


অধিদপ্তর/ দপ্তরের নাম: টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) সেবা সহজিকরণঃ

১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর	
	ইংরেজি	Department of Telecommunications	
	সংক্ষিপ্ত	ডিওটি	
অফিস প্রধানের পদবি	মহাপরিচালক	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
অফিসের সংখ্যা	মোট...০১ (প্রধান কার্যালয়)... বিভাগীয় অফিস..... জেলা অফিস...		
জনবল	৭,৭৭৪টি (স্থায়ী কাঠামোর পদ-২৩৮টি, পর্যায়ক্রমে বিলোপযোগ্য পদ-৭,৫৩৬টি)। স্থায়ী পদের মধ্যে কর্মকর্তা পর্যায়ে ৮১টি এবং কর্মচারী পর্যায়ে ১৫৭টি পদ অন্তর্ভুক্ত।		
অফিসের ঠিকানা	৪২৩-৪২৮ তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮		
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	ই-মেইলঃ info@telecomdept.gov.bd ফোনঃ +৮৮-০২-৯৮৩০৯১১ ফ্যাক্সঃ +৮৮-০২-৯৮৩০৯৮০		
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	http://www.telecomdept.gov.bd/		
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)			

Sri

১৫ ২৭ ২৪ ২৫ ২৬

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

ভিশন: সশ্রমী, সার্বজনীন এবং নির্ভরযোগ্য টেলিযোগাযোগ সেবা।

মিশন: প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সম্মিলিত সমাবেশ ঘটিয়ে সশ্রমী ও আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সরকারকে সহায়তা করার সাংগঠনিক দক্ষতা সুদৃঢ়করণ।

গ) অফিসের পরিচিতি

The Bangladesh Telegraph and Telephone Board Ordinance, 1979 এর বিধান অনুসারে বাংলাদেশ তার ও টেলিফোন বোর্ড (বিটিটিবি) গঠিত হয়। পরবর্তীতে ২০০৮ সালে তত্ত্বাবধায়ক সরকারের সময় বিটিটিবিকে বিলুপ্ত করে কোম্পানী আইন, ১৯৯৪ এর অধীনে যথাক্রমে বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল) এবং বাংলাদেশ সাবমেরিন কেবল কোম্পানি লিমিটেড (বিএসসিসিএল) গঠন করা হয়। বিটিটিবি বিলুপ্ত হওয়ায় এর বিভিন্ন গ্রেডের পদসমূহের মধ্য থেকে ২৩৮টি স্থায়ী এবং ৭,৫৩৬টি পর্যায়ক্রমে বিলোপ যোগ্য পদসহ রাজস্ব খাতে সর্বমোট ৭,৭৭৪টি পদ নিয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের (স্মারক নং-০৫.১৫৬.০১৫.০৪.০০.০২৩.২০১০-২০৩, তারিখ: ১৪ নভেম্বর ২০১৩) ও অর্থ বিভাগের (স্মারক নং-০৭.০০.০০০০.১৬৩.১৪.০৩৪.১৪-৭৬, তারিখ: ১৬ এপ্রিল ২০১৪) সম্মতি এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের প্রজ্ঞাপন নং ১৪.০০.০০০০.০০৮.২২.০০২.১৩ (অংশ)-২৭৯, তারিখ: ২৫ জুন ২০১৫ খ্রিঃ মোতাবেক ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের অধীনে “টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর” [Department of Telecommunications (DoT)] সৃষ্টি হয়।

ঘ) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)
প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা		
১	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ হতে প্রাপ্ত নীতমালা, লাইসেন্সিং ইত্যাদি বিভিন্ন বিষয়ে মতামত	অধিদপ্তর
২	টেলিযোগাযোগ সেবা ও ট্যারিফের বিষয়ে মতামত	অধিদপ্তর
৩	অধিদপ্তরের আওতাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাবতীয় মামলা/মোকদ্দমা পরিচালনা।	অধিদপ্তর
৪	উন্নয়ন প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ও কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন	অধিদপ্তর
আভ্যন্তরীণ সেবা		
১	অর্জিত ছুটি	অধিদপ্তর
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	অধিদপ্তর
৩	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি	অধিদপ্তর
৫	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা।	অধিদপ্তর
৬	কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম	অধিদপ্তর
৭	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	অধিদপ্তর
৮	গৃহ নির্মাণ ঋণ	অধিদপ্তর
৯	মেরামত ক্রয় অগ্রিম	অধিদপ্তর
১০	ছুটির নগদায়ন (ল্যাম্পগ্রান্ট)	অধিদপ্তর
১১	জিপিএফ	অধিদপ্তর
১২	পিআরএল	অধিদপ্তর
১৩	পেনশন	অধিদপ্তর
১৪	পারিবারিক পেনশন	অধিদপ্তর
১৫	চিকিৎসা সহায়তা/যৌথবীমা/ মাসিক কল্যান/দাফন/অন্তোষ্টিক্রিয়া অনুদান	অধিদপ্তর

