

বুকলেট-০১: বিদ্যমান ভাল অভ্যাস



বিদ্যমান ভাল অভ্যাস (Best Practice):

সেবা কার্যক্রম পরিবীক্ষণে স্প্রেডশীটে
তথ্য প্রক্রিয়াকরণ এবং শাখা ডায়েরি ও
পত্রজারি নিবন্ধনবহির মধ্যে সম্বন্ধস্থাপনে
যথোপযুক্ত এন্ট্রি প্রদান
বিষয়ক বুকলেট

[ফেব্রুয়ারি ২০২২]



বিদ্যমান ভাল অভ্যাস (Best Practice):

সেবা কার্যক্রম পরিবীক্ষণে স্প্রেডশীটে তথ্য প্রক্রিয়াকরণ এবং শাখা ডায়েরি ও পত্রজারি
নিবন্ধনবহির মধ্যে সম্বন্ধস্থাপনে যথোপযুক্ত এন্ট্রি প্রদান
বিষয়ক বুকলেট

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

সূচিপত্র

সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় উপাত্ত বিশ্লেষণে ব্যবহৃত ছকের তালিকা.....	২
চিত্রসমূহের তালিকা.....	২
১.০ ভূমিকা.....	৪
২.০ প্রচলিত/সনাতন কর্মপদ্ধতি পর্যালোচনা.....	৪
২.১ প্রচলিত/সনাতন কর্মপদ্ধতি.....	৪
২.২ সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি.....	৫
২.৩ প্রচলিত/সনাতন পদ্ধতিতে সেবা কার্যক্রম পরিবীক্ষণে অসুবিধা/সীমাবদ্ধতা.....	৫
৩.০ প্রস্তাবিত/অনুসৃত কর্মপদ্ধতির রূপরেখা.....	৬
৩.১ উদ্দেশ্য.....	৬
৩.২ কর্মপরিকল্পনা এবং কাজের পরিধি.....	৬
৩.২.১ পত্রজারি ও শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহির মধ্যে সম্বন্ধস্থাপন.....	৭
৩.২.২ স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল)-এ তথ্য সন্নিবেশকরণ ও প্রক্রিয়াকরণ.....	৭
৩.৩ পরিবীক্ষণ সম্পর্কিত তথ্য.....	৭
৩.৪ অনুসৃত পদ্ধতির সুবিধা/সম্ভাবনা.....	৮
৩.৫ সার্বজনীন বিজয়ী পরিবেশ (WIN-WIN SITUATION).....	৮
৪.০ বাজেট, জনবল ও প্রশিক্ষণ.....	৯
৫.০ সম্প্রসারণযোগ্যতা (SCALABILITY).....	৯
৬.০ উপসংহার.....	৯
পরিশিষ্টসমূহ.....	১০
পরিশিষ্ট-০১: স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল) হতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত বিভিন্ন সেবা-মূল্যায়ন সূচক.....	১০
পরিশিষ্ট-০২: ব্যবহৃত মাইক্রোসফট এক্সেল-এর ফাইল.....	১১
পরিশিষ্ট-০৩: এমএস এক্সেল-এ ব্যবহৃত উল্লেখযোগ্য ফরমুলা.....	১২
পরিশিষ্ট-০৪: স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল)-এ ব্যবহৃত ফাংশন এবং টুলস-এর তালিকা.....	১২

সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় উপাত্ত বিশ্লেষণে ব্যবহৃত ছকের তালিকা

ছক- ১ : শাখায় আগত পত্র/আবেদন এবং শাখা কর্তৃক সিদ্ধান্তের জন্য নথিতে উপস্থাপনের পরিসংখ্যান.....	১০
ছক- ২: বিবেচ্য সময়ে মোট আবেদন ও নিষ্পত্তিকৃত ইস্যু.....	১০
ছক- ৩ : শাখা এবং উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের নথি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত পরিসংখ্যান.....	১০
ছক- ৪ : ফেরত ইস্যু ও অপেক্ষাধীন ইস্যু সংক্রান্ত পরিসংখ্যান.....	১১
ছক- ৫: দিন ভিত্তিক নথিতে উপস্থাপিত আবেদনের পরিসংখ্যান.....	১১

চিত্রসমূহের তালিকা

চিত্র - ১ : সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি.....	৫
চিত্র - ২ : প্রসেস ম্যাপ.....	৬

১.০ ভূমিকা

টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ২০৩০-এর অনুচ্ছেদ ১৬.৬ এ সকল স্তরে কার্যকর, জবাবদিহিতামূলক ও স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠান বিকাশের লক্ষ্যে সরকারি সেবায় সন্তুষ্টির বিষয়ে সূচক নির্ধারণ করা হয়েছে। প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ২০২১-২০৪১ এর অনুচ্ছেদ ২.২ এ ২০৪১ সালের মধ্যে একটি উন্নত জাতি হিসাবে সমৃদ্ধির পথে বাংলাদেশের অগ্রযাত্রায় সুশাসনসহ চারটি স্তরের চূড়ান্ত উদ্দেশ্য অর্জনে সরকারি সেবার মানগত দিক উন্নতি নিশ্চিত করা এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মচারিবৃন্দের অধিকতর ভালভাবে কাজ নিষ্পন্নে সক্ষমতা বাড়ানোর বিষয় ব্যক্ত হয়েছে। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল: সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়-এ শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে প্রশাসনিক কর্মপ্রক্রিয়ায় অধিকতর দক্ষতা ও কার্যকারিতা আনয়নে দায়বদ্ধ, যোগ্য ও দ্রুত সাড়াদানে সক্ষম নির্বাহী বিভাগ প্রতিষ্ঠায় অংশগ্রহণমূলক কর্মসম্পাদনের বিষয় উল্লেখ আছে। দায়বদ্ধ প্রশাসনিক কাঠামো বিনির্মাণে প্রদেয় সেবাসমূহের পরিমাণগত ও মানগত তথ্য যথাযথভাবে সন্নিবেশ, প্রক্রিয়াজাত এবং অংশীজনের জন্য সংক্ষিপ্তসার উপস্থাপনযোগ্য রাখা সমীচীন। ফলে কাঠামোগত দুর্বলতা ক্রমান্বয়ে দূরীভূত হয়ে সেবার গুণগতমানের উন্নতি নিশ্চিত করা সম্ভব হবে মর্মে আশা করা যায়।

