



স্মারক নং ৫৭.২১.০০০০.০০৩.১৭.০০৭.১৯-১৮৯২(১)

তারিখ : ০২ চৈত্র, ১৪২৬ বঙ্গাব্দ  
১৬ মার্চ, ২০২০ খ্রি.

### অফিস আদেশ

এতদ্বারা একাডেমীর ইনোভেশন কমিটির সদস্য এবং শিক্ষকমন্ডলীর অবগতির জন্য জানান যাচ্ছে যে, ১৫/০৩/২০২০ খ্রি. সভার ০৩ নং সিদ্ধান্ত মোতাবেক আগামী ২৩ এবং ২৪ মার্চ সকাল ১০ ঘ. হতে বৈকাল ০৪ ঘ. পর্যন্ত একাডেমীর “মিনি কনফারেন্স হলে” উদ্ভাবনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।

নিম্নোক্ত কর্মকর্তাগণকে যথাসময়ে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের জন্য বলা হল।

- ১। জনাব মুহাম্মদ মাহমুদুর রহমান, উপ-পরিচালক (চ: দা)।
- ২। জনাব মোঃ আব্দুল আলীম, প্রশিক্ষক।
- ৩। জনাব মোঃ মাহবুব আলী, প্রশিক্ষক (গবেষণা সমন্বয়কারী)।
- ৪। জনাব মোঃ জয়নাল আবেদীন, ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশিক্ষণ বিভাগ)।
- ৫। জনাব মোছাঃ খোদেজা বেগম, সহকারী প্রশিক্ষক।
- ৬। জনাব মোঃ আবু তালেব, সহকারী প্রশিক্ষক।
- ৭। জনাব মৌলুদা বেগম, সহকারী প্রশিক্ষক।
- ৮। জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান, সহকারী প্রশিক্ষক।
- ৯। জনাব এ টি এম মাসুদুর রহমান, সহকারী প্রশিক্ষক।
- ১০। জনাব এস টি এন কে মোঃ আব্দুল হাকিম, হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা।

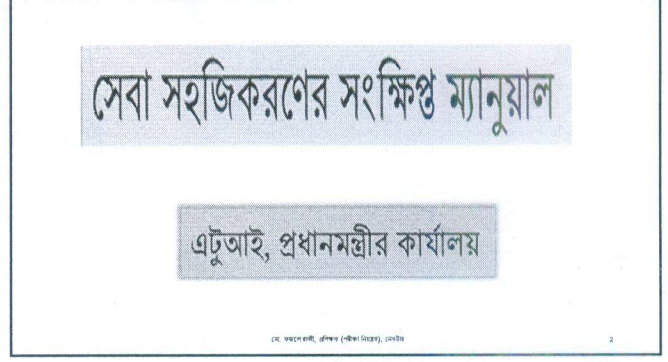
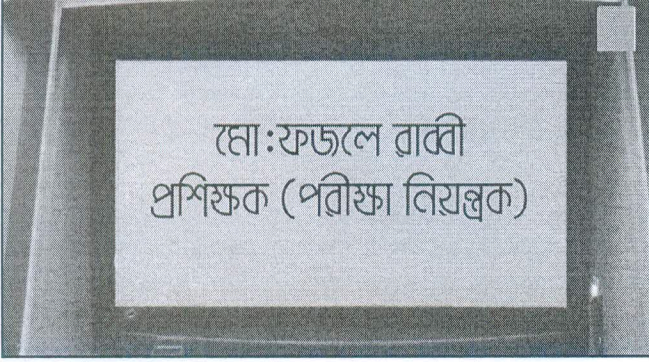
(মোঃ শাফিউল ইসলাম)  
পরিচালক (উপসচিব)  
নেকটার, বগুড়া।  
০৫১-৬০৯৮৮ (অফিস)  
০২ চৈত্র, ১৪২৬ বঙ্গাব্দ  
১৬ মার্চ, ২০২০ খ্রি.