Sai

৭১

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) সেবা সহজিকরণ।

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

অধিদপ্তরের আওতাভুক্ত সেবা প্রত্যাশীর বর্তমান সংখ্যা প্রায় ৩৫০০ জন, যাদের অধিকাংশই প্রেষণে অন্য সংস্থায় দেশের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মরত। জিপিএফ ফরম সংগ্রহ করার জন্য সেবা প্রত্যাশীকে ঢাকাস্থ এজি অফিসে গমন করতে হয় যা সেবা প্রত্যাশীর জন্য সহজ নয়। এছাড়া, ফরমটি সকল স্তরের কর্মচারীদের নিকট সহজবোধ্য এবং সহজে পূরণযোগ্য নয়। মোট ২৩টি ধাপের মাধ্যমে অধিদপ্তর কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীকে চাহিত সেবা প্রদান করা হয়। সেবার জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণে সহযোগিতা এবং সেবা প্রদানে বিদ্যমান ধাপ সংখ্যা হ্রাস করার মাধ্যমে তুলনামূলক কম সময়ে মানসম্পন্ন সেবা প্রদান করা সম্ভব হতে পারে।

গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি:

	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অধিদপ্তরের এবং প্রেষণে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) আবেদন মঞ্জুরী কার্যক্রম গ্রহণ।
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	আনুমানিক ১০৫ জন
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	ক) স্থায়ী কর্মচারী খ) কর্মচারির জিপিএফ ফান্ডে প্রয়োজনীয় অর্থ জমা থাকা গ) সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	মহাপরিচালক, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ), পরিচালক (প্রশাসন), পরিচালক (অর্থ), উপপরিচালক (প্রশাসন), উপপরিচালক (অর্থ), সহকারী পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা), সহকারী পরিচালক (বাজেট), প্রশাসনিক কর্মকর্তা (UDA/LDA)
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	১৩ (তেরো) কর্মদিবস।
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	Ibas++ হতে জিপিএফ ব্যালেন্স শীট, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ও অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজাদি।
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	দাপ্তরিক খরচ: বিনামূল্যে। সেবাগ্রহীতার খরচ: আনুমানিক ৩,০০০ টাকা।
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	০৩ (তিন)
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, ১৯৭৯
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	মহাপরিচালক, E-mail: dg@telecomdept.gov.bd ফোন: ০২৯৮৩০৯১১
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	জনবল, এজি অফিস হতে জিপিএফ ব্যালেন্স শীট, সেবাগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য তথ্যের অপ্রতুলতা।
১৩	অন্যান্য	সংশ্লিষ্ট অধঃস্তন কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের অভাব, ক্ষেত্রবিশেষে ত্রাস্তরিকতার (Motivation) অভাব।

Sai

২

১৩

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
	এজি অফিস হতে ibass++ হতে জিপিএফ ব্যালেন্স শীট সংগ্রহপূর্বক পূর্ণাঙ্গ আবেদন পত্র		আবেদনকারী
ধাপ-১	আবেদনকারীর আবেদন অধিদপ্তরের ডেসপাসে গ্রহণ	ন্যূনতম ১০ মিনিট	ডেসপাসে নিয়োজিত কর্মচারি
ধাপ-২	মহাপরিচালকের দপ্তরে আবেদন গ্রহণ	ন্যূনতম ১০ মিনিট	পিএ টু মহাপরিচালক
ধাপ-৩	মহাপরিচালক কর্তৃক অবলোকন ও অতিরিক্ত মহাপরিচাল (প্রশাসন ও অর্থ) কে কার্যার্থে প্রেরণ	ন্যূনতম ২ ঘন্টা	মহাপরিচালক ও পিএ টু মহাপরিচালক
ধাপ-৪	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে কার্যার্থে প্রেরণ	ন্যূনতম ২ ঘন্টা	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ও পিএ টু অতিরিক্ত মহাপরিচালক
ধাপ-৫	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে কার্যার্থে প্রেরণ	ন্যূনতম ২ ঘন্টা	পরিচালক (প্রশাসন) ও পিএ টু পরিচালক
ধাপ-৬	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা)-কে কার্যার্থে প্রেরণ	ন্যূনতম ২ ঘন্টা	উপপরিচালক (প্রশাসন) ও পিয়ন
ধাপ-৭	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) কর্তৃক অবলোকন ও ইউডিএ-কে কার্যার্থে প্রেরণ	ন্যূনতম ১০ মিনিট	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) ও পিয়ন
ধাপ-৮	ইউডিএ কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই ও নথিতে উপস্থাপন/আবেদনকারীকে অবহিতকরণ (অসম্পূর্ণ আবেদনের ক্ষেত্রে)	২ দিন	ইউডিএ
ধাপ-৯	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) কর্তৃক পরীক্ষান্তে খসড়া মঞ্জুরিপত্র/প্রস্তাবসহ উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত প্রেরণ	১ দিন	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) ও পিয়ন
ধাপ-১০	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ন	৪ ঘন্টা	উপপরিচালক (প্রশাসন) ও পিয়ন
ধাপ-১১	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ন	৪ ঘন্টা	পরিচালক (প্রশাসন) ও পিএ টু পরিচালক
ধাপ-১২	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও মহাপরিচালক-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ন	৪ ঘন্টা	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ও পিএ টু অতিরিক্ত মহাপরিচালক
ধাপ-১৩	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন/সিদ্ধান্ত প্রদান এবং অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কে নথি নিম্নায়ন	৪ ঘন্টা	মহাপরিচালক ও পিএ টু মহাপরিচালক
ধাপ-১৪	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন	২ ঘন্টা	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ও পিএ টু অতিরিক্ত মহাপরিচালক
ধাপ-১৫	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন, পত্র স্বাক্ষর প্রদান ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন	২ ঘন্টা	পরিচালক (প্রশাসন) ও পিএ টু পরিচালক

