



দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়

## ০১. সেবা সহজিকীকরণ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে উদ্ধৃত রয়েছে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”। সরকারি সেবাসমূহ জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমেই কেবল এই কর্তব্য যথাযথভাবে পালন সম্ভব। সরকারি বিভিন্ন দপ্তর হতে বর্তমানে যে সমস্ত নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে তা ক্ষেত্র বিশেষে দীর্ঘসূত্রিতার কারণে যথাসময়ে প্রদান করা সম্ভব হয়না। প্রচলিত সেবা পদ্ধতিও অনেকসময় অ-জনবান্ধব ও জটিল। তাই সঠিক সময়ে নাগরিক সেবা প্রদান নিশ্চিত করার জন্য বিদ্যমান পদ্ধতি সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাাবশ্যিক।

আমরা জানি প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান প্রক্রিয়া কয়েকটি ধাপে সম্পন্ন হয়ে থাকে। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির বিভিন্ন ধাপের পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ বিশেষ প্রয়োজন। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে সম্পৃক্ত করে ও তাদের সহযোগিতা নিয়ে বিভিন্ন কাজের ধাপসমূহের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনা করে অপ্রয়োজনীয় ধাপ ও নিয়মসমূহ নির্ণয় করা হয়। এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পদ্ধতিগত শূণ্যতা দূর করে সেবার একটি নতুন পদ্ধতি উদ্ভাবন করা হয়। বিদ্যমান পদ্ধতির উন্নয়নের প্রক্রিয়াকেই সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ বা Service Process Simplification (SPS) বলা হয়ে থাকে।

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয় ২০২০-২০২১ অর্থবছরে বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার আওতায় সেবা সহজিকরণের সক্ষমতা বৃদ্ধি বিষয়ক ০২ দিন মেয়াদী প্রশিক্ষণ আয়োজন করে। প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীগণ মন্ত্রণালয়ের সেবাসমূহ চিহ্নিত করেন এবং অধিক সংখ্যক কর্মকর্তা-কর্মচারি যেসকল সেবা গ্রহণ করে থাকেন তার অগ্রাধিকার তালিকা তৈরি করেন। তালিকা হতে উপস্থিত সংখ্যাগরিষ্ঠ কর্মকর্তা-কর্মচারির মতামতের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের সেবা শাখার রিকুইজিশন সেবা সহজীকরণের সুপারিশ করা হয় এবং পরবর্তীতে তা বাস্তবায়নের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

## ২। সেবা পদ্ধতি সহজিকরণে করণীয়:

সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণ কয়েকটি ধাপে সম্পন্ন হয়। সহজিকরণ উদ্যোগের শুরুতে সেবাসমূহ যে মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/সংস্থা পর্যায়ে প্রদান করা হয় তার সংক্ষিপ্ত পরিচিতি, সাংগঠনিক কাঠামো, কার্যপরিধি লিপিবদ্ধ করতে হয়। অতঃপর সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন করা হয়। পরবর্তীতে বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি ডিজাইন প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে সেবা সম্পর্কিত যে সকল তথ্য জনগণকে জানানো প্রয়োজন সে সকল তথ্যের সমন্বয়ে প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করা হয় এবং সেবা গ্রহীতার মতামত নিয়ে সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা হয়। অতঃপর ধাপ ভিত্তিক এবং জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার বিশ্লেষণ করা হয়। পূর্ণাঙ্গ বিশ্লেষণের আলোকে এক/একাধিক (বিকল্প প্রস্তাবের ক্ষেত্রে) প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করে সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়। অতঃপর বিদ্যমান (অং ওং) এবং প্রস্তাবিত (এঃড নব) পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা এবং বাস্তবায়ন কৌশল (Implementation Strategy) নির্ধারণ করা হয়। উপরিউক্ত প্রক্রিয়ায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণকে সেবা সহজিকরণ চক্র বা (Service Simplification Cycle) বলা হয়।



