

Chapter 4

Information Gathering

4.1 Introduction

Information gathering is a key part of Feasibility Analysis which refers to collect required information about the present system. It is considered as an art and science. To ensure whether the current system is feasible or not, the Analyst must know what information to gather. This approach and manner of information gathering require persons with sensitivity, common sense and a knowledge of what and when to gather and what channels to use in securing information.

An Analyst is expected to have experience and training in the methodology and tools for information gathering from different types of organization. To gather information from the organization different kinds of tools are used. It is a duty of an analyst to decide which tool is required to use to collect sufficient information accurately and methodically, under the right conditions and with minimum interruption to user personnel. Therefore, it is necessary to be familiar with various information gathering tools. Each tool has a special function, depending on the information needed.

As for the required report on System Analysis of Bangladesh Sericulture Development Board, Rajshahi, we are going to collect necessary information. The tools of Information Gathering process and their methodology are discussed in this section.

4.2 Information Gathering using different tools

In this section, the information collected from the respective organization have been presented.

4.2.1 Forms, documents and statistical chart of Bangladesh Sericulture Development Board

Most of the system problems are similar. Very few of them are unique. The increasing number of software packages suggests that the problem solutions are becoming standardized. Therefore, as a first step, a search of literature through professional references and procedures manuals, textbooks, company studies, government publications or consultant studies may prove invaluable.

We have collected several forms, manuals and important news from the newspaper related to Bangladesh Sericulture Development Board. In section 4.2.1.1, the citizen's charter of Bangladesh Sericulture Development Board is included. It describes the advantages citizens can gain from their service. In section 4.2.1.2, the Job Application Form the organization is included. In section 4.2.1.3 and 4.2.1.4, includes the Leave Application Form and Car Requisition Form respectively.

4.2.1.1 Citizen's charter

Citizen's Charter is mainly a kind of manual that states all the services provided by the organization. In this case, we get a proper closure of different kinds of services like Citizen Services, Institutional Services, Internal Services etc. provided by the Bangladesh Sericulture Development Board, Rajshahi. It is easier for user or analyst to get information about the services of an organization through this chart descriptively.

Above discussions are elaborately contained in figure 4.2.1.1(a), 4.2.1.1(b), 4.2.1.1(c) and 4.2.1.1(d) respectively.



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রেশম উন্নয়ন বোর্ড
রাজশাহী
www.bsb.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizens' Charter):

১. কৃপাকল্প ও অভিলাষ

ভিশন (Vision): দেশে রেশম চাষ ও শিল্পের সম্প্রসারণ ও উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন।

মিশন (Mission): লাগসই প্রযুক্তি, দক্ষ জনবল ও উন্নত গবেষণার মাধ্যমে রেশম খাতের সম্ভাবনাকে পূর্ণ কাজে লাগিয়ে রেশম চাষ ও শিল্পের উন্নয়নের মাধ্যমে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর দারিদ্র বিমোচন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাপড়পরাশ এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিণতি পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	রেশম চাষীদেরকে উন্নতজাতের ত্রুত কাটিংস, ত্রুতচার্য সরবরাহ	লিখিত আবেদন	নির্বাহিত ছক, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/রেশম বীজাগার	বিনা মূল্যে	সেপ্টেম্বর-নভেম্বর	নামঃ মোঃ আতিকুর রহমান পদবীঃ উপপরিচালক (বীজ) ফোনঃ +৮৮০১৭২২০৩০৮০৯ ই-মেইলঃ atikur.bsd@gmail.com গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনিসিটিভ এর জন্য- নামঃ ফারুক আহমেদ পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ.বাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭৩৩৩৫৭৯১৩ ই-মেইলঃ moistfaruk@gmail.com
২।	রেশম চাষীদেরকে রোগদূরত্ব রেশম ডিম সরবরাহ	লিখিত আবেদন	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/রেশম বীজাগার	বিনা মূল্যে	বছরে ৪ বার (চৈত্র, জ্যৈষ্ঠ, ভাদ্র, অগ্রহায়ণী বৎস)	নামঃ মোঃ সিরাজুর রহমান পদবীঃ উপপ্রধান সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (বীজাগার) ফোনঃ +৮৮০১৭২২৪৬০০৪০ ই-মেইলঃ serajeh8@yahoo.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাপড়পরাশ এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিণতি পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩।	রেশম চাষীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	লিখিত আবেদন	নির্বাহিত ছক, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র মিনিফিলোসোল কেন্দ্র, চাকী সেটার, রেশম গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনিসিটিভ	বিনা মূল্যে	কাটাগারি ভিত্তিক ২৫-৩০ দিন	নামঃ মোঃ মাহবুবুর রহমান পদবীঃ প্রধান সম্প্রসারণ কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০১৭২২৫২৩৮৮৮ ই-মেইলঃ mahbub.bsd@gmail.com গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনিসিটিভ এর জন্য- নামঃ মোঃ আলিম আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ.বাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭২৮৫৭৭৩১১ ই-মেইলঃ alimbisrt@gmail.com
৪।	রেশম চাষীদের ত্রুতচার্য, পলুপালন সংক্রান্ত কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ফোনেঃ তাৎক্ষণিক লিখিতঃ নির্ধারিত ছকে আবেদন- পরিচালক/সম্প্রসারণ) মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট ডিভি/এডি/মানেজারগণের নিকট হতে সরবরাহ গ্রহণ	নির্বাহিত ছক, রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনিসিটিভ	বিনা মূল্যে	সারা বছর	নামঃ মোঃ আতিকুর রহমান পদবীঃ উপপরিচালক (বীজ) ফোনঃ +৮৮০১৭২২০৩০৮০৯ ই-মেইলঃ atikur.bsd@gmail.com গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনিসিটিভ এর জন্য- নামঃ ফারুক আহমেদ পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ.বাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭৩৩৩৫৭৯১৩ ই-মেইলঃ moistfaruk@gmail.com

