

## সেবা সহজিকরণের ফরম

শাখার নাম:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

### ১। অফিস প্রোফাইল

ক) একনজরে অফিস

প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
	ইংরেজি	Directorate General of Health Services	
	সংক্ষিপ্ত	DGHS	
অফিস প্রধানের পদবি	মহা পরিচালক	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ	স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
অফিসের সংখ্যা	মোট ৭৪ বিভাগীয় অফিস ৮ জেলা অফিস ৬৪		
জনবল	অনুমোদিত পদ ১০৪৫৩৫, পূরণকৃত পদ ৭৩৯৪৩		
অফিসের ঠিকানা	৪৩, বীর উত্তম এ কে খন্দকার রোড, স্বাস্থ্য ভবন, মহাখালী, ঢাকা।		
যোগাযোগ (ই-মেইল, ফোন, ফ্যাক্স)	dghs.hrm.gov.bd@gmail.com		
ওয়েবসাইটের ঠিকানা	<a href="https://dghs.gov.bd/">https://dghs.gov.bd/</a>		
যাতায়াতের বর্ণনা (গুগল ম্যাপসহ)			

খ) অফিসের ভিশন ও মিশন

**ভিশন (Vision):** জাতি-ধর্ম-গোত্র-শ্রেণি-লিঙ্গ-প্রতিবন্ধী-ভৌগলিক অবস্থান নির্বিশেষে দেশের সকলের জন্য স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণ।

**মিশন (Mission):** সবার জন্য প্রাথমিক স্বাস্থ্য ও জন্মুরি চিকিৎসা সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ, সমতা ও ন্যায়ের ভিত্তিতে সেবা গ্রাহক কেন্দ্রিক স্বাস্থ্য সেবার সহজ প্রাপ্যতা নিশ্চিতকরণ ও বিস্তৃতকরণ, মান উন্নয়ন এবং বিদ্যমান সম্পদের প্রাধিকার পূর্ণ বন্টন ও সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণ, স্বাস্থ্যের সামগ্রিক ব্যবস্থাপনায় পরিবার কল্যাণ কার্যক্রম ও পুষ্টি কার্যক্রমকে সমন্বয়সাধন।

গ) অফিসের পরিচিতি ও ছবি (অনধিক ২০০ শব্দ)

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ধীন নির্বাহী ও নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থাসমূহের মধ্যে অন্যতম। স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের প্রধান কাজ চিকিৎসা, শিক্ষা ও স্বাস্থ্য জনশক্তি উন্নয়ন ব্যবস্থাপনা এবং সর্বস্তরের স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণ। এ ছাড়া স্বাস্থ্য অধিদপ্তর প্রয়োজনে মন্ত্রণালয়কে স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কিত দিক নির্দেশনা প্রণয়নে কারিগরী সহযোগিতাও প্রদান করে থাকে। সংস্থাটি স্বাধীনতাপূর্ব ১৯৫৮ সালে স্বাস্থ্য পরিদপ্তর নামে স্থাপিত হয় যা ১৯৮০ সালে স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের উন্নীত হয়। মহাপরিচালক স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের প্রধান হিসেবে দায়িত্ব পালন করেন এবং তাকে দুই জন অতিরিক্ত মহাপরিচালক সহায়তা প্রদান করেন। এ ছাড়া পরিচালক, উপ-পরিচালক, সহকারী পরিচালকসহ অন্যান্য কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ কর্মরত আছেন। সকল মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল ও বিভাগীয় স্বাস্থ্য কার্যালয়ে পরিচালকগণ প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার দায়িত্ব পালন করেন। প্রতিটি জেলায় সিভিল সার্জন এবং উপজেলাসমূহে উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কর্মকর্তা নির্বাহী প্রধান হিসেবে দায়িত্ব পালন করেন।