সেবা সহজিকরণের সক্ষমতা বৃদ্ধি বিষয়ক প্রশিক্ষণে বক্তব্য রাখছেন  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়ের সম্মানিত সচিব জনাব মোঃ মোহসীন।

### ৩। সেবা সহজিকরণ চক্র:



যে সকল ধাপ অনুসরণে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ করতে হয় তার ধাপ এবং উপ ধাপের ক্রম নিম্নরূপঃ





## ৩.২। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি ডিজাইন

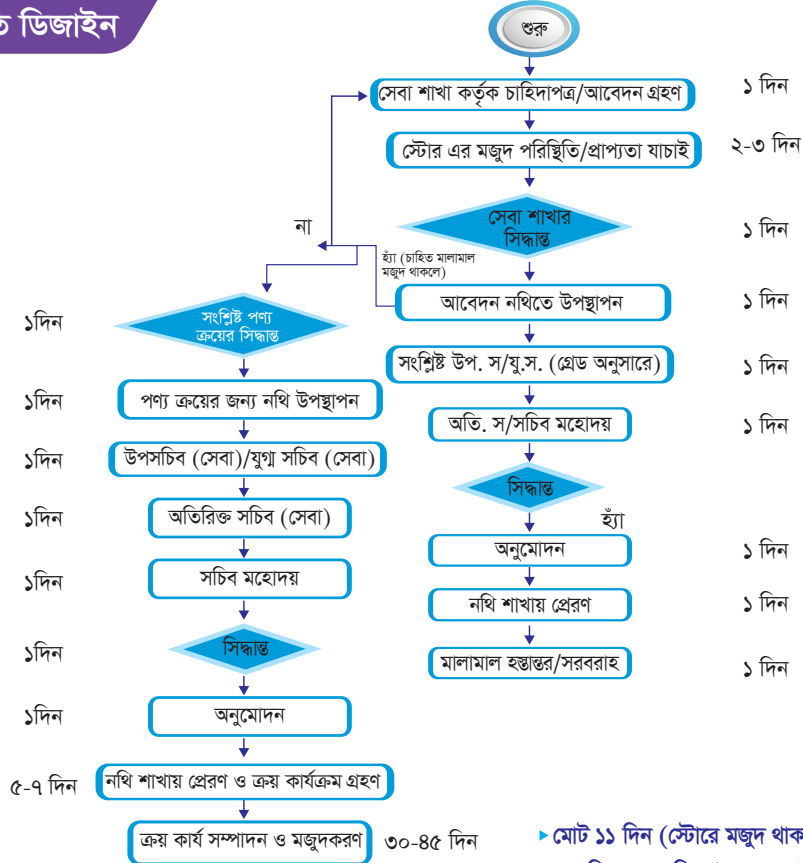
সেবা নির্বাচন পরবর্তী সময়ে সেবাটির সংক্ষিপ্ত বর্ণনা করা হয়। এতে সেবাটির মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ করে সেবাটি বর্তমানে কিভাবে প্রদান করা হয় সে বিষয়ে ধারণা লাভ করা হয়। অতঃপর বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির একটি প্রসেস ম্যাপ তৈরি করা হয়। এক্ষেত্রে সেবা শাখার রিকুইজিশন সেবাটি বর্তমানে কিভাবে প্রদান করা হয় প্রশিক্ষণার্থীবৃন্দ তার একটি পদ্ধতি নিরূপন করেন এবং বিদ্যমান পদ্ধতির একটি প্রসেস ম্যাপ তথা ফ্লোচার্ট তৈরি করেন।



ITIL service life cycle



## ৩.২। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি ডিজাইন



- ▶ মোট ১১ দিন (স্টোরে মজুদ থাকলে)
- ▶ ৫৮ দিন - ৬০ দিন (মজুদ না থাকলে)