Figure 4.2.1.1(a) Citizen's charter

৫।	বিজ্ঞানসম্মতভাবে রেশম গুটি শূকানো, পরিবহন, সংরক্ষণ, রিভিং, স্পিনিং এবং রেশম সূতার মান সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	ফোনঃ আঞ্চলিক সিখিতঃ নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হতে পরামর্শ সংগ্রহ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	বিনামূল্যে	১-৫ দিন	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com
৬।	কুঁতলাগের রোগ-বালাই ও কীটপতঙ্গ মনন সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	ফোনঃ আঞ্চলিক সিখিতঃ নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হতে পরামর্শ সংগ্রহ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	বিনামূল্যে	১-৫ দিন	নামঃ ফারুক আহমেদ পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ moistfaruk@gmail.com
৭।	রেশমকীটের রোগ-বালাই ও কীটপতঙ্গ মনন সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	ফোনঃ আঞ্চলিক সিখিতঃ নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হতে পরামর্শ সংগ্রহ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	বিনামূল্যে	১-৫ দিন	নামঃ মোঃ অফতাব উদ্দীন পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ afabbbsrti@gmail.com
৮।	রেশম চাষীদের কুঁতলা, গলুপালন সংক্রান্ত উপকরণাদি সরবরাহ	চাহিদা ও সরবরাহ থাকা সাপেক্ষে সিখিতঃ আবেদন মহাপরিচালক/পরিচালক/ প্রকল্প পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র	বিনা মূল্যে	সারা বছর	নামঃ মোঃ সিরাজুর রহমান পদবীঃ উপপ্রধান সম্প্রসারণ কর্মকর্তা (বিজ্ঞান) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ serajeb8@yahoo.com

২

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাপড়পরা এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৯।	কুঁতলাগের গুলগত মান পরীক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান।	নির্ধারিত হুকে আবেদন ও নমুনা সরবরাহ-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হতে পরীক্ষণ ফলাফল ও পরামর্শ সংগ্রহ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	কাজের আকার অনুযায়ী বিনামূল্যে/ নির্ধারিত মূল্যে।	১০-৩০ দিন	নামঃ মোঃ সাখাওয়াত হোসেন পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ mithu400sh@gmail.com
১০।	রেশম গুটি ন্যায্য মূল্যে ক্রয়/বিক্রয়ে পরামর্শ প্রদান	পরামর্শ নির্ধারিত হুকে আবেদন- পরিচালক/উপপদন ও বিপদন) মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট ডিডি/ এডি/ মানেজারগের নিকট হতে সরবরাহ গ্রহণ	নির্ধারিত হুকে ৪টি মিনিফিলোচার কেন্দ্র এবং রেশম শিল্পের সাথে জড়িত প্রাইভেট প্রতিষ্ঠান	বিনা মূল্যে	বছরে ৪ বয়ে চৈত্রা, জ্যৈষ্ঠা, আশ্বী, অগ্রায়হী (মার্চ, মে, আগষ্ট)	মোঃ নাসির উদ্দীন উপপ্রধান, উপপদন ও বিপদন (অঃপাঃ) মোবা-০১৭১২-০৫৪০৫৮ ই-মেইলঃ unashir1988@gmail.com
১১।	রেশম চাষের মাটির গুলগতমান পরীক্ষণ ও রেশম চাষ অনুপযোগী মাটি সংশোধন সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান।	নির্ধারিত হুকে আবেদন ও নমুনা সরবরাহ-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট হতে পরীক্ষণ ফলাফল ও পরামর্শ সংগ্রহ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	কাজের আকার অনুযায়ী বিনামূল্যে/ নির্ধারিত মূল্যে।	১০-৩০ দিন	নামঃ মোঃ সাখাওয়াত হোসেন পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ mithu400sh@gmail.com
১২।	চাষীদের রেশম চাষে উদ্ভবকরণে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	চাষি সমাবেশ/প্রশিক্ষণ	জোনাল ও আঞ্চলিক রেশম সম্প্রসারণ কার্যালয়	বিনা মূল্যে	সিডিউল অনুযায়ী সারা বছর	মোঃ নাসির উদ্দীন সহকারী পরিচালক (মনিটরিং) মোবা-০১৭১২-০৫৪০৫৮ ই-মেইলঃ unashir1988@gmail.com
১৩।	রেশম প্রদর্শনী ইউনিট পরিচালনা	সিখিতঃ আবেদন	রেশম সম্প্রসারণ কেন্দ্র/ মিনিফিলোচার কেন্দ্র/ কারখানা/ গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট	বিনা মূল্যে	সারা বছর	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com
১৪।	পোষ্ট গ্রাভুয়েট ডিপ্লোমা ইন সেরিকালচার (সিডিডিএস) ডিগ্রী প্রদান (রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয় অধিভুক্ত)।	বিজ্ঞান সাপেক্ষে আবেদন-আবেদন যাচাই বাছাই ও ভাইজা গ্রহণ-যোগ্যপ্রার্থীদের তালিকা প্রকাশ- ভর্তি ও কোর্স সম্পন্ন- উত্তীর্ণদের ডিগ্রী প্রদান।	বিজ্ঞান মোতাবেক, পরীক্ষা ও প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট	রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক নির্ধারিত ফি।	১ বছর	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com
১৫।	ডিপ্লোমা ইন সিঙ্ক টেকনোলজি (ডিএসটি) কোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিজ্ঞান সাপেক্ষে আবেদন-আবেদন যাচাই বাছাই ও ভাইজা গ্রহণ-যোগ্যপ্রার্থীদের তালিকা প্রকাশ- ভর্তি ও কোর্স সম্পন্ন- উত্তীর্ণদের ডিগ্রী প্রদান।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	১ বছর	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com
১৬।	রেশমচাষ বিষয়ক স্ক্রমমোদী টিওটি প্রশিক্ষণকোর্স ও রেশম সম্প্রসারণ কর্মী প্রশিক্ষণকোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান।	নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-প্রশিক্ষণ প্রদান। রেশম সংশ্লিষ্ট সংস্থার নিকট হতে প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন গ্রহণ- পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিজ্ঞান মোতাবেক	বারোপাই এর নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়-বিনামূল্যে কোন প্রতিষ্ঠানের চাহিদার প্রেক্ষিতে- নির্ধারিত কোর্স ফি প্রদান সাপেক্ষে।	১০-৩০ দিন	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাপড়পরা এবং প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৭।	স্ক্রমমোদী রেশম চাষী, রিটার, উইচার, ও প্রিটার প্রশিক্ষণ কোর্সে প্রশিক্ষণ প্রদান।	নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-প্রশিক্ষণ প্রদান। রেশম সংশ্লিষ্ট সংস্থার নিকট হতে প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন গ্রহণ- পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন- প্রশিক্ষণ প্রদান।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বারোপাই এর নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়-বিনামূল্যে কোন প্রতিষ্ঠানের চাহিদার প্রেক্ষিতে- নির্ধারিত কোর্স ফি প্রদান সাপেক্ষে।	১০-৩০ দিন	নামঃ মোঃ আব্দুল আলিম পদবীঃ উর্জতন গবেষণা কর্মকর্তা (চ:পা:) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ alimbsrti@gmail.com
১৮।	বাংলাদেশ জাতীয় অব সেরিকালচার সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে আবেদন-পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-মূল্য পরিশোধ-সরবরাহ।	নির্ধারিত হুকে, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	সেবার অভ্যন্তরেঃ ব্যক্তিগত-১০০.০০ প্রাতিষ্ঠানিক-২০০.০০ আন্তর্জাতিকঃ \$৪০	৫-৩০ দিন	নামঃ মোঃ মাসুদ ইকবাল পদবীঃ সিনিয়র লাইব্রেরিয়ান (অঃপাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭১৮৫৭৭৫১১ ই-মেইলঃ jrn.library@bsrti.gov.bd