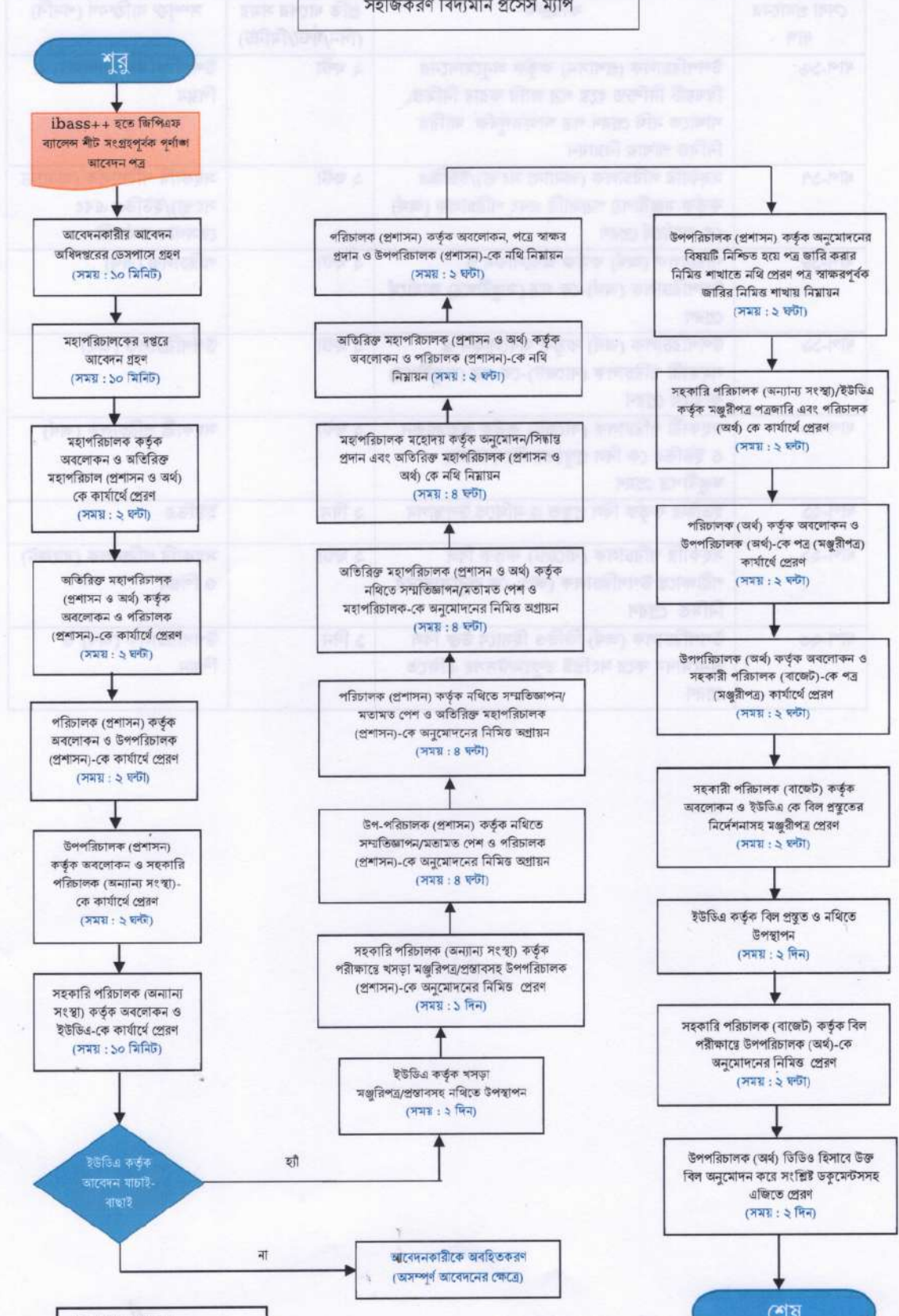
Sai

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১৬	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অনুমোদনের বিষয়টি নিশ্চিত হয়ে পত্র জারি করার নিমিত্ত শাখাতে নথি প্রেরণ পত্র স্বাক্ষরপূর্বক জারির নিমিত্ত শাখায় নিম্নায়ন	২ ঘন্টা	উপপরিচালক (প্রশাসন) ও পিয়ন
ধাপ-১৭	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা)/ইউডিএ কর্তৃক মঞ্জুরীপত্র পত্রজারি এবং পরিচালক (অর্থ) কে কার্যার্থে প্রেরণ	২ ঘন্টা	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা)/ইউডিএ এবং ডেসপাস কর্মচারি
ধাপ-১৮	পরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (অর্থ)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ	২ ঘন্টা	পরিচালক (অর্থ)
ধাপ-১৯	উপপরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও সহকারী পরিচালক (বাজেট)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ	২ ঘন্টা	উপপরিচালক (অর্থ)
ধাপ-২০	সহকারী পরিচালক (বাজেট) কর্তৃক অবলোকন ও ইউডিএ কে বিল প্রস্তুতের নির্দেশনাসহ মঞ্জুরীপত্র প্রেরণ	২ ঘন্টা	সহকারী পরিচালক (অর্থ)
ধাপ-২১	ইউডিএ কর্তৃক বিল প্রস্তুত ও নথিতে উপস্থাপন	২ দিন	ইউডিএ
ধাপ-২২	সহকারি পরিচালক (বাজেট) কর্তৃক বিল পরীক্ষান্তে উপপরিচালক (অর্থ)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত প্রেরণ	২ ঘন্টা	সহকারি পরিচালক (বাজেট) ও পিয়ন
ধাপ-২৩	উপপরিচালক (অর্থ) ডিডিও হিসাবে উক্ত বিল অনুমোদন করে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টসসহ এজিতে প্রেরণ	১ দিন	উপপরিচালক (অর্থ) ও পিয়ন