স্মারক নং ৫৭.২১.০০০০.০০৩.১৭.০০৭.১৯-১৮৯২(১)

তারিখ :

অনুপিলি সদয় অবগতি ও কার্যার্থে :

- ১। সচিব, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২। উপ পরিচালক (চ: দা:), নেকটার, বগুড়া।
- ৩। প্রশিক্ষক (পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক), নেকটার, বগুড়া।
- ৪। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশিক্ষণ বিভাগ), নেকটার, বগুড়া।
- ৫। জনাব .....



**১. সেবা সহজিকরণ কী?**

গ্রাহকের সসুবিধিতা, প্রক্রিয়গত খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে 1990-এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং (Business Process Re-engineering, BPR) কার্যক্রম গ্রহণ করে। পরবর্তীতে এই ধারণা সরকারি সেটরে অঙ্গীকৃত 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 বোরগোড়ায় সেবাসমূহ পেঁচে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রদানের বিনামান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুত করা অত্যাধিকার। সহজ ও জনবান্ধব সেবা চালু করতে হলে বিনামান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের অসুখ বিস্মেহের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন বাধের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে বোলামেলা আলোচনার ফলে অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বেরিয়ে আসে। এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, প্রক্রিয়গত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার বিনামান ব্যবস্থা ও মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে, যাকে আমরা সেবা সহজিকরণ বা Service Process Simplification, SPS বলতে পারি।

**২. সেবা প্রক্রিয়া (Process) ও পরতি (System):**

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



### ৩. সেবা সহজিকরণের মূলনীতিসমূহ:

ক. মৌলিক পুনর্নির্ধারণ (Fundamental Rethinking): সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে অন্যতম পর্যবেক্ষণ হলো সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসংস্থ স্থায়ী কার্যক্রম সম্পর্কে কিছু মৌলিক প্রশ্নের উত্তর খুঁজে বের করা। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসংস্থ 'কী সেবা দেয়া? কেন দেয়া? কীভাবে দেয়া?' বর্তমানে যে পন্থায় সেবা দেয়া সেভাবে কেন দেয়া? আরও ভালোভাবে কি দেওয়া সম্ভব? এসব প্রশ্নসমূহ দ্বারা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমের অধিনির্দিষ্ট বিষয়সমূহ জানার মাধ্যমে বিদ্যমান সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্র উন্মোচিত হয়ে থাকে।

খ. আদ্যুত পরিবর্তন (Radical Redesign): কম খরচে, দ্রুত ও কার্যকরভাবে বিদ্যমান ব্যবস্থার ব্যক্তিগত সেবা প্রদান অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। বিদ্যমান ব্যবস্থার আদ্যুত পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত 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 অধিসে পদনের সংখ্যা, ধাপ ও সেবা-সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ইত্যাদি কমানোর মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রমে ব্যাপক উন্নতিসহ ন্যূনতম স্ট্রীক 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 মাসের সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম:

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন
১	সংস্থা সম্পর্কে তথ্য	সংস্থা
২	সেবার ব্যক্তিগত উদ্দেশ্য	সংস্থা
৩	সেবার উদ্দেশ্য	সংস্থা
৪	সেবা প্রক্রিয়া	সংস্থার দেশদিয়ে টিম
৫	সেবার জন্য, সেবা প্রক্রিয়া ও সম্পর্কিত সকলমত ডিভিশনকর্তা	সংস্থার দেশদিয়ে টিম
৬	সহযোগী সংস্থার সাথে প্রকল্প	সংস্থার দেশদিয়ে টিম
৭	অধিকার প্রকল্প প্রকল্প	সংস্থার দেশদিয়ে টিম
৮	প্রকল্পসমূহের সুবিধা	সংস্থার দেশদিয়ে টিম
৯	প্রকল্পসমূহের ওপর কর্মকর্তা কর্মচারীদের মতামত গ্রহণ	সংস্থা
১০	সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও মনোনিবেশ	তত্ত্বাবধান/সেবা, সংস্থার দেশদিয়ে টিম, কর্মসম্পাদন/সেবা
১১	পর্যালোচনা	সংস্থা
১২	ফলাফল	সংস্থা
১৩	ব্যবস্থাপনা	সংস্থা
১৪	সমাপ্তি	সংস্থা