### ৩.৩। বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণ

বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ এর ক্ষেত্রে জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে রিকুইজিশন সেবাটির ধাপ সমূহ নির্ণয় করে প্রতিটি ধাপে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ করা হয়। সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় কাগজপত্রাদির তালিকা নিরূপণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারিগণকে সম্পৃক্ত করে, মাসিক সমন্বয় সভায় আলোচনার মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিত করা হয়। সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণী এবং ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যা সমূহের বিবরণী প্রস্তুত করা হয়। এতে দেখা যায় রিকুইজিশন সেবাটি মন্ত্রণালয়ের সকল শাখা কর্তৃক গৃহীত একটি গুরুত্বপূর্ণ সেবা। মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা কর্মচারিগণ দাপ্তরিক কাজের জন্য প্রতিনিয়ত নানাবিধ দ্রব্যসামগ্রীর চাহিদাপত্র মন্ত্রণালয়ের সেবা শাখায় প্রেরণ করে থাকেন। এতে মন্ত্রণালয়ের সর্বোচ্চ সংখ্যক কর্মকর্তা-কর্মচারির সম্পৃক্ততা রয়েছে। এ সেবা প্রদান এবং গ্রহণ উভয় ক্ষেত্রেই সমস্যা রয়েছে। তবে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সমস্যা অধিক রয়েছে মর্মে অধিকাংশ কর্মকর্তা-কর্মচারি তাদের মতামত প্রদান করেন। বিভিন্ন ধরনের রিকুইজিশনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন ধরনের সমস্যা রয়েছে। তবে ক্যাটাগরি নির্বিশেষে সাধারণ সমস্যাসমূহ নিম্নরূপ:

পণ্যসামগ্রী/স্টেশনারি প্রেরণ এবং গ্রহণ প্রক্রিয়াটি ম্যানুয়ালি সম্পন্ন হতো। অনলাইনে কোন হিসাব সংরক্ষণ করা হতোনা। চাহিদাপত্র প্রেরণের হিসাব যথাযথভাবে সংরক্ষণ করা হয় না।

প্রায়শ:ই চাহিদাপত্র হারিয়ে যেতো, বারবার চাহিদাপত্র প্রেরণ করতে হয়।

স্টোর এর মজুদ পরিস্থিতির হিসাব ডিজিটালি সংরক্ষণ করা হয় না।

স্টোরের মজুদ পরিস্থিতি না জানার কারণে চাহিদাপত্র প্রেরণ করেও প্রয়োজনীয় পণ্যসামগ্রী পাওয়া যেতনা।

একজন ব্যক্তি একই মাসে একাধিকবার একই ধরনের দ্রব্যসামগ্রীর জন্য চাহিদা পত্র প্রেরণ করতেন এবং সরকারি সম্পদ ও সময়ের অপচয় হতো।

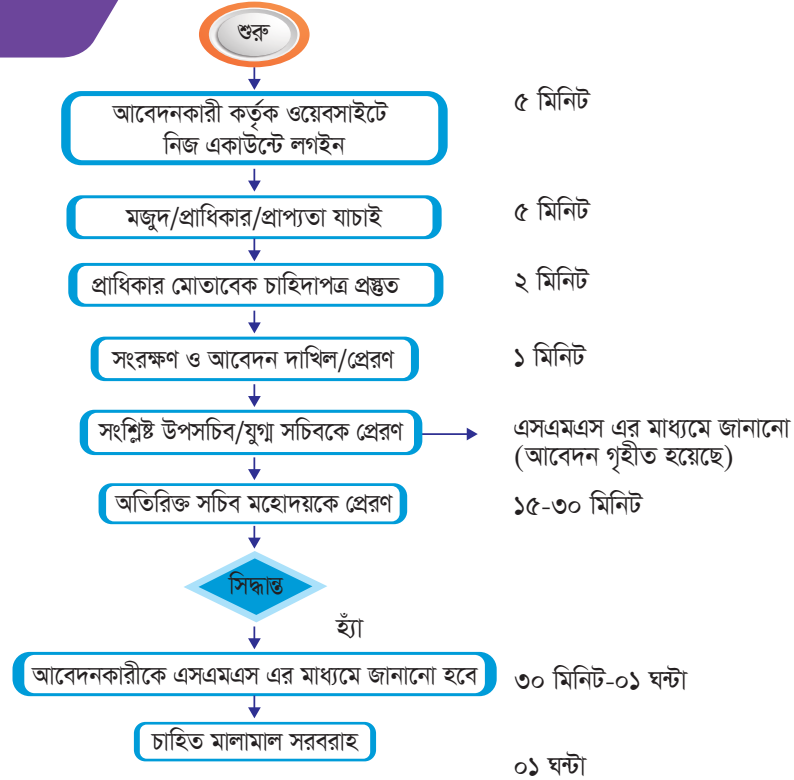
সর্বোপরি চাহিদাপত্র প্রেরণকারী বারবার ঘুরেও সময়মত পণ্যসামগ্রী পেতেন না এবং হয়রানির শিকার হতেন।