Figure 4.2.1.1(b) Citizen's charter

২.২) আওতাধীন সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিও এর নিকট ক্রীত কাটিংস, কুঁড়চারা সরবরাহ/বিক্রয়।	লিখিত আবেদন- মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/এনজিওকে সরবরাহ প্রদান	নির্ধারিত ছক, সম্প্রদান বিভাগ, বোর্ড প্রধান কার্যালয়/ রেশম সম্প্রদারণ কেন্দ্র/ রেশম বীজাগার	প্রতিটি চারা ০.৫০ টাকা এবং কাটিংস প্রতি মণ ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা এবং চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	সেপ্টেম্বর-নভেম্বর	নামঃ মোঃ আতিকুর রহমান পদবীঃ উপপরিচালক (বীজ) ফোনঃ +৮৮০১৭২২০৩০৮০৯ ই-মেইলঃ atikur.bsdh@gmail.com
২।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিও এর নিকট রোগমুক্ত রেশম ডিম বিক্রয়।	লিখিত আবেদন- মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-পরিচালক(সম্প্রদারণ) মহোদয়ের অনুমোদন সংশ্লিষ্ট ডিডি/এডি/ম্যানেজারগণের নিকট হতে সরবরাহ গ্রহণ	নির্ধারিত ছক রেশম সম্প্রদারণ কেন্দ্র/ রেশম বীজাগার	প্রতিশত ডিম ২০৫/- (দুইশত পাঁচ) টাকা এবং চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	বছরে ৪ বয়ে চৈত্র, জ্যৈষ্ঠ, ভাদ্রা, অগ্রাহাব্দী (মার্চ, মে, আগস্ট, অক্টোবর)	নামঃ মোঃ সিরাজুর রহমান পদবীঃ উপপ্রধান সম্প্রদারণ কর্মকর্তা (বীজাগার) ফোনঃ +৮৮০১৭১৯৬০০৪০ ই-মেইলঃ seraigeb8@yahoo.com
৩।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিও এর নিকট রেশম সূতা বিক্রয়	চৈত্রার বিজয়ী আহবান প্রাপ্ত পরপত্র যাচাই-বাছাই করে সর্বোচ্চ দরদাতা মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	লিখিত আবেদনের মাধ্যমে চৈত্রারে অংশগ্রহণ	সর্বোচ্চ দর এবং দরদাতা হিসাবে চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ	সারা বছর	নামঃ মোঃ নাসির উদ্দীন পদবীঃ উপপ্রধান, উৎপাদন ও বিপণন (অঃঃঃঃ) মোবা-০১৭১২-০৫৪০৫৮ ইমেইল-unashir1988@gmail.com

