

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থার নাম: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজশাহী।

১। নাগরিক সেবার তালিকা

| ক্রম | সেবানাম  |
|------|--|
| ১.   | পাঠকসেবা   |
| ২.   | পুস্তক লেনদেন সেবা   |
| ৩.   | রেফারেন্স সেবা   |
| ৪.   | বেসরকারি পাঠাগার নিবন্ধন সেবা  |
| ৫.   | ইন্টারনেট সেবা   |
| ৬.   | ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সার্ভিস (একস্থানে সকল সেবা)  |
| ৭.   | সম্প্রসারণমূলক সেবা ( দিবসকেন্দ্রীক প্রতিযোগিতা/সাহিত্য আড্ডা/বুক টক/ বুক রিভিউ/ পুস্তক আড্ডা) |

২। সহজিকৃত সেবার নাম:

ক) পুস্তক লেনদেন সেবা সহজীকরণ

খ) ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সার্ভিস জোরদারকরণ

৩। সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের প্রসেস ম্যাপ এবং পরের প্রসেস ম্যাপ (পাশাপাশি রাখা):

৪। সেবাটি সহজিকরণের পূর্বের ও পরের TCV এনালাইসিস তথা (Time, Cost & Visit) এর তুলনা:

ক. পুস্তক লেনদেন সেবা সহজীকরণ।

| সেবার বিবেচ্য মানদণ্ড সূচক | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| সময় (দিন/ঘণ্টা)           | ২০ মিনিট                 | ১০ মিনিট              |
| খরচ (নাগরিক ও অফিসের)      | -                        | -                     |
| যাতায়াত                   | ১ বার                    | ১ বার                 |
| ধাপ                        | ৩                        | ২                     |
| জনবল                       | ২                        | ১                     |
| দাখিলীয় কাগজপত্র          | ৫                        | ৩                     |

ক. ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সার্ভিস জোরদারকরণ।

| সেবার বিবেচ্য মানদণ্ড সূচক | সহজিকরণের পূর্বের পদ্ধতি       | সহজিকরণের পরের পদ্ধতি |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| সময় (দিন/ঘণ্টা)           | ১ ঘণ্টা-১ দিন                  | ১০-৩০ মিনিট           |
| খরচ (নাগরিক ও অফিসের)      | -                              | -                     |
| যাতায়াত                   | ১ বার                          | ১ বার                 |
| ধাপ                        | ৩ ধাপ                          | ১ ধাপ                 |
| জনবল                       | ২                              | ১                     |
| দাখিলীয় কাগজপত্র          | ভিন্ন সেবার ভিন্ন জায়গায় জমা | এক জায়গায় সকল জমা   |

**৫। কোন ধরনের এবং কত সংখ্যক স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি সেবাটি গ্রহণ করে থাকে?**

শুধুমাত্র গ্রন্থাগারের নিবন্ধিত সদস্যগণ পুস্তক লেনদেন সেবা গ্রহণ করে থাকেন। ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সেবা সকল ধরনের সেবাগ্রহীতাদের জন্য উন্মুক্ত এবং প্রতিদিন গড়ে ১০০ জন উল্লেখিত সেবাদুটি নিয়ে থাকেন।

**৬। সেবাটি বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ এবং তা নিরসনে গৃহীত কৌশল/ব্যবস্থাসমূহ**

পুস্তক লেনদেন সেবা প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীকে এ সেবা সম্পর্কে প্রায়োগিক প্রশিক্ষণ প্রদান একটি চ্যালেঞ্জ। এ চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করার জন্য সময়ে সময়ে তাঁকে প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা করা হবে। ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সেবা অনেকটা কর্পোরেট স্টাইলে দেয়া হবে তাই এটি যথেষ্ট চ্যালেঞ্জিং। এ সেবার দায়িত্বে যিনি থাকবেন তাঁকে হতে হবে অলরাউন্ডার কেননা তাঁকে সকল সেবা সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা রাখতে হবে। এছাড়াও তাঁকে সকল সেবা প্রদানের পদ্ধতি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পর্কে জানতে হবে। তদুপরি তাঁকে সকল সেবার দায়িত্বে নিয়োজিত ব্যক্তিবর্গের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগ রাখতে হবে। তাই অত্র দপ্তরের ওয়ানস্টপ লাইব্রেরি সেবা কেন্দ্রের সাথে অন্যান্য সেবা প্রদান কেন্দ্রের সাথে ইন্টারকমের প্রয়োজন হতে পারে। উপরে উল্লেখিত চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করার জন্য ১-২জন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে সেরকমভাবে প্রস্তুত করা হবে। সরাসরি অফিস প্রধানের তত্বাবধানে এ কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রশিক্ষণ দিয়ে সেভাবে প্রস্তুত করা হবে। অত্র কেন্দ্রে সার্বক্ষণিক নিরবিচ্ছিন্ন ইন্টারনেট সেবা রাখাও একটি চ্যালেঞ্জ। সার্বক্ষণিক নিরবিচ্ছিন্ন ইন্টারনেট এর ব্যবস্থাও করা হবে।

**৭। সেবাটির প্রচারণা ও টেকসইকরণের কর্মপরিকল্পনা এবং তা বাস্তবায়নে গৃহীত ব্যবস্থাসমূহ**

সেবা দুটোর প্রসেস ম্যাপ ও নিয়মাবলী ডিজিটাল প্যানা ব্যানার করে সেবা প্রদান কেন্দ্রে বুলিয়ে রাখা হবে। এ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় লিফলেট ও সফটকপি ফ্লিপচার্ট তৈরী করা হবে। লিফলেটগুলো নতুন ও পুরাতন সদস্যদের মাঝে বিতরণ করা হবে। এবং সফটকপি ফ্লিপচার্টগুলো দাপ্তরিক ফেসবুক পেজ ও ওয়েবপোর্টালে স্থায়ীভাবে বিজ্ঞাপন কর্ণারে দেয়া থাকবে। তাছাড়াও এদুটি সেবা স্থায়ীভাবে সংরক্ষণ করার জন্য সকল সেবার একটি মুদ্রিত ম্যানুয়াল তৈরী করা হবে। যেটি ভবিষ্যতে যে কেউ দায়িত্বপ্রাপ্ত হলে সহজেই তা রপ্ত করে সেবা চলমান রাখতে পারবে।



০২-১০-২০২১

(মোঃ মাসুদ রানা)

সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রাজাশাহী

ফোনঃ ০৭২১-৭৭২৬৩৪

rajshahidpl@gmail.com