### ৩.৪। প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন

সমস্যাসমূহ পুঞ্জাপুঞ্জভাবে বিশ্লেষণ করে কর্মকর্তাগণ (বাস্তবায়নকারী টিমের সদস্য) সমস্যাটি সমাধানের সুফল ও কুফল বিবেচনায় এনে একটি প্রস্তাবনা প্রস্তুত করেন। বিদ্যমান সেবা প্রদান পদ্ধতির উন্নতিকল্পে একটি সমাধান প্রস্তাব আনয়ন করেন। সেবাটির বর্তমান প্রদান পদ্ধতির সকল ধাপকে বিবেচনা করে তারা সমাধানের একটি সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা উপস্থাপন করেন। সেবাটির বিভিন্ন ধাপে সময়, খরচ, হয়রানি (টিসিভি) বিশ্লেষণ করেন এবং সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে উদ্বুদ্ধ হন। তাদের প্রস্তাবের সমর্থনে তারা একটি নতুন প্রসেস ম্যাপও প্রস্তুত করেন।

## প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

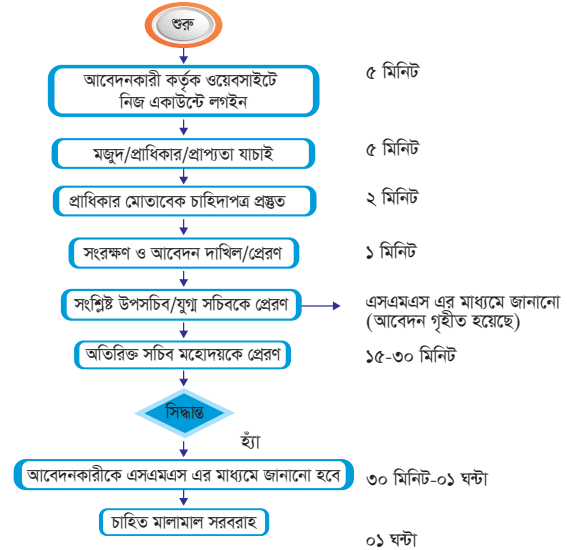
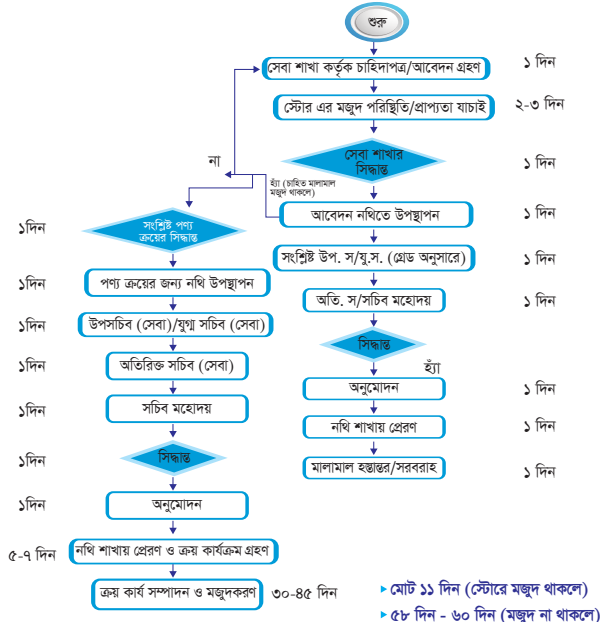