বক্ষমান বুকলেটে বিদ্যমান ভাল অভ্যাস (Best Practice) এর আওতায় শাখার নিবন্ধনবহিগুলোর মধ্যে যথোপযুক্ত এন্ট্রি প্রদানের মাধ্যমে সেবা পরিবীক্ষণের সহজ উপায় তুলে ধরা হয়েছে। বুকলেটটি ছয়টি পরিচ্ছেদে বিভক্ত। ভূমিকা পরিচ্ছেদে বিভিন্ন নীতি ও পরিকল্পনার আলোকে নিয়মিত সেবা পরিবীক্ষণের গুরুত্ব তুলে ধরা হয়েছে। দ্বিতীয় পরিচ্ছেদে সনাতন কর্মপদ্ধতি ও তার সীমাবদ্ধতা বর্ণনা করে তৃতীয় পরিচ্ছেদে প্রস্তাবিত পদ্ধতির রূপরেখা এবং তা প্রয়োগে বাস্তবসম্মত সুবিধা ও সম্ভাবনার বিষয়ে আলোকপাত করা হয়েছে। চতুর্থ ও পঞ্চম পরিচ্ছেদে যথাক্রমে বাজেট, জনবল, প্রশিক্ষণ ও কর্মপরিকল্পনাটির সম্প্রসারণযোগ্যতা (Scalability) নিয়ে প্রাক্কলন পেশ করা হয়েছে। ষষ্ঠ পরিচ্ছেদে উপসংহার এবং পরিশিষ্ট অংশে ব্যবহৃত মাইক্রোসফট এক্সেল ফাইল দ্বারা স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত বিভিন্ন সেবা-মূল্যায়ন সূচক ও তার প্রভাব আলোচিত হয়েছে।

২.০ প্রচলিত/সনাতন কর্মপদ্ধতি পর্যালোচনা

২.১ প্রচলিত/সনাতন কর্মপদ্ধতি

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরে উপপরিচালক (আইসিটি পরিকল্পনা)-এর তত্ত্বাবধানে সহকারী পরিচালক (লাইব্রেরি) এর আওতায় (১) অর্জিত ছুটি সেবা; (২) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি সেবা; (৩) অন্যান্য ছুটি সেবা; (৪) পাসপোর্ট-এর জন্য প্রয়োজ্য এনওসি প্রদান সেবা এবং সহকারী পরিচালক (গেটওয়ে লাইসেন্সিং) এর আওতায় (১) এককালীন আর্থিক অনুদান সেবা; (২) চিকিৎসা (সাধারণ/জটিল) অনুদান সেবা; (৩) কল্যাণ অনুদান সেবা; (৪) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বিভিন্ন আর্থিক অনুদানের জন্য প্রয়োজ্য ‘সরকারি কর্মচারী হিসাবে প্রত্যয়ন প্রদান’ সেবা; ইত্যাদি সেবা পরিচালিত হয়ে আসছে।

উপরিউক্ত সেবা প্রাপ্তির জন্য সেবা প্রত্যাশীগণ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন অগ্রায়ণ করে থাকেন। প্রাপ্ত পত্রটি শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহিতে^১ এন্ট্রিকরতঃ ই-নথিতে উপস্থাপন করা হয়। ই-নথিতে প্রস্তাব অনুমোদন/ সিদ্ধান্ত পাওয়া সাপেক্ষে পত্রজারি করা হয় এবং পত্রজারি নিবন্ধনবহিতে^২ এন্ট্রি প্রদান করা হয়।

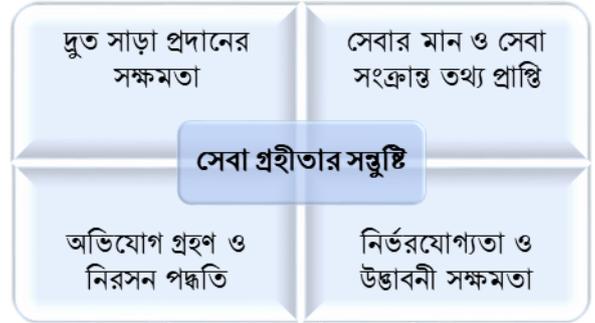
^১ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ এর ফ্রোডপত্র-১ (নির্দেশ নম্বর ৩৩)

^২ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ এর ফ্রোডপত্র-৯ (নির্দেশ নম্বর ৬৬)

আগত পত্র/জারিকৃত পত্র বিষয়ে সেবা গ্রহীতা অথবা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক উত্থাপিত কোনো প্রশ্নের জবাব খুঁজতে পত্রজারি নিবন্ধনবহিতে ম্যানুয়েলি এন্ট্রি দেখতে হয়; তাছাড়া পত্রজারি নিবন্ধনবহিতে জারিকৃত পত্রটি কোন আগত পত্রের অনুবৃত্তিক্রমে করা হয়েছে সেরকম কোনো এন্ট্রির ব্যবস্থা নেই। ফলে যেকোনো একটি ইস্যু খুঁজতে শাখা কর্মচারীদের প্রচুর সময়ের অপচয় হয়, কর্মদক্ষতা হ্রাস পায়; এমনকি কখনো কখনো সেবা গ্রহীতার অসন্তুষ্টির কারণ হয়।