৬) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)

সেবার নাম: জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) সেবা প্রাপ্তি
সহজিকরণ বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ



প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:
১। ১ (সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ও অনলাইন জিপিএফ ব্যালেন্স শীট।

খাল সংখ্যা: ২৩টি
সম্পূর্ণ জনবল: ১২ জন
সময়: ১৩ কর্মদিবস

Sai *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	সেবাগ্রহীতার অজ্ঞতার কারণে আবেদনপত্র/ফরমপূরণ অসম্পূর্ণ হওয়া এবং জানা না থাকায় আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় দলিলাদি আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্ত না করা।	অধিদপ্তর কর্তৃক প্রমিত আবেদনপত্র (প্রয়োজনীয় দলিলের সংযুক্তিসমূহ উল্লেখপূর্বক) অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত রাখা যা সকল স্তরের কর্মচারীদের নিকট সহজবোধ্য এবং সহজে পূরণযোগ্য হবে। অতি অল্প সংখ্যক সেবা প্রদানকারী কর্তৃক সেবা প্রত্যাশী সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে দক্ষতা ও দ্রুততার সাথে সেবা-প্রাপ্তি নিশ্চিতের লক্ষ্যে দক্ষতা ও দ্রুততার সাথে সেবা-প্রাপ্তি নিশ্চিতের লক্ষ্যে প্রতিটি প্রশাসনিক কাজের কর্মপদ্ধতি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা, নমুনা আবেদন পত্র ও করণীয়সমূহ ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকায় সেবা প্রত্যাশী প্রত্যেকে নিজের প্রয়োজনীয় দলিলাদি যথাযথভাবে প্রস্তুতের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীর দাপ্তরিক কাজ সহজসাধ্য করতে পারেন।
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	ছুটির প্রত্যয়ন: ঢাকাস্থ এজি অফিস হতে জিপিএফ ফরম সংগ্রহ করা ঢাকা ব্যাভীত অন্যান্য অঞ্চলের সেবাগ্রহীতাদের জন্য সময় ও খরচসাপেক্ষ হওয়া।	অধিদপ্তরের আওতাভুক্ত সেবা প্রত্যাশীর সংখ্যা প্রায় ৩,৫০০ জন, যাদের অধিকাংশই দেশের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মরত। জিপিএফ ফরম সংগ্রহ করার জন্য সেবাপ্রত্যাশীকে ঢাকাস্থ এজি অফিসে গমন করতে হয়। কর্মকর্তা/কর্মচারীকে দেশের যে কোনস্থান হতে অনলাইনে ছুটির প্রত্যয়ন সংগ্রহের ব্যবস্থা করা সম্ভবপর হলে সেবাপ্রত্যাশীর জন্য বিষয়টি সহজতর হয়। উল্লেখ্য, অনলাইনে জিপিএফ ফরম সংগ্রহের ব্যবস্থা করা টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের আওতা বহির্ভূত বিধায় টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর উক্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে না।
৩। সেবার ধাপ	সেবাগ্রহীতার আবেদনপত্র অধিদপ্তরের ডেসপাস এ পৌঁছানোর পর জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) পত্রজারি হওয়া/ফেরত প্রদান পর্যন্ত মোট ধাপ ২৩টি, যা সেবাপ্রদানে বিলম্বের অন্যতম কারণ।	সেবাগ্রহীতার আবেদনপত্র অধিদপ্তরের ডেসপাস হতে ডিজি'র নিকটে পৌঁছানোর পর তা অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), পরিচালক (প্রশাসন) ও উপপরিচালক (প্রশাসন) এর পরিবর্তে সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) এর নিকট প্রেরণ করা হলে অবলোকন পর্যায়ে ৪টি ধাপ কমানো সম্ভব। অর্থ শাখায় ইউডিএ কর্তৃক বিল প্রস্তুতের পর তা সরাসরি সহকারি পরিচালক (বাজেট) কে বাদ দিয়ে উপপরিচালক (অর্থ)কে অগ্রায়ন করা হলে ০১টি ধাপ কমানো সম্ভব। এরূপে বিদ্যমান ২৩টি ধাপ হতে ৫টি ধাপ কমে ধাপসংখ্যা হবে ১৮টি। ই-নথি দ্বারা আবেদনপত্র গ্রহণ ও ছুটি মঞ্জুরসংক্রান্ত পত্রজারি করা হলে সময় আরও কমানো সম্ভব হতে পারে।
৪। সম্পূর্ণ জনবল	১২জন	
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	৯জন (ইউডিএ সহ)	৫জন
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	এজি অফিস হতে অনেক সময় কাজ বিলম্ব হয়, এজন্য সেবা প্রত্যাশী যে উদ্দেশ্যে কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রহণ করে তা যথাসময়ে কাজে আসে না।	এজি অফিসকে পুরোপুরি ই-নথিতে কার্যক্রমের আওতায় নিয়ে আসা।