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিওকে রেশম উৎপাদন সংক্রান্ত কারিগরী পরামর্শ প্রদান	লিখিত আবেদন- মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ডিডি/এডির নিকট হতে সরবরাহ প্রদান	লিখিত আবেদন	বিনা মূল্যে	সারা বছর	নামঃ মোঃ আতিকুর রহমান পদবীঃ উপপরিচালক (বীজ) ফোনঃ +৮৮০১৭২২০৩০৮০৯ ই-মেইলঃ atikur.bsdh@gmail.com
৫।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিওকে রেশম সূতা ও বস্ত্র পরিবহণে ভুট পারমিট প্রদান	লিখিত আবেদন	নির্ধারিত ছকে আবেদন রেশম সম্প্রদারণ কেন্দ্র, শিবগঞ্জ/জোলাহাট ও রেশম বীজাগার চৌপাইনবাংগাল	প্রতিটি পাশ বহির মূল্য ১০০/- টাকা (নগদ)	সারা বছর	নামঃ মোঃ নাসির উদ্দীন পদবীঃ উপপ্রধান, উৎপাদন ও বিপণন (অঃঃঃঃ) মোবা-০১৭১২-০৫৪০৫৮ ইমেইল-unashir1988@gmail.com
৬।	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে হতে আগত দর্শনাত্মীদের প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম পরিদর্শন	মৌখিক/লিখিত আবেদন মহাপরিচালক/পরিচালক/মহোদয়ের অনুমোদন-সংশ্লিষ্ট কার্যালয় প্রধান কর্তৃক প্রদর্শনী পরিচালনা	বোর্ড প্রধান কার্যালয়, জোনাল/অঞ্চলিক/রেশম সম্প্রদারণ কেন্দ্র/বীজাগার	বিনা মূল্যে	সারা বছর	নামঃ সৈয়দ মোজাক হাসান পদবীঃ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০১৭১০৪১১১২ ই-মেইলঃ smhasan1968@gmail.com
৭।	বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/এনজিও এর নিকট রেশম পলু পাটভার বিক্রয়	নির্ধারিত ছকে আবেদন- পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন-মূল্য পরিশোধ- সরবরাহ।	নির্ধারিত ছক, ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেস্ক	প্রতি কেজি/প্যাকেট ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা যা পরিবর্তনযোগ্য।	৫-৭ দিন	নামঃ মোঃ আফতাব উদ্দীন পদবীঃ উর্ধ্বতন ব্যবসায়ী কর্মকর্তা (চ:বাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭২২০৩৬৮৫১ ই-মেইলঃ afabbt@gmail.com

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ছুটি (ক) অর্জিত ছুটি (সেপের অভ্যন্তরে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন- ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী পরিচালক/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন এবং আদেশ জারি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, প্রশাসন বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
	(খ) নৈমিত্তিক ছুটি	সাপা কাগজে আবেদন- ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী পরিচালক/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন এবং কর্মস্থল ত্যাগের ক্ষেত্রে পরিচালক/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	সাপা কাগজে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ১-২ দিনের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
	(গ) বহিঃ বাৎসরিক ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে- ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী সচিব/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন এবং আদেশ জারি	(১) ছুটির আবেদন (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ এবং প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
	(ঘ) মাতৃস্বকালীন ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে- ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী পরিচালক/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	(১) ছুটির আবেদন (২) ভাঙ্গারী সমদপত্র এবং প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
	(ঙ) অবসর-উত্তর ছুটি (ছুটি নগণ্যনসহ)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন- অবসর-উত্তর ছুটি (Public servants retirement) ACT, 1974 অনুযায়ী পরিচালক/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন এবং আদেশ জারি	(১) ছুটির আবেদন (২) এস, এস, সি সমদপত্র (৩) সার্ভিস বহি (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের জন্য) (৪) ছুটির প্রস্তাবনপত্র (১ম/২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের জন্য এবং প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির ১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
২।	সিপিএফ থেকে অগ্রিম	নির্ধারিত ফরমে আবেদন- সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ-পরিচালক (অর্থ ও পরিকল্পনা)/মহোদয়ের অনুমোদন	(১) সনদ্য (অর্থ ও পরিকল্পনা) বরাবর আবেদন (২) নির্ধারিত ফরম পূরণ (৩) সিপিএফ ফিল্ড এবং প্রশাসন বিভাগ।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ.কে.এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১২-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com

Figure 4.2.1.1(c) Citizen's charter

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩।	অনুষ্ঠানিক	লিখিত আবেদন- পরিচালক (প্রশাসন)/মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	লিখিত আবেদন, প্রশাসন বিভাগ	প্রযোজ্য নয়	১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ. কে. এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১৯-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
৪।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সেবার অভ্যন্তরে প্রশিক্ষণ প্রদান।	মন্ত্রণালয়/সংস্থা/দপ্তর/চারিখার প্রেক্ষিতে পরিচালক (প্রশাসন) মহোদয়ের মনোনয়ন প্রদান-আদেশ জারি-প্রশিক্ষণ গ্রহণ।	আদেশ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	নামঃ এ. কে. এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১৯-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
৫।	অগ্রিম ঋণ গ্রহণ (ক) মোটর সাইকেল	লিখিত আবেদন- পরিচালক (অর্থ ও পরিকল্পনা)/ মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (২) জমিন নামা (৩) বায়নাপত্র (৪) অধিকার পত্র	প্রযোজ্য নয়	০৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ. কে. এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১৯-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
৬।	সিলেকশন প্রোডাক্টাইমকেসল মজুরি	লিখিত আবেদন- পরিচালক (প্রশাসন)/ মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	ক) আবেদনপত্র খ) হালনাগাদ ACR	প্রযোজ্য নয়	১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ. কে. এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১৯-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com
৭।	চাকুরী স্থায়ীকরণ	লিখিত আবেদন- পরিচালক (প্রশাসন)/ মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন	ক) আবেদনপত্র খ) হালনাগাদ ACR	প্রযোজ্য নয়	১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	নামঃ এ. কে. এম নজরুল ইসলাম পদবীঃ সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০১৭১৯-১৩২৩৭২ ই-মেইলঃ akm3806@gmail.com

৩. আগতাবীন অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি: (লিংকসমূহ)

