

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"> <li>• পরিকল্পনা বিভাগের মেইনটেন্যান্স শাখার রিকুইজিশন ফরম পূরণপূর্বক হার্ডওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত সমস্যার তথ্য প্রেরণ।</li> <li>• সমস্যা চিহ্নিতকরণপূর্বক সমস্যা সমাধানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।</li> </ul>
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"> <li>• দুই শাখার সংশ্লিষ্টতা</li> <li>• আইসিটি ইকুপমেন্ট মজুদ না থাকা।</li> </ul>
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*

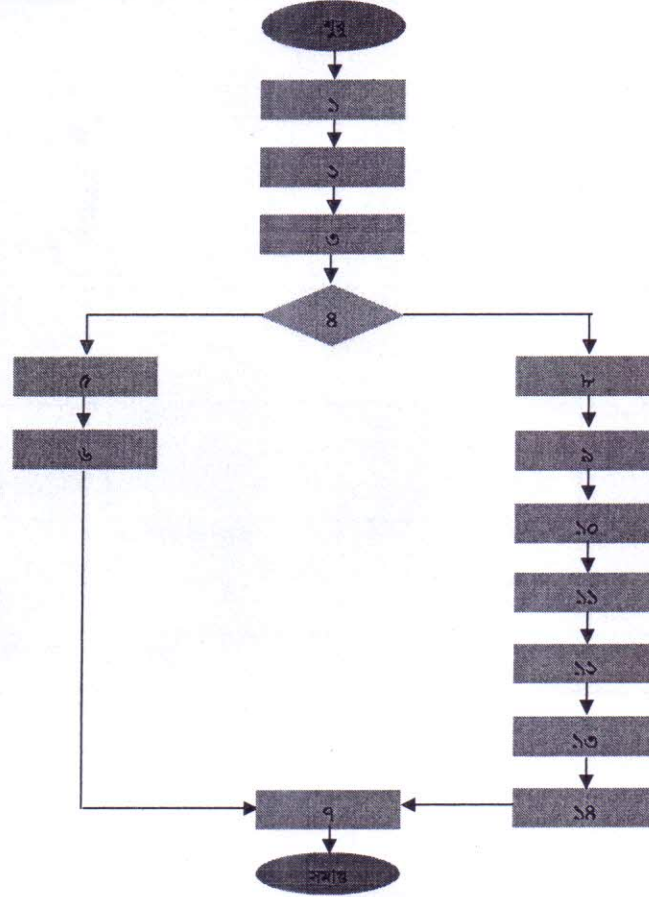


			অপারেটর
ধাপ-৫	মেইনটেন্যান্স শাখা কর্তৃক সমাধানের পর্যায় হলে প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্টের মাধ্যমে সমাধান করা	১ কার্য দিবস	মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর
ধাপ-৬	সমাধানের পরে সেবা গ্রহণকারীর স্বাক্ষর গ্রহণ করা	২০ মিনিট	কম্পিউটার অপারেটর
ধাপ-৭	উক্ত রিকইজিশন 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

*(Signature)*

*(Signature)*

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*

