



## সেবা সহজিকরণ



মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়

## সুচিপত্র

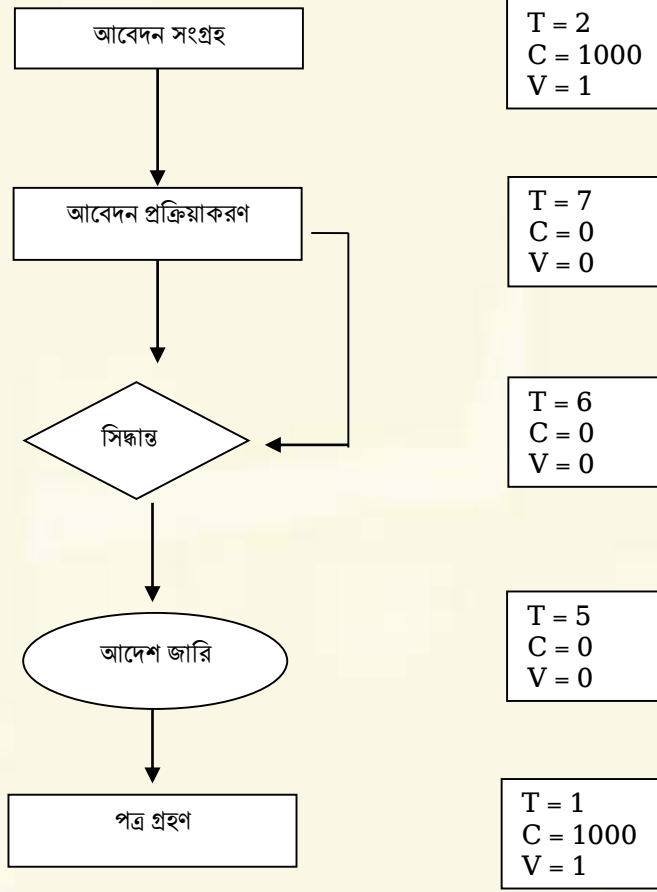
ক্রমিক নং	বিষয়	পাতা
১.	কলেজ এর গভর্নিং বডি'র অনুমোদন সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষাবোর্ড, কুমিল্লা	০১
২.	শিক্ষার্থীদের ছাড়পত্রের অনুমতি প্রদান সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা, রাজশাহী, দিনাজপুর এবং ময়মনসিংহ	০৪
৩.	রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংশোধন সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, বরিশাল ও চট্টগ্রাম	০৯
৪.	তথ্য অনুসন্ধান সেবা সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা ও কুমিল্লা এবং এনটিআরসিএ	১২
৫.	দ্বি-নকল ডকুমেন্ট উত্তোলন সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা ও সিলেট	১৬
৬.	প্রশ্নপত্র প্রণেতা ও পরিশোধকগণের অনলাইনে বিল প্রদান। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, বরিশাল	১৮
৭.	রেজিস্ট্রেশন কার্ড বিদ্যালয়ের পরিবর্তে পরীক্ষা কেন্দ্রভিত্তিক বিতরণ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ময়মনসিংহ	২০
৮.	পাবলিক পরীক্ষার ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে পরীক্ষা কেন্দ্র হতে সরাসরি ওএমআর শিট স্ক্যান করে অনলাইনে ইমেজ আকারে ডাটা সংগ্রহ। বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, যশোর	২২
৯.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য সেবা সহজিকরণ। বাস্তবায়নে: বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল	২৬
১০.	EFT- এর মাধ্যমে প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ ছাড় এবং প্রকল্প পরিচালক ও বিশেষজ্ঞ সম্মানী প্রদান। বাস্তবায়নে: বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন (ইউ.জি.সি.)	২৮

**কলেজ এর গভর্নিং বডি'র অনুমোদন সহজীকরণ**  
**বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষাবোর্ড, কুমিল্লা**

**বিদ্যমান সমস্যা:** স্বশরীরে বোর্ডে এসে ফরম সংগ্রহ করতে হতো বা বোর্ডের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করে তা পূরণ করতে হতো। সোনালী ব্যাংকে গিয়ে নির্ধারিত ফি প্রদানপূর্বক ফি এর পেঅর্ডারসহ আবেদনটি বোর্ডের জমা শাখায় জমা দিতে হতো। এতে সময় ও অর্থের অপচয় হতো। মূল কাগজপত্রাদি সংগ্রহপূর্বক তা আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হতো, প্রয়োজনে ছায়ালিপি সত্যায়িত করতে হতো। ৫টি ধাপে সেবা প্রদান করা হতো। এ কাজে প্রতিষ্ঠানের অন্তত ২ জন জনবল প্রয়োজন হতো। সময় বেশি লাগতো। ফি অতিরিক্ত কমপক্ষে ২০০০/- টাকা খরচ হতো।

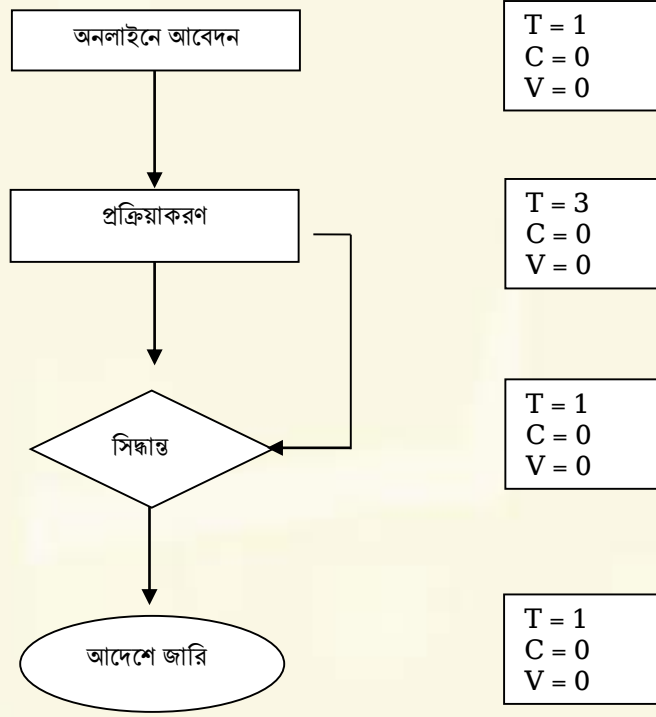
**সেবা সহজীকরণের পূর্বের অবস্থা:** কলেজ অধ্যক্ষ বা তাঁর প্রতিনিধি শিক্ষাবোর্ডে এসে সভাপতির জীবন বৃত্তান্তের ছক সংগ্রহ করে তা পূরণপূর্বক নির্ধারিত ফি এর ব্যাংক ড্রাফট এবং প্রিসাইডিং অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত অন্যান্য সদস্যদের তালিকা সংযুক্ত করে একটি আবেদন জমা দিতে হতো। জমা শাখা ফি এর রসিদ প্রদানপূর্বক রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত করে আবেদনটি সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করা হলে শাখা কর্তৃক কাগজপত্রাদি যাচাই-বাছাইপূর্বক নথিতে উপস্থাপন করা হতো। পরবর্তীতে ফাইলটি শাখা থেকে পর্যায়ক্রমে উপ-কলেজ পরিদর্শক, কলেজ পরিদর্শক হয়ে চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনের পর একইভাবে সেকশনে ফাইল ফেরৎ আসত। তারপর খসড়া পত্র টাইপ করে প্রথমবার খসড়া অনুমোদনের জন্য ফাইলের মাধ্যমে উপরের দিকে পাঠানো হতো। খসড়া ঠিক হলে চূড়ান্ত চিঠি অনুমোদনের জন্য পুনরায় ফাইলের মাধ্যমে কার্যক্রম নিষ্পন্ন করে কমিটির কপি ডাকের মাধ্যমে প্রেরণ করা হতো। অধিকাংশ ক্ষেত্রে কলেজ কর্তৃপক্ষ বোর্ডে এসে চিঠির কপি গ্রহণ করতেন।

## সনাতন পদ্ধতিতে প্রসেস ম্যাপ



সেবা সহজিকরণের পরের অবস্থা: কলেজের কমিটির মেয়াদ উত্তীর্ণ হবার পূর্বে কুমিল্লা শিক্ষাবোর্ডের ওয়েব সাইটে যুক্ত কলেজ কর্তৃক দেয়া লিঙ্কের মাধ্যমে (<https://gca.comillaboard.gov.bd/>) আবেদন করবে। আবেদন ফরম পূরণ করার পর সর্বনিম্নে পেমেন্ট গেটওয়ের মাধ্যমে বোর্ডের নির্ধারিত ফি প্রদানপূর্বক আবেদন **submit** করবে। আবেদন করার সাথে সাথে সেবাগ্রহিতার মোবাইল ফোনে একটি নিশ্চয়ন এসএমএস যাবে। কলেজ কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনটি সরাসরি কলেজ পরিদর্শকের ই-নথির ডাক এ চলে আসবে। প্রাপ্ত ডাকটি অনুমোদনক্রমে শাখা কর্তৃক অনলাইনে যাচাই-বাছাইপূর্বক ই-নথিতে উপস্থাপন করা হলে চেয়ারম্যান মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন হয়ে পত্র জারির সাথে সাথে কলেজ প্রদত্ত ই-মেইলে পত্র চলে যাবে এবং সেবা গ্রহিতাকে এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হবে।

নতুন প্রসেস ম্যাপ:



**TCV(Time, cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা:**

বিবরণ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	২১ দিন	৬দিন
খরচ(নাগরিক+ অফিস)	নাগরিক ২০০০/-	০ টাকা
যাতায়াত	২বার	০ বার
ধাপ	৫টি	৪টি
জনবল	৬ জন	৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	অপরিবর্তিত	অপরিবর্তিত

স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি: কুমিল্লা শিক্ষাবোর্ডের আওতাধীন কলেজসমূহ, মোট কলেজের সংখ্যা ৪১৫ টি

## শিক্ষার্থীদের ছাড়পত্রের অনুমতি প্রদান সহজিকরণ

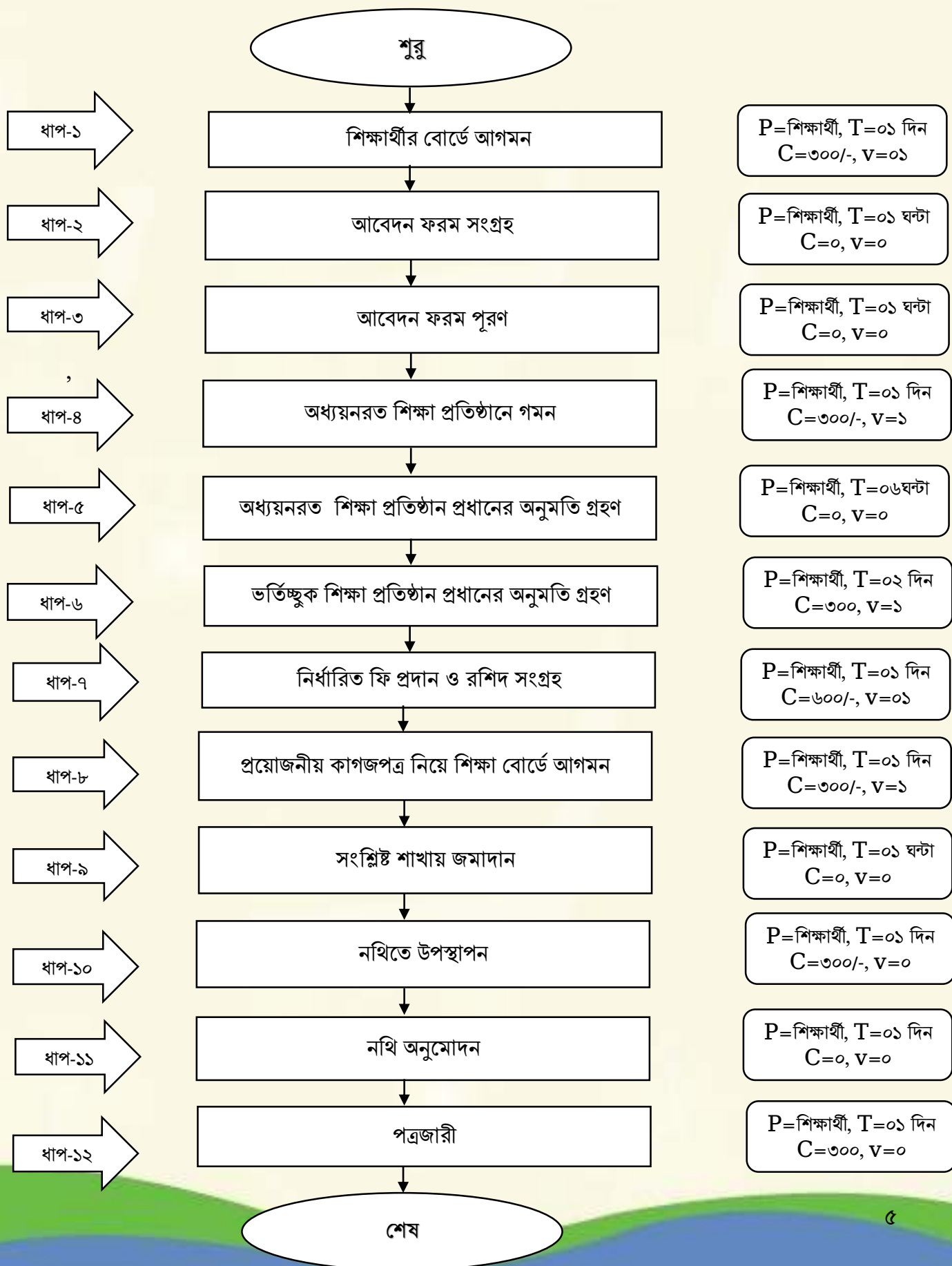
বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা, রাজশাহী, দিনাজপুর এবং ময়মনসিংহ

**বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ:** শিক্ষার্থীকে শিক্ষা বোর্ডে এসে টিসি এর আবেদন ফরম সংগ্রহ অথবা ওয়েবসাইট থেকে প্রিন্ট নিয়ে তা স্বহস্তে পূরণ করতে হয়। অতঃপর উভয় কলেজে উপস্থিত হয়ে ছাড়পত্র (টিসি) এর আবেদন ফরমে অধ্যক্ষগণের স্বাক্ষর গ্রহণ করে আবার বোর্ডে এসে সোনালী ব্যাংকে সোনালী সেবার মাধ্যমে প্রদানকৃত ফি রশিদ ও পরে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ স্বাক্ষরিত ফরম জমা দিতে হয়। বোর্ড কর্তৃপক্ষ উক্ত আবেদন নথির মাধ্যমে অনুমোদন দিয়ে আবেদনকারীদের তালিকা টাইপ করে ওয়েবসাইটে টিসির আদেশ আকারে প্রকাশ করে। ফলে সময় অপচয়, অর্থ ব্যয় ও ভিজিট এবং বোর্ডে কাজের পরিমাণ বেড়ে যায়। বিশেষ করে, পুরাতন রেজি. কার্ড সংগ্রহ ও নতুন রেজি. কার্ড সংগ্রহে বিড়ম্বনায় পড়তে হয়।

**বিদ্যমান পদ্ধতিতে শিক্ষার্থীদের ছাড়পত্রের অনুমতি প্রদানের ধাপসমূহ:**

১. শিক্ষার্থীর বোর্ডে আগমন
২. আবেদন ফরম সংগ্রহ
৩. আবেদন ফরম পূরণ
৪. অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে গমন
৫. অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমতি গ্রহণ
৬. ভর্তিচ্ছুক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমতি গ্রহণ
৭. নির্ধারিত ফি প্রদান ও রশিদ সংগ্রহ
৮. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নিয়ে শিক্ষা বোর্ডে আগমন
৯. সংশ্লিষ্ট শাখায় জমাদান
১০. নথিতে উপস্থাপন
১১. নথি অনুমোদন
১২. পত্রজারী

বিদ্যমান সেবার প্রসেস ম্যাপ



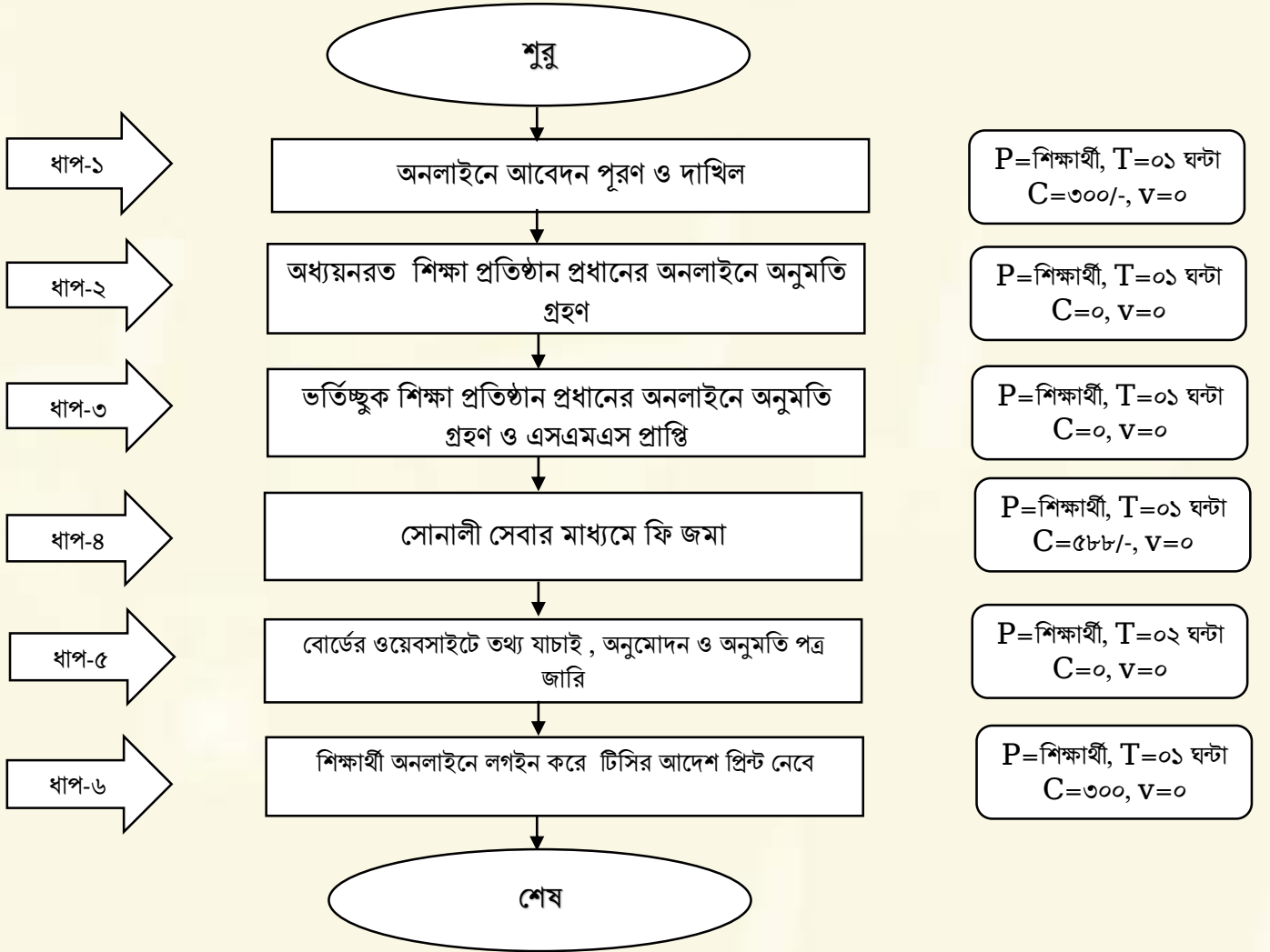
প্রস্তাবিত পদ্ধতি, শিক্ষার্থীদের ছাড়পত্রের অনুমতি সহজিকরণ: শিক্ষা বোর্ডের ওয়েবসাইটে বোর্ডের আওতাধীন সকল প্রতিষ্ঠানের বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত আসনের মধ্যে শূন্য আসনের তথ্য এবং ছাড়পত্রের আবেদন ফরম আপলোড করা থাকবে। শিক্ষার্থী শিক্ষা বোর্ডের ওয়েবসাইটে গিয়ে ইটিসি বাটনে ক্লিক করলে অনলাইন আবেদন ফরম দেখতে পাবে। এ আবেদন ফরমটি অনলাইনে পূরণ করবে এবং শূন্য আসন দেখে কাঙ্ক্ষিত কলেজের নাম নির্বাচন করে অনলাইনে আবেদন সাবমিট করবে। অতঃপর বর্তমানে অধ্যয়নরত প্রতিষ্ঠান প্রধান আবেদনটি অনলাইনে অনাপত্তির মন্তব্যসহ অগ্রায়ণ (ফরোয়ার্ড) করবেন। তখন কাঙ্ক্ষিত প্রতিষ্ঠান প্রধান এটি অনলাইনে অগ্রায়ণ করলে শিক্ষার্থী একটি এসএমএস পাবে এবং সোনালী ব্যাংকে সোনালী সেবার মাধ্যমে ফি জমা দিবে। এরপর আবেদনটি অনলাইনে শিক্ষা বোর্ডের সার্ভারে ওপেন হবে। বোর্ডের ওয়েবসাইটে তথ্যসমূহ যাচাই অন্তে অনুমোদিত হলে টিসির আদেশ অটোজেনারেট হবে। শিক্ষার্থী অনলাইনে লগইন করে টিসির আদেশ প্রিন্ট নিবে।

#### বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবার তুলনামূলক ধাপ

সেবা প্রদানের বর্তমান ধাপ	কার্যক্রম	সেবা প্রদানের প্রস্তাবিত ধাপ	কার্যক্রম
ধাপ-১	শিক্ষার্থীর বোর্ডে আগমন	-	-
ধাপ-২	আবেদন ফরম সংগ্রহ		
ধাপ-৩	আবেদন ফরম পূরণ	ধাপ-১	অনলাইনে আবেদন পূরণ ও দাখিল
ধাপ-৪	অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে গমন	-	-
ধাপ-৫	অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমতি গ্রহণ	ধাপ-২	অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনলাইনে অনুমতি গ্রহণ
ধাপ-৬	ভর্তিচ্ছুক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমতি গ্রহণ	ধাপ-৩	ভর্তিচ্ছুক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনলাইনে অনুমতি গ্রহণ ও এসএমএস প্রাপ্তি
ধাপ-৭	নির্ধারিত ফি প্রদান ও রশিদ সংগ্রহ	ধাপ-৪	সোনালী সেবার মাধ্যমে ফি জমা
ধাপ-৮	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নিয়ে শিক্ষা বোর্ডে আগমন	ধাপ-৫	বোর্ডের ওয়েবসাইটে তথ্য যাচাই , অনুমোদন ও অনুমতি পত্র জারি
ধাপ-৯	সংশ্লিষ্ট শাখায় জমাদান	-	-
ধাপ-১০	নথিতে উপস্থাপন	-	-
ধাপ-১১	নথি অনুমোদন	-	-
ধাপ-১২	পত্রজারি	ধাপ-৬	শিক্ষার্থী অনলাইনে লগইন করে টিসির আদেশ প্রিন্ট নেবে



সেবা সহজিকরণের পরের প্রসেস ম্যাপ



সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালিসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা

	সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকরণের পরের পদ্ধতি
সময় (ঘন্টা)	৯দিন	৬ঘন্টা
খরচ(নাগরিক ও অফিসের)	১৮০০/-	৫৫৮/- (বোর্ড ফি)
যাতায়াত	৫বার	০
ধাপ	১২টি	৬টি
জনবল	১০জন	৬জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	১. আবেদন ফরম ২. অধ্যয়নরত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ভর্তি ফি এর রশিদ ৩. বোর্ডের ফি এর রশিদ	১. আবেদন ফরম ২. বোর্ডের ফি এর রশিদ