ঙ) সেবার তালিকা

ক্রম	সেবা নাম	সেবাপ্রাপ্তির পর্যায় (অধিদপ্তর/আঞ্চলিক)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>সাধারণ স্বাস্থ্যসেবা প্রদান ও স্বাস্থ্যসেবার মান উন্নয়নে হাসপাতাল ও স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানভিত্তিক কার্যক্রম পরিচালনা, আধুনিকায়ন ও সম্প্রসারণ;</li> </ul>	অধিদপ্তর/আঞ্চলিক
	<ul style="list-style-type: none"> <li>মাতৃ ও শিশু স্বাস্থ্যের উন্নয়ন;</li> <li>জরুরি প্রসূতি সেবা কার্যক্রম;</li> <li>সম্প্রসারিত টিকাদান কর্মসূচী গ্রহণ, বাস্তবায়ন, অব্যাহত রাখা এবং আওতা সম্প্রসারণ;</li> <li>কমিউনিটি ক্লিনিক কার্যক্রম বাস্তবায়ন;</li> <li>সহশ্রদের উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে শিশু ও মাতৃ-মৃত্যু হ্রাস করা;</li> <li>সংক্রামক ও অসংক্রামক ব্যাধি এবং জবায় পরিবর্তনজনিত নতুন আবির্ভূত রোগ নিয়ন্ত্রণ;</li> <li>নিরাপদ খাদ্য, খাদ্যের মান নির্ধারণ ও পুষ্টি নিশ্চিতকরণ;</li> <li>ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে স্বাস্থ্য তথ্য ব্যবস্থা ও ই-হেলথ কর্মসূচী বাস্তবায়ন;</li> <li>চিকিৎসা শিক্ষা ও স্বাস্থ্য জনশক্তি উন্নয়নমূলক কার্যক্রম;</li> </ul>	অধিদপ্তর/আঞ্চলিক
	<ul style="list-style-type: none"> <li>জনবল নিয়োগ সংক্রান্ত কার্যক্রম;</li> <li>স্বাস্থ্য উন্নয়ন ও সংরক্ষণে জনসাধারণের সচেতনতা বৃদ্ধি ও পদক্ষেপ গ্রহণ;</li> <li>চিকিৎসা গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ ও উন্নয়ন;</li> <li>ভৌত অবকাঠামো উন্নয়ন;</li> <li>স্বাস্থ্য পরিস্থিতি উন্নয়নে প্রকল্পসমূহের বাস্তবায়ন;</li> <li>সাধারণ চিকিৎসার পাশাপাশি বিকল্প চিকিৎসা পদ্ধতির উন্নয়ন;</li> </ul>	অধিদপ্তর/আঞ্চলিক
	<ul style="list-style-type: none"> <li>চিকিৎসা বর্জ্য ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন;</li> <li>বিশেষায়িত স্বাস্থ্যসেবা প্রদান;</li> <li>স্বাস্থ্য বা তদসংশ্লিষ্ট সেবা প্রদান সংক্রান্ত পরিকল্পনা প্রণয়নে স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয় ও অন্যান্য মন্ত্রণালয়কে</li> </ul>	অধিদপ্তর/আঞ্চলিক

	<p>সহায়তা প্রদান করা।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>টেকসই উন্নয় লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ।</li> </ul>	
--	--	--

২। সেবা প্রোফাইল

ক) সেবার নাম: অনলাইন আবেদনের মাধ্যমে পদোন্নতি প্রদান

খ) সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা ঃ

- \* দ্রুততম সময়ের মাঝে যোগ্য প্রার্থীর তালিকা প্রস্তুতকরণ ও মন্ত্রনালয়ে প্রেরণ
- \* এইচআরআইএস এর ডাটা বেস হালনাগাদকরণ
- \* পুরো প্রক্রিয়ায় একশত ভাগ স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ
- \* অসদুপায় অবলম্বনকারীদের দ্রুত চিহ্নিতকরণ
- \* সেবা গ্রহণকারীর হয়রানি বন্ধ