সময় : ১-২ ঘন্টা

- ▶ আবেদনকারী তার চাহিদাপত্র প্রিন্ট করে সংরক্ষণ করতে পারবেন।
- ▶ যাচিত পণ্য সংগ্রহের সময় মিলিয়ে দেখতে পারবেন।
- ▶ কম্পিউটার ও যে কোন এ্যান্ড্রয়েড ফোন (এ্যাপটি গুগল প্লেস্টোরে পাওয়া যাবে) এর মাধ্যমে রিকুইজিশন দিতে পারবেন।

## ৩.৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

সেবা সহজিকরণের এ পর্যায়ে টিমের সদস্যগণ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা করে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির প্রতিটি ধাপে টিসিভি নিরূপন করেন। টিসিভি (টাইম, কস্ট, ভিজিট) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি বিশ্লেষণ করে তার গ্র্যাফিকাল তুলনা করেন এবং বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা করেন। এক্ষেত্রে প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল আলোচনা করেন এবং সকলের মতামতের ভিত্তিতে একটি সমাধান পদ্ধতি ও তার বাস্তবায়ন কৌশল উপস্থাপন করেন।



## ৩.৬। বাস্তবায়ন কৌশল

টিমের সদস্যগণ সহজিকরণ বাস্তবায়নের জন্য একটি উপযুক্ত কৌশল নিরূপন করেন। এতে স্টোরের মজুদ পরিস্থিতির লাগসই সংরক্ষণ পদ্ধতির ওপর গুরুত্ব আরোপ করেন। এছাড়া প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে দ্রুততার সাথে চাহিদাপত্র প্রেরণ, তার যথাযথ সংরক্ষণ করার পদ্ধতি এবং দ্রুততার সাথে পণ্যসামগ্রী ছাড়করণের জন্য প্রস্তাবিত পদ্ধতিটি উপযুক্ত মনে করেন। তবে তার পূর্বে স্টোর ম্যানেজমেন্ট একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ বলে বিবেচিত হয়। স্টোর ম্যানেজমেন্ট এবং চাহিদা অনুযায়ী অফিস সামগ্রী সরবরাহ সকল সরকারি দপ্তরের একটি গুরুত্বপূর্ণ সেবা। তাই এ সেবার মান উন্নয়ন ও দ্রুততম সময়ে কর্মকর্তা কর্মচারির মধ্যে পৌঁছে দেয়ার জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ই-সেবা চালুর জন্য প্রস্তাব করা হয়।



**বিদ্যমান সেবাপ্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন**  
প্রসেস ম্যাপ অঙ্কনে ব্যবহৃত চিহ্নসমূহ

চিহ্ন	বিবরণ
	গোলাকৃত আকারের (Rounded Rectangle) চিহ্নটি প্রসেসের শুরু বা শেষ বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে।
	চতুর্ভুজ চিহ্ন প্রসেসের শিফার প্রসেসের বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে। এই চিহ্নের ভিতরে যে শিফার লিখা হবে তাই হবে যা শাখা/উপাংশের উপস্থিতি প্রতিনিধিত্ব করে।
	আয়তাকার চিহ্ন প্রসেসের প্রক্রিয়ার বাস্তবায়ন বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে। এই চিহ্নের ভিতরে কী করতে হবে তা লিখা/উপস্থিতির উপস্থিতি প্রতিনিধিত্ব করে।
	শিফার চিহ্নটি এক বাস্তুস্থল থেকে অন্য বাস্তুস্থল প্রসেসের বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে।
	চিহ্নটি প্রসেস প্রক্রিয়ার প্রসেস চিহ্নটি বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে।
	গোলাকৃত চিহ্নটি প্রসেসের শুরু (Start) বাস্তুস্থলকে প্রতিনিধিত্ব করে। প্রসেসের প্রসেস ম্যাপ এক পৃষ্ঠার না হলে এই চিহ্নটি ব্যবহার করা হয়।
	প্রক্রিয়ার বাস্তুস্থল প্রক্রিয়ার সম্পাদনা/উন্নয়নের প্রস্তুতি প্রতিনিধিত্ব করে।
	প্রক্রিয়ার বাস্তুস্থল ই-সেবার কার্য সম্পাদনা প্রক্রিয়ার প্রস্তুতি প্রতিনিধিত্ব করে।

