



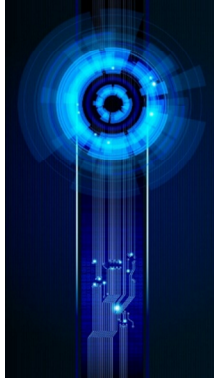
# সাপোর্ট টিকেট

নিষ্পত্তি নির্দেশিকা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
**সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি নির্দেশিকা**

ভার্সন ৫.০



সম্পাদনাঃ

ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (এমআইএস),  
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, ঢাকা

সহযোগিতায়ঃ

কো- অর্ডিনেশন সেল  
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা

## ভূমিকা

"সাপোর্ট টিকেট" বাংলাদেশের স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনায় এক অনন্য সংযোজন। ডিজিটাল স্বাস্থ্যব্যবস্থা গড়ে তোলা এবং দেশের সর্বস্তরে স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণের ধারাবাহিকতাতেই কাগজনির্ভর এবং সময়সাপেক্ষ নথিব্যবস্থাপনার পরিবর্তে প্রযুক্তিনির্ভর দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে।

প্রশাসনিক কারনে অধিদপ্তর থেকে শুরু করে স্বাস্থ্য বিভাগের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের কাছে যেসব চাহিদা প্রেরণ করতে হতো, তা এখন অনলাইনে সাপোর্ট টিকেট এর মাধ্যমে দ্রুত নিষ্পত্তি হচ্ছে।

ইতিমধ্যেই সীমিত পরিসরে এমআইএস এর নিষ্পত্তিযোগ্য প্রশাসনিক ও অন্যান্য বিষয়াদি সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার আওতায় অত্যন্ত সফলভাবে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। পূর্বে এ সকল বিষয়ে নিষ্পত্তিকরণে দীর্ঘসূত্রিতার অবকাশ ছিলো। সাপোর্ট টিকেট সেই দীর্ঘসূত্রিতা ও সময়ক্ষেপনকে হ্রাসপূর্বক স্বাস্থ্য প্রশাসনের দৈনন্দিন ক্রিয়াকৌশলকে অভিনব এবং আরো গতিশীল করেছে। ফলে খুব সহজেই বিভিন্ন স্তরে উদ্ভূত প্রশাসনিক, মানবসম্পদসংক্রান্ত ও অন্যান্য সমস্যা খুব সহজেই সুনির্দিষ্ট প্রশাসনিক প্রধানের কাছে উত্থাপিত হয়ে নিষ্পত্তি হবার প্রয়াস পেয়েছে।

