

তথ্য অনুসন্ধান সেবা সহজিকরণ

বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা ও কুমিল্লা এবং এনটিআরসিএ

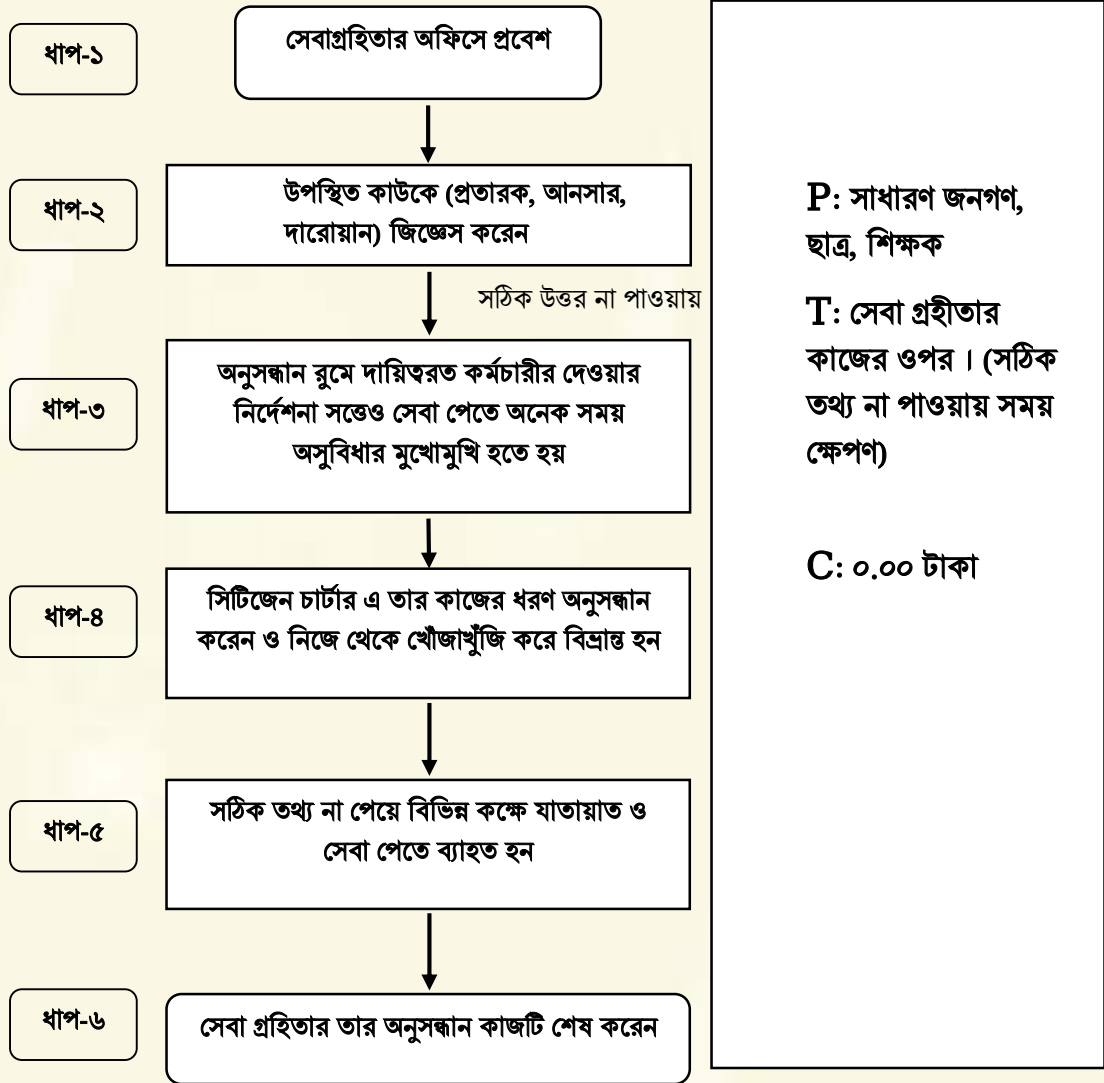
বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ: সাধারণ জনগণ যখন কোনো কাজে/তথ্যের জন্য অফিসে আসেন, তখন তাকে পড়তে হয় কোনো প্রতারণক এর কাছে অথবা সঠিক জায়গায় না পৌঁছানোর জন্য তাকে টেবিল থেকে টেবিলে অথবা বিল্ডিং থেকে বিল্ডিং এ আসা-যাওয়া করতে হয়। তাতে করে তিনি, সেই অফিসের প্রতি কাজের আস্থা হারান ও মানসিনভাবে ও বিরক্তি বোধ করেন। যদি তিনি সেই অফিসে ঢুকেই সঠিক কাজের জন্য সঠিক দিকনির্দেশনা ও তথ্য পেতেন তাতে করে তাঁর জন্য সেই তথ্য সংগ্রহ/ কাজটি করা সহজ হয়ে যেত।