বিদ্যমান সমস্যা সমাধানের ক্যাটাগরি ভিত্তিক প্রস্তাব প্রণয়ন

ক্রম নং	সমস্যার শ্রেণি	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	যৌক্তিকতা
১	আবেদনপত্র, তথ্য উপাত্ত/ফরম/ফরমেট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/ রেজিস্টার	বোর্ডের ওয়েবসাইট হতে আবেদন পত্র সংগ্রহ	যাতায়াত ও সময় কমানো
২	আবেদন দাখিল/গ্রহণ	অনলাইনে আবেদন পূরণ করে দাখিল	সময় ও ব্যয় সাশ্রয়
৩	সেবার ধাপ	৬ টি	যাতায়াত,সময় ও ব্যয় সাশ্রয়
৪	সম্পূর্ণ জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী	০৬ জন	স্বল্প জনবলে দ্রুত সেবা প্রদান
৫	সেবা সহজিকরণে ঝুঁকি	প্রযুক্তিগত পরিচিতির অভাব	প্রযুক্তির ব্যবহার না জানা
৬	মধ্যস্বত্বভোগী	-	-
৭	একাধিক সংস্থার সংশ্লিষ্টতা	সংশ্লিষ্ট শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও বোর্ড	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও বোর্ড এর সম্প্রীক্ততা আছে
৮	আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	ছাড়পত্র সম্পর্কিত পরিপত্র/বিজ্ঞপ্তি	অনুসরণীয় নীতি নির্দেশনা
৯	অবকাঠামো	বিদ্যমান অবকাঠামো লিন্ক সংযুক্ত করন	অবকাঠামো পরিবর্তনের প্রয়োজন নাই
১০	রেকর্ড/তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ	শিক্ষাবোর্ডের ওয়েবসাইট আরকাইভ ও ডাটাবেজ	ভবিষ্যতে প্রয়োজন হতে পারে

স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি সেবাটি গ্রহণ করে থাকে

**স্টেকহোল্ডার:** চেয়ারম্যান, সচিব, পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, বিদ্যালয় পরিদর্শক, প্রোগ্রামার উপ-বিদ্যালয় পরিদর্শক, সহকারী প্রোগ্রামার, ডাটা এন্ট্রি কম্পিউটার অপারেটর, এমএলএসএস, দৈনিক হাজিরার জনবল, ওএমআর স্ক্যানার রক্ষণাবেক্ষণকারী, পরীক্ষা শাখা ও কম্পিউটার কেন্দ্র, শিক্ষার্থীবৃন্দ, শিক্ষার্থীবৃন্দের অভিভাবক ও সংশ্লিষ্ট বিদ্যালয় ইত্যাদি

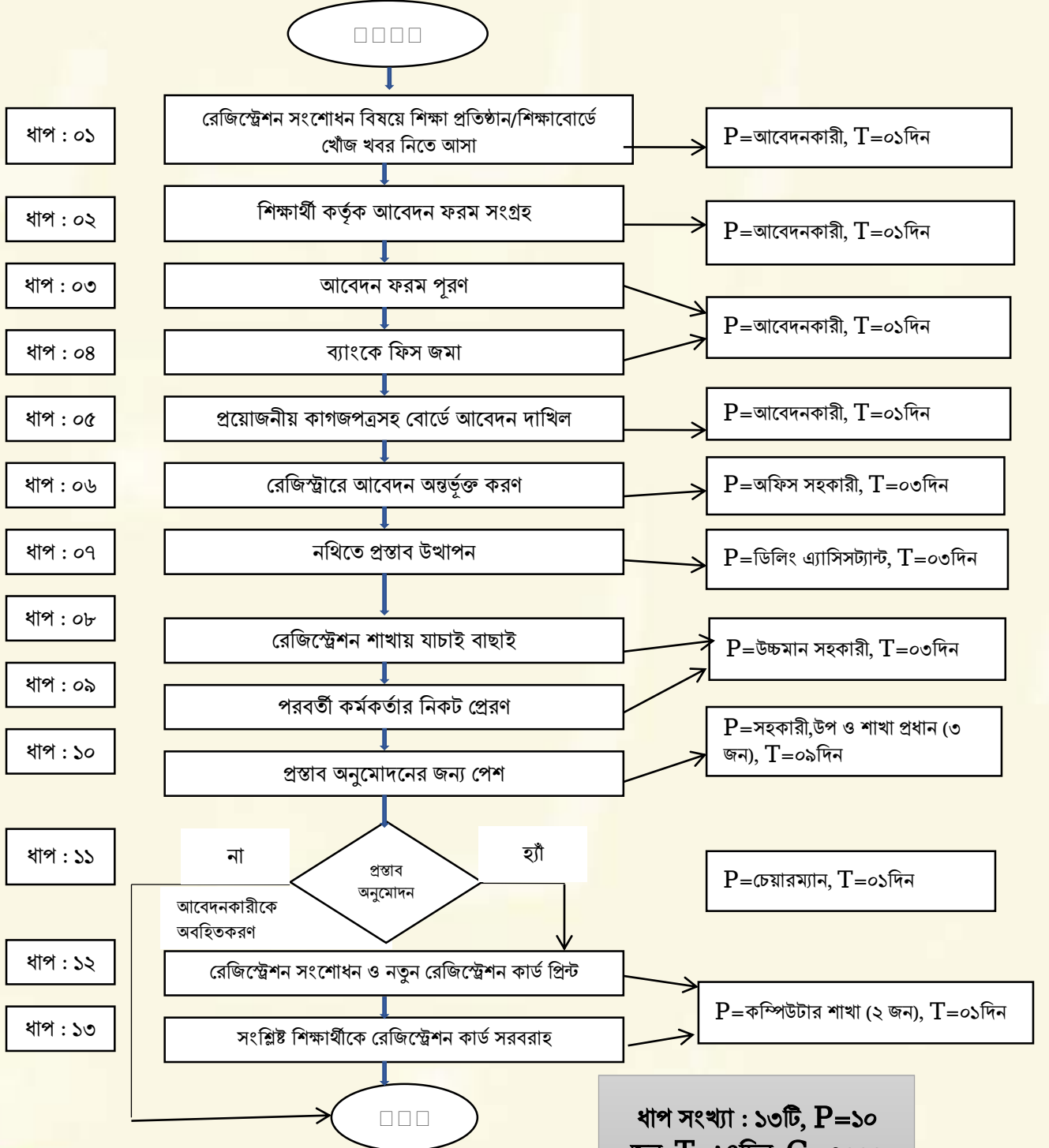
**বেনিফিসিয়ারি:** শিক্ষক, শিক্ষার্থী, অভিভাবক, স্থানীয় জনগণ

## রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংশোধন সহজিকরণ

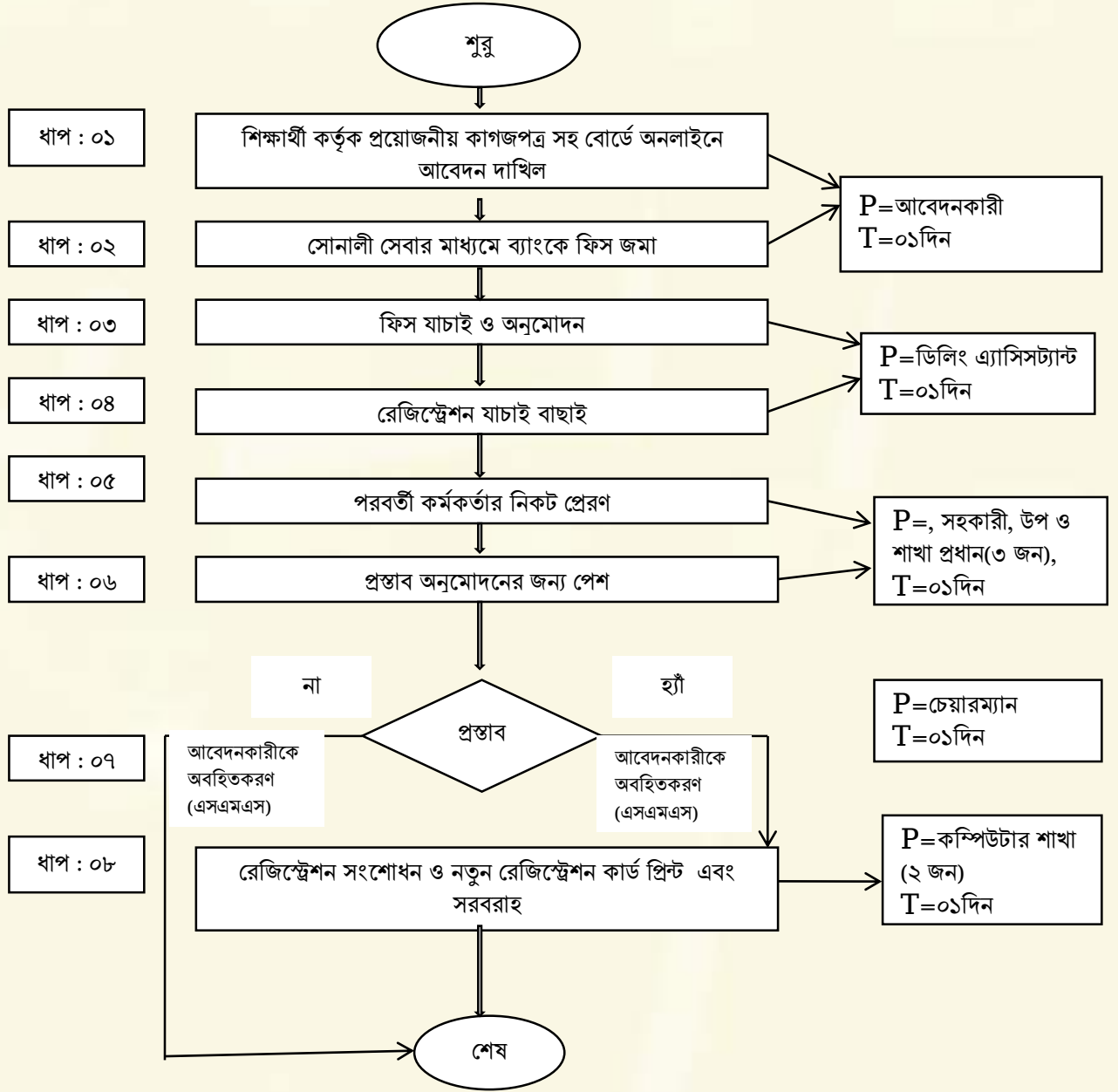
বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, বরিশাল ও চট্টগ্রাম

বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ: রেজিস্ট্রেশনে ভুল থাকলে পরবর্তী সকল মূল সনদে ভুল থেকে যায়। বিদ্যমান পদ্ধতিতে শিক্ষার্থীর তথ্য (নাম, বয়স) সংশোধনীর পুরো প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র সংগ্রহ করতে কয়েকবার শিক্ষা বোর্ডে এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহীতাকে যেতে হয়। ফলে সময়ের অপচয় হয়, আর্থিক ক্ষতি হয় ও হয়রানি বাড়ে। তাই শিক্ষার্থী রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংশোধন করা জরুরি।

প্রসেস ম্যাপ (বিদ্যমান)



রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংশোধন সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপ (প্রস্তাবিত)



ধাপ সংখ্যা : ০৮টি, P=০৮ জন, T=০৫দিন, C=১২০০ টাকা

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	রেজিস্ট্রেশন সংশোধন বিষয়ে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/শিক্ষাবোর্ডে খৌজ খবর নিতে আসা		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-২	শিক্ষার্থী কর্তৃক আবেদন ফরম সংগ্রহ		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৩	আবেদন ফরম পূরণ	ধাপ-১	শিক্ষার্থী কর্তৃক অনলাইনে আবেদন দাখিল
ধাপ-৪	ব্যাংকে ফিস জমা	ধাপ-২	সোনালী সেবার/মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ব্যাংকে ফিস জমা
ধাপ-৫	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ বোর্ডে আবেদন দাখিল		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৬	রেজিস্ট্রারে আবেদন অন্তর্ভুক্ত করণ	ধাপ-৩	ফিস যাচাই ও অনুমোদন
ধাপ-৭	নথিতে প্রস্তাব উত্থাপন		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৮	রেজিস্ট্রেশন শাখায় যাচাই বাছাই	ধাপ-৪	রেজিস্ট্রেশন যাচাই বাছাই
ধাপ-৯	পরবর্তী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	ধাপ-৫	পরবর্তী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
ধাপ-১০	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য পেশ	ধাপ-৬	প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য পেশ
ধাপ-১১	প্রস্তাব অনুমোদন	ধাপ-৭	প্রস্তাব অনুমোদন
ধাপ-১২	রেজিস্ট্রেশন সংশোধন ও নতুন রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রিন্ট	ধাপ-৮	রেজিস্ট্রেশন সংশোধন ও নতুন রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রিন্ট এবং সরবরাহ

বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবার তুলনামূলক বর্ণনা (TCV)

	বিদ্যমান	প্রস্তাবিত	ফলাফল (পার্থক্য)
T: সময় (দিন)	২৪ দিন	০৫ দিন	১৯ দিন (কম সময় লাগবে)
C: খরচ (টাকা)	৩০০০ টাকা (+/-)	১২০০ টাকা (+/-)	১৮০০ টাকা (কম ব্যয় হবে)
V: ভিজিট (দিন)	০৪ বার	০১ বার	০৩ বার (কম ভিজিট লাগবে)

## তথ্য অনুসন্ধান সেবা সহজিকরণ

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

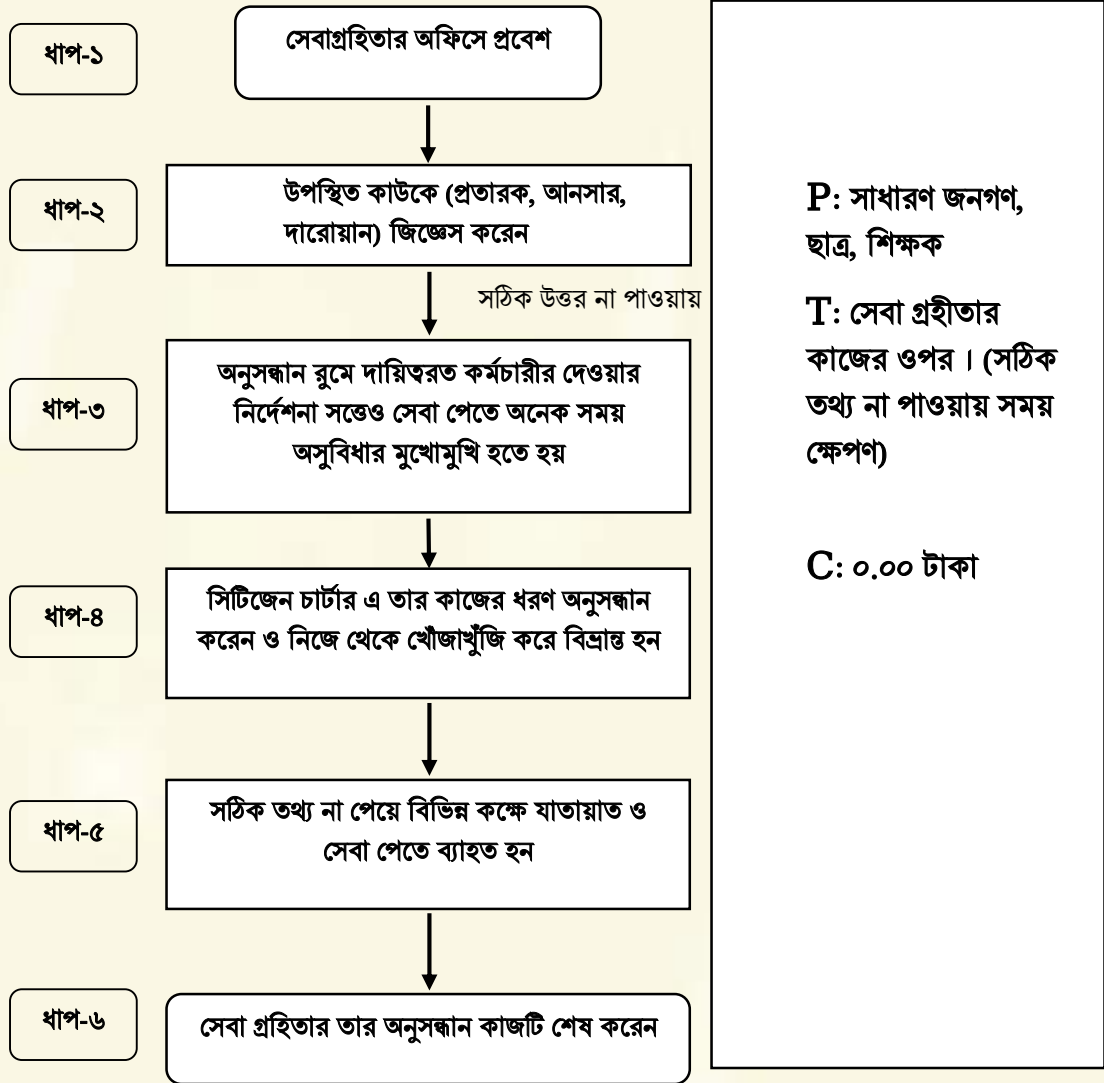
**বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ:** সাধারণ জনগণ যখন কোনো কাজে/তথ্যের জন্য অফিসে আসেন, তখন তাকে পড়তে হয় কোনো প্রতারণক এর কাছে অথবা সঠিক জায়গায় না পৌঁছানোর জন্য তাকে টেবিল থেকে টেবিলে অথবা বিল্ডিং থেকে বিল্ডিং এ আসা-যাওয়া করতে হয়। তাতে করে তিনি, সেই অফিসের প্রতি কাজের আস্থা হারান ও মানসিনভাবে ও বিরক্তি বোধ 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

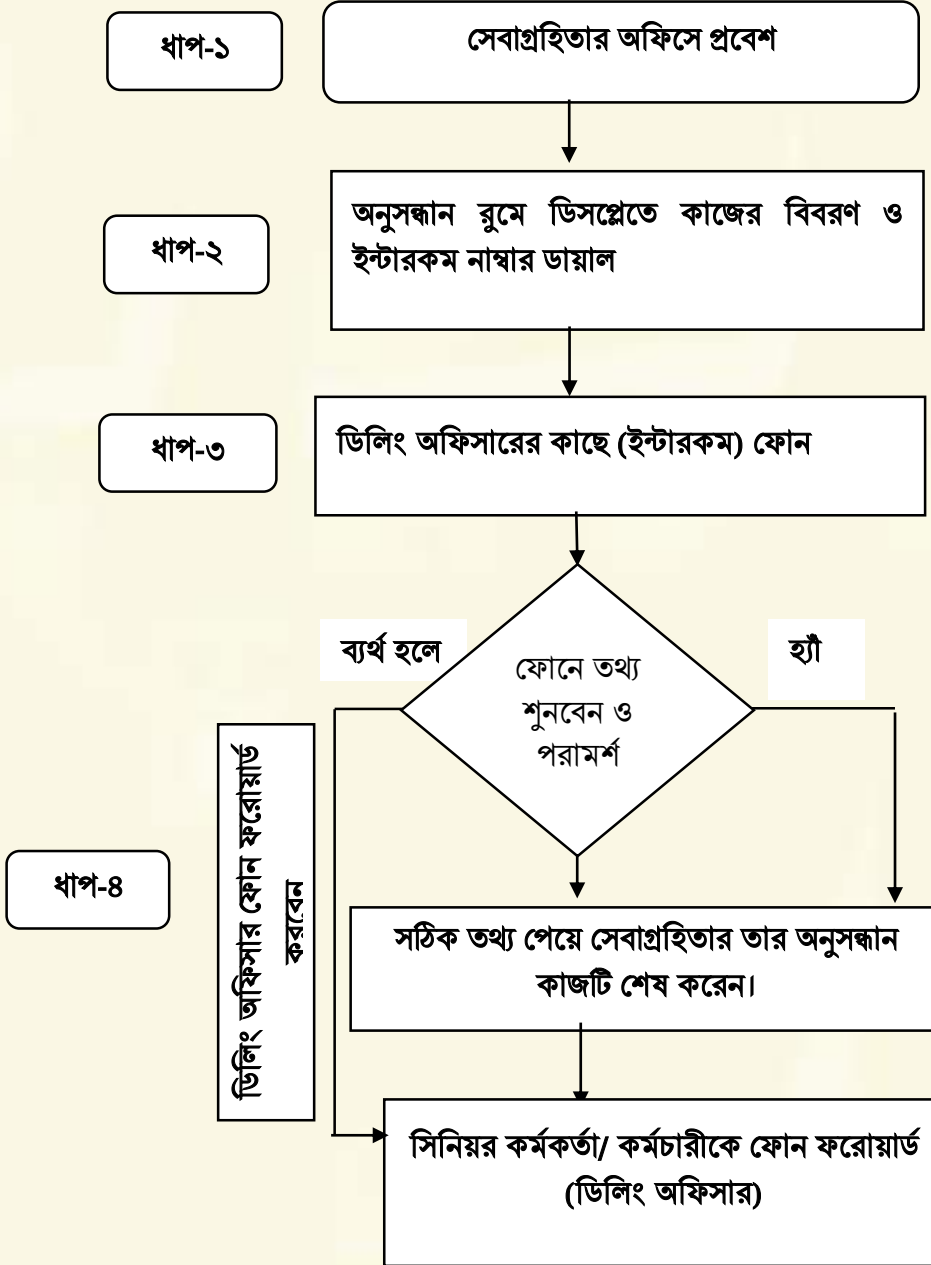


- ❖ ধাপ ১ - সেবাগ্রহীতা অফিসে প্রবেশে;
- ❖ ধাপ ২ - সেবাগ্রহীতার সেবা বিষয়ে উপস্থিত কাউকে (প্রতারণক, আনসার, দারোয়ান) জিজ্ঞাসাবাদ;
- ❖ ধাপ ৩ - তথ্য অনুসন্ধান রুমে দায়িত্বরত কর্মচারীর দেওয়ার নির্দেশনা সত্ত্বেও সেবা পেতে অনেক সময় অসুবিধার মুখোমুখি হতে হয়;
- ❖ ধাপ ৪ - অথবা সিটিজেন চার্টার এ তার কাজের 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

**দ্বি-নকল ডকুমেন্ট উত্তোলন সহজিকরণ**  
বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা ও সিলেট

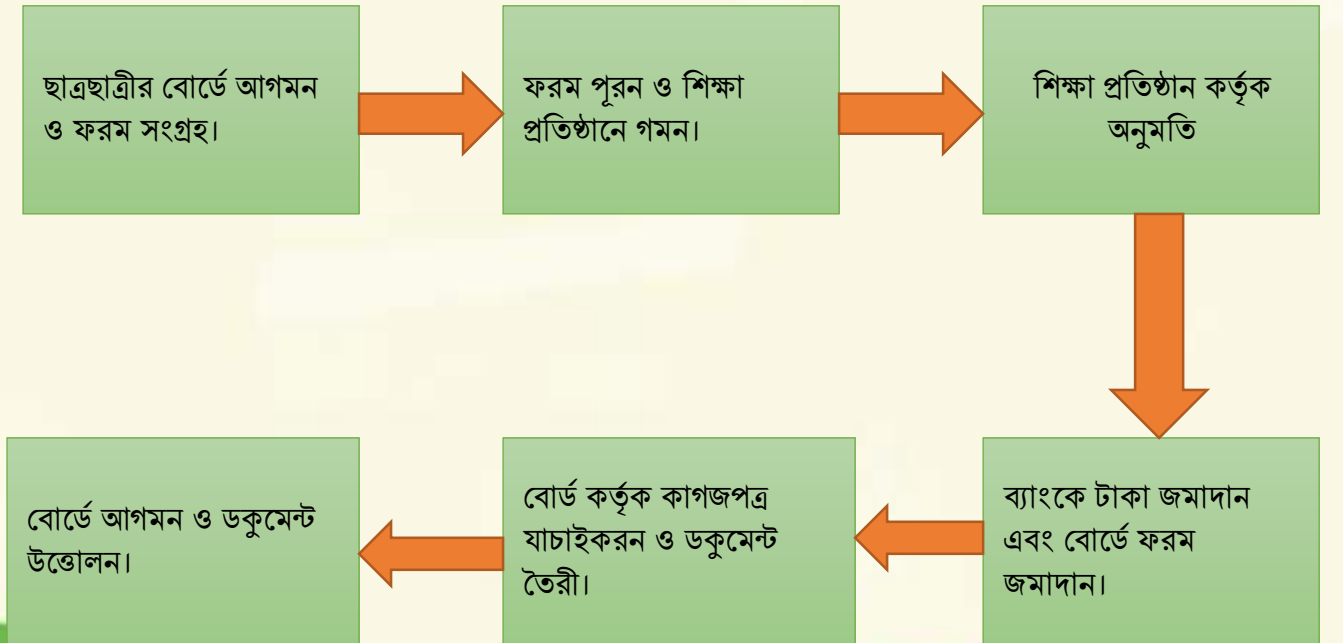
**দ্বি-নকল ডকুমেন্ট উত্তোলনের জন্য বিদ্যমান সমস্যা**