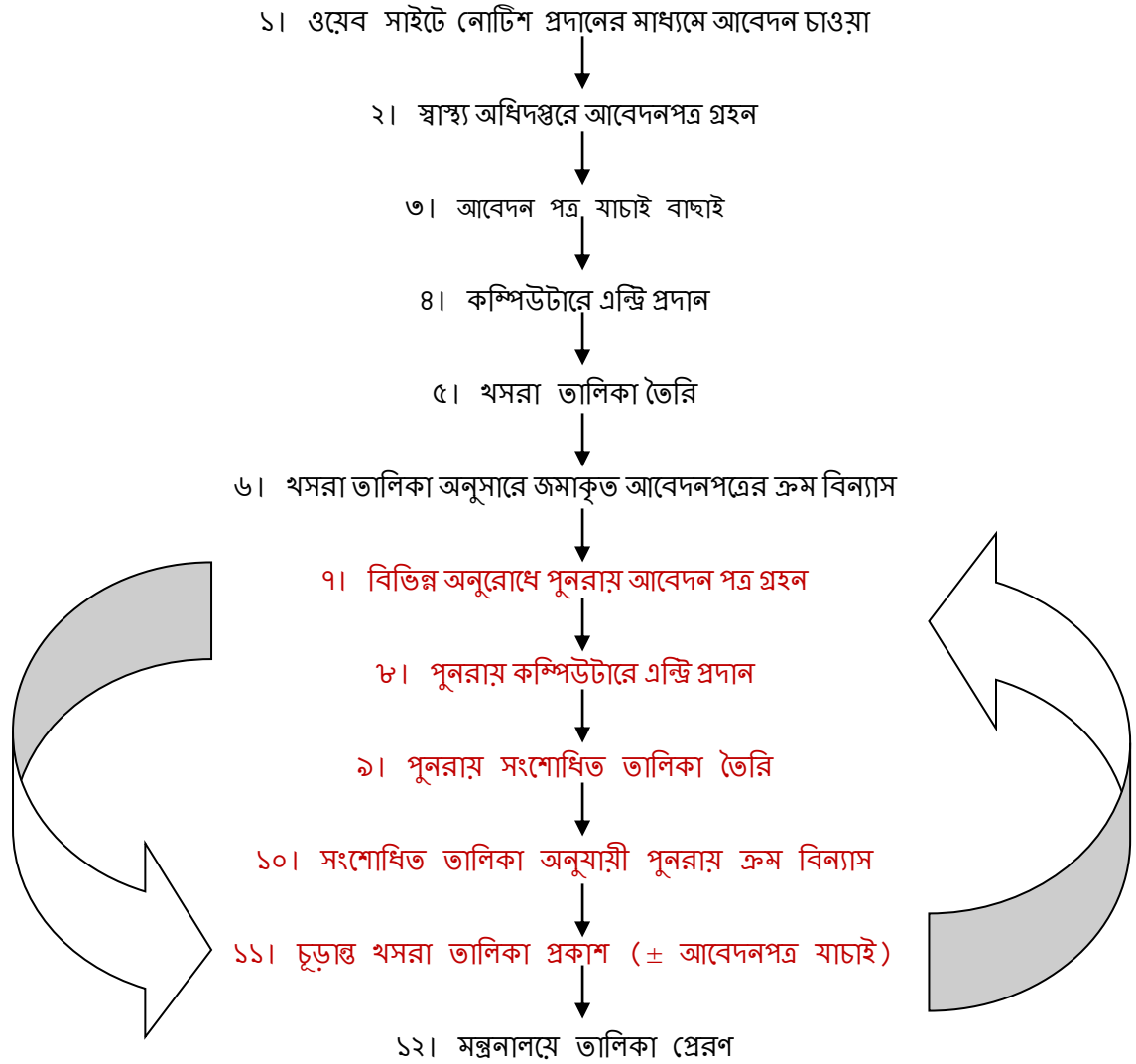
গ) সেবাপ্রাপ্তির মৌলিক তথ্যাদি

	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	এইচআরএম শাখা, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনলাইনের মাধ্যমে পদোন্নতি প্রদানের নিমিত্তে যোগ্য প্রার্থীর তালিকা প্রস্তুতকরণ
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	৮০০০
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	The BCS Recruitment Rules, 1981 and The BCS (Examination for Promotion) Rules, 1986 এ প্রদত্ত শর্তাবলী
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	পরিচালক (প্রশাসন), উপপরিচালক (পার-১), ডিপিএম (এইচআরএম)
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের দেয়া সময় সূচি অনুসারে
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	The BCS Recruitment Rules, 1981 and The BCS (Examination for Promotion) Rules, 1986 অনুসারে ও মন্ত্রনালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	শূন্য
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	এক বার
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	The BCS Recruitment Rules, 1981 and The BCS (Examination for Promotion) Rules, 1986
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	উপ-পরিচালক (পার-১) <a href="mailto:dghs.hrm.gov.bd@gmail.com">dghs.hrm.gov.bd@gmail.com</a>
১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	সেবা গ্রহণকারীর তথ্য এইচআরআইএসে হালনাগাদ করার বিষয়ে অজ্ঞতা ও উদাসীনতা
১৩	অন্যান্য	