Sai

১৫

২৫

১২

১৫

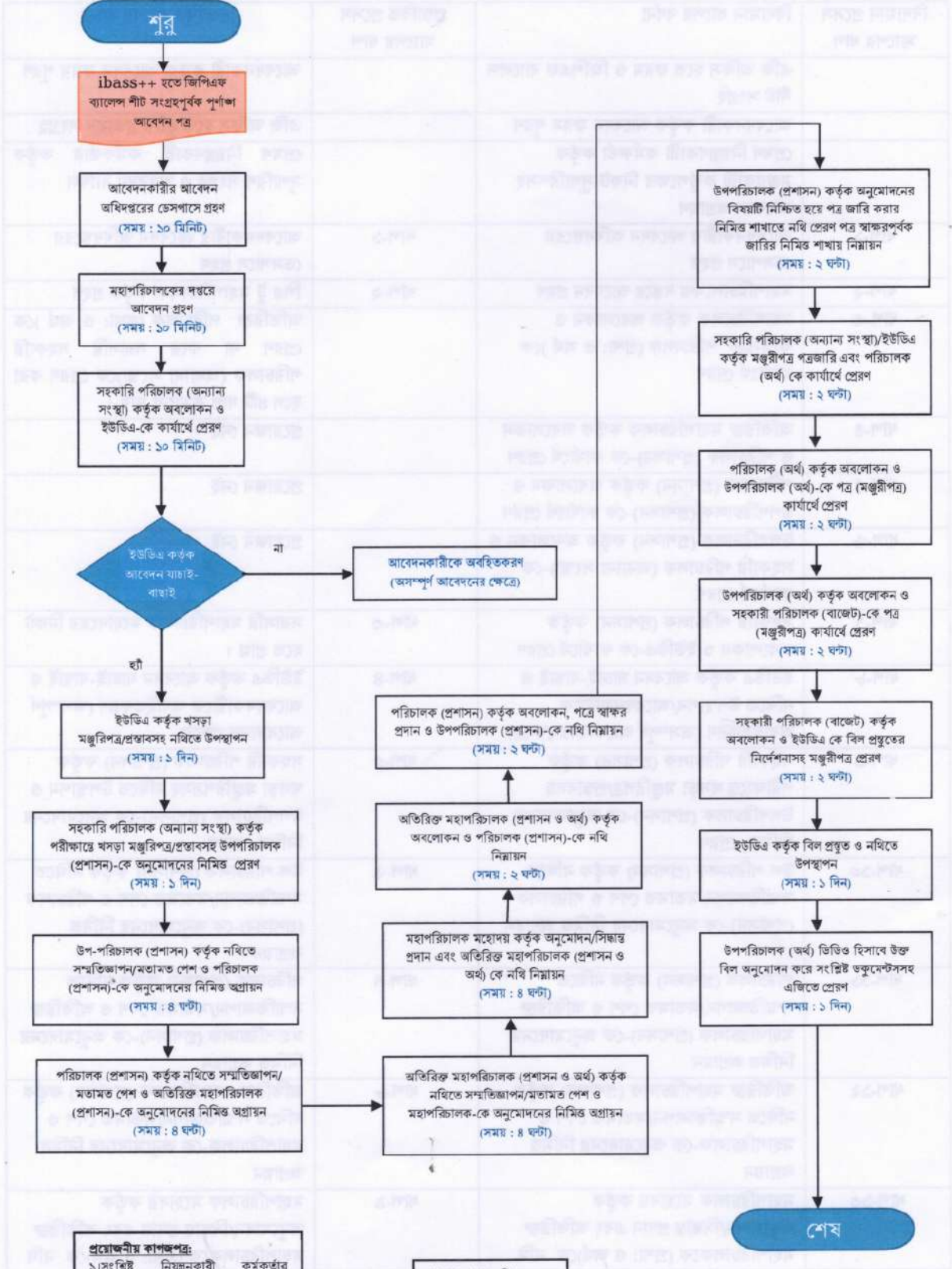
ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল, ১৯৭৯ ও এর সংশোধনীয়সমূহ	
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি		
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ		
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রয়োজ্য কি না	প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্যক্ষেত্রে বিদ্যমান আছে। তবে, জনবলের সকলস্তরে প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ যথেষ্ট না হওয়ার কারণে প্রযুক্তি প্রয়োগের সুবিধা সম্পূর্ণ নেয়া সম্ভব হয় না।	জনবলের সকলস্তরে প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ প্রদান এবং প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিত করার মাধ্যমে ই-নথি দ্বারা আবেদনপত্র গ্রহণ ও ছুটি মঞ্জুরসংক্রান্ত পত্রজারি করা।
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	অফিস: ০.০০ টাকা। নাগরিক: আনুমানিক ৩,০০০ টাকা	নাগরিক: আনুমানিক ১০০০.০০ টাকা।
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	অফিস: ১৩ কর্ম দিবস। নাগরিক: ১৩ কর্ম দিবস এর অধিক।	অফিস: ৮ কর্ম দিবস।
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	তিনবার	একবার
১৪। অন্যান্য	সংশ্লিষ্ট অধঃস্তন কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের অভাব, কোন কোন ক্ষেত্রে আন্তরিকতার অভাব।	অধঃস্তন কর্মচারীদের জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ এবং Motivational প্রোগ্রাম আয়োজন করা। শাখায় একমাসে প্রাপ্ত আবেদনের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত/অনিষ্পত্তিকৃত আবেদনের সংখ্যা, আবেদন নিষ্পত্তিকরণে গড় সময়, প্রভৃতি তথ্য একটি ছকে শাখায় দৃশ্যমান রাখা। এর ভিত্তিতে Letter of Appreciation/সতর্কীকরণ প্রদান।

ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপঃ

Sai

13

সেবার নাম: জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) সেবা প্রাপ্তি
সহজিকরণ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:
১। সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ও অনলাইন জিপিএফ ব্যালান্স শীট।

ধাপ সংখ্যা: ১৮টি
সম্পূর্ণ জনবল: ৮ জন
সময়: ৮ কর্মদিবস

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page.

জ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
	এজি অফিস হতে ফরম ও জিপিএফ ব্যালেন্স শীট সংগ্রহ		আবেদনকারী কর্তৃক আবেদন ফরম পূরণ
	আবেদনকারী কর্তৃক আবেদন ফরম পূরণ		এজি অফিস হতে ছুটির প্রত্যয়ন সংগ্রহ
	শ্রেণি নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশসহ আবেদন অগ্রায়ণ		শ্রেণি নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার কর্তৃক সুপারিশ সংগ্রহ ও আবেদন দাখিল
ধাপ-১	আবেদনকারীর আবেদন অধিদপ্তরের ডেসপাসে গ্রহণ	ধাপ-১	আবেদনকারীর আবেদন অধিদপ্তরের ডেসপাসে গ্রহণ
ধাপ-২	মহাপরিচালকের দপ্তরে আবেদন গ্রহণ	ধাপ-২	পিএ টু মহাপরিচালক কর্তৃক গ্রহণ
ধাপ-৩	মহাপরিচালক কর্তৃক অবলোকন ও অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশা: ও অর্থ) কে কার্যার্থে প্রেরণ		অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশা: ও অর্থ) কে প্রেরণ না করে সরাসরি সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা) কে প্রেরণ করা হলে ৪টি ধাপ কমানো যায়।
ধাপ-৪	অতিরিক্ত মহাপরিচালক কর্তৃক অবলোকন ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে কার্যার্থে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৫	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে কার্যার্থে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৬	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা)-কে কার্যার্থে প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
ধাপ-৭	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও ইউডিএ-কে কার্যার্থে প্রেরণ	ধাপ-৩	সরাসরি মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট হতে প্রাপ্ত।
ধাপ-৮	ইউডিএ কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই ও নথিতে উপস্থাপন/আবেদনকারীকে অবহিতকরণ (অসম্পূর্ণ আবেদনের ক্ষেত্রে)	ধাপ-৪	ইউডিএ কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই ও আবেদনকারীকে অবহিতকরণ (অসম্পূর্ণ আবেদনের ক্ষেত্রে)
ধাপ-৯	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক পরীক্ষান্তে খসড়া মঞ্জুরিপত্র/প্রস্তাবসহ উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত প্রেরণ	ধাপ-৫	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক খসড়া মঞ্জুরিপত্রসহ নথিতে উপস্থাপন ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত প্রেরণ
ধাপ-১০	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ	ধাপ-৬	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ
ধাপ-১১	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ	ধাপ-৭	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ
ধাপ-১২	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও মহাপরিচালক-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ	ধাপ-৮	অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক নথিতে সম্মতিজ্ঞাপন/মতামত পেশ ও মহাপরিচালক-কে অনুমোদনের নিমিত্ত অগ্রায়ণ
ধাপ-১৩	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন/সিদ্ধান্ত প্রদান এবং অতিরিক্ত মহাপরিচালককে (প্রশা: ও অর্থ) কে নথি	ধাপ-৯	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন/সিদ্ধান্ত প্রদান এবং অতিরিক্ত মহাপরিচালককে (প্রশা: ও অর্থ) কে নথি