- ডকুমেন্ট প্রাপ্তিতে দীর্ঘসূত্রিতা
- প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকবলের অভাব
- প্রচলিত পদ্ধতিতে সেবাদান
- বেশি অর্থ খরচ
- একাধিকবার বোর্ড এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আগমন

**বিদ্যমান সেবার ধাপসমূহ**

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতিধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)
ধাপ-১	ছাত্রছাত্রীর বোর্ডে আগমন ও ফরম সংগ্রহ	০১ দিন
ধাপ-২	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ফরম পূরন ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে গমন	০২ দিন
ধাপ-৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমতি সাপেক্ষে ব্যাংকে টাকা জমাদান এবং বোর্ডে পুনরায় আগমন ও ফরম জমাদান	০২ দিন
ধাপ-৪	বোর্ড কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সকল কাগজপত্র যাচাই সাপেক্ষে ডকুমেন্ট তৈরী	০৩ দিন
ধাপ-৫	একাধিক বার ছাত্রছাত্রীর বোর্ডে আগমন ও অবশেষে ডকুমেন্ট উত্তোলন	০৫ দিন

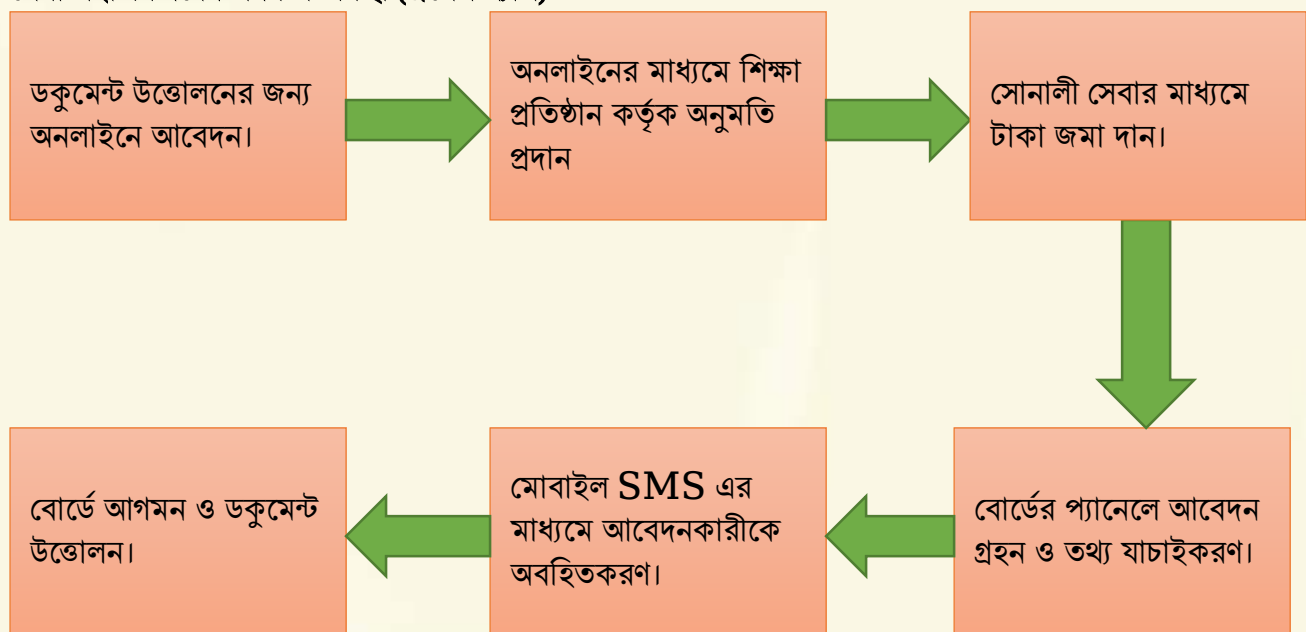
**সেবা সহজিকরণের পূর্বের অবস্থা (প্রসেস ম্যাপ)**



দ্বি-নকল ডকুমেন্ট উত্তোলনের জন্য সমস্যার সমাধান/ সেবা সহজীকরণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতিধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)
ধাপ-১	বোর্ডের নিজস্ব ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ডকুমেন্ট উত্তোলনের জন্য অনলাইনে আবেদন	০১ ঘন্টা
ধাপ-২	অনলাইনের মাধ্যমে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমতি প্রদান ও সোনালী সেবার মাধ্যমে টাকা জমা দান	০১ দিন
ধাপ-৩	বোর্ডের প্যানেলে আবেদন গ্রহণ ও তথ্য যাচাইকরণ	০১ দিন
ধাপ-৪	তথ্য যাচাই সাপেক্ষে মোবাইল SMS এর মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিতকরণ	০১ দিন
ধাপ-৫	আবেদনকারী কর্তৃক ডকুমেন্ট উত্তোলন	০১ দিন

সেবা সহজীকরণের পরবর্তী অবস্থা (প্রসেস ম্যাপ)



দ্বি-নকল ডকুমেন্ট উত্তোলন সহজীকরণ TCV:

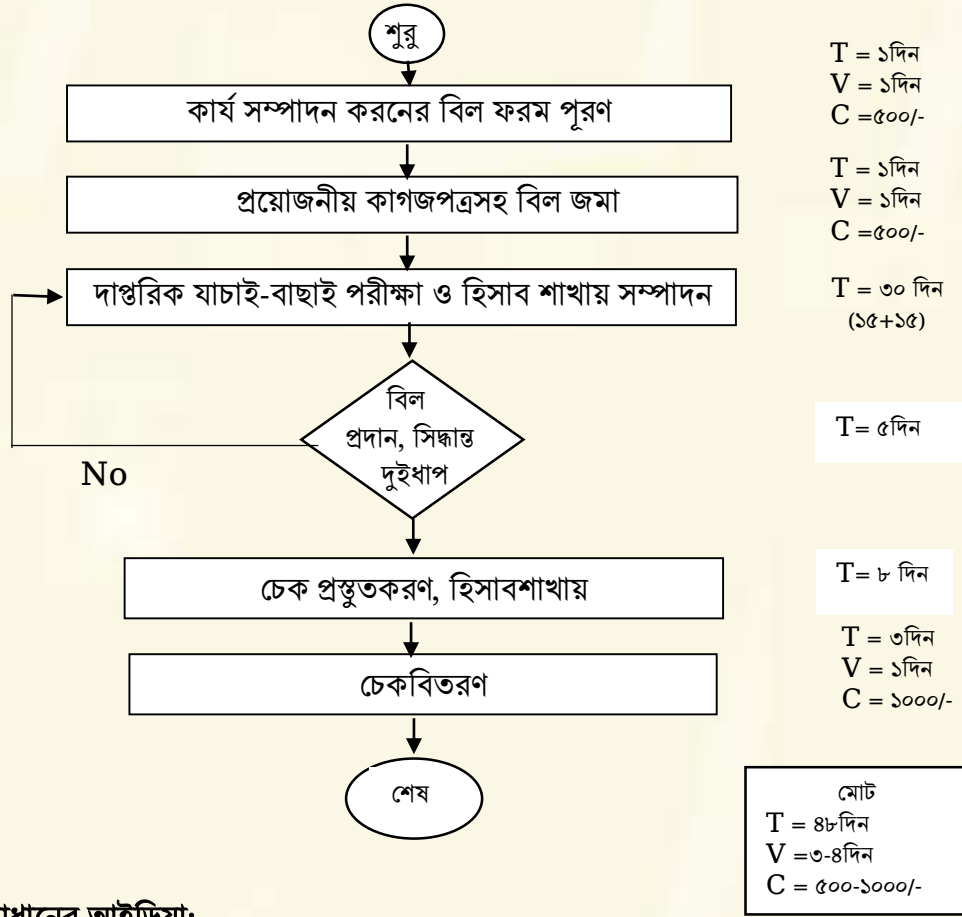
	পূর্বের	প্রত্যাশিত	পার্থক্য
সময়	৫ দিন	৩ দিন	২ দিন
ব্যয়	২,৫০০/-	১,১০০/-	১,৪০০/-
যাওয়া-আসা	৫ বার	৩ বার	২ বার

স্টেকহোল্ডার: ছাত্র / ছাত্রী, শিক্ষা বোর্ড, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, মোবাইল অপারেটর

**প্রশ্নপত্র প্রণেতা ও পরিশোধকগণের অনলাইনে বিল প্রদান**  
বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, বরিশাল

**বিদ্যমান সমস্যা :** বর্তমানে সেবাটি মেনুয়াল পদ্ধতিতে বিল প্রদান করা হয়। বারবার প্রশ্নপত্র প্রণেতা ও পরিশোধকগণকে শিক্ষাবোর্ড আসতে হয়। বারবার ভোগান্তি হয়। শিক্ষাবোর্ডের পক্ষেও সঠিক সময় বিল প্রদান করা সম্ভব হয় না।

**বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ:**



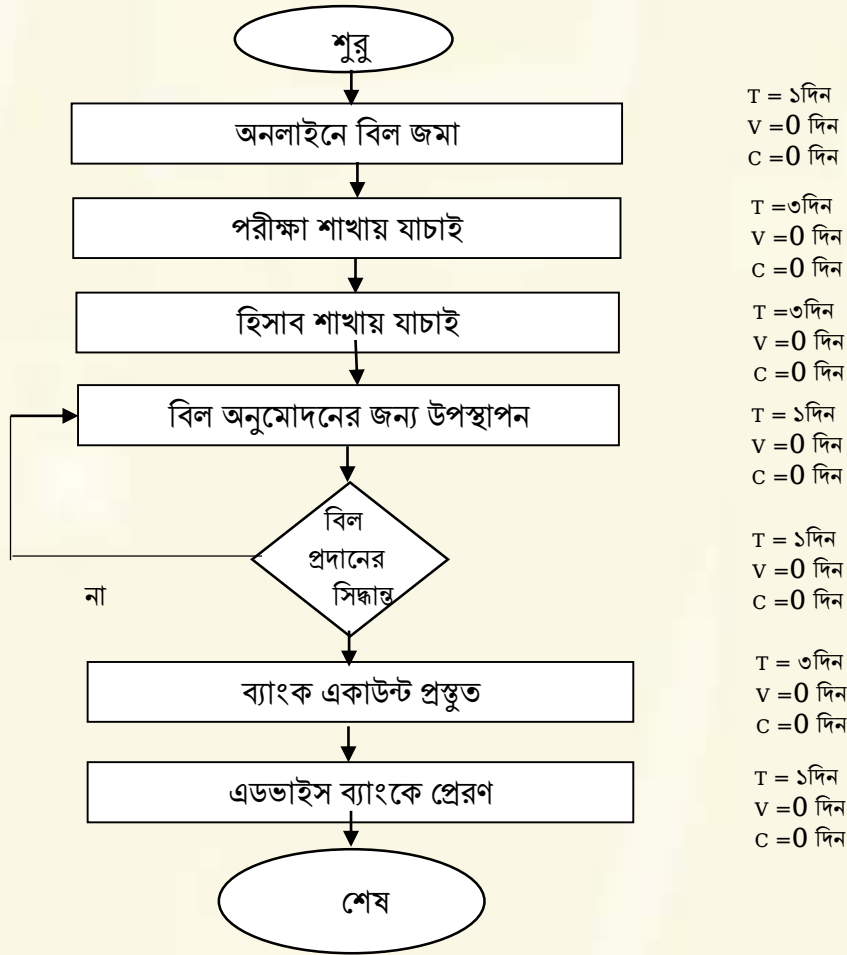
**সমাধানের আইডিয়া:**

চিহ্নিত সেবার মূল সমস্যা	সমস্যার পিছনে মূল কারন সমূহ	সেবা গ্রহীতা/প্রদান কারীর ভোগান্তি (TCV++)
বর্তমান পদ্ধতিতে প্রশ্ন প্রনেতা ও পরিশোধকদের কাজের সম্মানী পেতে অতিরিক্ত সময় ও অর্থ ব্যয়।	সময়মত বিল সংগ্রহ/সময় মত বিল জমা না দেওয়া।	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ বারবার যাতায়াত</li> <li>❖ অধিক সময় নষ্ট</li> <li>❖ অতিরিক্ত খরচ</li> <li>❖ মানসম্মত প্রশ্নপত্র না পাওয়া</li> </ul>
	বিল যাচাই-বাছাইয়ে অধিক সময় ব্যয়।	
	একাধিক শাখায় যাচাই-বাছাই (পরীক্ষা ও হিসাব এবং প্রশাসন শাখা)	
	শাখা সমূহের মধ্যে সমন্বয়হীনতা	
	বিল অনুমোদনে অধিকসময় (হিসাব ও প্রশাসন শাখা)	
	চেক বিতরণে অধিক সময় ব্যয়	
	অবৈধ সুবিধা লাভের আশা	

**সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান/আইডিয়া (বুলেটআকারে):**

- অনলাইনে বিল ফরম পূরণ
- অনলাইনে যাচাই-বাছাই (পরীক্ষাশাখা)
- হিসাবশাখায় অনলাইনে যাচাই-বাছাই
- বিলের জন্য অনলাইনে ফাইল প্রক্রিয়াকরণ
- অনলাইনে ফাইল অনুমোদন
- মোবাইল ব্যাংকিং অথবা ব্যাংক হিসাব নম্বরে সম্মানী প্রদান

**সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান/আইডিয়া (প্রসেসম্যাপ):**



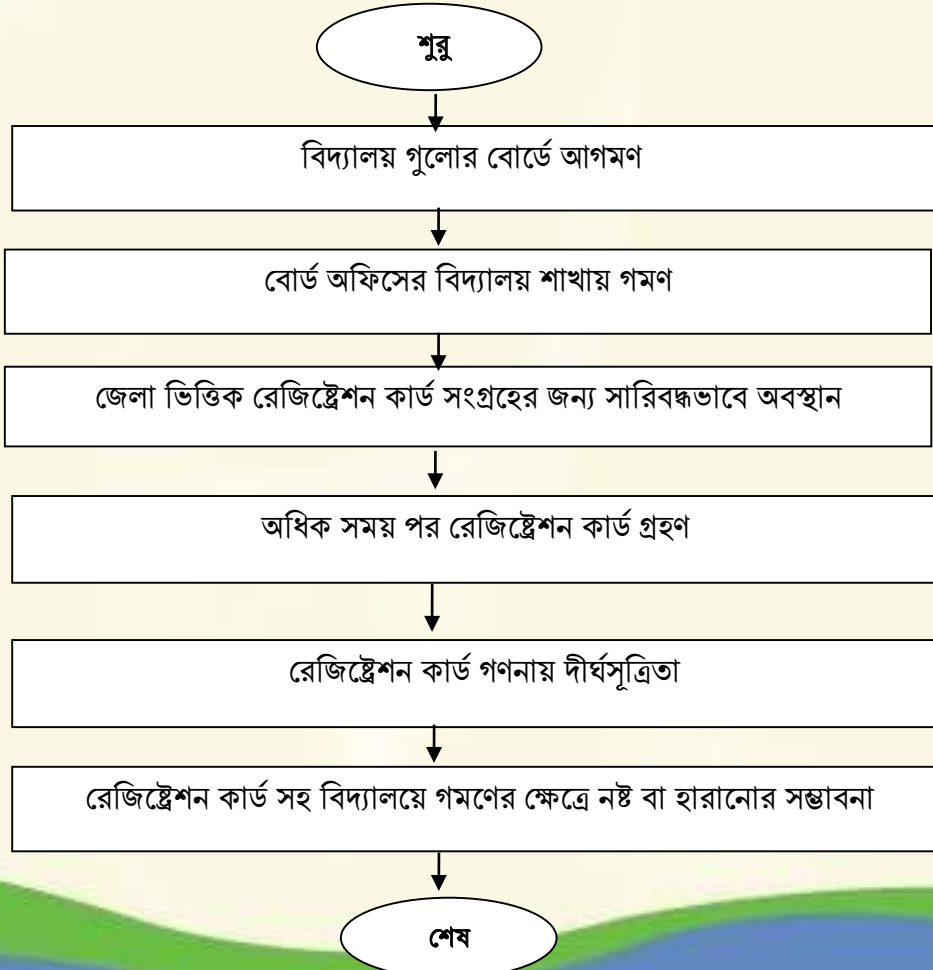
প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV)			
	সময় (দিন)	খরচ (টাকা)	যাতায়াত (কতবার)
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	৪৮	৫০০- ২০০০/-	৩-৪
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	১৩	০	০
মোট পার্থক্য	৩৫	৫০০-২০০০	০
অন্যান্য (TCV কমেছে, গুণগতমান বৃদ্ধি পেয়েছে এবং অন্যান্য সুবিধা বেড়েছে)	বাড়ীতে বসে সম্মানী লাভ/প্রাপ্তি		

রেজিস্ট্রেশন কার্ড বিদ্যালয়ের পরিবর্তে পরীক্ষা কেন্দ্রভিত্তিক বিতরণ  
বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ময়মনসিংহ

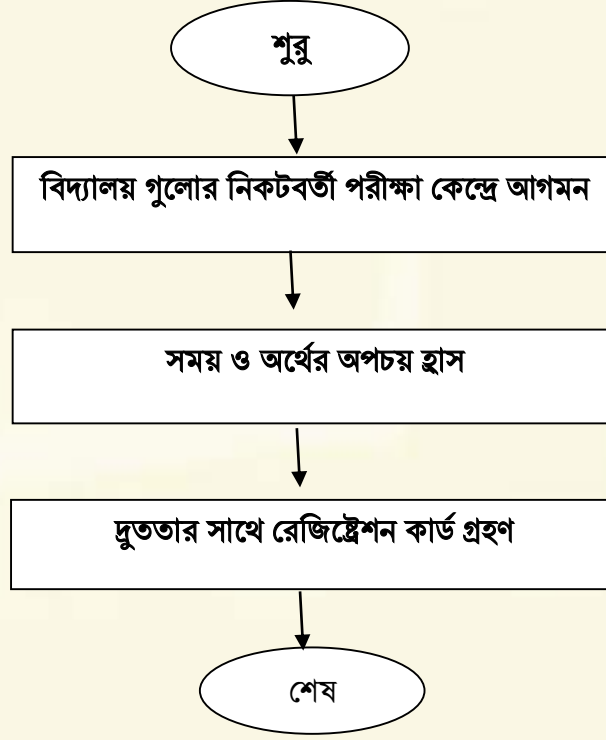
**বিদ্যমান সমস্যা :** প্রচলিত ধারায় প্রতিটি বিদ্যালয়ের রেজিস্ট্রেশন কার্ড বোর্ড অফিস হতে বিতরণ করা হয়। এতে করে, রেজিস্ট্রেশন কার্ড নেয়ার জন্য বিদ্যালয়গুলোকে বোর্ডে অফিসে আসতে হয়। যার ফলে, বিদ্যালয়গুলোর সময় ও অর্থের অপচয় হয়। এছাড়াও বিদ্যালয়গুলোকে বোর্ডে আসা যাওয়া করার ঝামেলা পোহাতে হয়। একইসাথে প্রতিটি বিদ্যালয়ে রেজিস্ট্রেশন কার্ড বিতরণের জন্য বোর্ডগুলোর অধিক জনবলের প্রয়োজন হয়।

**সেবা সহজিকরণের পূর্বের অবস্থা (প্রসেসে ম্যাপসহ):**

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম
ধাপ-১	বিদ্যালয় গুলোর বোর্ডে আগমন
ধাপ-২	বোর্ড অফিসের বিদ্যালয় শাখায় গমন
ধাপ-৩	জেলা ভিত্তিক রেজিস্ট্রেশন কার্ড সংগ্রহের জন্য সারিবদ্ধভাবে অবস্থান
ধাপ-৪	অধিক সময় পর রেজিস্ট্রেশন কার্ড গ্রহণ
ধাপ-৫	রেজিস্ট্রেশন কার্ড গণনায় দীর্ঘসূত্রিতা
ধাপ-৬	রেজিস্ট্রেশন কার্ড সহ বিদ্যালয়ে গমনের ক্ষেত্রে নষ্ট বা হারানোর সম্ভাবনা



সেবা সহজিকরণের পরের অবস্থা (প্রসেসে ম্যাপসহ):



সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালাইসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা:

	সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকরণের পরের পদ্ধতি
সময় (ঘন্টা)	১২ ঘন্টা	০২ ঘন্টা
খরচ(নাগরিক ও অফিসের)	১০০০/---১৫০০/-	১০০/-
যাতায়াত	১ বার (দূরত্ব বেশী)	১বার (দূরত্ব কম)
ধাপ	৬ টি	৩ টি
জনবল	সার্বক্ষণিক ১২ জন (বোর্ডের অন্তর্গত ০৪ জেলার জন্য)	সার্বক্ষণিক ০২ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	রেজিস্ট্রেশনের টট লিস্ট প্রদর্শন	রেজিস্ট্রেশনের টট লিস্ট প্রদর্শন

**স্টেকহোল্ডার-**

চেয়ারম্যান, সচিব, পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, বিদ্যালয় পরিদর্শক, প্রোগ্রামার উপ-বিদ্যালয় পরিদর্শক, সহকারী প্রোগ্রামার, ডাটা এন্ট্রি কম্পিউটার অপারেটর, এমএলএসএস, দৈনিক হাজিরার জনবল, ওএমআর স্ক্যানার রক্ষণাবেক্ষণকারী, পরীক্ষা শাখা ও কম্পিউটার কেন্দ্র, রেজিস্ট্রেশনকারী শিক্ষার্থীবৃন্দ, শিক্ষার্থীবৃন্দের অভিভাবক ও সংশ্লিষ্ট বিদ্যালয় ইত্যাদি, কেন্দ্র সচিব ও পরীক্ষা পরিচালনা কমিটি।

**বেনিফিসিয়ারি:** শিক্ষক, শিক্ষার্থী, অভিভাবক, স্থানীয় জনগন।

পাবলিক পরীক্ষার ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে পরীক্ষা কেন্দ্র হতে সরাসরি ওএমআর শিট স্ক্যান করে অনলাইনে  
ইমেজ আকারে ডাটা সংগ্রহ

বাস্তবায়নে: মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, যশোর

বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ : পাবলিক পরীক্ষার ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে পরীক্ষার রুটিন অনুযায়ী কেন্দ্র সচিব পরীক্ষা শেষে কেন্দ্র হতে মনোনীত প্রতিনিধির মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে ওএমআর শিট বোর্ডের কম্পিউটার কেন্দ্রে প্রেরণ করেন। তবে কেন্দ্র প্রেরণের পূর্বে সকল উত্তরপত্র প্যাকেট করে প্রস্তুত করতে অনেক সময়ের প্রয়োজন হয়। এই সময়ে এমসিকিউ ওএমআর শিটে ম্যানুপুলেট করার সুযোগ থাকে। এ ধরনের অভিযোগ অনেক কেন্দ্রের বিরুদ্ধে আছে। নিকটবর্তী কেন্দ্র হতে হাতে হাতে জমা দিতে এসে ঝড় বৃষ্টির কবলে পড়ে পানিতে ভিজে অনেক ওএমআর শিট স্ক্যান অনুপযোগী হয়ে পড়ে। শিট ছিঁড়ে যাবার ও হারিয়ে যাওয়ার ঘটনা ঘটে। সঠিক সংখ্যার গড়মিল হওয়ায় সুষ্ঠুভাবে ফলাফল প্রস্তুতে ব্যাঘাত ঘটে।

