

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, বরিশাল  
[publiclibrary.barisaldiv.gov.bd](http://publiclibrary.barisaldiv.gov.bd)

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণার প্রসেস ম্যাপ

১। নাগরিক সেবার তালিকা: ওয়েব সাইটে আপলোডকৃত সিটিজেন চার্টার সদয় দ্রষ্টব্য।

সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নম্বর	সেবার নাম
১	পাঠক সেবা (সম্প্রচার ও সম্প্রসারণ)

২। সহজিকৃত সেবার নাম: খামের মাধ্যমে পুরস্কার ও সনদ বিতরণের মাধ্যমে পাঠক সেবার সম্প্রসারণ।

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

পূর্বের প্রসেস ম্যাপ	পরের প্রসেস ম্যাপ
সেবা সম্পর্কে অবহিত হতে ব্যবহারকারীকে গ্রন্থাগারে উপস্থিত হওয়া অথবা পোর্টাল ভিজিট করা অপরিহার্য ছিল ↓ শুধু ব্যবহারকারীই সেবা সম্পর্কে অবহিত হতে পারতেন ↓ সেবাগ্রহীতা কেবল তার প্রয়োজনীয় সেবা সম্পর্কে অবহিত হতেন ↓ সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সকল সেবা দৃশ্যমান ছিল না।	খামে বর্ণিত সেবা সম্পর্কে অবহিত হওয়া যাবে; গ্রন্থাগারে সরাসরি উপস্থিত হওয়ার প্রয়োজন নেই। ↓ যে কোন সেবাগ্রহীতা/নাগরিক সকল সেবা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন। ↓ সেবাগ্রহীতা গ্রন্থাগারের যে কোন সেবা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন। ↓ খামের প্রচলনে সিটিজেন চার্টার ছাড়াই সমুদয় সেবা দৃশ্যমান হবে।

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

ক্রমিক	বিষয় সূচক	সহজিকরণের পূর্বের সুবিধা/ফলাফল (প্রক্রিয়ার স্তর)	সহজিকরণের পরের সুবিধা/ফলাফল (প্রক্রিয়ার স্তর)
১	সময়	সময় সাপেক্ষ	সময় সাশ্রয়ী
২	খরচ	ব্যবহারকারীদের জন্য ব্যয়বহুল	ব্যয় সাশ্রয়ী
৩	প্রচার কার্যে ও প্রাতিষ্ঠানিক ঠিকানা নির্দেশক	প্রচার কার্যে ব্যবহারের সুযোগ ছিল না	প্রচার কার্যে ও প্রাতিষ্ঠানিক ঠিকানা/নির্দেশক সহজলভ্য
৪	যাতায়াত সুবিধা ও ঝুঁকি	যাতায়াত ব্যয় সাপেক্ষ ও ঝুঁকিপূর্ণ	যাতায়াত ব্যয় ও ঝুঁকি নেই

৫। কোন ধরনের এবং কত সংখ্যক স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি সেবাটি গ্রহণ করবে?  
=সকল শ্রেণির ব্যবহারকারী এবং ২০০ থেকে ২৫০ পরিবার।

৬। সেবা বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ এবং তা নিরসনে গৃহীত কৌশল/ব্যবস্থাসমূহ?  
= সেবা বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ নেই এবং কম ব্যয়ে সেবা প্রদান সম্ভব।

৭। সেবাটির প্রচারণা ও টেকসই করণের কর্মপরিকল্পনা এবং তা বাস্তবায়নে গৃহীত ব্যবস্থাসমূহ?  
=সহজিকৃত সেবাটি প্রতিযোগিতায় অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে সরাসরি দৃশ্যমান হবে।



ড. মো: আহসান উল্লাহ

প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, বরিশাল  
ফোন ০২৪৭৮-৮৬৩১৪৯  
[dplbarisal@gmail.com](mailto:dplbarisal@gmail.com)