

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

| | | | |
|----------------------------------|--|----------------------------------|--|
| প্রতিষ্ঠানের নাম | বাংলা | পরিকল্পনা বিভাগ | |
| | ইংরেজি | Planning Division | |
| | সংক্ষিপ্ত | | |
| অফিস প্রধানের পদবি | সচিব | নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ | পরিকল্পনা বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয় |
| অফিসের সংখ্যা | মোট..... বিভাগীয় অফিস..... জেলা অফিস... | | |
| জনবল | | | |
| অফিসের ঠিকানা | শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭। | | |
| যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স) | | | |
| ওয়েবসাইটের ঠিকানা | www.plandiv.gov.bd | | |
| যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ) | | | |

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ)

ঘ) অফিসের অর্গানোগ্রাম

ঙ) সেবার তালিকা

| ক্রম | সেবা নাম | সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক) |
|------|----------|--|
| | | |
| | | |
| | | |

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: পরিকল্পনা বিভাগ/কমিশনের হার্ডওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সমস্যা সংক্রান্ত সেবা।

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

- সেবা গ্রহণকারী সেবা নেয়া পদ্ধতি বুঝতে না পারায় সেবা পেতে অধিক সময় প্রয়োজন হয়।





- সেবার পদ্ধতি সহজ হবে।
- আবেদন/আনুষঙ্গিক অন্যান্য বিষয়ে হালনাগাদ তথ্য প্রাপ্তি সহজ হবে।

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

| | বিষয় | তথ্যাদি |
|----|--|--|
| ১ | সেবা প্রদানকারী অফিস | মেইনটেন্যান্স শাখা ও সাধারণ অধিশাখা-২, পরিকল্পনা বিভাগ |
| ২ | সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ | <ul style="list-style-type: none"> • পরিকল্পনা বিভাগের মেইনটেন্যান্স শাখার রিকুইজিশন ফরম পূরণপূর্বক হার্ডওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত সমস্যার তথ্য প্রেরণ। • সমস্যা চিহ্নিতকরণপূর্বক সমস্যা সমাধানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। |
| ৩ | বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা | ২০০০-২৪০০ জন (আনুমানিক) |
| ৪ | সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি | সেবা সংক্রান্ত রিকুইজিশন ফরম পূরণপূর্বক সমস্যা অবহিত করতে হয়। |
| ৫ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী | উপসচিব, সাধারণ অধিশাখা-২ ও মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, মেইনটেন্যান্স শাখা। |
| ৬ | সেবাপ্রাপ্তির সময় | কার্যদিবস: প্রতি সপ্তাহে ৫ দিন (সকাল ৯ টা থেকে বিকাল ৫ টা) |
| ৭ | সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | রিকুইজিশন ফরম |
| ৮ | সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ | বিনামূল্যে |
| ৯ | সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা | ৭ |
| ১০ | সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা | |
| ১১ | সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন | অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) এবং অতিরিক্ত সচিব (সাধারণ ও সমন্বয়) |
| ১২ | সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ | <ul style="list-style-type: none"> • দুই শাখার সংশ্লিষ্টতা • আইসিটি ইকুপমেন্ট মজুদ না থাকা। |
| ১৩ | অন্যান্য | |

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

| সেবা প্রদানের ধাপ | কার্যক্রম | প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট) | সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি) |
|-------------------|---|------------------------------------|--|
| ধাপ-১ | মেইনটেন্যান্স শাখা/ওয়েবসাইট হতে প্রদত্ত রিকুইজিশন ফরম সংগ্রহ করা | ২০ মিনিট | সেবা গ্রহণকারী |
| ধাপ-২ | পূরণকৃত রিকুইজিশন ফরম মেইনটেন্যান্স শাখায় প্রেরণ | ৩০ মিনিট | সেবা গ্রহণকারী |
| ধাপ-৩ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের জন্য সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ | ১ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৪ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের পর্যায় আছে কিনা তা যাচাই করা | ২ ঘন্টা | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার |

Handwritten signature

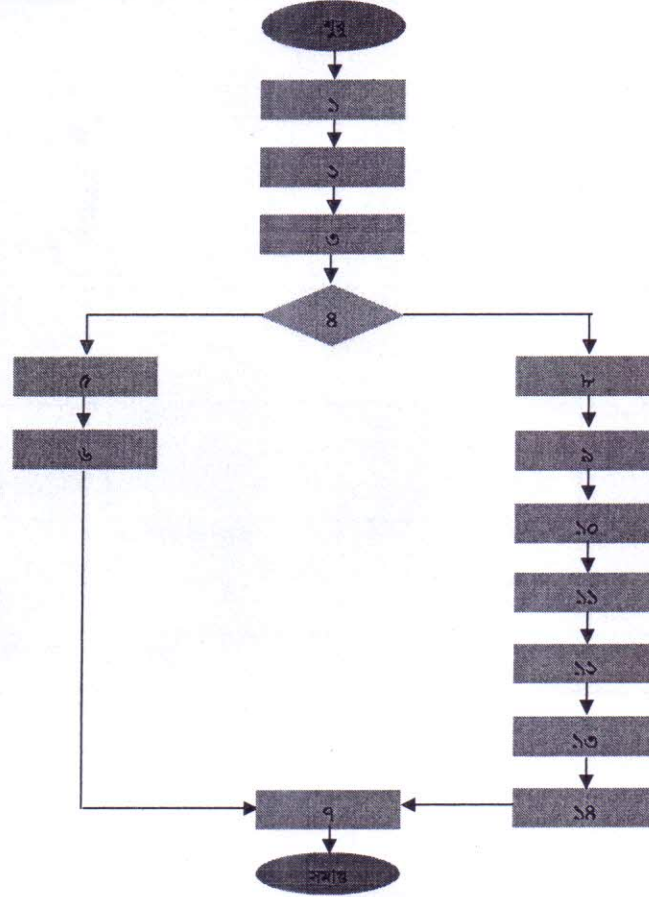
Handwritten signature

| | | | |
|--------|---|--------------|---|
| | | | অপারেটর |
| ধাপ-৫ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের পর্যায় হলে প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্টের মাধ্যমে সমাধান করা | ১ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৬ | সমাধানের পরে সেবা গ্রহণকারীর স্বাক্ষর গ্রহণ করা | ২০ মিনিট | কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৭ | উক্ত রিকইজিশন ফরম মেইনটেন্যান্স শাখায় সংরক্ষণ করা | ২০ মিনিট | সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার |
| ধাপ-৮ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের পর্যায় না হলে অর্থাৎ যদি কোন যন্ত্রাংশের প্রয়োজন হয় সেক্ষেত্রে রিকইজিশন ফরম-এ আইসিটি ইকুপমেন্ট উল্লেখপূর্বক সাধারণ অধিশাখা-২ বরাবর প্রেরণ করা | ২ ঘন্টা | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার |
| ধাপ-৯ | সাধারণ অধিশাখা-২ কর্তৃক আইসিটি ইকুপমেন্ট এর প্রয়োজনীয়তা যাচাই করা। | ১ কার্য দিবস | উপসচিব |
| ধাপ-১০ | আইসিটি ইকুপমেন্ট এর প্রয়োজন হলে সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে সরবরাহের জন্য আদেশ প্রদান করা। | ১ কার্য দিবস | উপসচিব |
| ধাপ-১১ | সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান হতে মালামাল সংগ্রহ করা | ৩ কার্য দিবস | সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান |
| ধাপ-১২ | মেইনটেন্যান্স শাখা/সংগ্রহকারী প্রতিষ্ঠানের জনবল দ্বারা আইসিটি ইকুপমেন্ট স্থাপন/প্রতিস্থাপন করা। | ১ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার/সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার/ কম্পিউটার অপারেটর/সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান |
| ধাপ-১৩ | সমাধানের পরে সেবা গ্রহণকারী হতে উক্ত রিকইজিশন ফরম-এ স্বাক্ষর গ্রহণ করা | ৩০ মিনিট | কম্পিউটার অপারেটর/সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান |
| ধাপ-১৪ | মেইনটেন্যান্স শাখা হতে যাচাইপূর্বক সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে বিল প্রদানের জন্য রিকইজিশন ফরমটি পুনরায় সাধারণ অধিশাখা-২ এ প্রেরণ করা হয় | ১ ঘন্টা | সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার |

Amf

Amf

৬) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)



৮) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

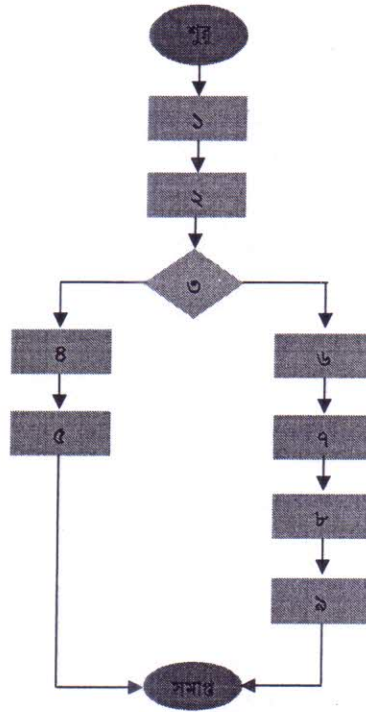
| ক্ষেত্র | সমস্যার বর্ণনা | সমাধানের প্রস্তাবনা |
|--|--|---|
| ১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন | | |
| ২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি | | |
| ৩। সেবার ধাপ | ১৪ টি | ৯ টি |
| ৪। সম্পূর্ণ জনবল | ০৬ জন | ৪ জন |
| ৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি | ০৬ জন প্রশাসনিক কর্মকর্তা সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার উপসচিব (সাধারণ অধিশাখা-২) অতিরিক্ত সচিব (সাধারণ ও সমন্বয়) সিনিয়র সচিব | ০৫ জন সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট অতিরিক্ত সচিব সিনিয়র সচিব |
| ৬। আন্তঃঅফিস | নাই | নাই |

Handwritten signature

Handwritten signature

| | | |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|
| নির্ভরশীলতা | | |
| ৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি | | |
| ৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি | - | - |
| ৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ | | |
| ১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না | - | - |
| ১১। খরচ (নাগরিক+ অফিস) | নাই | নাই |
| ১২। সময় (নাগরিক+ অফিস) | ৮ দিন ৭ ঘন্টা | ৫ দিন ৪ ঘন্টা ৪০ মিনিট |
| ১৩। যাতায়াত (নাগরিক) | ৭ বার | ৪ বার |
| ১৪। অন্যান্য | - | - |

ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



Handwritten signature

Handwritten signature

জ) প্রস্তাবিত সেবা পদ্ধতি:

| সেবা প্রদানের ধাপ | কার্যক্রম | প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট) | সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি) |
|-------------------|--|------------------------------------|--|
| ধাপ-১ | মেইনটেন্যান্স শাখা/ওয়েবসাইট হতে প্রদত্ত রিকুইজিশন ফরম সংগ্রহ করা | ২০ মিনিট | সেবা গ্রহণকারী |
| ধাপ-২ | পূরণকৃত রিকুইজিশন ফরম মেইনটেন্যান্স শাখায় প্রেরণ | ৩০ মিনিট | সেবা গ্রহণকারী |
| ধাপ-৩ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের জন্য সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ | ১ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৪ | মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্ট/মজুদকৃত ইকুপমেন্ট এর মাধ্যমে সমাধান করা। | ১ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৫ | সমাধানের পরে সেবা গ্রহণকারীর স্বাক্ষর গ্রহণ ও সংরক্ষণ করা | ২০ মিনিট | কম্পিউটার অপারেটর |
| ধাপ-৬ | ব্যতিক্রম ইকুপমেন্ট এর ক্ষেত্রে সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে সরবরাহের জন্য আদেশ প্রদান করা। | ২ ঘন্টা | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার |
| ধাপ-৭ | সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান হতে মালামাল সংগ্রহপূর্বক মেইনটেন্যান্স শাখা/সংগ্রহকারী প্রতিষ্ঠানের জনবল দ্বারা আইসিটি ইকুপমেন্ট স্থাপন/প্রতিস্থাপন করা। | ৩ কার্য দিবস | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার/সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার/কম্পিউটার অপারেটর/সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান |
| ধাপ-৮ | সমাধানের পরে সেবা গ্রহণকারী হতে উক্ত রিকুইজিশন ফরম-এ স্বাক্ষর গ্রহণ করা | ৩০ মিনিট | কম্পিউটার অপারেটর/সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান |
| ধাপ-৯ | মেইনটেন্যান্স শাখা হতে যাচাইপূর্বক সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে বিল প্রদান করা। | ১ ঘন্টা | মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার |

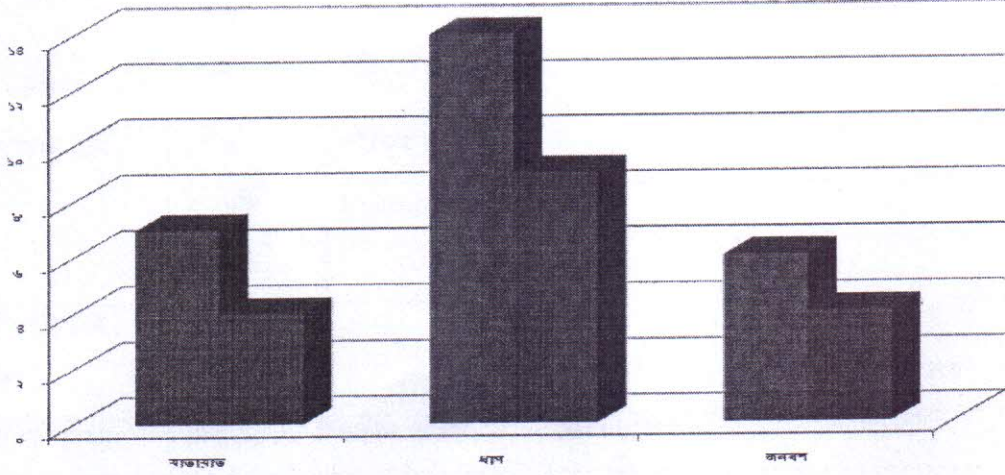
৩। TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

| | বিদ্যমান পদ্ধতি | প্রস্তাবিত পদ্ধতি |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| সময় (দিন/ঘন্টা) | ৮ দিন ৭ ঘন্টা | ০৫ দিন ৪ ঘন্টা ৪০ মিনিট |
| খরচ (নাগরিক ও অফিসের) | - | - |
| যাতায়াত | ৭ বার | ৪ বার |
| ধাপ | ১৪ টি | ৯ টি |
| জনবল | ৬ জন | ৪ জন |
| দাখিলীয় কাগজপত্র | রিকুইজিশন ফরম | রিকুইজিশন ফরম |





লেখচিত্র:



৪। বাস্তবায়ন

ক) বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতার আনুপূর্বিক বিবরণ (২০০ শব্দের মধ্যে)

খ) বাস্তবায়নের সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা

| কার্যক্রম | অক্টো | নভে | ডিসে | জানু | ফেব্রু | মার্চ | এপ্রিল | মে | জুন |
|---|-------|-----|------|------|--------|-------|--------|----|-----|
| পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি | | | | | | | | | |
| মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণের তারিখসমূহ | | | | | | | | | |
| পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ | | | | | | | | | |
| পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ | | | | | | | | | |

গ) বাস্তবায়নের জন্য ব্যয়িত অর্থের পরিমাণঃ নাই

ঘ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহঃ জনবল সল্পতা

ঙ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থাাদিঃ পরিকল্পনা বিভাগের মেইনটেন্যান্স শাখায় জনবল পদায়ন করতে হবে।

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থাাদি

জ) পরিবীক্ষণ

ঝ) অভিজ্ঞতালব্ধ শিক্ষণ

ঞ) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ছবি ও ভিডিও (লিংক)

ট) বাস্তবায়ন টিম: নাম, পদবি, ছবি

ঠ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাাদি

Handwritten signature

Handwritten signature