বিদ্যমান সেবার ধাপসমূহ

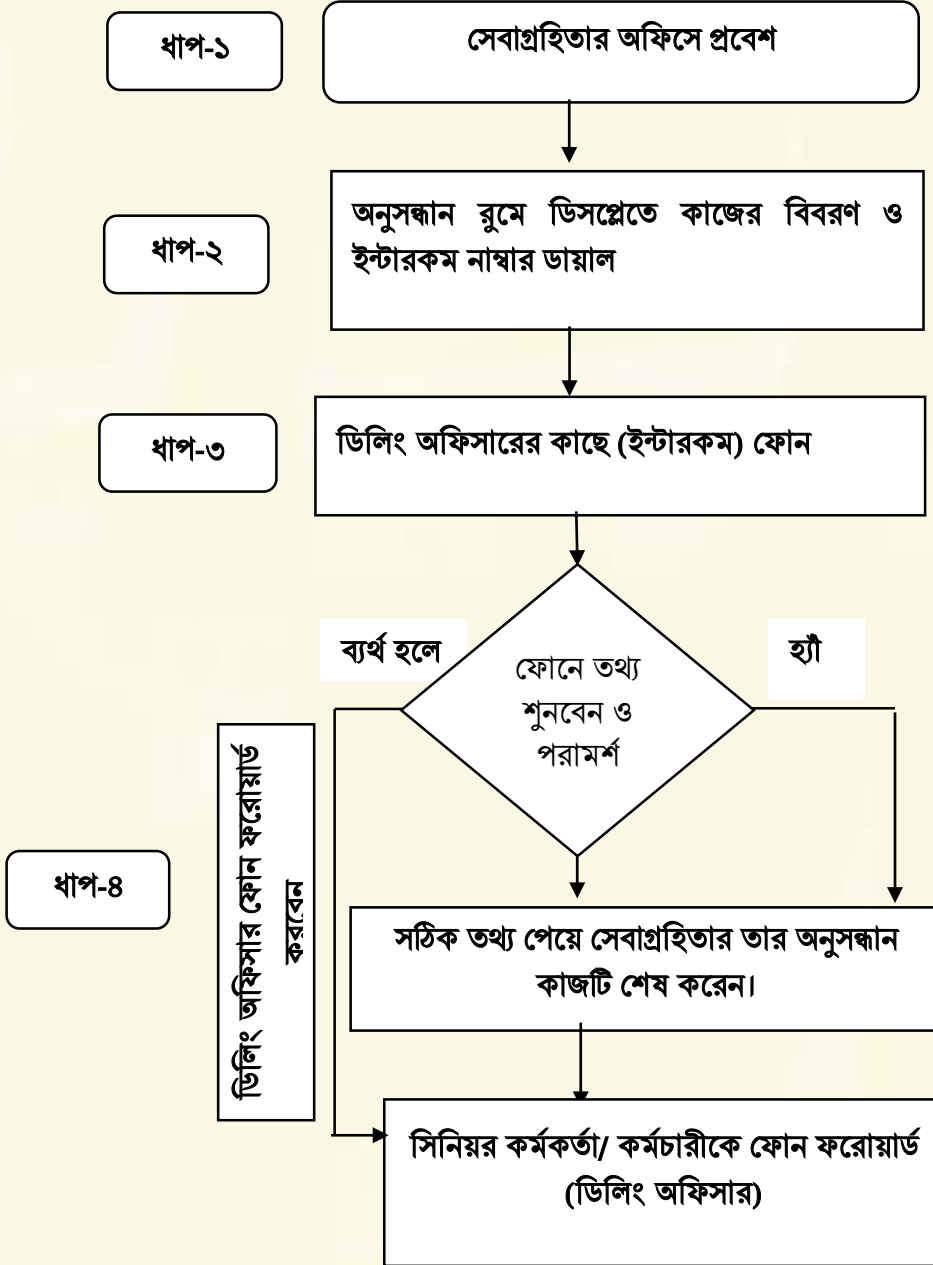


- ❖ ধাপ ১ - সেবাগ্রহীতা অফিসে প্রবেশে;
- ❖ ধাপ ২ - সেবাগ্রহীতার সেবা বিষয়ে উপস্থিত কাউকে (প্রতারণক, আনসার, দারোয়ান) জিজ্ঞাসাবাদ;
- ❖ ধাপ ৩ - তথ্য অনুসন্ধান রুমে দায়িত্বরত কর্মচারীর দেওয়ার নির্দেশনা সত্ত্বেও সেবা পেতে অনেক সময় অসুবিধার মুখোমুখি হতে হয়;
- ❖ ধাপ ৪ - অথবা সিটিজেন চার্টার এ তার কাজের ধরন অনুসন্ধান করেন ও নিজে থেকে খোঁজাখুঁজি করে বিভ্রান্ত হন;
- ❖ ধাপ ৫ - সঠিক তথ্য না পেয়ে বিভিন্ন কক্ষে যাতায়াত ও সেবা পেতে ব্যাহত হন;
- ❖ ধাপ ৬ - সেবাগ্রহীতার তার অনুসন্ধান কাজটি শেষ করেন;

বিদ্যমান সেবার প্রসেস ম্যাপ (বিদ্যমান)



সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপ (প্রস্তাবিত)



P: সাধারণ জনগণ, ছাত্র, শিক্ষক

T: সেবা গ্রহীতার কাজের ওপর। (সঠিক তথ্য পাওয়ায় দ্রুত কাজ সম্পন্ন)

C: ০.০০ টাকা

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা)

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	সেবা গ্রহিতার অফিসে প্রবেশ	ধাপ-১	সেবা গ্রহিতার অফিসে প্রবেশ