### ৩.৬। বাস্তবায়ন কৌশল

স্টোর ব্যবস্থাপনার জন্য একটি পৃথক সফটওয়্যার তৈরির সিদ্ধান্ত/সুপারিশ করা হয়। ডিজিটাল স্টোর ম্যানেজমেন্ট এর পাশাপাশি ডিজিটাল মাধ্যমে চাহিদাপত্র প্রেরণেরও একটি কৌশল প্রস্তাব করা হয়। স্টোর ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যারটি একটি লিংকের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটের সাথে সংযুক্ত থাকবে। সফটওয়্যারটি ব্যবহারের জন্য কর্মকর্তা-কর্মচারির প্রত্যেকের একটি করে লগইন আইডি ও পাসওয়ার্ড থাকবে। কর্মকর্তা কর্মচারিগণ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ব্যবহার করে তার জন্য সরবরাহকৃত লগইন আইডি পাসওয়ার্ড এর মাধ্যমে উক্ত লিংকে প্রবেশ করে তার প্রয়োজনীয় দ্রব্যসামগ্রীর চাহিদাপত্র প্রেরণ করতে পারবেন। তিনি তার চাহিদাপত্রের একটি কপি পরবর্তী সময়ে ব্যবহারের জন্য সংরক্ষণ করতে পারবেন। চাহিদাপত্র প্রেরণের সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারি একটি এসএমএস এর মাধ্যমে তার চাহিদাপত্র গৃহিত হয়েছে কিনা তা জানতে পারবেন। ওয়েবসাইটে গিয়ে তিনি তার চাহিদাপত্রের অবস্থান ট্র্যাকিং করতে পারবেন। অনুমোদনের পরে তিনি অপর একটি এসএমএস এর মাধ্যমে পণ্য/দ্রব্য সামগ্রীর ছাড়করণের নোটিশ পাবেন এবং সেবাটি স্বল্প সময়ে দ্রুততার সাথে গ্রহণ করতে পারবেন।





## উপসংহার

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয় বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২০২১ এর আওতায় সেবা সহজিকরণের সক্ষমতা বৃদ্ধি বিষয়ক ১টি দিনব্যাপী কর্মশালা ও ১টি ২দিন মেয়াদের প্রশিক্ষণের আয়োজন করে। মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণ স্বতঃস্ফূর্তভাবে কর্মশালা ও প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেন। তারা কর্মশালায় অংশগ্রহণের মাধ্যমে সহজিকরণের জন্য একটি সেবা নির্বাচন করেন এবং পরবর্তীতে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে উক্ত সেবা সহজিকরণের একটি বাস্তবসম্মত পদ্ধতি উদ্ভাবন করেন। একাজে তারা দলবদ্ধভাবে অংশগ্রহণ করেন এবং সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের একটি বাস্তবায়ন কৌশল নিরূপন করেন। তারা এ অর্থবছরে গৃহিত ক্ষুদ্র উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করেন এবং মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারিগণের জন্য সময়োপযোগি, সফল এবং সর্বজন নন্দিত একটি অভ্যন্তরীণ ই-সেবার প্রচলন করেন।