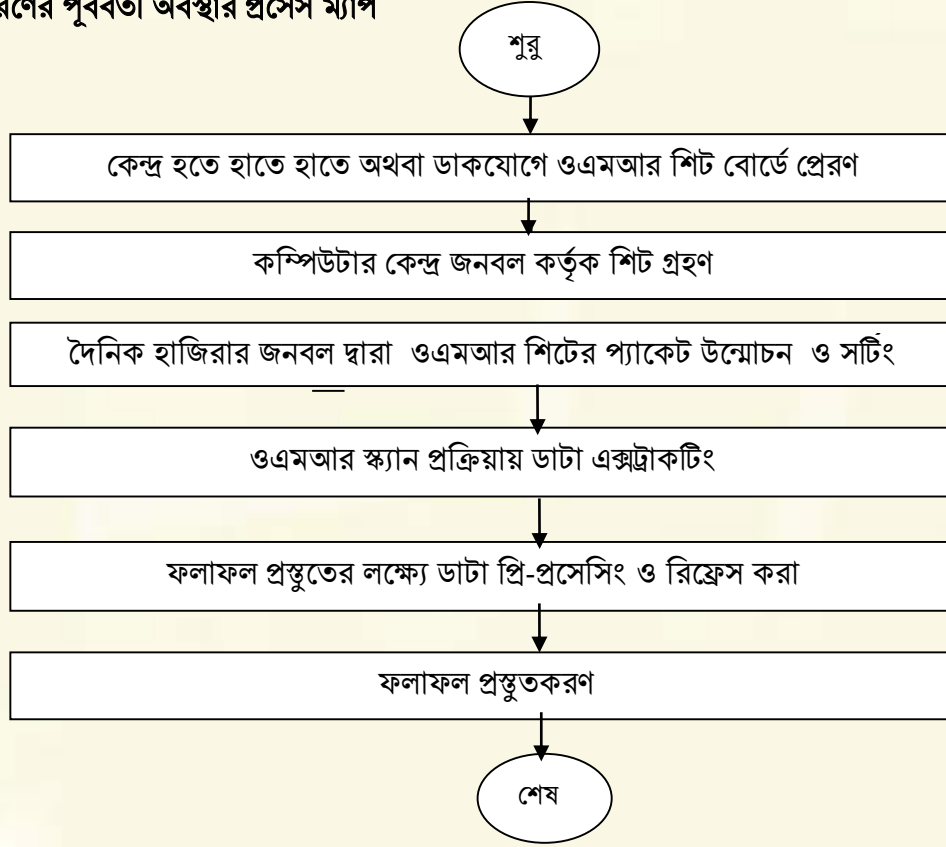
পরীক্ষা চলাকালীন প্রতিদিন কম্পিউটার কেন্দ্রের জনবল কর্তৃক ওএমআর শিট গ্রহণ করা হয়। বোর্ডের নিয়মিত জনবল কম থাকায় ওএমআর শিট দৈনিক হাজিরার জনবল দ্বারা উন্মোচন ও সটিং করা হয়। অতঃপর ওএমআর শিট স্ক্যান প্রক্রিয়া ও ডাটা এক্সট্রাকটিং করে ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে ডাটা প্রি-প্রসেসিং ও রিফ্রেস করা হয়। এ প্রক্রিয়ায় অধিক জনবল প্রয়োজন হয় ও এ প্রক্রিয়াটি অত্যন্ত ব্যয়বহল এবং সময় সাপেক্ষ।

সেবা সহজিকরণের পূর্বের অবস্থা

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম
ধাপ-১	কেন্দ্র হতে হাতে হাতে অথবা ডাকযোগে ওএমআর শিট বোর্ডে প্রেরণ
ধাপ-২	কম্পিউটার কেন্দ্র জনবল কর্তৃক শিট গ্রহণ
ধাপ-৩	দৈনিক হাজিরার জনবল দ্বারা ওএমআর শিটের প্যাকেট উন্মোচন ও সটিং
ধাপ-৪	ওএমআর শিট স্ক্যান প্রক্রিয়া ও ডাটা এক্সট্রাকটিং
ধাপ-৫	ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে ডাটা প্রি-প্রসেসিং ও রিফ্রেসকরণ
ধাপ-৬	ফলাফল প্রস্তুত করণ



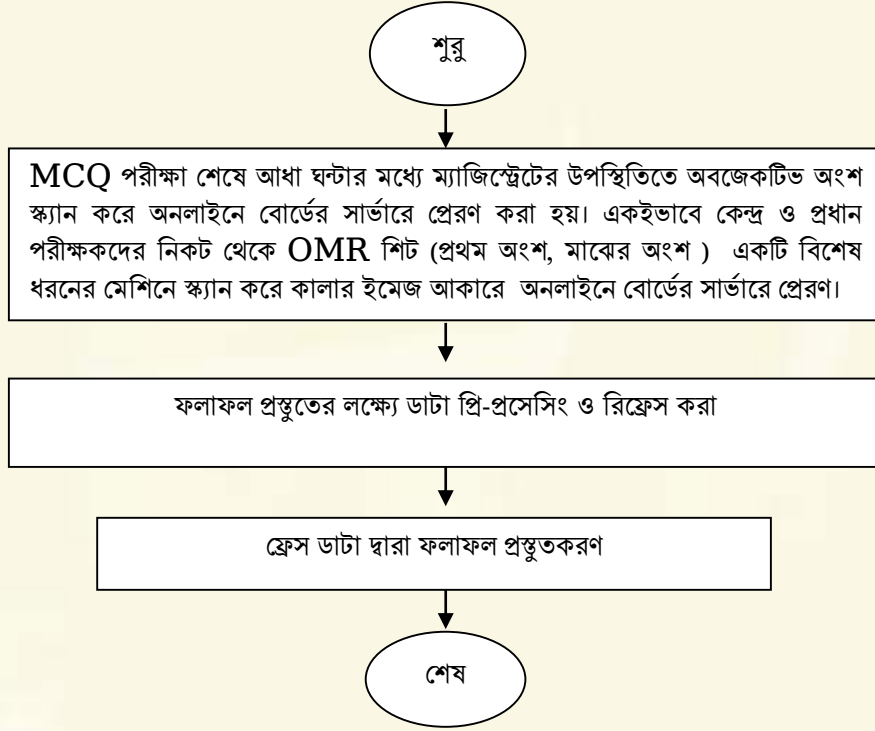
সেবা সহজিকরণের পূর্ববর্তী অবস্থার প্রসেস ম্যাপ



সেবা সহজিকরণের পরবর্তী অবস্থা

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম
ধাপ-১	কেন্দ্র ও প্রধান পরীক্ষকদের নিকট থেকে OMR শিট (তিন প্রকারের শিট যেমন- উপরের অংশ, মার্বের অংশ ও অবজেকটিভ) একটি বিশেষ ধরনের মেশিনে স্ক্যান করে কালার ইমেজ আকারে অনলাইনে বোর্ডের সার্ভারে প্রেরণ। ইমেজ থেকে ডাটা তৈরি করে সহজে অল্প সময়ে ফলাফল প্রস্তুত করা সম্ভব
ধাপ-২	ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে ডাটা প্রি-প্রসেসিং ও রিফ্রেশ করা
ধাপ-৩	ফলাফল প্রস্তুতকরণ

সেবা সহজিকরণের পরবর্তী অবস্থার প্রসেস ম্যাপ



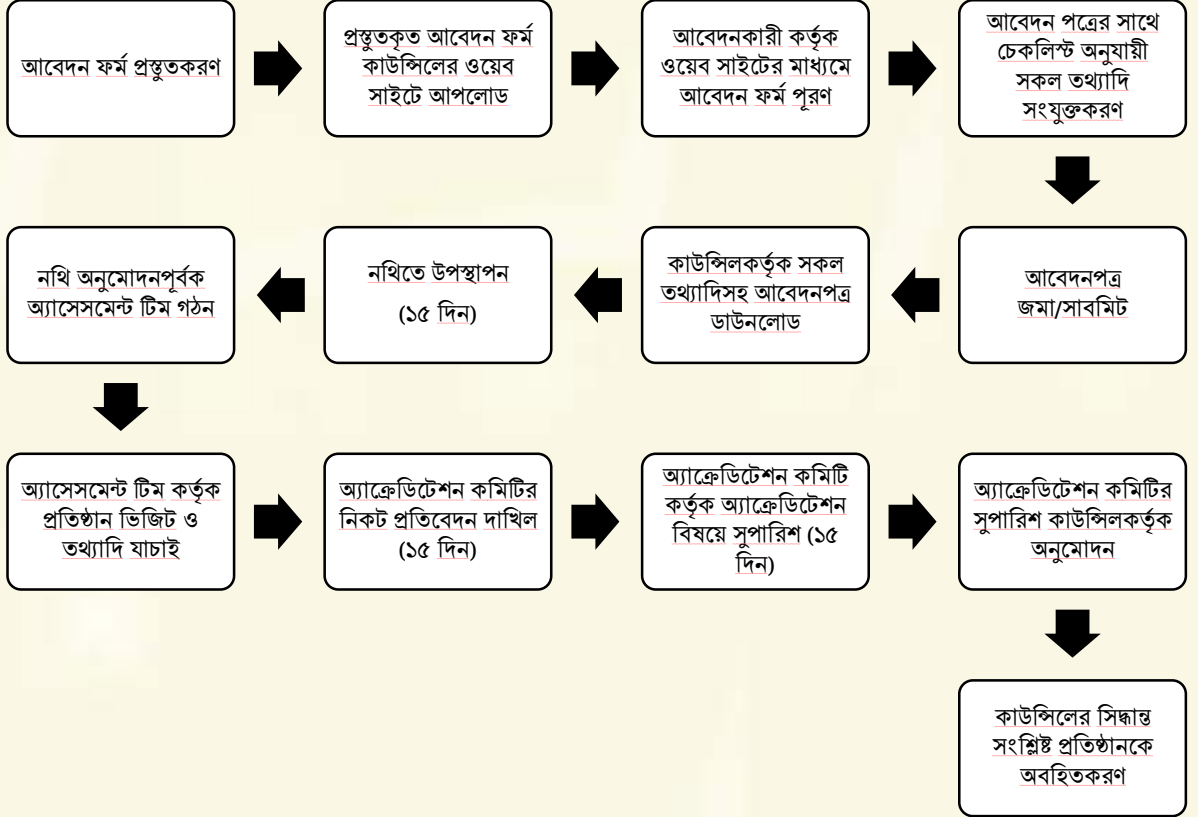
সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালিসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা

	সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকরণের পরের পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৫৬ দিন	বিষয়ওয়ারী পরীক্ষার দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	২০০০/- - ২৫০০/-	নাই
যাতায়াত	২ বার	নাই
ধাপ	৬ টি	৩ টি
জনবল	সার্বক্ষণিক ৫০ জন, ৫৬ দিন ব্যাপি এবং প্রতি পরীক্ষা কেন্দ্রে ২-৪ জন ২ ঘন্টা ব্যাপি	সার্বক্ষণিক ১৫ জন, ৫৬ দিন ব্যাপি এবং প্রতি পরীক্ষা কেন্দ্রে ২-৪ জন ২ ঘন্টা ব্যাপি
দাখিলীয় কাগজপত্র	ওএমআর শিট, শিরোনামাপত্র, বহিষ্কার, উপস্থিত-অনুপস্থিতির তালিকা ইত্যাদি।	শিটের পরিবর্তে ইমেজ, অন্য সব তথ্য অনলাইনে গ্রহণ