**৫. সংস্থা সম্পর্কে জানা:**

সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম প্রথমে প্রারম্ভে সংশ্লিষ্ট সংস্থাকে সংস্থার প্রসারিত প্রায়ন হতে শুরু করে সেবার আনিকা তৈরি পর্যন্ত কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে।

**৫.১ সংস্থার প্রোফাইল:**

সংস্থার নাম	অফিস		
	ইউনিট		
অফিস প্রধানের নাম			
বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিস স্থানাংক	জেলা অফিস সংখ্যা	উপজেলা অফিস সংখ্যা	ইউনিট অফিস সংখ্যা
	জেলা অফিসের নাম	উপজেলা অফিসের নাম	ইউনিট অফিসের নাম
ওয়েব	অফিস/স্বাক্ষর	ফোন	
		ফ্যাক্স	
		ইমেইল	

**৫.২ সংস্থার সংশ্লিষ্ট ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি:**

ইতিহাস	ছবি
মিশন	
ভিশন	

৫.৩ প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয়/আঞ্চলিক, জেলা, উপজেলা ও ইউনিট পর্যায়ের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দপ্তরসমূহের জমকল কাঠামো প্রায়ন করতে হবে।



**৫.৪ সেবার অধিকা প্রস্তুতকরণ:**

সহকারী, সহকারী প্রধান কার্যালয়, বিদ্যালয়/আঞ্চলিক, জেলা, উপজেলা এবং পঞ্চাশ পর্যায়ের মেয়র, ইউনিয়ন (স্বীকৃত) প্রকল্প সেবাসমূহের কার্যক্রম নিয়ে প্রকল্পকে দু'কো প্রকল্পে বিভক্ত করে দু'কো প্রকল্পে সেবা কে কার্যক্রম করে পাঠান যা যা মেয়র/সহকারী প্রধান কার্যালয়/বিদ্যালয়/আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা/মেয়র/ইউনিয়ন) উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানে যে কোন প্রকারে যে কোন প্রকারে মুদ্রিকা মুদ্রা বা সেন্সর/সি-স্ক্যানিং/কপি করা/স্ক্যানিং হিসেবে বিবেচিত হবে।

নাগরিক সেবা	ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম	মহাপ্রদান/সেবার প্রধান কার্যালয়, বিদ্যালয়/আঞ্চলিক/জেলা/উপজেলা/মেয়র/ইউনিয়ন পর্যায়
	১	লাইভ সেশন সেবা	অধিকার
	২	বেজিমেট্রন সেবা	বিদ্যালয়
	৩	...	
	৪	...	
	৫	...	
	৬	...	
স্বাক্ষরিত সেবা	৭	সেন্সর সেবা	অধিকার
	৮	সেন্সর সেবা	অধিকার
	৯	...	
	১০	...	
	১১	...	
	১২	...	

সে. অফিসের প্রধান (স্বাক্ষরিত), মেয়র

13

**৬. সহকর্মীদের জন্য সেবা নির্বাচন:**

সংশ্লিষ্ট সংস্থা ৬ই অর্থে বর্ণিত কার্যক্রম গ্রহণ করে সহকর্মীদের জন্য সেবা নির্বাচন করবে। এই লক্ষ্যে সংস্থা তার সেবার অধিকা হতে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনা করে সহকর্মীদের জন্য প্রাথমিকভাবে একাধিক সেবা নির্বাচন করবে।

- সেবাটি নাগরিক-কেন্দ্রিক কিনা
- সেবাগ্রহীতার সংখ্যা
- জনশ্রীত সেবার গুরুত্ব
- সহকর্মীদের উন্নয়নের মাধ্যমে TCV কমানো প্রয়োজন কিনা
- সেবাগ্রহণকারী দায়ের পত্রমত্যা এবং
- অতিরিক্ত কর্মকর্তাদের সহায়তা

সহকারী প্রধান কার্যালয়ে নির্বাচিত সেবাসমূহ হতে ম্যাট্রিস (Matrix)-০১ এবং সেবাসমূহের ওপর সেবাগ্রহীতাদের সহায়তা গ্রহণের জন্য ম্যাট্রিস (Matrix)-০২ ব্যবহার করে সর্বোচ্চ নম্বরের সেবা/সেবাসমূহ সহকর্মীদের জন্য নির্বাচন করতে হবে।