২.২ সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি

সেবা গ্রহীতাগণ তাঁদের কাঙ্ক্ষিত সেবাটি স্বল্প সময়ে, সঠিক পদ্ধতিতে পেতে চান। সেবা প্রদানকারী এবং সেবা সম্পর্কিত নানাবিধ উপাদান নিয়ে বিভিন্ন ধরনের অভিজ্ঞতার উপর সামগ্রিক সন্তুষ্টি নির্ভরশীল। প্রদত্ত সেবার মান, দ্রুত সাড়া প্রদানের সক্ষমতা, নির্ভরযোগ্যতা ইত্যাদি সন্তুষ্টি অর্জনে প্রভাবক হিসাবে কাজ করে। সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে এমন উপদানসমূহ পাশের চিত্র-১ এ উপস্থাপিত হয়েছে।



চিত্র - ১ : সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি

২.৩ প্রচলিত/সনাতন পদ্ধতিতে সেবা কার্যক্রম পরিবীক্ষণে অসুবিধা/সীমাবদ্ধতা

সনাতন পদ্ধতিতে সেবা কার্যক্রম পরিচালনা করা গেলেও পরিবীক্ষণ এবং উন্নততর সেবা প্রদানে নিম্নবর্ণিত অসুবিধা পরিলক্ষিত হয়:

- ✓ নির্দিষ্ট কোন সেবা গ্রহীতার পক্ষে আবেদন সংক্রান্ত তথ্য শাখা ডায়েরিতে খুঁজে পাওয়ার পরেও তা কোন নথির কোন নোটে উপস্থাপিত হয়েছে বা ই-নথিটি সিদ্ধান্ত গ্রহণের কোন পর্যায়ে আছে তা সহজে বের করা যায়না;
- ✓ জারিকৃত কোন পত্রের বিষয়ে সম্পূরক কোন তথ্য প্রয়োজন হলে ইস্যু রেজিস্টারে খুঁজে পাওয়ার পরেও তা কোন আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে নিষ্পত্তি হয়েছে বা কোন নোটের অনুমোদনে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে সেটা সহজে বের করা যায়না;
- ✓ শাখা ডায়েরির কোন কোন পত্রের বিষয়ে সিদ্ধান্ত কার্যক্রম চলমান আছে বা কোনগুলো সিদ্ধান্তের নিমিত্ত উপস্থাপনের জন্য অপেক্ষমান তা সহজে বের করা যায়না;
- ✓ কোন নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বা মাসে জমাকৃত আবেদন গড়পড়তা কত দিনে সিদ্ধান্তের জন্য পেশ হয়েছে অথবা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হয়েছে ইত্যাদি সংক্রান্ত পরিসংখ্যান বের করা জটিল ও দুরূহ;
- ✓ আবেদনসমূহ নিষ্পত্তিতে দীর্ঘসূত্রিতা তৈরির সাধারণ কারণগুলো নিরূপন করা সময়সাপেক্ষ; এবং
- ✓ সর্বোপরি সেবা গ্রহীতার কাঙ্ক্ষিত সন্তুষ্টি অর্জনে বাধা তৈরি করে।