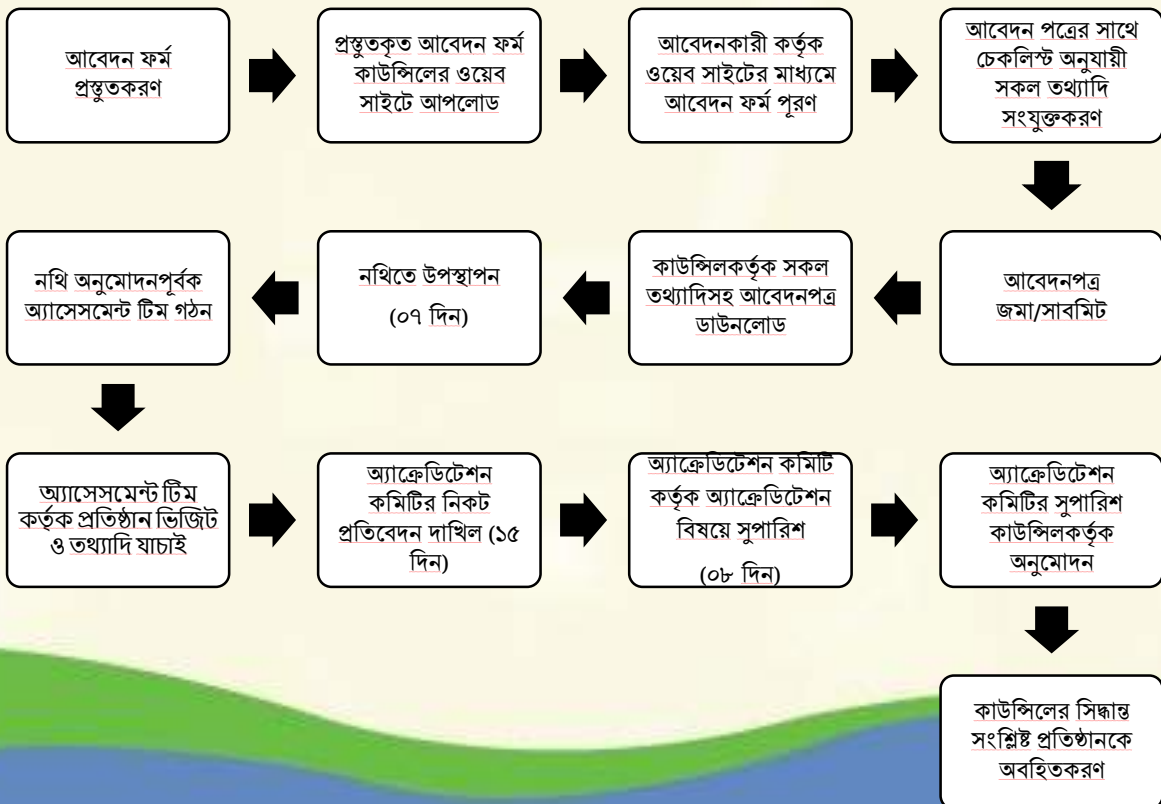
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	কেন্দ্র হতে হাতে হাতে অথবা ডাকযোগে ওএমআর শিট বোর্ডে প্রেরণ	একযোগে শিট গ্রহণ, সার্টিং ২০ দিন	কেন্দ্রঃ কেন্দ্র সচিব ও পরীক্ষা পরিচালনা কমিটি শিক্ষা বোর্ডঃ পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ও অন্যান্য। ডাক বিভাগ, গণপরিবহন ইত্যাদি
ধাপ-২	কম্পিউটার কেন্দ্র জনবল কর্তৃক শিট গ্রহণ		ডাটা এন্ট্রি কম্পিউটার অপারেটর ১ জন সহকারী প্রোগ্রামার ১ জন এমএলএসএস ২ জন
ধাপ-৩	ওএমআর শিট দৈনিক হাজিরার জনবল দ্বারা প্যাকেট উন্মোচন ও সার্টিং		দৈনিক হাজিরার জনবল ৮ জন, ডাটা এন্ট্রি কম্পিউটার অপারেটর ১ জন
ধাপ-৪	ওএমআর শিট স্ক্যান প্রক্রিয়া ও ডাটা এক্সট্রাকটিং	১২ দিন	দৈনিক হাজিরার জনবল ৭ জন, ওএমআর রক্ষণাবেক্ষণকারী ১ জন, ডাটা এন্ট্রি কম্পিউটার অপারেটর ১ জন সহকারী প্রোগ্রামার ১ জন সহকারী মেইনটেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার ১ জন
ধাপ-৫	ফলাফল প্রস্তুতের লক্ষ্যে ডাটা প্রি-প্রসেসিং ও রিফ্রেসকরণ	২৪ দিন	দৈনিক হাজিরার জনবল ১০ জন, ডাটা প্রি-প্রসেসিং দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা ৪ জন বান্ডিল সরবরাহের কাজে নিয়োজিত ৪ জন সাধারণ সহকারী
ধাপ-৬	ফলাফল প্রস্তুত করণ	১০ দিন	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিস্টেম এনালিস্ট, প্রোগ্রামার

উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য সেবা সহজীকরণ  
বাস্তবায়নে: বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল

সেবা সহজীকরণের পূর্বের অবস্থা:



সেবা প্রদানের বর্তমান অবস্থা:



সেবাটি

বিষয়	পূর্বের অবস্থা (সেবা গ্রহিতার দৃষ্টিভঙ্গি)	আইডিয়া বাস্তবায়নের পর	Benefit
সময়	৪৫ দিন	৩০ দিন	১৫ দিন সময় সাশ্রয়
ব্যয়	-	-	-
যাওয়া-আসা	২ বার	প্রয়োজন নেই	যাতায়াতের ব্যয় ও পরিশ্রম হ্রাস

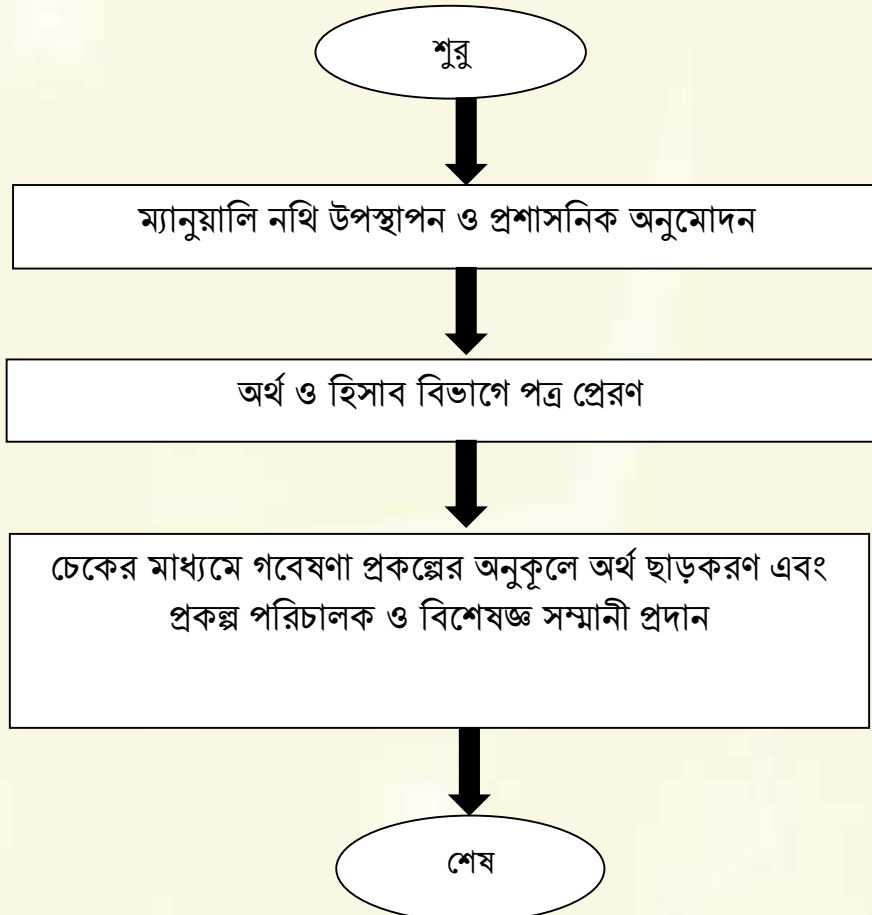
সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালাইসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা

**EFT- এর মাধ্যমে প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ ছাড় এবং প্রকল্প পরিচালক ও বিশেষজ্ঞ সম্মানী প্রদান**  
বাস্তবায়নে: বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন (ইউ.জি.সি.)

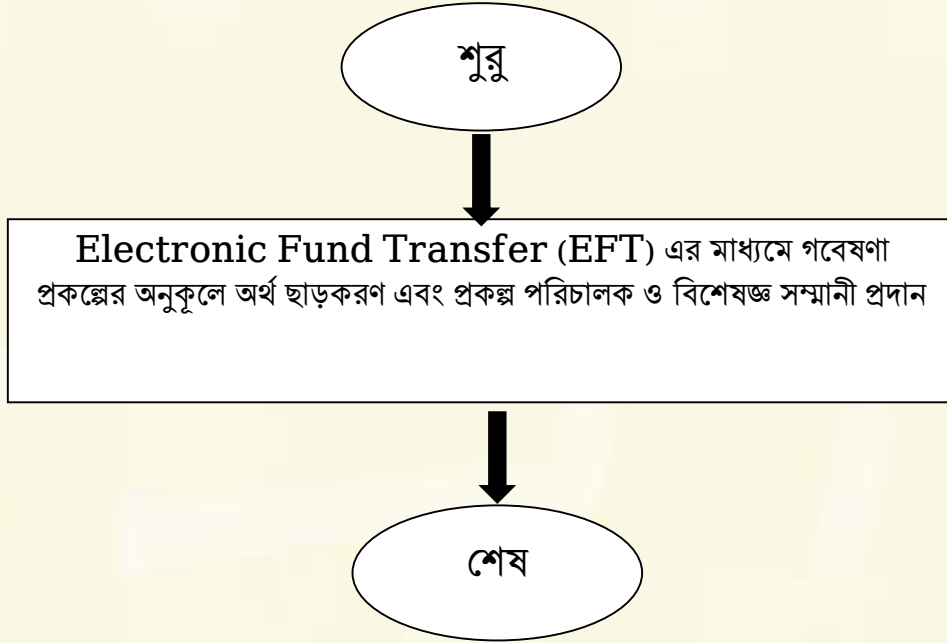
**বিদ্যমান সমস্যার বিবরণ:**

- প্রকল্প পরিচালক/গবেষকদের প্রকল্পের অনুকূলে বরাদ্দকৃত অর্থ কমিশনের অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক ইস্যুকৃত চেক ম্যানুয়ালি পাঠানোর ফলে সেবাগ্রহীতাগণ সময়মতো চেক পেতে বিলম্ব হত। এমনকি মাঝে মাঝে চেক হারিয়ে যেত এবং তা কমিশনে ফেরৎ আসত। ফলে সেবাগ্রহীতাগণ বরাদ্দকৃত অর্থ সময়মত না পাওয়ার কারণে গবেষণা কাজ সম্পাদনে দীর্ঘ সময় লেগে যায়;
- ম্যানুয়ালি চেক প্রদানের ফলে বিশেষজ্ঞ সম্মানীর অর্থ প্রাপ্তিতেও বিলম্ব হয়;
- ম্যানুয়ালি নথি উপস্থাপনের ফলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অনুমোদন পরবর্তী কার্যক্রম সম্পাদনে দীর্ঘ সময় লেগে যায়;
- দাপ্তরিক নথিপত্র, দলিলপত্র ও তথ্যাদি সংরক্ষণ; ইত্যাদি যাবতীয় কার্যাদি ম্যানুয়াল সম্পাদনের ফলে কাজের গতি মন্থর ও সময়ের অপচয় হয়।

**সেবা সহজিকরণের পূর্বের অবস্থা (প্রসেস ম্যাপসহ):**



সেবা সহজিকরণের পরের অবস্থা (প্রসেস ম্যাপসহ):



সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালাইসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা:

	সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি	সহজিকরণের পরের পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	১৫-১২০ দিন	১-৩ দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	বাৎসরিক ৯,০০,০০০/-	প্রয়োজ্য নয়
যাতায়াত	১ থেকে ৩ বার যাতায়াত করতে হতো	প্রয়োজ্য নয়
ধাপ	(১) ম্যানুয়ালি নথি উপস্থাপন ও প্রশাসনিক অনুমোদন (২) অর্থ ও হিসাব বিভাগে পত্র প্রেরণ (৩) চেকের মাধ্যমে গবেষণা প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ ছাড়করণ এবং প্রকল্প পরিচালক ও বিশেষজ্ঞ সম্মানী প্রদান	(১) গবেষণা প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ ছাড়করণসহ প্রকল্প পরিচালক ও বিশেষজ্ঞ সম্মানী প্রদান Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে ছাড়করণ।
জনবল	৯ জন	৬ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	চেকের মাধ্যমে গবেষণা প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ ছাড়করণ এবং প্রকল্প পরিচালক ও বিশেষজ্ঞ সম্মানী প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্টদের (পরিচালক/গবেষক/ বিশেষজ্ঞদের) Bank Account সংক্রান্ত তথ্যাদির বার বার কমিশনের অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	EFT এর মাধ্যমে অর্থ ছাড়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক/গবেষক/বিশেষজ্ঞদের Bank Account সংক্রান্ত তথ্যাদির সফট কপি প্রয়োজন (একবার)।