- ৩.১ [বাংলাদেশ রেশম উন্নয়ন বোর্ড\(BSDB\)](#)
 ৩.২ [বাংলাদেশ টেক্সটাইল মিলস কর্পোরেশন \(BTMC\)](#)
 ৩.৩ [বাংলাদেশ জুট কর্পোরেশন \(BIC\) \(বিলুপ্ত\)](#)
 ৩.৪ [বাংলাদেশ তাঁত বোর্ড \(যাত্রীবো\)](#)
 ৩.৫ [পাট অধিদপ্তর](#)
 ৩.৬ [বস্ত্র অধিদপ্তর \(DoT\)](#)
 ৩.৭ [বাংলাদেশ জুট মিলস কর্পোরেশন \(BIMC\)](#)
 ৩.৮ [জুট ডাইভারসিফিকেশন প্রমোশন সেন্টার \(JDPC\)](#)

৪. আশ্রয় (সেবা গ্রহীতায়) কাছে আশ্রয়ের (সেবা প্রদানকারী) প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবিধি না করা
৪.	সাধ্যান্তের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই নির্দেশিত স্থানে উপস্থিত থাকা;
৫.	সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদান।

৫) আগতাবীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):-

ক্রঃ নং	কন্ডম বোধ্যবোধ করণের	কর সন্তোষ প্রকাশ	বোধ্যবোধের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী: জনাব সৈয়দ মোস্তাক হাসান, পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০৭১১-৭৭৬৬৪৭; মোবাইল : ০১৭৩১-০৪১৯১২ ই-মেইল: sec.raj15@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব সুব্রত শিকদার মুখ্যেসচিব (বাণিজ্য অধিশাখা) ফোন : ৯৫১২২১৯; মোবাইল : ০১৭১১১৫৬২৩৬ ইমেইল : subrata.sikder@gmail.com বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	সচিব, বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়	বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.moti.gov.bd	৩০ কার্যদিবস

Figure 4.2.1.1(d) Citizen's charter

4.2.1.2 Job Application Form

Bangladesh Sericulture Development Board provides online based Job Application Form. A job application is a form where employers ask job applicants to fill out some information to learn about their work history.

আবেদন ফর্ম															৫x৫ সে.মি ছবি ১ম শ্রেণীর পেজেন্টেড কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ও(হিস) কপি ছবি।																			
বরাবর																																		
১. পদের নাম:																																		
২. বিজ্ঞপ্তির নম্বর:															তারিখ:																			
৩. প্রার্থীর নাম:		বাংলায়:																																
		ইংরেজিতে (বড় অক্ষরে):																																
৪. জাতীয় পরিচয় নম্বর:																										(যে কোন একটি)								
জন্ম নিবন্ধন নম্বর:																																		
৫. জন্ম তারিখ:																৬. জন্মস্থান (জেলা):																		
৭. বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত তারিখে প্রার্থীর বয়স:										বছর					মাস					দিন														
৮. মাতার নাম:																																		
৯. পিতার নাম:																																		
১০. ঠিকানা:		বর্তমান										স্থায়ী																						
বাসা ও সড়ক (নাম/নম্বর):																																		
গ্রাম/পাড়া/মহল্লা																																		
ইউনিয়ন/ওয়ার্ড:																																		
ডাকঘর:																																		
পোস্টকোড নম্বর																																		
উপজেলা:																																		
জেলা:																																		
১১. যোগাযোগ:										মোবাইল/টেলিফোন নম্বর										ই-মেইল (যদি থাকে)														
১২. জাতীয়তা															১৩. জেতার:																			
১৪. ধর্ম:															১৫. পেশা:																			
শিক্ষাগত যোগ্যতা:																																		
পরীক্ষার নাম		বিষয়			শিক্ষা প্রতিষ্ঠান			পাসের সন			বোর্ড/বিশ্ববিদ্যালয়			গ্রেড/শ্রেণী/বিভাগ																				
১৭. কোটা (টিক দিন):		মুক্তিযোজ্য/শ্রীল মুক্তিযোজ্যার পুত্র-কন্যা/পুত্র-কন্যার পুত্র কন্যা										এতিম/শারীরিক প্রতিবন্ধী																						
		কুন্ন নৃ-গোষ্ঠী										অন্যসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা সদস্য										অন্যান্য (উল্লেখ করুন)												
১৮. ব্যাক ড্রাফট নম্বর:															তারিখ:																			
ব্যাক ও শাখার নাম:																																		
আমি এ মর্মে অঙ্গীকার করছি যে, উপরে বর্ণিত তথ্যাবলি সম্পূর্ণ সত্য। মৌখিক পরীক্ষার সময় উল্লিখিত তথ্য প্রমাণের জন্য সকল মূল সার্টিফিকেট ও রেকর্ডপত্র উপস্থাপন করব। কোন তথ্য অসত্য প্রমাণিত হলে আইনানুগ শাস্তি ভোগ করতে বাধ্য থাকব।																																		
তারিখ																																		
প্রার্থীর স্বাক্ষর																																		

Figure 4.2.1.2 Job Application Form

4.2.1.3 Leave Application Form

Leave application refers to the application that employees need to fill out to get a leave of absence on work. Bangladesh Sericulture Development Board has provided the Leave Application Form

on their website in JPG format. Employees can collect the form online which is easily accessible. Though they are required to print the application and submit it offline.