৩.০ প্রস্তাবিত/অনুসৃত কর্মপদ্ধতির রূপরেখা

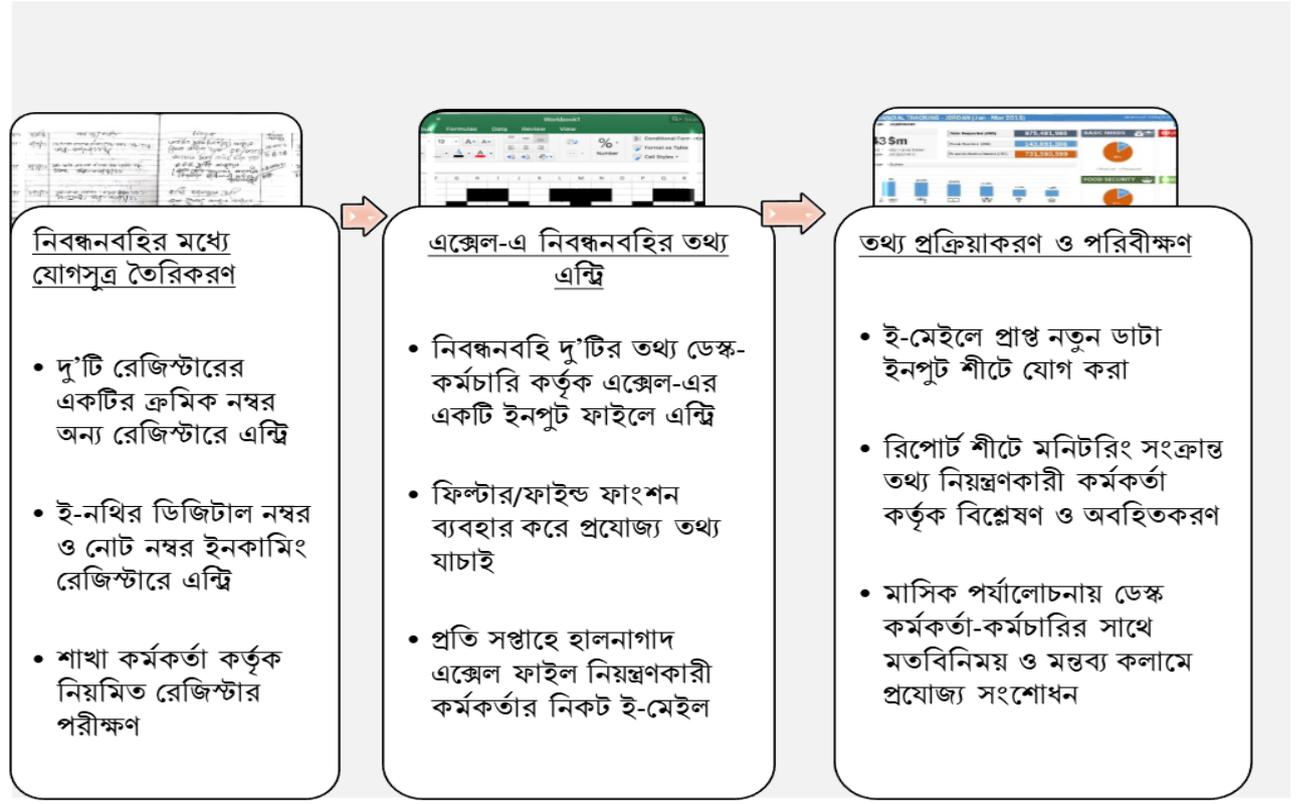
৩.১ উদ্দেশ্য

প্রস্তাবিত/অনুসৃত কর্মপদ্ধতির উদ্দেশ্য নিম্নরূপ-

- ক) সেবা সংক্রান্ত তথ্য সুবিন্যস্ত রাখার মাধ্যমে অংশীজনদের (stake holders) তথ্য-প্রাপ্তি সহজলভ্য করা;
- খ) দক্ষতাপূর্ণ তথ্য প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে পরিবীক্ষণ কার্যক্রম সক্রিয় করা; এবং
- গ) সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি অর্জন এবং সেবা প্রদানের সম্ভাবনা ও সীমাবদ্ধতা অনুসন্ধান।

৩.২ কর্মপরিকল্পনা এবং কাজের পরিধি

শাখার কাজে গতিশীলতা, দায়বদ্ধতা এবং সার্বক্ষণিক তদারকির নিমিত্ত প্রধানত তিনটি ধাপ অনুসরণ করা হয়। প্রথমত, শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহি (ইন-কামিং রেজিস্টার, C.R) ও পত্রজারি নিবন্ধনবহি (ইস্যু রেজিস্টার, I.R)-তে একই পত্রের বিষয়ে ভিন্ন ভিন্ন এন্ট্রির ক্রমিক নম্বর সংশ্লিষ্ট অন্য রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা হয়; এতে রেজিস্টারদ্বয়ের মধ্যে একটি সহজ যোগসূত্র তৈরি হয়। দ্বিতীয়ত, বর্ণিত দু'টি রেজিস্টারের তথ্য সমন্বিত আকারে মাইক্রোসফট এক্সেল-এর একটি ফাইলে ডেস্ক কর্মচারি কর্তৃক সংরক্ষণ করা হয়। তৃতীয়ত, নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সপ্তাহান্তে ই-মেইলে প্রাপ্ত এক্সেল ফাইলটি বিভিন্ন বিল্ট-ইন ফাংশন ও টুলস (পেরিশিষ্ট-৩) ব্যবহার করে পর্যালোচনা করা হয়, যা নিরবচ্ছিন্ন পরিবীক্ষণে সহায়ক হয়। নিচের চিত্র-২ এ প্রসেস ম্যাপটি দেখানো হলো।



চিত্র - ২ : প্রসেস ম্যাপ

মোটাদাগে অনুসৃত পদ্ধতিটি বাস্তবায়নে দুটি ক্ষেত্রে মনোযোগ দেয়া প্রয়োজন। যথা:- পত্রজারি ও শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহির মধ্যে সম্বন্ধস্থাপন এবং স্প্রেডশীট (এমএস এক্সেল)-এ তথ্য সন্নিবেশকরণ ও প্রক্রিয়াকরণ।

৩.২.১ পত্রজারি ও শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহির মধ্যে সম্বন্ধস্থাপন

শাখা ডায়েরি নিবন্ধনবহি (ইন-কামিং রেজিস্টার, C.R) ও পত্রজারি নিবন্ধনবহি (ইস্যু রেজিস্টার, I.R) দু'টি মধ্যে যোগসূত্র তৈরির জন্য নিচের পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়:

- ✓ ইন-কামিং রেজিস্টার, C.R এ ডায়েরিভুক্ত পত্রের ক্রমিক নম্বর ইস্যু রেজিস্টার, I.R এর সংশ্লিষ্ট অংশে লিখে রাখা হয়; বিপরীতক্রমে আগত যে পত্রের অনুকূলে খসড়া পত্র উপস্থাপিত হচ্ছে ইস্যু রেজিস্টার, I.R এর উক্ত জারিতব্য পত্রের ক্রমিক নম্বর ইন-কামিং রেজিস্টার, C.R এর সংশ্লিষ্ট অংশে লিপিবদ্ধ করা হয়। ফলে, যেকোনো এক রেজিস্টার থেকে সম্পর্কযুক্ত অন্য রেজিস্টারের প্রয়োজ্য তথ্য সহজে পাওয়া যায়।
- ✓ কার্যক্রম নিষ্পত্তির লক্ষ্যে যে ই-নথিতে আগত পত্র উপস্থাপন করা হয়, তার ডিজিটাল নথি নম্বর এবং নোট নম্বর ইন-কামিং রেজিস্টারে এন্ট্রি দেয়া হয়। ফলে প্রয়োজনে ই-নথি সিস্টেম হতে নির্দিষ্ট নথির সুনির্দিষ্ট নোট নম্বরে কার্যক্রমের গতিবিধি দেখতে সুবিধা হয়।
- ✓ শাখা কর্মকর্তা কর্তৃক নিয়মিত রেজিস্টার পরীক্ষণের মাধ্যমে ডেস্ক কর্মচারির কাজ তদারকি করা হয়।

