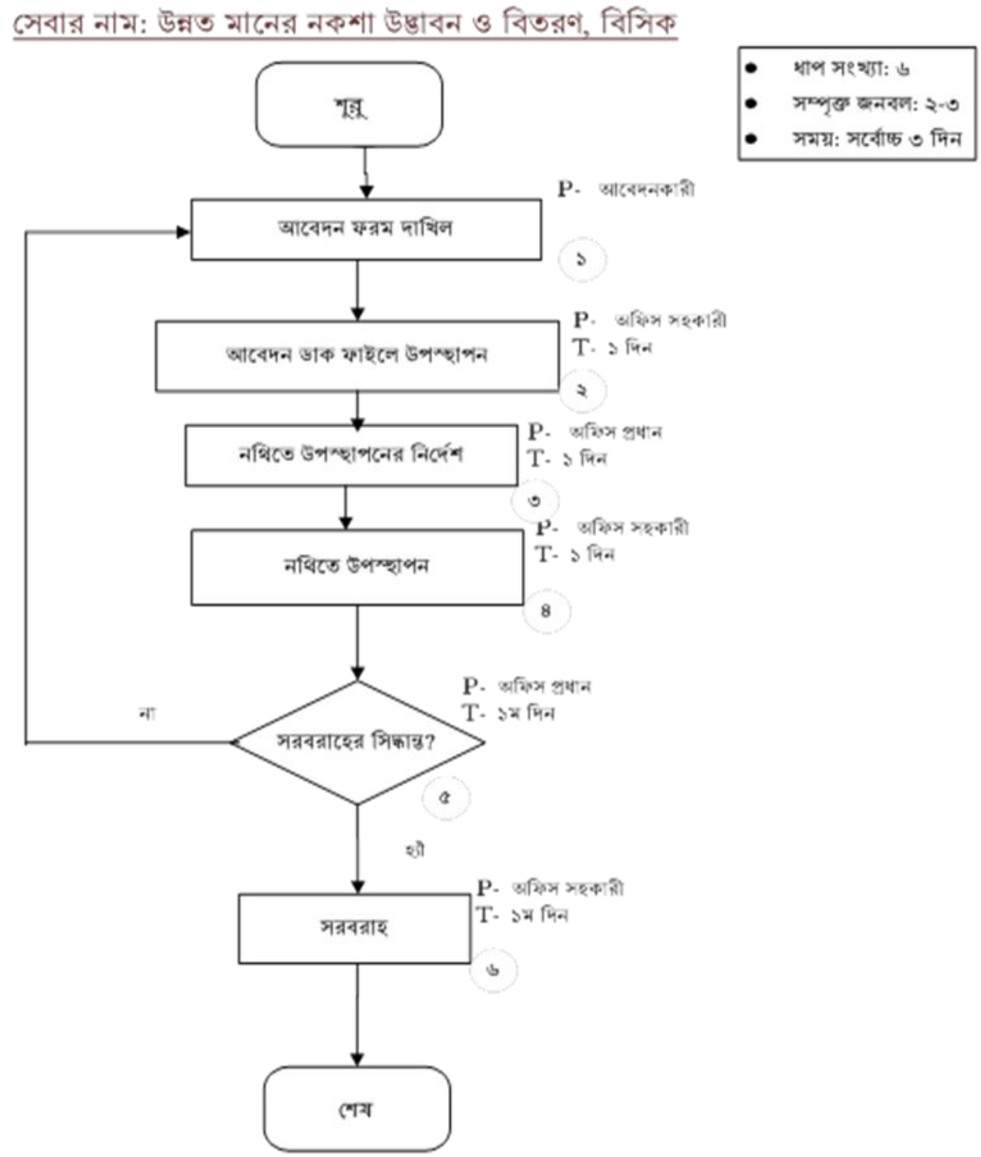
৭.৪ বিদ্যমান সেবাপ্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন:

প্রসেস ম্যাপ অঙ্কনে ব্যবহৃত চিহ্নসমূহ:

চিহ্ন	বিবরণ
	গোলাকৃত আয়তক্ষেত্র (Rounded Rectangle) চিহ্নটি 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 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 হবে।
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 হবে।

মাইক্রোসফট ভিজিও (Microsoft Visio) বা ফ্লোচার্ট (Flowchart) ব্যবহারের মাধ্যমে প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করা যেতে পারে।