বাংলাদেশ রেশম বোর্ড
রাজশাহী
অর্জিত/চিকিৎসা/বিশেষ/বিবেচনায় ছুটির আবেদন পত্র।

১। আবেদনকারীর নাম : _____

২। পদবী : _____

৩। দপ্তর / বিভাগ : _____

৪। চাকুরীতে প্রথম যোগদানের তারিখ : _____

৫। ছুটির প্রকৃতি : অর্জিত / চিকিৎসা/বিশেষ বিবেচনায় :

৬। আবেদনকৃত ছুটির পরিমাণ : _____ দিন _____ তারিখ হইতে _____ তারিখ পর্যন্ত।

৭। ছুটির ভোগের উদ্দেশ্য : _____

৮। ছুটিতে থাকাকালীন পুরা ঠিকানা : _____

আবেদনকারীর স্বাক্ষর

তারিখ :- _____

পাওনা ছুটির বিবরণ :

ক) অর্জিত ছুটি : _____

খ) চিকিৎসা ছুটি : _____

মন্তব্য : _____

সুপারিশ/মন্তব্য _____

তারিখ হইতে _____

তারিখ পর্যন্ত _____ () দিন

অর্জিত / চিকিৎসা/ বিশেষ বিবেচনায় ছুটির মঞ্জুর করা হইল।

ছুটি মঞ্জুরকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর

উপরোক্ত ছুটি চাকুরী বহিঃ/ ছুটি সংরক্ষণ খাতায় লিপিবদ্ধ করা হইল।

কার্য - সহকারী

Figure 4.2.1.3 Leave Application Form

4.2.1.4 Car Requisition From

Due to convenience and to ensure flexibility, the organization employs workers for a short period of time i.e., 3 years, 5 years etc. These posts are available for a period of time and the employees

get their payment till the contract ends. Applicants can apply by printing the below form that is available online in the organization's website.

Car Requisition Form is mainly the form to apply for the driver post for the organization including the applicants experience and personal information.

বাংলাদেশ রেশম উন্নয়ন বোর্ড,
রাজশাহী।
“গাড়ীর ফরমাস”

কি রকম গাড়ীর প্রয়োজন	কখন এবং কোথায় রিপোর্ট করিতে হইবে			ভ্রমের কারণ		গাড়ী ছাড়ার সময়	মন্তব্য
	তারিখ	সময়	স্থান	সরকারী	ব্যক্তিগত		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮

বিঃ দ্রঃ কি কারণে গাড়ীটি ব্যবহার করা হইবে তাহা সংক্ষেপে উল্লেখ করিতে হইবে।

আবেদনকারীর স্বাক্ষর :
তারিখ :
নাম ও পদবী :

অনুমোদিত নিয়ন্ত্রণকারীর স্বাক্ষর :

Figure 4.2.1.4 Car Requisition Form

4.2.2 On-Site Observation on working process of Sericulture Board

Most effective way to get the idea of how the real system of the board works, On-site observation is very much helpful. It is a very efficient tool to gather important information observing the system. The major objective of on-site observation is to get as close as possible to the real system. Keeping in mind the following questions, the on-site observation of the system should be observed.

1. What kind of system we are observing.
2. The people running the system and who are important people of the system.
3. The history of the system and the evolution of the system to current stage.
4. How the system responses to internal and external crisis.

The alternative observation methods are also used. They are described below:

1. Observation can be natural or contrived. A natural observation occurs in employee's place and contrived observation is set up by the observer in a place like laboratory.
2. It can be obtrusive or unobtrusive. In an obtrusive observation the respondent knows he/she is being observed but in an unobtrusive observation the respondent doesn't know.
3. It can be direct or indirect. A direct observation takes place when the observer actually observes the subject. But in case of indirect observation mechanical devices are used to capture information.
4. It can be structured or unstructured. In structured observation the observer looks for and records specific action. But in case of unstructured method, the observer is in a situation to observe whatever might be pertinent at the time.

We have observed the working process of Sericulture board several times. Our observations were natural, direct, obtrusive and unstructured. Our observations are given below:

1. During our observation we have found the employees very much busy maintain silk products and obtaining silk thread from the silkworms. They have two different sectors for maintaining overall system. Rajshahi Sericulture Research Institute where the research sector is focused. Here all these procedures are maintained and the threading and other things are researched. Another sector is the Rajshahi Sericulture Development Board where all the overall tasks and maintaining procedures are handled. Board is the main point that take all the decisions and the Rajshahi Sericulture Development Board controls the inner and outer communication and operations.
2. We also observed some technical resources are available on the board. But the number of the computer resources were not enough. The number of technical employees also were not enough to handle the system properly. Also, they don't have any IT sectors to maintain their huge amount of data. Most of the work done is performed manually.
3. The process of making silk product and their maintenance along with the record keeping, everything is observed. That allowed us to understand the working level of the system.
4. Some other sections like, who manages public affairs. The front desk synchronizes the meetings as first we need to take permission. The people who are coming to get the services needed to go through a long waiting process. It is only because of the overlapping of these sections with the other important ones. That's why these small processes require more times than expected.

5. During our observation the employees were very helpful and they were giving us information willingly when we talked about the reason of observation. Most of the people were active enough but pace of their working might be little better. The chairman of the board was so much proud about their achievements in the Rajshahi of the previous year and was willing to keep that constant in the next year.

4.2.3 Face to Face Question Answer Session

The interview is the oldest and most often used device for gathering information in systems work. It is a face-to-face interpersonal role situation in which a person called the interviewer asks a person being interviewed questions designed to gather information about a problem area. It has qualities that behavioral and on-site observations do not possess. The interview can be used for two main purposes:

1. It serves as an exploratory device to identify relations or verify information
2. It is used to capture information.

To analyze the system of Rajshahi Sericulture Board, interview of several employees was taken. Among them, there was the Assistant Director of the board, PA to DG of the board and Public Relations Officer of the board.

To the Assistant Director

We met with the Assistant Director, Monitoring Deputy Chief Production and Marketing Officer of this board and had a great conversation with him. He is a very busy person that's why we asked a few questions to him which are given below:

1. Interviewer: How do you think this organization play role to provide quality service?

Interviewee: The board is determined to provide quality service to everyone. We are trying to maintain better standard. We are also trying to provide a transparent quality service.

2. Interviewer: Do you think you have enough manpower?

Interviewee: No. Till now we are facing some problems in tasks like digitalization of our data need more skilled manpower. It is mainly our biggest drawbacks.

3. Interviewer: Are you satisfied with the system of this board?

Interviewee: Yes. We are improving every year. In recent years we have become the board with highest production service in Rajshahi.