Sai

25

21

21

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
	নিম্নায়ন		নিম্নায়ন
ধাপ-১৪	অতিরিক্ত মহাপরিচালক কর্তৃক অবলোকন ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন	ধাপ-১০	অতিরিক্ত মহাপরিচালক কর্তৃক অবলোকন ও পরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন
ধাপ-১৫	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন	ধাপ-১১	পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (প্রশাসন)-কে নথি নিম্নায়ন
ধাপ-১৬	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক অনুমোদনের বিষয়টি নিশ্চিত হয়ে পত্র জারি করার নিমিত্ত শাখাতে নথি প্রেরণ পত্র স্বাক্ষরপূর্বক জারির নিমিত্ত শাখায় নিম্নায়ন	ধাপ-১২	উপপরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক পত্র স্বাক্ষরপূর্বক জারির নিমিত্ত শাখায় নিম্নায়ন
ধাপ-১৭	সহকারি পরিচালক (অন্যান্য সংস্থা)/ইউডিএ কর্তৃক পত্রজারি	ধাপ-১৩	সহকারি পরিচালক (প্রশাসন)/ইউডিএ কর্তৃক পত্রজারি এবং সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুলিপি প্রদান/অবহিতকরণ (দাপ্তরিক ওয়েবপেইজে পত্রটি আপলোডের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে অনুরোধ)।
ধাপ-১৮	পরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (অর্থ)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ	ধাপ-১৪	পরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও উপপরিচালক (অর্থ)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ
ধাপ-১৯	উপপরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও সহকারী পরিচালক (বাজেট)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ	ধাপ-১৫	উপপরিচালক (অর্থ) কর্তৃক অবলোকন ও সহকারী পরিচালক (বাজেট)-কে পত্র (মঞ্জুরীপত্র) কার্যার্থে প্রেরণ
ধাপ-২০	সহকারী পরিচালক (বাজেট) কর্তৃক অবলোকন ও ইউডিএ কে বিল প্রস্তুতের নির্দেশনাসহ মঞ্জুরীপত্র প্রেরণ	ধাপ-১৬	সহকারী পরিচালক (বাজেট) কর্তৃক অবলোকন ও ইউডিএ কে বিল প্রস্তুতের নির্দেশনাসহ মঞ্জুরীপত্র প্রেরণ
ধাপ-২১	ইউডিএ কর্তৃক বিল প্রস্তুত ও নথিতে উপস্থাপনপূর্বক উপপরিচালক (অর্থ) এর নিকটে প্রেরণ	ধাপ-১৭	ইউডিএ কর্তৃক বিল প্রস্তুত ও নথিতে উপস্থাপনপূর্বক উপপরিচালক (অর্থ) এর নিকটে প্রেরণ
ধাপ-২২	সহকারি পরিচালক (বাজেট) কর্তৃক বিল পরীক্ষান্তে উপপরিচালক (অর্থ)-কে অনুমোদনের নিমিত্ত প্রেরণ		প্রয়োজন নেই
ধাপ-২৩	উপপরিচালক (অর্থ) ডিডিও হিসাবে উক্ত বিল অনুমোদন করে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টসসহ এজিতে প্রেরণ	ধাপ-১৮	উপপরিচালক (অর্থ) ডিডিও হিসাবে উক্ত বিল অনুমোদন করে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টসসহ এজিতে প্রেরণ