নমুনা প্রসেস ম্যাপ


সেবার নাম: উন্নত মানের নকশা উদ্ভাবন ও বিতরণ, বিসিক
ধাপ সংখ্যা: ৬
সম্পৃক্ত জনবল: ২-৩
সময়: সর্বোচ্চ ৩ দিন
শুরু
আবেদন ফরম দাখিল
P- আবেদনকারী
১
আবেদন ডাক ফাইলে উপস্থাপন
P- অফিস সহকারী
T- ১ দিন
২
নথিতে উপস্থাপনের নির্দেশ
P- অফিস প্রধান
T- ১ দিন
৩
নথিতে উপস্থাপন
P- অফিস সহকারী
T- ১ দিন
৪
সরবরাহের সিদ্ধান্ত?
P- অফিস প্রধান
T- ১ম দিন
৫
না
হ্যাঁ
সরবরাহ
P- অফিস সহকারী
T- ১ম দিন
৬
শেষ

৭.৫ সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ:

৭.৫.১ এসপিএস টিম কর্তৃক সমস্যা চিহ্নিতকরণ:

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমে সম্পৃক্ত এসপিএস টিমের সদস্যগণ নিজেদের মধ্যে আলোচনা করে সেবাটি প্রাপ্তিতে সেবাগ্রহীতাদের সমস্যা এবং বিদ্যমান সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিত করে নিম্নোক্ত ছকে সমস্যাসমূহ ক্রমান্বয়ে লিপিবদ্ধ করবেন।

সেবার নাম:	
ক্রমিক নং	সমস্যা
১	
২	
৩	
৪	

৭.৫.২ সেবাগ্রহীতাদের মাধ্যমে 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 সাথে মতবিনিময়
- ❑ কর্মশালা
- ❑ প্রশ্নমালা (Semi-structured/Open-ended) প্রণয়নের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার গ্রহণ
- ❑ সেবাপ্রদানকারী সেবাগ্রহীতা হয়ে সমস্যা চিহ্নিতকরণ

এ সকল কার্য সম্পাদনে করণীয় :

- ❑ সেবাটি প্রদান করা হয় এমন এলাকা বাছাইকরণ;
- ❑ দৈবচয়ন (Random) পদ্ধতিতে পর্যাপ্ত সেবাগ্রহীতা নির্বাচন;
- ❑ সমস্যা চিহ্নিতকরণে ৬ নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত ‘বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবাগ্রহীতাদের জন্য প্রশ্নমালা’-এর ওপর গুরুত্বারোপ করে গণশুনানি, সেবাগ্রহীতাদের সাথে মতবিনিময়, কর্মশালা এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণ।

৭.৬ বিদ্যমান সেবাপ্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণ:

ক্র.	শ্রেণি	সমস্যা	
১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/ রিপোর্ট/রেজিস্টার	১....................................... ২.......................................	**চিহ্নিত সকল সমস্যার শ্রেণিবিন্যাস করতে হবে। প্রয়োজনে নতুন শ্রেণি অন্তর্ভুক্ত করা যাবে এবং প্রযোজ্য নয় এমন শ্রেণি বাদ দেয়া যাবে।**
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		

৮. সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব প্রণয়ন:

- ❑ সমস্যাসমূহের শ্রেণি অনুযায়ী সমাধানের প্রস্তাব যৌক্তিকতাসহ নিম্নে প্রদর্শিত ছকে প্রণয়ন করতে হবে । প্রস্তাব প্রণয়নে ইতঃপূর্বে গৃহীত সেবাগ্রহীতাদের মতামত যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা প্রয়োজন।
- ❑ সেবা প্রদানের জন্য চাহিত কাগজপত্রের ধরন 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 বাঞ্ছনীয়।

ক্র.	সমস্যার শ্রেণি	সমস্যা	সমস্যা সমাধানের জন্য প্রস্তাব	সুফল
১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/ 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			

৮.১ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রণয়ন:

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিদ্ধান্ত গ্রহণের সুবিধার্থে সমস্যা সমাধানের প্রস্তাবনাসমূহ সংক্ষেপে সুনির্দিষ্টভাবে যৌক্তিকতাসহ বর্ণনা করতে হবে।

প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন সেবা সহজিকরণের লক্ষ্যে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবের অংশবিশেষ :

প্রস্তাবনা-১:

শিক্ষকের পিআরএল এবং পেনশন মঞ্জুর উভয় ক্ষেত্রেই সার্ভিস বই গুরুত্বপূর্ণ রেকর্ড। সার্ভিস বই যথাযথভাবে সংরক্ষণ ও হালফিল না করার কারণে পিআরএল-এর সময় ছুটির হিসাব, লাম্পগ্রান্ট ইত্যাদি এবং পেনশনের সময় ইএলপিসি, আনুতোষিক (গ্র্যাচুইটি) ইত্যাদি নির্ণয় করতে জটিলতা দেখা দেয়। সেক্ষেত্রে সার্ভিস বই সংক্রান্ত নিম্নরূপ পদক্ষেপ নেওয়া যায়:

- চাকরিতে যোগদানের সময় ২টি সার্ভিস বই খুলতে হবে, একটি অফিসে এবং অন্যটি শিক্ষকের নিকট রাখা;
- সার্ভিস বই-এ কোনো এন্ট্রি হলে বা হালফিল হলে অফিস কপির সাথে সাথে শিক্ষকের কপিও হালফিলকরণ;
- সার্ভিস বই প্রতিবছর হালফিল করে একটি ছকে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতিবেদন দাখিল বাধ্যতামূলককরণ;
- সার্ভিস বই-এর প্রথমে Total Service Verification এর জন্য একটি ছক সংযুক্তকরণ। সার্ভিস বই-এ যেকোনো আর্থিক হিসাব-নিকাশ/অর্জিত ছুটি এন্ট্রি হলে এই ছকেও তা এন্ট্রি দিয়ে শিক্ষা কর্মকর্তা এবং হিসাবরক্ষণ অফিসার কর্তৃক স্বাক্ষরকরণ;
- সার্ভিস বই হারিয়ে যাওয়া/বিনষ্ট হওয়া বা টেম্পারিং হওয়া রোধকল্পে সার্ভিস বই-এর সফট কপি (স্ক্যানড্ কপি) সংরক্ষণ করা ।

৮.২ প্রস্তাবিত সেবাপ্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন:

সহজিকরণ প্রস্তাবনার আলোকে একটি প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করতে হবে যাকে ‘প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ’ নামে অবহিত করা হয়।

৯. বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনা:

বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনার মাধ্যমে প্রক্রিয়াগুলোর একটি পূর্ণাঙ্গ চিত্র ফুটে ওঠে এবং সহজিকরণে কী প্রস্তাবনা করা হচ্ছে তা সহজেই বুঝা যায়। বিশেষ করে, বিদ্যমান প্রক্রিয়ার অপ্রয়োজনীয় ধাপসমূহ সহজেই চিহ্নিত করা যায়। প্রক্রিয়াসমূহের সামঞ্জস্যপূর্ণ ধাপগুলো একই সারিতে লিখতে হবে ।

বিদ্যমান প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর	বিদ্যমান প্রক্রিয়ার সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ম্যাপের ধাপ নম্বর	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা

ধাপভিত্তিক তুলনার নমুনা

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান প্রক্রিয়া	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া
১.	উপজেলা শিক্ষা অফিসে যারা পেনশনে যাবেন তাদের তালিকা করা হয়না এবং শিক্ষকদের আনুষ্ঠানিকভাবে অবহিত করা হয়না।	১	পেনশনে গমনযোগ্য শিক্ষকদের তালিকা প্রণয়ন এবং তাদের দাখিলীয় কাজগপত্রের তালিকাসহ অবহিতকরণ পত্র প্রেরণ
২.	সংশ্লিষ্ট শিক্ষক কর্তৃক সাদা কাগজে পেনশনের জন্য আবেদন দাখিল (আবেদন পত্রের কোন নির্ধারিত ফরম নেই) পাশাপাশি নির্ধারিত পেনশন ফরম ও প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজাদি দাখিল।	২	শুধু নির্ধারিত পূরণকৃত পেনশন ফরম ও প্রয়োজনীয় কাগজাদি (প্রোফাইলে বর্ণিত) দাখিল
৩.	সংশ্লিষ্ট অফিস সহকারী (এলডএি) দাখিলকৃত কাগজাদি যাচাই বাছাই করে নথিতে উপস্থাপন করে উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) এর নিকট উপস্থাপন।	৩	উপজেলা শিক্ষা অফিসে অভ্যন্তরীন একটি ধাপ কমিয়ে এলডিএ অথবা ইউডিএ যে কোন একজন কাগজাদি যাচাই করে সরাসরি উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন
৪.	উচ্চমান সহকারী (ইউডিএ) কাগজাদি যাচাই করে উপজেলা শিক্ষা অফিসারের নিকট স্বাক্ষরের জন্য উপস্থাপন।		প্রয়োজন নেই
৫-৬.	উপজেলা শিক্ষা অফিসার কাগজাদি যাচাই করে অগ্রায়ন পত্র সুপারিশসহ স্বাক্ষর করে জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসে প্রেরণ।	৪-৫	উপজেলা শিক্ষা অফিসার কাগজাদি যাচাই করে অগ্রায়ন পত্র সুপারিশসহ স্বাক্ষর করে 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