4. Interviewer: Do you have enough resource like budget, technical support?

Interviewee: No. But we are trying our best to utilize our limited resource.

5. Interviewer: Do you think your organization is corruption free?

Interviewee: Yes. We are determined to provide a corruption free service to the nation.

6. Interviewer: The board has a silk selling buying website. How do you maintain that?

Interviewee: Yes, we have an ecommerce website for our buying and selling our authentic silk product. Our personal assistant to Director General maintains all the databases. Customers are interested in our products. We hope it will grow in the near future.

To the PA to DG

We met the Personal Assistant to Director General of Rajshahi Sericulture Development Board. He cordially answered our queries which are presented below:

7. Interviewer: Do you have own server?

Interviewee: No.

8. Interviewer: Then how do you maintain websites or online platforms?

Interviewee: We actually don't have any server but we have a domain under the government's server. That's how we maintain our websites.

9. Interviewer: Is this organization completely digitalized?

Interviewee: No. But we are approaching to do so.

10. Interviewer: Are employees satisfied with the gratuity provided to them from board?

Interviewee: I think so.

11. Interviewer: Does bureaucratic delay stands as problem for this organization?

Interviewee: Sometimes. You know as a government organization we have to maintain some protocols. We have to cooperate with other government organizations for various reasons. This may cause this sometimes but we try our best to reduce this.

12. Interviewer: How do you maintain internal communication between the staffs?

Interviewee: We have E-Nothi for all the official intercommunication. All the staffs and employees connect through this and all the official works are managed and maintained via this.

To the Public Relations Officer

Public Relations Officer deals with all the public affairs of the organization. We talked with the Personal Assistant to Director General of Rajshahi Sericulture Development Board too. We asked him a lot of questions and those are given below:

13. Interviewer: Who takes important decisions?

Interviewee: The board has respective committee to take decisions on different matters like budget, examination etc. But if any emergency situation arises, the Chairman has a special privilege to take decisions alone.

14. Interviewer: Do people receive service timely?

Interviewee: We try our best. But we have lack in manpower as well as there are some certain procedures to be maintained to provide which may lead to some unwanted delay. But in recent times we successfully lessened this delay to a very low level.

15. Interviewer: How do you inform the silk farmers and the other staffs about the training or workshop programs?

Interviewee: We have the database of the farmers. We inform them via SMS. Also we have the E-nothi system for the internal communication between the staffs.

16. Interviewer: Is there any online payment process maintained here?

Interviewee: Yes. We maintain online transactions for the payments of the silk farmers. Also, we provide online based pension service for our senior retired officers.

17. Interviewer: Are you satisfied with the overall working process of the board?

Interviewee: Yes. Although we have a lot of limitations and less man power, we are trying to improve our service to reach every people.

4.2.4 Information collected by opinion poll

This is also known as questionnaire. Questionnaire is an effective alternative of interview. If answer of the same questions is required from many people questionnaire is better than interview. It has several advantages over interview. In many cases it is economical and it requires less skills to get information. Also, many respondents feel better to answer the question in questionnaires rather than interview. We have also collected some information from the education board by using this technique. The form of the questionnaires is given below.

Questionnaire for information gathering on Rajshahi Sericulture Development Board, Rajshahi

1. Are you satisfied enough with the current system of Rajshahi Sericulture Development Board?
☐ Yes
☐ No
2. Does the board provide all the online based facilities?
☐ Yes
☐ No
3. Do you think, you have all the control over IT digitalized sector of the Board?
☐ Yes
☐ No
4. Do you think your system is enough digitalized?
☐ Yes
☐ No
5. If you think no, within how many years all the documentations can be digitalized?
 (Optional)
☐ 5 Years
☐ 10 Years
☐ 15 Years
☐ More than 15 Years

Figure 4.2.4(a) Questionnaire Form

6. What do you think as the main obstacle to provide proper service from Sericulture Board?
☐ Lack of man power
☐ Technical Difficulties
☐ Lack of enough time
☐ Lack of proper facilities
7. How will you rate the skills of the employee?
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
8. How will you rate the transparency of the organization?
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Figure 4.2.4(b) Questionnaire Form

The questionnaire forms were distributed among 10 employees of the education board. The collected results are given below:

Table 4.1 Result of yes/no questions.

Ques no.	YES	NO
1	10	0
2	2	8
3	4	6
4	1	9

Question no. 05: 5 years (25%), 10 years (75%).

Question no. 06: Lack of manpower (25%), increasing number of students (25%), technical difficulties (40%) and lack of time (10%).

Question no. 7: 3 (60%), 4 (40%).

Question no. 8: 3 (50%), 4 (50%).

4.3 Overview of the existing system of Rajshahi Sericulture Development Board

Overview of an existing system can be represented by the Data Flow Diagram (DFD). The Data flow diagram was mainly developed as a way of expressing system requirements in a graphical form. It was first introduced by Larry Constantine.

Clarifying system requirements and identifying significant changes that will become programs in system design are its two main goals. Therefore, the required specifications are functionally broken down to the lowest degree of detail at the beginning of the design phase. A DFD is also known as a “Bubble chart”. It consists of a series of bubbles joined by lines. The bubble represents data transformations and the line represents data flows in the system.

The DFD of Rajshahi Sericulture Development Board is shown in figure 4.3.