ম্যাট্রিস-১: প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত সেবাসমূহ পাশাপাশি সেবে প্রতিটি সেবার সাথে সম্পর্ক কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সহকর্মীদের জন্য সেবা নির্বাচন (সর্বোচ্চ নম্বর-৭৫):

সে. অফিসের প্রধান (স্বাক্ষরিত), মেয়র

14

ক্র.	নির্ণায়ক	ফর্ম	সেবার নাম:	
			স্বাক্ষরিত	সেন্সর
১	সেবাগ্রহীতার সংখ্যা	নম্বর-১, নম্বর-২, মোটামুটি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
২	সেবাগ্রহণের স্থান	কেন্দ্রীয়-১, আঞ্চলিক-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/মেয়র/সেন্সর-৫		
৩	সেবাটি দ্রুত জনস্বার্থীরা জানে কি?	অধিকার-১, অধিকার-২, মোটামুটি-৩, মোটামুটি-৪, খুব বেশি-৫		
৪	সেবা গ্রহণের প্রকৃতকালিক সময়ের চেয়ে বেশি সময় লাগে কি?	না-১, অধিকার-২, খুব বেশি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
৫	সেবা গ্রহণের প্রকৃতকালিক সময়ের চেয়ে বেশি সময় লাগে কি? এবং সরকারি/স্বাক্ষরিত	না-১, অধিকার-২, খুব বেশি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		
৬	সেবা সহকর্মীদের পরে তা বাস্তবায়নে সঠিক কতটুকু?	খুব বেশি-১, বেশি-২, মোটামুটি-৩, মেয়র-৪, নম্বর-৫		
৭	সেবা গ্রহণের প্রকৃতকালিক চেয়ে বেশি সময় লাগে কি?	না-১, অধিকার-২, খুব বেশি-৩, বেশি-৪, খুব বেশি-৫		

সে. অফিসের প্রধান (স্বাক্ষরিত), মেয়র

15

ক্র.	নির্ণায়ক	ফর্ম	সেবার নাম:	
			স্বাক্ষরিত	সেন্সর
১	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
২	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৩	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৪	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৫	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৬	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৭	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৮	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
৯	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১০	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১১	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১২	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৩	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৪	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৫	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৬	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৭	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৮	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
১৯	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		
২০	সেবার প্রকৃতি	স্বাক্ষরিত/সেন্সর/স্বাক্ষরিত/সেন্সর		

সে. অফিসের প্রধান (স্বাক্ষরিত), মেয়র

**ম্যাট্রিক-২: সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ (সর্বোচ্চ নম্বর-২৫) :**

- প্রতিটি সেবা সম্পর্কে মতামত গ্রহণের জন্য পূরণকৃত ফর্ম ব্যবহার করতে হবে।
- প্রতিটি সেবার জন্য তমপক্ষে ১০জন মহিলা ও পুরুষ সেবাগ্রহীতার মতামতের ভিত্তিতে এই ম্যাট্রিক পূরণ করতে হবে।

মিলায়ক	জেলা	ক্র.	সেবাগ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: ...		এই ম্যাট্রিক পূরণকালে বিদ্যমান সেবা প্রধান ব্যবস্থার সফলতা ও সমস্যাগুলোর ওপর পর্যবেক্ষিত হওয়া সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করা থেকে পারে।
				প্রায় নম্বর	পড় নম্বর	
বিদ্যমান সেবা প্রধান ব্যবস্থার সেবাগ্রহীতার সংখ্যা কিসে?	পুরোপুরি সফট-০৩, সফট-১০, মোটামুটি সফট-১৩, অর্ধবিপর সফট-২০, জঙ্গল-২৫	১				
পড় নম্বর:						