৩.২.২ স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল)-এ তথ্য সন্নিবেশকরণ ও প্রক্রিয়াকরণ

ইন-কামিং রেজিস্টার, C.R ও ইস্যু রেজিস্টার, I.R এর তথ্যগুলি ১২ কলাম বিশিষ্ট একটি এক্সেল টেবিলে সংরক্ষণ করা হয় (পরিশিষ্ট-২)। উল্লেখ্যযোগ্য পয়েন্ট নিম্নরূপ:

- ✓ নিবন্ধনবহি ও ই-নথির প্রয়োজ্য তথ্যগুলি ডেস্ক-কর্মচারি কর্তৃক এক্সেল ফাইলে সংরক্ষণ করা হয়।
- ✓ তারিখ/বিভিন্ন এন্ট্রি দেবার সময় এক্সেল ফিল্ডের ডাটা-টাইপ ও ডাটা-ফরমেট খেয়াল করা হয়।
- ✓ ফিল্টার/ফাইন্ড ফাংশন ব্যবহার করে প্রয়োজ্য তথ্য যাচাইকরণ।
- ✓ প্রতি সপ্তাহে হালনাগাদ এক্সেল ফাইল নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার নিকট পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়।

তথ্য প্রক্রিয়াকরণ ও পরিবীক্ষণে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার কার্যাবলী নিম্নরূপ:

- ✓ ই-মেইলে প্রাপ্ত নতুন ডাটা প্রয়োজনীয় ফাংশন ও টুলস (পরিশিষ্ট-৩) সমন্বিত প্রক্রিয়াকরণে সক্ষম এক্সেল ফাইলের ইনপুট শীটে যোগ করা হয়।
- ✓ উক্ত ফাইলের রিপোর্ট শীটে মনিটরিং সংক্রান্ত তথ্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক বিশ্লেষণ ও অবহিত করা হয়।
- ✓ মাসিক পর্যালোচনায় ডেস্ক কর্মকর্তা-কর্মচারির সাথে পরিবীক্ষণ সম্পর্কিত তথ্য নিয়ে মতবিনিময় ও মন্তব্য কলামে প্রয়োজ্য সংশোধন করা হয়।

৩.৩ পরিবীক্ষণ সম্পর্কিত তথ্য

সেবার গুণগত মান সন্তোষজনক রাখতে এবং পর্যায়ক্রমে বৃদ্ধির জন্য নিয়মিত তথ্য-ভিত্তিক পরিবীক্ষণের প্রয়োজন। প্রথমত, শাখার কাজের একটি সংক্ষিপ্ত চিত্র পাওয়ার জন্য শাখা কর্মকর্তা/কর্মচারি কোন নির্দিষ্ট সময়ে

কতগুলো আবেদন/পত্র পেয়েছেন, কতগুলো সিদ্ধান্তের জন্য নথিতে উপস্থাপন করেছেন তা জানা দরকার। দ্বিতীয়ত শাখা ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের দ্রুত সাড়া দানের সক্ষমতা নিরূপনে শাখা কর্তৃক নথিতে উপস্থাপনে এবং সিদ্ধান্তের জন্য এ.ডি. উর্ধ্ব বিভিন্ন পর্যায়ে ব্যয়িত গড় ও সর্বনিম্ন সময়, ০৩ দিন বা তদপেক্ষা কমসময়ে নিষ্পন্ন ইস্যুর সংখ্যা একটি পরিষ্কার ধারণা দেয়। তৃতীয়ত, শাখা কার্যক্রমে গুণগত মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে প্রাথমিক উপাত্ত হিসাবে অসম্পূর্ণ/ত্রুটিপূর্ণ আবেদনের জন্য ফেরত এবং সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষাধীন ইস্যুর সংখ্যা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। সর্বশেষ হলেও যথেষ্ট গুরুত্বপূর্ণ পরিসংখ্যানটি হলো শাখা কর্তৃক দিন ভিত্তিক নথিতে উপস্থাপিত আবেদনের সংখ্যা, গড় ও সর্বোচ্চ মান; যা শাখার কর্মদক্ষতা প্রকাশ করে এবং শাখার সহায়ক কর্মচারির সংখ্যা ও প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা নিরূপনে অবদান রাখতে পারে। বর্ণিত তথ্যগুলো প্রস্তুতকৃত এক্সেল ফাইল দ্বারা স্বয়ংক্রিয় ভাবে যেসকল ছক মোতাবেক পাওয়া যায় তা পরিশিষ্ট-১ এ বর্ণিত হয়েছে।

৩.৪ অনুসৃত পদ্ধতির সুবিধা/সম্ভাবনা

সনাতন পদ্ধতিতে সেবা কার্যক্রম পরিচালনায় উল্লিখিত অসুবিধাগুলো অনুসৃত পদ্ধতিতে দূর করা অনেকাংশে সম্ভব। পরিবীক্ষণ এবং উন্নততর সেবা প্রদানে অনুসৃত পদ্ধতিতে নিম্নবর্ণিত সুবিধা পাওয়া যেতে পারে:

- ✓ ইন-কামিং রেজিস্টার ও ইস্যু রেজিস্টারের ক্রমিক নম্বরগুলো একই এক্সেল ফাইলে থাকায় ফাইন্ড/ফিল্টার ইত্যাদি ফাংশন ব্যবহারে মাত্র ১/২টি ক্লিকের মাধ্যমে প্রাথমিক তথ্য পাওয়া যায়;
- ✓ রেজিস্টার/ এক্সেল ফাইলে ই-নথির নোট নম্বর ও ডিজিটাল নথি নম্বরের এন্ট্রি থাকায় দৈবচয়ন পদ্ধতিতে না খুঁজে সহজেই ই-নথিতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সম্যক ধারণা লাভ করা যায়;
- ✓ নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা এক্সেল ফাইলের রিপোর্ট শীটে প্রয়োজ্য মাত্র দুটি তারিখ এন্ট্রির মাধ্যমে জমাকৃত আবেদন গড়পড়তা কত দিনে সিদ্ধান্তের জন্য পেশ হয়েছে অথবা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হয়েছে ইত্যাদি সংক্রান্ত পরিসংখ্যান সহজেই বের করতে পারেন;
- ✓ প্রতিটি তথ্য শাখা কর্মকর্তা/ নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তাগণের সহজেই দৃষ্টগ্রাহ্য হওয়ায় তদারকিতে সুবিধা হয় এবং ডেস্ক কর্মচারিগণ কাজে অধিক দক্ষতা প্রদর্শনের সুযোগ পান;
- ✓ সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি অর্জনে ধনাত্মক প্রভাবক হিসাবে কাজ করে;
- ✓ মনিটরিং বা ট্র্যাকিং এর জন্য প্রস্তাবিত ব্যবস্থাটি কোনো সরবরাহকারী/ভেন্ডর বা বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তার বুদ্ধিবৃত্তিক সিস্টেম না হওয়ার কারণে এর অপারেশন শুরু, পরিচালনা, সামান্য পরিবর্তন (মডিফিকেশন) ও রক্ষণাবেক্ষণের নিমিত্ত তাঁদের মূল্যবান ফাঁকা সময়ের জন্য অপেক্ষা করতে হবে না;
- ✓ মাইক্রোসফট অফিসের উপর স্বাভাবিক দক্ষতা আছে এমন যে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির পক্ষে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন/পরিবর্ধন করে নিজস্ব রেজিস্টারের তথ্য ব্যবস্থাপনা ও পরিবীক্ষণ কার্যক্রম শুরু করা সম্ভব।

৩.৫ সার্বজনীন বিজয়ী পরিবেশ (win-win situation)

ডেস্ক কর্মচারির দিক থেকে প্রতিটি আগত পত্র/ আবেদনের বিপরীতে রেজিস্টারে অতিরিক্ত ৩/৪টি তথ্য এন্ট্রি বা এক্সেলে ডাটা সংরক্ষণ করা কিছুটা সময় সাপেক্ষ বিষয়। তবে দৈনন্দিন কাজের একটা বড় সময় বিভিন্ন রেজিস্টার/ফাইলে তথ্য খুঁজে বের করার চেয়ে, মাত্র কয়েকটি ক্লিকের মাধ্যমে ১/২ মিনিটে চাহিত তথ্য এক্সেল ফাইল থেকে বের করা সম্ভব; ফলে নীট সময়ের সাশ্রয় ঘটে। তথ্য বের করা সহজ হওয়ায় আবেদনকারী দ্রুত

প্রয়োজনীয় সেবা পেয়ে থাকেন, এমনকি নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা অনেক ক্ষেত্রেই ডেস্ক কর্মচারির সাহায্য ছাড়াই দরকারি তথ্য এক্সেল ফাইল থেকে পেয়ে থাকেন। ফলস্বরূপ সকল অংশীজনদের (stake holders) জন্য একটি সার্বজনীন বিজয়ী পরিবেশ (win-win situation) তৈরি হতে পারে।

৪.০ বাজেট, জনবল ও প্রশিক্ষণ

প্রস্তাবিত পদ্ধতিটি একটি চলমান প্রক্রিয়া হিসাবে গ্রহণ করা হয়েছে। চিত্র-২ এ প্রদর্শিত ধাপ অনুসারে সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারিগণ দায়িত্ব পালন করছেন। সে কারণে কোন অতিরিক্ত বাজেট বা জনবলের প্রয়োজন নেই। তবে অধিকতর দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য সময়ে সময়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারিসহ আগ্রহী অন্যান্য কর্মচারিকে অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ দেয়া যেতে পারে।

৫.০ সম্প্রসারণযোগ্যতা (Scalability)

উপপরিচালক (আইসিটি পরিকল্পনা)-এর সার্বিক তত্ত্বাবধানে সহকারী পরিচালক (লাইব্রেরি) ও সহকারী পরিচালক (গেটওয়ে লাইসেন্সিং) শাখায় পদ্ধতিটি পাইলটিং করা হয়েছে^৩। আগ্রহী যেকোনো কর্মকর্তা কর্তৃক তাঁর অধঃস্তন শাখার পক্ষে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন/পরিবর্ধন করে নিজস্ব রেজিস্টারের তথ্য ব্যবস্থাপনা ও পরিবীক্ষণ কার্যক্রম শুরু করা যেতে পারে। এজন্য বক্ষমান পদ্ধতিটি সরেজমিনে যাচাইসহ নিজস্ব প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করা সমীচীন হবে।