ঘ) বিদ্যমান সেবা-পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	ওয়েব সাইটে নোটিশ প্রদানের মাধ্যমে আবেদন চাওয়া		
ধাপ-২	স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে আবেদনপত্র গ্রহন		
ধাপ-৩	আবেদন পত্র যাচাই বাছাই		
ধাপ-৪	কম্পিউটারে এন্ট্রি প্রদান		
ধাপ-৫	খসরা তালিকা তৈরি		
ধাপ-৬	খসরা তালিকা অনুসারে জমাকৃত আবেদনপত্রের ক্রম বিন্যাস		
ধাপ-৭	বিভিন্ন অনুরোধে পুনরায় আবেদন পত্র গ্রহন		
ধাপ-৮	পুনরায় কম্পিউটারে এন্ট্রি প্রদান		
ধাপ-৯	পুনরায় সংশোধিত তালিকা তৈরি		
ধাপ-১০	সংশোধিত তালিকা অনুযায়ী পুনরায় ক্রম বিন্যাস		
ধাপ-১১	চূড়ান্ত খসরা তালিকা প্রকাশ ( $\pm$ আবেদনপত্র যাচাই)		
ধাপ-১২	মন্ত্রনালয়ে তালিকা প্রেরণ		

ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ (Process Map)



\*৭ থেকে ১১ পর্যন্ত ধাপ সমূহ, উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের মৌখিক/ লিখিত আদেশ অথবা বিনা আদেশেও বারবার পুনরাবৃত্তি হতে থাকে, যা দীর্ঘসূত্রিতা তৈরির সাথে সাথে সেবা গ্রহণকারীর হয়রানির উদ্ভব ঘটায়।

\* অসদুপায় অবলম্বন করে আবেদনকারীর সংখ্যা চিহ্নিতকরনে সমস্যা

চ) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা:

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	সময়, অর্থ ও যাতায়াত বেশি লাগে	অনলাইনে করলে এগুলো লাগবে না
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	হার্ড কপি	স্ক্যান করে সফট কপি
৩। সেবার ধাপ	১২টি	৬টি
৪। সম্পূক্ত জনবল	বেশি লাগে	কম লাগবে
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি		
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	বেশি	কম
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি		
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	কাগজ, কম্পিউটার, প্রিন্টার	কমিউটার+ইন্টারনেট+প্রিন্টার+স্ক্যানার
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	ম্যানুয়াল হার্ডকপি	সফট কপি/প্রয়োজনে প্রিন্ট
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	প্রযোজ্য নেই	প্রযোজ্য রয়েছে।
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	বেশি পড়ে	কম পড়ে
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	বেশি লাগে	কম লাগে
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	বেশি লাগে	দরকার নেই
১৪। অন্যান্য		

ছ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

১। ওয়েব সাইটে নোটিশ প্রদানের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করার নির্দেশ প্রদান

২। খসড়া তালিকা তৈরি

৩। খসড়া তালিকা অনুসারে আবেদন পত্রের হার্ড কপি গ্রহন

৪। আবেদন পত্র যাচাই বাছাই

৫। চূড়ান্ত তালিকা প্রণয়ন ( ১. যোগ্য ২. অযোগ্য)

৬। মন্ত্রনালয়ে যোগ্য প্রার্থীর তালিকা প্রেরণ

- \* দ্রুততম সময়ের মাঝে যোগ্য প্রার্থীর তালিকা প্রস্তুতকরণ ও মন্ত্রনালয়ে প্রেরণ
- \* এইচআরআইএস এর ডাটা বেস হালনাগাদকরণ
- \* পুরো প্রক্রিয়ায় একশত ভাগ স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ
- \* অসদুপায় অবলম্বনকারীদের দ্রুত চিহ্নিতকরণ
- \* সেবা গ্রহণকারীর হয়রানি বন্ধ