**বিদ্যমান সেবা প্রধান ব্যবস্থার অসঙ্গতি চিহ্নিতকরণে সেবাগ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা:**

ক্রম	প্রশ্ন	মন্তব্য (প্রশ্নের উত্তর হ্যাঁ হলে কারণগুলো)			
		হ্যাঁ	না	কিভাবে?	কেন?
১	আবেদন বা বিশেষ কোনো সমস্যার ক্ষেত্রে কিভাবে? হ্যাঁ/না				
২	নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পূরণ, কথা ক্রমিক পূরণ বা কাগজপত্র সংগ্রহের বিষয়ে কোনো সমস্যা আছে কিভাবে? হ্যাঁ/না				
৩	সেবার বাস, নির্দেশনা, অবকাঠামো, সম্পূর্ণ জনসংখ্যা বা আবেদনকারীদের সাথে সম্পূর্ণ পর্যাপ্ত কর্মচারী বিদ্যমান কোনো অভিযোগ আছে কিভাবে? হ্যাঁ/না				
৪	সেবার সাথে যান্ত্রিক সফটওয়্যার/আই-প্রসেসিং ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো সমস্যা আছে মনে করেন কিভাবে? হ্যাঁ/না				
৫	সেবা গ্রহণে অন্য কোনো বাস্তবিক হুমকি আছে কিভাবে? হ্যাঁ/না				
৬	সেবাগ্রহীতার জন্য কত সময়, বাস ও ভিজিট এর প্রয়োজন হয়েছিল?				
		সেবাগ্রহীতার নাম	নাম	বাস	ভিজিট
৭	সেবার মাধ্যমে কোন দুশ্চিন্তা আছে কিভাবে? হ্যাঁ/না				

**৬.১ সেবার মৌলিক অধ্যাবসায় ছক পূরণ:**

মৌলিককরণের জন্য নির্ধারিত সেবার মৌলিক অধ্যাবসায় নিম্নোক্ত ছক অনুযায়ী পূরণ করতে হবে।

সেবার নাম	সেবাগ্রহীতা:		
	সেবাগ্রহীতার নাম	সেবাগ্রহীতার কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাগ্রহীতার স্থান
সেবা প্রধান ব্যবস্থার সংক্রান্ত বিবরণ			
সেবাগ্রহীতার সেবার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র			
সেবার প্রাপ্য বাস্তব/আনুমানিক খরচ			
সেবার প্রাপ্য বাস্তব/আনুমানিক খরচ			
সেবার প্রাপ্য বাস্তব/আনুমানিক খরচ			
সেবার প্রাপ্য বাস্তব/আনুমানিক খরচ			
অন্যান্য			

**৭. সেবা কার্যক্রম বিবরণ:**

যে ব্যক্তি সেবা সংগ্রহ করে তাহলে তার প্রতিটির জন্য একটি করে এসপিএস টিম গঠন করতে হবে। প্রতিটি এসপিএস টিমে ঐ সেবা প্রধানের সাথে সম্পূর্ণ অর্থ ও মান কর্মকর্তা থাকবেন। এক বা একাধিক সেবাগ্রহীতাকেও এই টিমে অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে। প্রতিটি টিমে একজন মহিলা থাকবেন। একজন ব্যক্তি একাধিক এসপিএস টিমের সদস্য হতে পারবেন না।





**৭.৩ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রদান:**

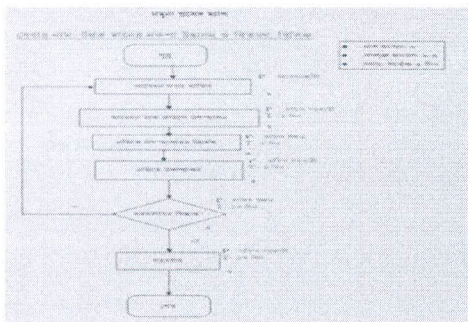
সেবাগ্রহীতা কর্তৃক আবেদনের সাথে দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং দপ্তর কর্তৃক ব্যবহৃত সেবা সংশ্লিষ্ট স্টেম্পিং ও কাগজপত্রের তালিকা নিম্নোক্ত ছকে তালিকাভুক্ত করতে হবে:

সেবাগ্রহীতা কর্তৃক দাখিলীয় কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র

**৭.৪ সিদ্ধান্তের সন্দেহজনক ক্ষেত্রে ন্যূনতম সময়:**

সেবা ন্যূনতম সময়ের মধ্যে প্রদানের নিশ্চয়তা:

চিহ্ন	বিবরণ
□	সেবার প্রদানের সময় (Serviceable Working Day) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করা হবে।
◇	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।
▭	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।
→	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।
○	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।
⊗	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।
⊥	সেবার প্রদানের সময় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রদান করা হবে। এই সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় কতটা দ্রুত হবে তা নির্ধারণের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক হবে।



**৭.৫ সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পর্যায়ের সময় চিহ্নিতকরণ:**

**৭.৫.১ এনপিএস টিম কর্তৃক সময় চিহ্নিতকরণ:**

সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তিদের সংশ্লিষ্ট সেবার সময় নির্ধারণের ক্ষেত্রে সেবার প্রক্রিয়া ও পর্যায়ের সময় চিহ্নিতকরণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত সেবা প্রক্রিয়া ও পর্যায়ের সময় চিহ্নিত করে নিম্নোক্ত ছকে সময়সূচীর তালিকা তালিকাভুক্ত করতে হবে:

সেবার নাম:	
ক্রমিক নং	নামস্যা
১	
২	
৩	
৪	



**৭.৫.২ সেবাপ্রার্থীদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ:**

বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহ চিহ্নিতকরণ ও সমাধানে সেবাপ্রার্থীর সহায়তা গ্রহণ করা প্রয়োজন। একাধিক পর্যায়ে এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা যায়, যেমন:

- গণশুনানি
- সেবাপ্রার্থীদের সাথে মতবিনিময়
- কর্মশালা
- প্রশ্নাবলি (Semi-structured/Open-ended) প্রদানের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার গ্রহণ
- সেবাপ্রদানকারী সেবাপ্রার্থীরা হয়ে সমস্যা চিহ্নিতকরণ

এ সকল কার্য সম্পাদনে কঠোর:

- সেবাটি প্রদান করা হয় এমন এলাকা বাছাইকরণ;
- সেকেন্ড (Random) পর্যায়ে পর্যাপ্ত সেবাপ্রার্থীরা নির্বাচন;
- সমস্যা চিহ্নিতকরণে ৬ নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবাপ্রার্থীদের জন্য প্রশ্নাবলি -এর ওপর পুঙ্খানুপুঙ্খ করে গণশুনানি, সেবাপ্রার্থীদের সাথে মতবিনিময়, কর্মশালা এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণ।

**৭.৬ বিদ্যমান সেবাপ্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণ:**

ক্র.	শ্রেণি	সমস্যা	
১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রস্তাবনামা/রিপোর্ট/বেজিশ্ফার	১.....	চিহ্নিত সকল সমস্যার শ্রেণিবিন্যাস করতে হবে। প্রয়োজনে নতুন শ্রেণি অন্তর্ভুক্ত করা যাবে এবং প্রয়োজ্য নয় এমন শ্রেণি বাতিল করা যাবে।
২	আবেদন দাখিল/গ্রহণ		
৩	সেবার ধাপ		
৪	সম্পূর্ণ		
৫	জনবল/সাক্ষরকারী/গণশুনানিকারী		
৬	সেবা সরঞ্জিকরণে ত্রুটি		
৭	মহা সাক্ষরকারী		
৮	আকাঙ্ক্ষিত সংস্থার সন্ত্রিস্টতা		
৯	অস্বাভাবিক/বিধি/প্রস্তাবনামা ইত্যাদি		
১০	অন্যকারণে		
১১	বেকআপ/ তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ		
১২	অন্যান্য		

**৮. সেবা সর্বাধিকরণের প্রণয় প্রশ্ন:**

- সমস্যাসমূহের শ্রেণি অনুযায়ী সমাধানের প্রণয় বৈজ্ঞানিকভাবে নিয়ে প্রশস্তি হতে প্রণয় করতে হবে। প্রণয় প্রণয়নে ইতিপূর্বে গৃহীত সেবাপ্রার্থীদের সহায়তা বিবেচনা করে নিয়ন্ত্রণ করা প্রয়োজন।
- সেবা প্রদানের জন্য চাহিত কাগজপত্রের ধরন ও সংখ্যা, জনবলের সম্পূর্ণতা, সেবার ধাপ ইত্যাদি কোনো না কোনো প্রয়োজনেই তৈরি হতে থাকবে। তাই সন্ত্রিস্ট সকল বিষয় গঠনগতভাবে পর্যালোচনা করে সর্বাধিকরণের প্রণয় প্রণয়ন করা বাঞ্ছনীয়।