৯.১ TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা বিশ্লেষণ:

TCV (Time, cost & visit) অনুসারে নিম্নের ছকে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা প্রদান ব্যবস্থা বিশ্লেষণ করতে হবে৷ প্রস্তাবিত সেবা প্রদান ব্যবস্থার গুরুত্ব বুঝাতে এটি কার্যকর ভূমিকা রাখবে৷

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

১০. বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন:

সেবা সহজিকরণের জন্য গৃহীত প্রস্তাবের বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণয়নে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ প্রয়োজন অনুযায়ী অন্তর্ভূক্ত করতে হবে:

- ❑ **প্রশাসনিক** : সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব অনুমোদন ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা জারি
- ❑ **ওরিয়েন্টেশন/সেমিনার/সভা** : সহজিকৃত সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতা ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অবহিতকরণ/আলোচনা
- ❑ **প্রশিক্ষণ** : সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান
- ❑ **আর্থিক** : প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দের ব্যবস্থা করা।
- ❑ **অবকাঠামো** : বিভিন্ন প্রকার ইক্যুইপমেন্টের যোগানসহ আইসিটি অবকাঠামো তৈরি
- ❑ **পলিসি সাপোর্ট** : আইন, বিধি বা নীতিমালা পরিবর্তন
- ❑ **পাইলটিং** : সহজিকৃত সেবা পাইলট আকারে বাস্তবায়ন
- ❑ **দেশব্যাপী বাস্তবায়ন** : পাইলট আকারে বাস্তবায়নের পর অথবা শুরুতেই দেশব্যাপী/বৃহত্তর পরিসরে বাস্তবায়ন
- ❑ **প্রচার** : সহজিকৃত সেবা সম্পর্কে প্রচারের ব্যবস্থা
- ❑ **অন্যান্য** : বর্ণিত ক্ষেত্রসমূহের অতিরিক্ত কোনো কার্যক্রম

কর্মপরিকল্পনায় প্রতিটি কার্যক্রমের বিস্তারিত বর্ণনা এবং সম্পাদনের সময়সীমা সুনির্দিষ্ট করতে হবে

কর্মপরিকল্পনার সংক্ষিপ্ত চিত্র

৬। বাস্তবায়নের রোডম্যাপ ঃ-

ক্রমিক নং	বিষয়	তারিখ
১	স্টেকহোল্ডার মিটিং	৯-অক্টোবর-২০১৬
২	ফরম পরিবর্তনের জন্য বিধি সংশোধন সংক্রান্ত মিটিং	৩-মার্চ-২০১৭
৩	"ঢাকা মহানগর ইমারত (নির্মাণ, উন্নয়ন, সংরক্ষন ও অপসারণ) বিধিমালা ২০০৮" সংশোধন	১১-জুন-২০১৭
৪	পূর্ণাঙ্গ সেবা নির্দেশিকা	১০-আগস্ট-২০১৭
৫	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা	৩০-আগস্ট-২০১৭
৬	প্রচার-প্রচারণা	২৯-সেপ্টম্বর-২০১৭
৭	পাইলট এলাকা নির্ধারণ	১৪-অক্টোবর-২০১৭
৮	সার্কুলার জারি	২৩-নভেম্বর-২০১৭
৯	পাইলট প্রোজেক্ট শুরু	২২-জানুয়ারি-২০১৮
১০	স্টেকহোল্ডার কনসালটেশন	১১-ফেব্রুয়ারি-২০১৮
১১	মূল্যায়ন প্রতিবেদন ও সুপারিশমালা প্রণয়ন	১৩-মার্চ-২০১৮
১২	সুপারিশমালার আলোকে ব্যবস্থা গ্রহন	১২-এপ্রিল-২০১৮
১৩	বড় মাত্রার কার্যক্রম শুরু	১১-জুন-২০১৮
১৪	প্রশিক্ষণ/কর্মশালা	১১-জুলাই-২০১৮
১৫	প্রচার-প্রচারণা	৩০-আগস্ট-২০১৮