৬.০ উপসংহার

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরে অধিকতর দক্ষতার সাথে সেবা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে দূত সাড়া দানে সক্ষম ও দায়বদ্ধ প্রশাসনিক কাঠামো তৈরির লক্ষ্যে পদ্ধতিটি প্রণয়ন করা হয়েছে এবং দুটি শাখায় প্রাথমিকভাবে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। প্রক্রিয়াটি থেকে প্রাপ্ত সুবিধার ফলাফল বিশ্লেষণ অন্যান্য শাখার সেবা প্রদান পদ্ধতি প্রণয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে মর্মে আশা করা যায়।

^৩ পাইলটিং কার্যক্রমে সার্বিকভাবে সহায়তাকারী সর্বজনাব নরেন্দ্র নাথ সরকার, সহকারী পরিচালক; মোঃ আবদুল কুদ্দুস মিয়া, সহকারী পরিচালক; মোঃ মস্তাফিজুর রহমান, উপ-সহকারী প্রকৌঃ; মোঃ নুরুল আলম, প্রধান সহকারী এবং আন্তনী গ্লেন পেরেরা, কম্পিউটার অপারেটর-এর আন্তরিক প্রচেষ্টা ধন্যবাদার্থ।

পরিশিষ্টসমূহ

পরিশিষ্ট-০১: স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল) হতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত বিভিন্ন সেবা-মূল্যায়ন সূচক

ইচ্ছাধীন দুটি তারিখের মধ্যে সেবা মূল্যায়নে নানাবিধ সূচক মাইক্রোসফট এক্সেল ব্যবহার করে সহজেই নির্ণয় করা যায়। প্রথমত, শাখা কর্মকর্তা/কর্মচারি কোন নির্দিষ্ট সময়ে কতগুলো আবেদন/পত্র পেয়েছেন, কতগুলো সিদ্ধান্তের জন্য নথিতে উপস্থাপন করেছেন ইত্যাদি নিচের ছক-১ ও ২ মোতাবেক পেতে পারেন। এতে শাখার কাজের একটি সংক্ষিপ্ত চিত্র পাওয়া যায়।

ছক- ১ : শাখায় আগত পত্র/আবেদন এবং শাখা কর্তৃক সিদ্ধান্তের জন্য নথিতে উপস্থাপনের পরিসংখ্যান

বিবেচ্য মাসের পূর্বে শাখায় আগত পত্র যা বিবেচ্য মাসে উপস্থাপিত হয়েছে	বিবেচ্য মাসে শাখায় আগত আবেদন/পত্র	বিবেচিত মোট আবেদন/পত্র	বিবেচ্য মাসে সিদ্ধান্তের জন্য নথিতে উপস্থাপিত ইস্যু	শাখা কর্তৃক উপস্থাপনের হার (%)	সর্বশেষ ২ দিনে আগত পত্রসংখ্যা

ছক- ২: বিবেচ্য সময়ে মোট আবেদন ও নিষ্পত্তিকৃত ইস্যু

(১.১) বিবেচিত মোট আবেদন/পত্রের সংখ্যা	
(১.২) বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত ইস্যুর সংখ্যা	

দ্বিতীয়ত, নিম্নের ছক-৩ শাখা কর্তৃক নথিতে উপস্থাপনের জন্য ব্যয়িত গড় ও সর্বনিম্ন সময় এবং সিদ্ধান্তের জন্য এ.ডি. উর্ধ্ব বিভিন্ন পর্যায়ে ব্যয়িত গড় ও সর্বনিম্ন সময় প্রদর্শন করে। ছকটি শাখা এবং উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের দ্বারা সাড়া দানের সক্ষমতা নির্দেশ করে।

ছক- ৩ : শাখা এবং উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের নথি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত পরিসংখ্যান

(২.১) শাখা কর্তৃক নথিতে উপস্থাপনের জন্য ব্যয়িত গড় সময় (দিন)	
(২.২) সিদ্ধান্তের জন্য এ.ডি. উর্ধ্ব বিভিন্ন পর্যায়ে মোট ব্যয়িত সময়ের গড় (দিন)	
(৩.১) শাখা কর্তৃক নথিতে উপস্থাপনের জন্য ব্যয়িত সর্বনিম্ন সময় (দিন)	
(৩.২) সিদ্ধান্তের জন্য এ.ডি. উর্ধ্ব বিভিন্ন পর্যায়ে ব্যয়িত সর্বনিম্ন সময় (দিন)	
(৪.১) ০৩ দিন বা তদপেক্ষা কমসময়ে শাখা কর্তৃক উপস্থাপিত ইস্যুর সংখ্যা ও শতকরা হার [(৪.১)/(১.১)]	
(৪.২) ০৩ দিন বা তদপেক্ষা কমসময়ে এ.ডি. উর্ধ্ব বিভিন্ন পর্যায়ে সিদ্ধান্ত প্রাপ্ত ইস্যুর সংখ্যা ও শতকরা হার [(৪.২)/(১.২)]	

তৃতীয়ত, শাখা কার্যক্রমে গুণগত মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে প্রাথমিক উপাত্ত হিসাবে অসম্পূর্ণ/ত্রুটিপূর্ণ আবেদনের জন্য ফেরত এবং সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষাধীন ইস্যুর সংখ্যা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। এ সংক্রান্ত পরিসংখ্যান ছক-৪ অনুযায়ী পাওয়া যেতে পারে।

ছক- ৪ : ফেরত ইস্যু ও অপেক্ষাধীন ইস্যু সংক্রান্ত পরিসংখ্যান

(৫.১) অসম্পূর্ণ/ত্রুটিপূর্ণ আবেদনের জন্য ফেরত ইস্যুর সংখ্যা [(৫.১)/(১.১)]	
(৫.২) সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষাধীন ইস্যুর সংখ্যা [(৫.২)/(১.১)]	