ক্র.	সমস্যার শ্রেণি	সমস্যা	সমস্যা সমাধানের জন্য প্রণয়	সুফল
১	আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রস্তাবনামা/রিপোর্ট/বেজিশ্ফার			
২	আবেদন দাখিল/গ্রহণ			
৩	সেবার ধাপ			
৪	সম্পূর্ণ			
৫	জনবল/সাক্ষরকারী/গণশুনানিকারী			
৬	সেবা সরঞ্জিকরণে ত্রুটি			
৭	মহা সাক্ষরকারী			
৮	আকাঙ্ক্ষিত সংস্থার সন্ত্রিস্টতা			
৯	অস্বাভাবিক/বিধি/প্রস্তাবনামা ইত্যাদি			
১০	অন্যকারণে			
১১	বেকআপ/ তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ			
১২	অন্যান্য			

**৮.১ সুনির্দিষ্ট প্রজ্ঞাপন প্রদান:**

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিম্নোক্ত প্রথমে সুবিধার্থে সমন্বয় সভাধারনে প্রণয়নসমূহ সংক্ষেপে সুনির্দিষ্টভাবে যৌক্তিকতার সহিত বর্ণনা করতে হবে।

প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষকদের পেনশন সেবা সংক্রান্তদের লক্ষ্যে সুনির্দিষ্ট প্রজ্ঞাপনের অংশ বিশেষ:

- প্রসঙ্গক্রমে:
- শিক্ষকের নিয়ন্ত্রণে এবং পেনশন মন্ত্রণালয় থেকেই সার্ভিস বই পুনঃস্থাপন করা। সার্ভিস বই অসংযতভাবে সংরক্ষণ ও হারানো না করার কারণে শিক্ষকদের এর সমস্যা দ্রুত বিবেচনা, বাস্তবায়নে ইচ্ছাসিদ্ধ এবং পেনশনের সময় ই-কপি, মাস্টারকপি (গ্রাউইট) ইত্যাদি নির্দিষ্ট করে প্রদান করা গেলে সেসব ক্ষেত্রে সার্ভিস বই সংক্রান্ত নিম্নলিখিত শর্তাবলি প্রযোজ্য হবে:
  - চাকরিতে যোগদানের সময় ১টি সার্ভিস বই মূলত হবে, একটি অতিরিক্ত এবং অন্যটি শিক্ষকের মিত্র রাখা;
  - সার্ভিস বই-এ কোনো ত্রুটি হবে বা হারানো হলে অফিস কর্তৃক সাথে সাথে শিক্ষকের কর্তৃত্ব হারানো করা;
  - সার্ভিস বই প্রতিস্থাপন হলে একটি মাসে অফিস কর্তৃপক্ষের মিত্র প্রক্রিয়াক্রমে সার্ভিস বই-এ যোগ্যতা যাচাই করা হবে;
  - সার্ভিস বই-এর প্রথমে Total Service Verification এর জন্য একটি মাস সংরক্ষণ করা। সার্ভিস বই-এ যোগ্যতা যাচাই করা হলে মিত্রপত্রিকার দুটি এন্ট্রি হবে এই ক্ষেত্রে বা এন্ট্রি মিত্র শিক্ষা কর্মকর্তা এবং হিসাবরক্ষক অফিসার কর্তৃক স্বাক্ষর করা;
  - সার্ভিস বই হারিয়ে অসংযতভাবে রাখা বা প্রকাশ্যে রাখা হলে সেসব ক্ষেত্রে সার্ভিস বই-এর সমস্ত কপি (ফোমস) কর্তৃক সংরক্ষণ করা।

**৮.২ প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার প্রসঙ্গ মাপ বাক্য:**

সুনির্দিষ্ট প্রজ্ঞাপনের অংশকে একটি প্রসঙ্গ মাপ বাক্য করতে হবে যাকে 'প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার প্রসঙ্গ মাপ' নামে অভিহিত করা হবে।