ধাপ-২ -	সেবা গ্রহিতার সেবা বিষয়ে উপস্থিত কাউকে (প্রতারণক,আনসার, দারোয়ান) জিজ্ঞাসাবাদ। অনুসন্ধান রুমে দায়িত্বরত কর্মচারীকে দেওয়ার নির্দেশনা সত্ত্বেও সেবা পেতে অনেক সময় অসুবিধার মুখোমুখি হতে হয়। সিটিজেন চার্চার এ তার কাজের ধরণ অনুসন্ধান করেন ও নিজে থেকে খোঁজাখুঁজি করে বিভ্রান্ত হন।	ধাপ-২-৩	দিকনির্দেশনা অনুযায়ী অনুসন্ধান রুমে প্রবেশ। ডিসপ্লে তে কাজের বিবরণ দেখবেন এবং ইন্টারকম নাম্বার ডায়াল করবেন।
ধাপ-৫	সঠিক তথ্য না পেয়ে বিভিন্ন কক্ষে যাতায়াত ও সেবা পেতে ব্যাহত হন।		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬	সেবা গ্রহিতার তার অনুসন্ধান কাজটি সম্পন্ন করেন।	ধাপ-৪	সেবা গ্রহিতাকে ডিলিং অফিসারের তথ্য দিতে ব্যর্থ হলে, ডিলিং অফিসারের ফোন সিনিয়র কর্মকর্তা/ কর্মচারী কে ফরোয়ার্ড করবেন ও প্রয়োজনে অনুসন্ধান রুম থেকে আটোমেটিক টোকেন গ্রহণের মাধ্যমে সেই সিনিয়র কর্মকর্তা/ কর্মচারীর সাথে দেখা করে তাঁর কাজটি সম্পন্ন করবেন।

প্রস্তাবিত ও বিদ্যমান সেবার তুলনামূলক বর্ণনা (TCV)		
	বিদ্যমান	প্রস্তাবিত
T: সময় (ঘণ্টা)	১ থেকে ২ ঘণ্টা	১৫ থেকে ৩০ মিনিট
C: খরচ (টাকা)	০.০০ টাকা	০.০০ টাকা
V :ভিজিট (সংখ্যা)	অনেক ডেস্ক ভিজিট	নির্দিষ্ট ডেস্ক ভিজিট