সর্বশেষ হলেও যথেষ্ট গুরুত্বপূর্ণ পরিসংখ্যানটি হলো শাখা কর্তৃক দিন ভিত্তিক নথিতে উপস্থাপিত আবেদনের সংখ্যা, গড় ও সর্বোচ্চ মান, যা শাখার কর্মদক্ষতা প্রকাশ করে এবং শাখার সহায়ক কর্মচারির প্রয়োজনীয়তা নিরূপনে অবদান রাখতে পারে। এ বিষয়ক পরিসংখ্যান ছক-৫ অনুযায়ী এক্সেল ফাইল থেকে স্বয়ংক্রিয় ভাবে পাওয়া যেতে পারে।

ছক- ৫: দিন ভিত্তিক নথিতে উপস্থাপিত আবেদনের পরিসংখ্যান

তারিখ	সংখ্যা

তারিখ	সংখ্যা

তারিখ	সংখ্যা
গড়	
সর্বোচ্চ	

পরিশিষ্ট-০২: ব্যবহৃত মাইক্রোসফট এক্সেল-এর ফাইল

বক্ষমান বুকলেটে বর্ণিত কর্মপদ্ধতি বাস্তবায়নের জন্য মূলত দুটি এক্সেল ফাইল ব্যবহার করা হয়।

প্রথম ফাইলটি কর্মচারি কর্তৃক শাখা ডায়েরি ও পত্রজারি নিবন্ধনবহির তথ্যসহ প্রয়োজন সংশ্লিষ্ট আরো কয়েকটি তথ্য এন্ড্রিতে ব্যবহৃত হয়, যা সপ্তাহান্তে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার নিকট ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়।

দ্বিতীয় ফাইলটি ইনপুট শীট হিসাবে ই-মেইলে প্রাপ্ত প্রথম ফাইলটিকে ব্যবহার করে। দ্বিতীয় ফাইলের রিপোর্ট শীট প্রয়োজনীয় এক্সেল ফাংশন ও টুলস ব্যবহার করে দরকারী তথ্যসমূহ প্রক্রিয়াজাত করে এবং স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রদর্শন করে।

সফটকপি হিসাবে ফাইল দুটি পৃথকভাবে সরবরাহযোগ্য।

পরিশিষ্ট-০৩: এমএস এক্সেল-এ ব্যবহৃত উল্লেখযোগ্য ফরমুলা

=COUNTIFS(ইস্যুকৃত_পত্র_জরির_তারিখ,">="&D4,ইস্যুকৃত_পত্র_জরির_তারিখ,"<="&D6)
=MIN(Criteria_Days_Taken_By_Section2)
=MIN(Criteria_Days_Taken_HighOfficeal2)
=COUNTIF(Criteria_Days_Taken_By_Section2,"<="&3)
=COUNTIF(Criteria_Days_Taken_HighOfficeal2,"<="&3)
=SUM(Criteria_মন্তব্য_as_on_AC_Column)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!A2),"",Leave_NoC_Input!A2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!F2),"",Leave_NoC_Input!F2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!C2),"",Leave_NoC_Input!C2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!G2),"",Leave_NoC_Input!G2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!H2),"",Leave_NoC_Input!H2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!I2),"",Leave_NoC_Input!I2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!J2),"",Leave_NoC_Input!J2)
=IF(LEN([সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])=0,"",[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ]-[শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ])
=IF(LEN([ইস্যুকৃত_পত্র_জরির_তারিখ])=0,"",[ইস্যুকৃত_পত্র_জরির_তারিখ]-[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!B2),"",Leave_NoC_Input!B2)
=IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])>=\$D\$4,IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])<=\$D\$6,[@[Days_Taken_By_Section]],"Not Appropriate"),"Not Appropriate")
=IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])>=\$D\$4,IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])<=\$D\$6,[@[Days_Taken_HighOfficeal]],"Not Appropriate"),"Not Appropriate")
=IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])>=\$D\$4,IF((@[সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ])<=\$D\$6,IF(LEN([@মন্তব্য_Back])>1,1,0),0),0)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!K2),"",Leave_NoC_Input!K2)
=IF(ISBLANK(Leave_NoC_Input!L2),"",Leave_NoC_Input!L2)
=COUNTIFS(সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ,">="&D4,সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ,"<="&D6,শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ,"<="&D4)
=COUNTIFS(শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ,">="&D4,শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ,"<="&D6)
=COUNTIFS(সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ,">="&D4,সিদ্ধান্তের_জন্য_নথিতে_উঠানোর_তারিখ,"<="&D6)
=COUNTIFS(শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ,">="&(D6-2),শাখায়_পত্র_আসার_তারিখ,"<="&D6)

পরিশিষ্ট-০৪: স্প্রেডশিট (এমএস এক্সেল)-এ ব্যবহৃত ফাংশন এবং টুলস-এর তালিকা

সেবা পরিবীক্ষণে প্রয়োজনীয় উপাত্ত বিশ্লেষণে প্রস্তুতকৃত এক্সেল ফাইলে সাধারণ কিছু ফাংশন ও টুলস ব্যবহার করা হয়েছে। নিচে সেগুলোর তালিকা প্রদত্ত হলো।

CHARTS	FORMAT CELLS	NAME	SUM
COUNTIF	IF	MANAGER	TABLE
COUNTIFS	ISBLANK	PIVOTCHART	TIMELINE
DEFINE NAME	LEN	PIVOTTABLE	WRAP TEXT
FILTER	MIN	SLICER	
FIND		SORT	