**৯. বিদ্যমান ও প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনা:**

বিদ্যমান ও প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনার মাধ্যমে প্রক্রিয়াসূচীর একটি পূর্ণাঙ্গ চিত্র তুলে ধরা হবে এবং সংশ্লিষ্টভাবে কী প্রক্রিয়া করা হচ্ছে বা সংশোধন করা হয়েছে। বিশেষ করে, বিদ্যমান প্রক্রিয়ার অযোগ্যতা, ধাপসমূহ সংশোধন করা হয়েছে। প্রক্রিয়াসূচীর সামগ্রিক পূর্ণাঙ্গ ধাপসমূহে একই সারিতে চিত্রিত হবে।

ক্রিয়াক্রম প্রক্রিয়ার প্রসঙ্গ মাপের ধাপ নম্বর	বিদ্যমান প্রক্রিয়ার ধাপের বর্ণনা	প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার মাপের ধাপ নম্বর	প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার সংশোধিত ধাপের বর্ণনা

**ধাপভিত্তিক তুলনার নমুনা**

ক্রিয়াক্রম মাপের ধাপ	বিদ্যমান প্রক্রিয়ার ধাপের বর্ণনা	প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার ধাপের বর্ণনা	প্রজ্ঞাপিত প্রক্রিয়ার ধাপের বর্ণনা
১	প্রক্রিয়াসূচীর প্রথম ধাপের বর্ণনা	১	প্রক্রিয়াসূচীর প্রথম ধাপের বর্ণনা
২	প্রক্রিয়াসূচীর দ্বিতীয় ধাপের বর্ণনা	২	প্রক্রিয়াসূচীর দ্বিতীয় ধাপের বর্ণনা
৩	প্রক্রিয়াসূচীর তৃতীয় ধাপের বর্ণনা	৩	প্রক্রিয়াসূচীর তৃতীয় ধাপের বর্ণনা
৪	প্রক্রিয়াসূচীর চতুর্থ ধাপের বর্ণনা	৪	প্রক্রিয়াসূচীর চতুর্থ ধাপের বর্ণনা
৫	প্রক্রিয়াসূচীর পঞ্চম ধাপের বর্ণনা	৫	প্রক্রিয়াসূচীর পঞ্চম ধাপের বর্ণনা
৬	প্রক্রিয়াসূচীর ষষ্ঠ ধাপের বর্ণনা	৬	প্রক্রিয়াসূচীর ষষ্ঠ ধাপের বর্ণনা
৭	প্রক্রিয়াসূচীর সপ্তম ধাপের বর্ণনা	৭	প্রক্রিয়াসূচীর সপ্তম ধাপের বর্ণনা





জাতীয় কম্পিউটার প্রশিক্ষণ ও গবেষণা একাডেমী (নেকটার)  
কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
বগুড়া, বাংলাদেশ।  
[www.nactar.gov.bd](http://www.nactar.gov.bd)



২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে “ সেবা সহজিকরণে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ০২ দিন ব্যাপী প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদের তালিকা ।

স্থান : মিনি কনফারেন্স হল :

সময় : সকাল ১০ ঘ.

ক্রমিক	নাম	পদবী	স্বাক্ষর	
			২২/০৩/২০২০	২৩/০৩/২০২০
১।	জনাব মুহাম্মদ মাহমুদুর রহমান	উপ-পরিচালক (চ: দা)।		
২।	জনাব মোঃ আব্দুল আলীম	প্রশিক্ষক ।		
৩।	জনাব মোঃ মাহবুব আলী	প্রশিক্ষক (গবেষণা সমন্বয়কারী)।		
৪।	জনাব মোঃ জয়নাল আবেদীন	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশিক্ষণ বিভাগ)।		
৫।	জনাব মোছাঃ খোদেজা বেগম	সহকারী প্রশিক্ষক ।		
৬।	জনাব মোঃ আবু তালেব	সহকারী প্রশিক্ষক ।		
৭।	জনাব মৌলুদা বেগম	সহকারী প্রশিক্ষক ।		
৮।	জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান	সহকারী প্রশিক্ষক ।		
৯।	জনাব এ টি এম মাসুদুর রহমান	সহকারী প্রশিক্ষক।		
১০।	জনাব এস টি এন কে মোঃ আব্দুল হাকিম	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ।		