Sai

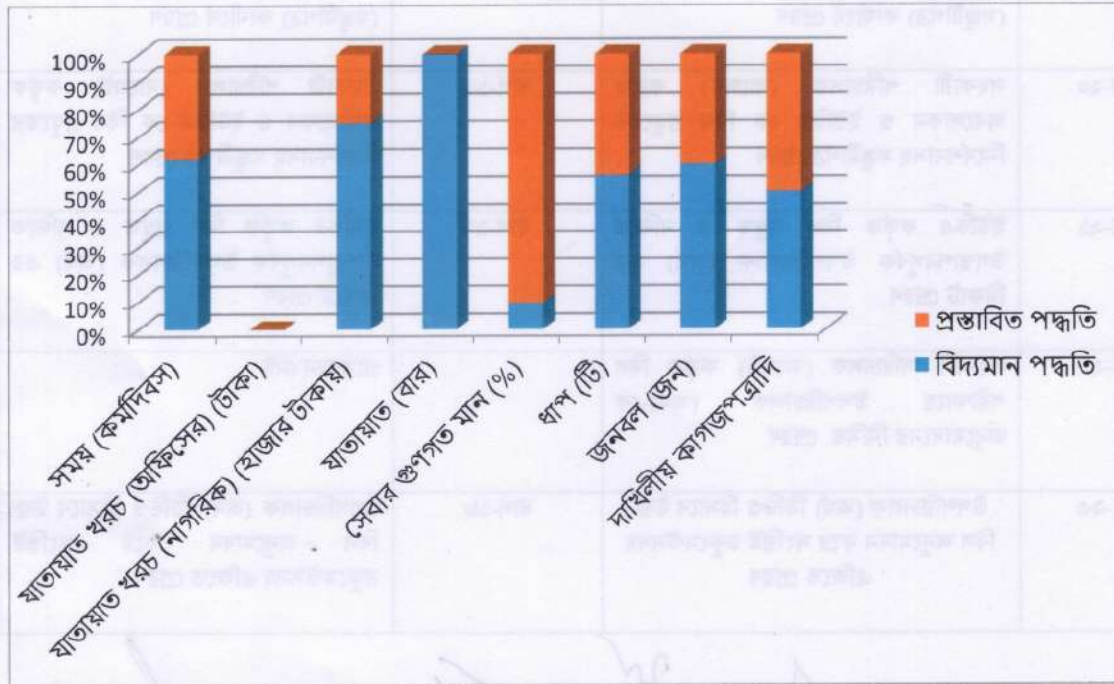
2

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (কর্মদিবস)	১৩ কর্মদিবস	৮ কর্মদিবস
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	অফিস: ০.০০ টাকা। নাগরিক: আনুমানিক ৩০০০ টাকা (এজি অফিসে যাতায়াতসহ)	অফিস: ০.০০ টাকা। নাগরিক: ১০০০.০০ টাকা (এজি অফিসে যাতায়াতের জন্য)
যাতায়াত	০২বার (এজি অফিসে যাতায়াতবাদে)	শূন্যবার (এজি অফিসে যাতায়াতবাদে)
সেবার গুণগত মান	অসম্পূর্ণ আবেদনের জন্য আনুমানিক ১০% আবেদনকারীকে পুনরায় ডকুমেন্ট জমা দান করতে হয়।	প্রমিত আবেদনপত্র এবং সংযুক্তিসমূহের তালিকা প্রমিত আবেদনপত্রে উল্লেখ থাকায় আনুমানিক ৯৯% আবেদন নিষ্পন্ন করা সম্ভব হতে পারে।
ধাপ	২৩টি	১৮টি
জনবল	১২জন	৮জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	এজি অফিস হতে জিপিএফ ফরম ও ibass++ হতে ব্যালাপ্স শীট, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনপত্র।	এজি অফিস হতে জিপিএফ ফরম ও ibass++ হতে ব্যালাপ্স শীট, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশসহ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদনপত্র ও অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজাদি।

লেখচিত্র:

বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা



৪। বাস্তবায়ন

ক) বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতার আনুপূর্বিক বিবরণ:

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের সেবা প্রত্যাশীর বর্তমান সংখ্যা প্রায় তিন হাজার পাঁচশত জন, যাদের অধিকাংশই প্রেষণে ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের অধীনস্থ অন্যান্য সংস্থায় জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মরত। জিপিএফ প্রাপ্যতার ফরম সংগ্রহ করার জন্য সেবা প্রত্যাশীকে ডাকের সেগুনবাগিচাস্থ এজি অফিসে গমন করতে হয় যা সেবা প্রত্যাশীদের জন্য সহজ নয়। ফরম-এর কিছু কিছু অংশ সেবা প্রত্যাশী কর্মচারিগণ সহজে বুঝতে পারেন না এবং ফলশ্রুতিতে পূরণ করতে বেগ পেতে হয়। বেশ কয়েকটি ধাপের মাধ্যমে

Sai

অধিদপ্তর কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীকে চাহিত সেবা প্রদান করা হয়। সেবা প্রদানে বিদ্যমান ধাপসমূহ হ্রাস করার মাধ্যমে তুলনামূলকভাবে কম সময়ের মধ্যে সেবা প্রত্যাশীর অফিসে যাতায়াত কমিয়ে খরচ সাশ্রয় এর মাধ্যমে মানসম্পন্ন সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। এ প্রেক্ষিতে ২০২২-২৩ অর্থ বছরে ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম [১.১.১] এর 'সেবা সহজিকরণ / ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন' এর অংশ হিসেবে 'জিপিএফ (ফেরৎযোগ্য) সেবাটি সহজিকরণের কাজটি মহাপরিচালক, ডিওটি'র জারিকৃত পত্র (স্মারক নং: ১৪.৩০.০০০০.৪১৫.০৬.০০২.২২.২৩, তারিখ: ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২) এর মাধ্যমে ইনোভেশন টিম গ্রহন করে।

খ) বাস্তবায়নের সময়সীমা কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রম	জানুয়ারি	ফেব্রুয়ারি	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 পরিমাণ: কম্পিউটার, স্ক্যানার, অফিস আসবাব, প্রভৃতি সংগ্রহে প্রায় তিন (৩) লক্ষ টাকা।

ঘ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ: বিদ্যমান জনবলের প্রযুক্তিগত দক্ষতার অভাব।

ঙ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থা: বিদ্যমান জনবলের প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা চলমান আছে।

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ: প্রস্তাবিত সেবা সহজিকরণের নিমিত্ত ডিওটি প্রশাসন হতে যথাশীঘ্র প্রয়োজনীয় আদেশ জারি করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থা: প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থা টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে।

জ) পরিবীক্ষণ: সেবা পরিবীক্ষণের জন্য ডিওটি এর সেবা মনিটরিং কমিটি গঠন করা হয়েছে।

ঝ) অভিজ্ঞতালব্ধ শিক্ষণ: সেবা গ্রহীতাদের দ্রুত সেবা প্রদানের জন্য সেবা মনিটরিং, সকল স্তরের কর্মচারীদের মোটিভেশন ও নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন।

ঞ) ইনোভেশন টিম:

ক্র.নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	কমিটিতে অবস্থান
১	জনাব মোঃ আবু তালেব, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (রেগুলেটরি), ডিওটি	আহ্বায়ক ও চীফ ইনোভেশন অফিসার
২	জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, পরিচালক (ফ্রিকোয়েন্সি ব্যবস্থাপনা), ডিওটি	সদস্য
৩	জনাব মোঃ মাসুদ করিম, পরিচালক (অর্থ), ডিওটি	সদস্য
৪	জনাব তারদ্বীবুল ইসলাম, উপপরিচালক (সম্পদ ব্যবস্থাপনা-মোবাইল), ডিওটি	সদস্য
৫	জনাব আখলাকুল আউয়াল ভূইয়া, উপপরিচালক (ফ্রিকোয়েন্সি মনিটরিং), ডিওটি	সদস্য
৬	জনাব মোঃ রুহুল আমীন, উপপরিচালক (টারিফ), ডিওটি	সদস্য-সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট
৭	জনাব মোঃ হাইফুর রহমান ভূঞা, উপপরিচালক (ফ্রিকোয়েন্সি এলোকেশন)	সদস্য ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট

ট) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা: সেবা মনিটরিং ও প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা চলমান আছে।

Saita