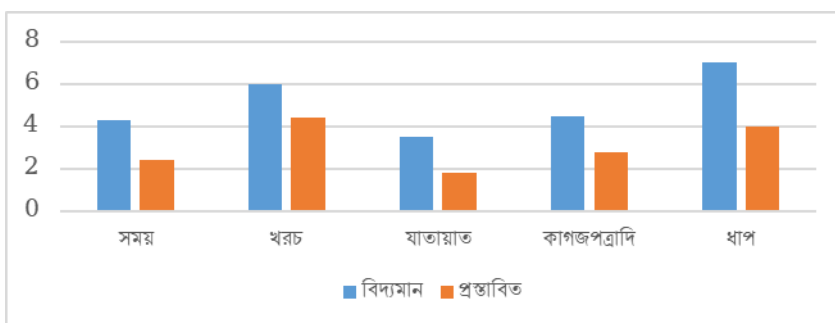
জ) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	ওয়েব সাইটে নোটিশ প্রদানের মাধ্যমে আবেদন চাওয়া	ধাপ-১	ওয়েব সাইটে নোটিশ প্রদানের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করার নির্দেশ প্রদান
		ধাপ-২	খসড়া তালিকা তৈরি
ধাপ-২	স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে আবেদনপত্র গ্রহন	ধাপ-৩	খসড়া তালিকা অনুসারে আবেদন পত্রের হার্ড কপি গ্রহন
ধাপ-৩	আবেদন পত্র যাচাই বাছাই	ধাপ-৪	আবেদন পত্র যাচাই বাছাই
ধাপ-৪	কম্পিউটারে এক্সি প্রদান		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৫	খসরা তালিকা তৈরি		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৬	খসরা তালিকা অনুসারে জমাকৃত আবেদনপত্রের ক্রম বিন্যাস		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৭	বিভিন্ন অনুরোধে পুনরায় আবেদন পত্র গ্রহন		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৮	পুনরায় কম্পিউটারে এক্সি প্রদান		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-৯	পুনরায় সংশোধিত তালিকা তৈরি		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-১০	সংশোধিত তালিকা অনুযায়ী পুনরায় ক্রম বিন্যাস		প্রযোজ্য নয়
ধাপ-১১	চূড়ান্ত খসরা তালিকা প্রকাশ (± আবেদনপত্র যাচাই)	ধাপ-৫	চূড়ান্ত তালিকা প্রণয়ন ( ১. যোগ্য ২. অযোগ্য )
ধাপ-১২	মন্ত্রনালয়ে তালিকা প্রেরণ	ধাপ-৬	মন্ত্রনালয়ে যোগ্য প্রার্থীর তালিকা প্রেরণ

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	নির্ধারিত নয়	নির্ধারিত
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	০	০
যাতায়াত	একাধিক	একবার
ধাপ	১২ বা ততোধিক	৬
জনবল	অনির্দিষ্ট	৪
দাখিলীয় কাগজপত্র		

লেখচিত্র:



## ৪। বাস্তবায়ন

ক) বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতার আনুপূর্বিক বিবরণ (২০০ শব্দের মধ্যে)

খ) বাস্তবায়নের সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রম	আগস্ট	সেপ্টে	অক্টো	নভে	ডিসে	জানু
পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি						
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণের তারিখসমূহ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ						

খ) বাস্তবায়নের জন্য ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ

গ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ

ঘ) চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় গৃহীত ব্যবস্থা

চ) সরকারি আদেশ জারির তারিখ

ছ) প্রচারে গৃহীত ব্যবস্থা: সারাদেশে সেবা গ্রহণকারি ও প্রদানকারীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান, ম্যানুয়াল প্রদান ও প্রচার।

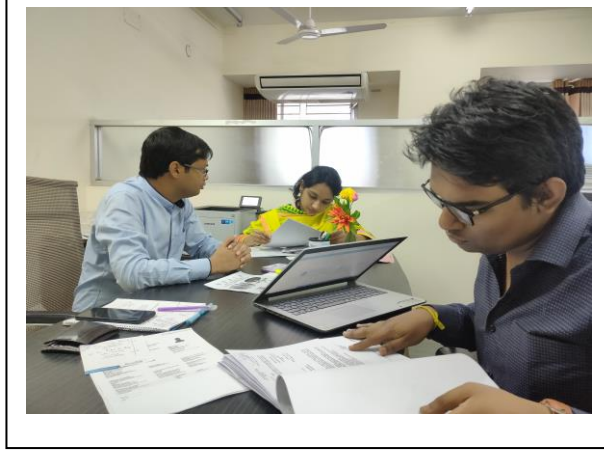
জ) পরিবীক্ষণ

ঝ) অভিজ্ঞতালব্ধ শিক্ষণ

ঞ) সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের ছবি ও ভিডিও (লিংক)



অনলাইন আবেদন বিষয়ক সভার কার্যক্রম



টীম ওয়ার্ক

ট) বাস্তবায়ন টিম: নাম, পদবি, ছবি

নাম	পদবি	ছবি
ডাঃ অনীক বিশ্বাস	ডিপিএম(এইচআরএম), স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
ডাঃ অভিজিৎ লোহ	মেডিকেল অফিসার, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
নওশিবা রহমান আইটি কনসাল্ট্যান্ট এম আই এস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	

ঠ) টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থাদিঃ

-দক্ষ জনবল তৈরি করা ।

-নিয়মিত প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা করা ।

-সেবা গ্রহণকারি ও প্রদানকারদের সাথে সমন্বয় সভার ব্যবস্থা করা ।