Overview of existing Sericulture Board Control System

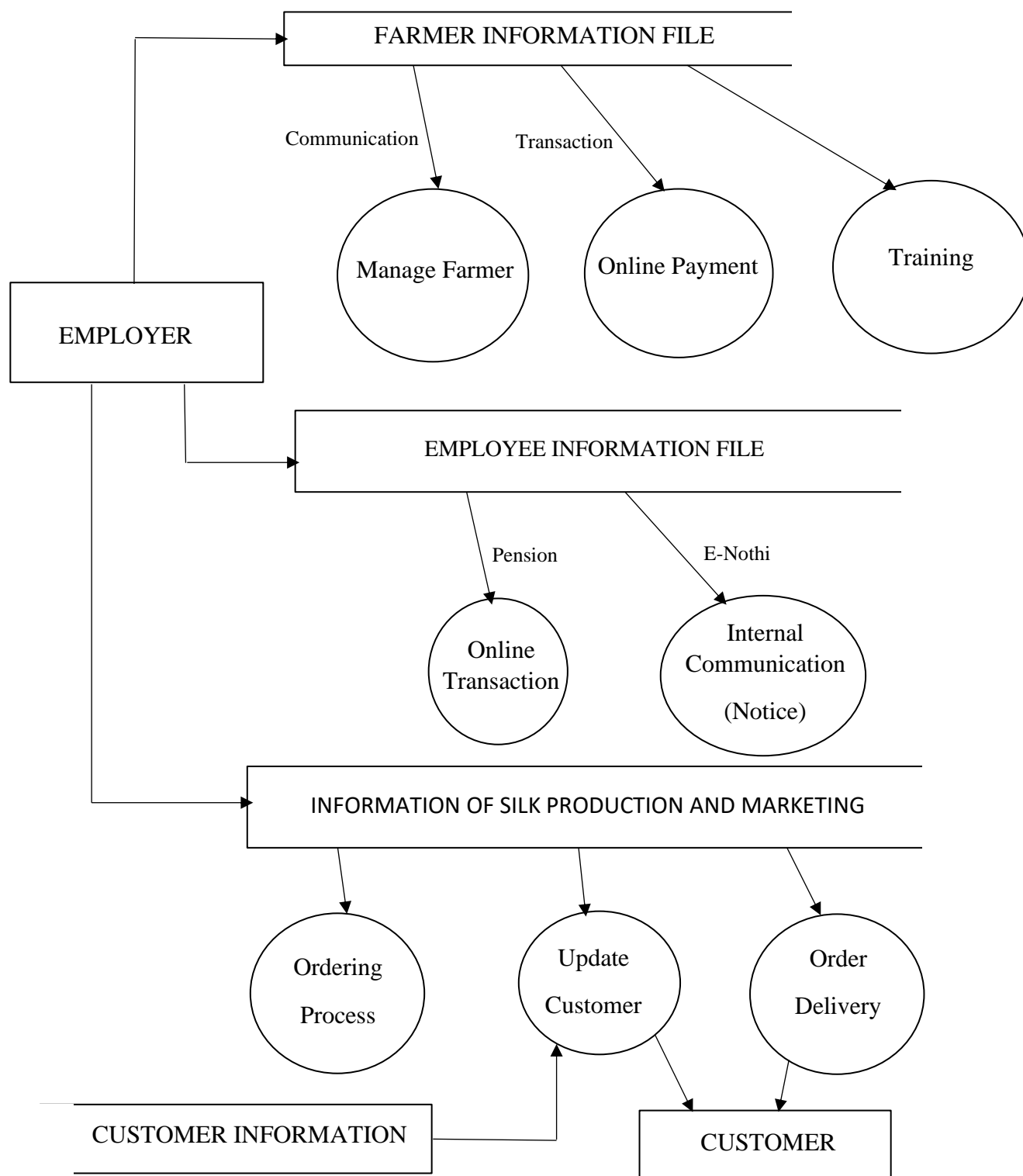


Figure 4.3 Data flow diagram of Rajshahi Sericulture Development Board, Rajshahi.

4.3.1 A brief description of existing Sericulture Board control system

The process how the system of Rajshahi Sericulture Development Board works is represented in the data flow diagram. Most of the work done here is performed manually. Although they are updating their systems and turning towards online based working process.

In the Rajshahi Sericulture Development Board, silk farmers are a big part of the process. The information of the farmer is stored in the database named Farmer Information File. Their information is managed and updated through online system. The payments of the farmers are paid through online transactions. These information are very important and confidential. Sericulture board stores these information in their database with care. They also check and double check the stored information. If any information is missing then corresponding school or college is informed to resend the information about the particular farmer. Also, the information and notice of training program and workshops are shared via SMS which is online and database based.

The information of employees is also stored at database system. The online transactions of pension for the senior retired officers are also maintained. For their internal communication, they have the system called E-Nothi. It is a digital platform where all the documents are transferred via online. Signatures are also taken digitally which is a remarkable process that made working procedure very easier. All the official notices, documents are transferred and checked from the digital media and with this communication is made very easier.

Employer handles all the information and sectors of the Sericulture Board. They don't have any IT sector and very limited employer handles the digital platform. Also, the board maintains an ecommerce website for buying and selling their authentic silk products. For this purpose, they handle website and maintains databases. Customers Information are stored digitally in the database system. Here, online transactions are maintained and ordering process and delivering process are digitalized too.

The DFD shows the process how the system works. Through the description we get the concept of working process of Rajshahi Sericulture Development Board.

4.4 Conclusion

Information Gathering is both an art and a science. The collection of information regarding the current system is an important aspect of the analysis. Due to this, we used four tools to acquire information. This signifies that four separate criteria were used to gather the necessary data. These technologies are quite helpful since they make it very easy to gather information. System can be observed closely and at the same time this is an opportunity to build up an amicable relationship with the staffs of the respective organization. By employing the four tools we've outlined to acquire

information, we were able to determine what the organization actually needed. It will be useful when we analyze the current system.

Finally, we drew a data flow diagram, which is a graphical depiction of the Rajshahi Sericulture Development Board's current system. A data flow diagram makes it simple to grasp the current system used by the sericulture board. Consequently, all of the tools used to gather information previously mentioned are of great importance.