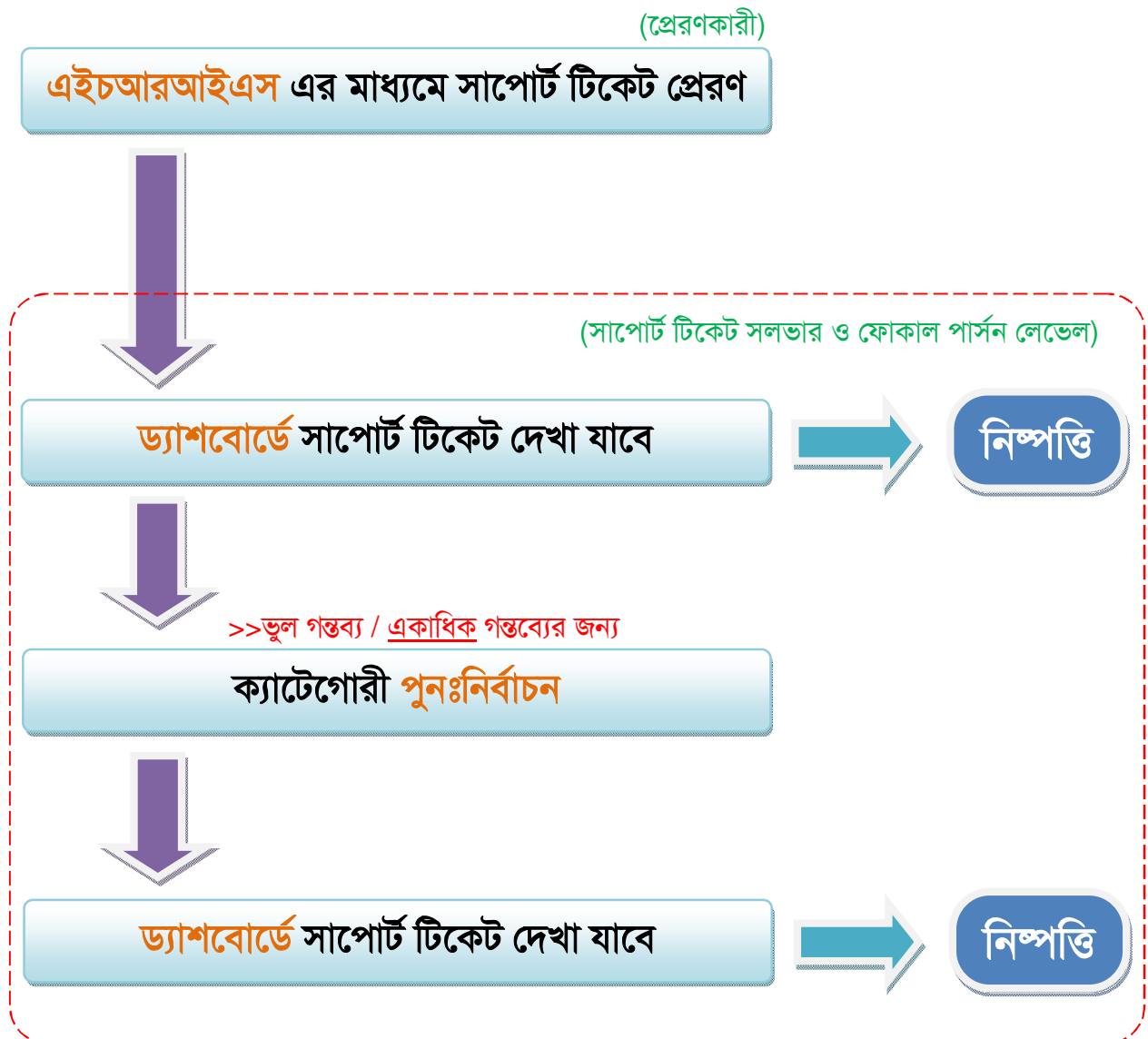
স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের অধীনস্থ যেকোন প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ব্যক্তি তার এইচআরএম আইডি ব্যবহার করে প্রশাসনিক সকল বিষয়ের উদ্ভূত সমস্যা নিরসনের জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের কাছে সাপোর্ট টিকেট পাঠাতে পারবেন। সাপোর্ট টিকেটটি পাঠানোর সাথে সাথেই সেটি সুনির্দিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার এইচআরএম ড্যাশবোর্ডে দেখা যাবে। প্রেরণকারী সহজেই জানতে পারবেন তার সাপোর্ট টিকেটটি ঠিক কোথায় অবস্থা করছে এবং টিকেটটির বর্তমানে কি অবস্থায় (Pending / Solved / Closed) আছে।

সাপোর্ট টিকেটটির সাথে সংশ্লিষ্ট যেকোন ফাইল আপলোডের সুযোগ থাকবে সিস্টেমটিতে। সাপোর্ট টিকেটের বিষয়টিকে ঘিরে সংশ্লিষ্ট মহল চ্যাট বক্সের মাধ্যমে সংলাপ আদান- প্রদানও করতে পারবেন।

ইতিমধ্যেই অধিদপ্তর পর্যায়ে সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটি গঠনের কাজ চলছে। এই কমিটিগুলোতে প্রধানের দায়িত্ব পালন করবেন একজন পরিচালক বা লাইন ডিরেকটর। কমিটির সদস্য হিসেবে থাকবেন উপ-পরিচালক, সহকারী পরিচালক এবং আইটি বিশেষজ্ঞবৃন্দ।

সাপোর্ট টিকেটের মাধ্যমে পূর্বের নথি / আবেদন পদ্ধতির জটিলতা সম্পূর্ণভাবেই লাঘব করা সম্ভব। প্রশাসনের উদ্ভূত পরিস্থিতি ও সমস্যা মোকাবেলায় এটি কার্যকর ভূমিকা রাখবে।

## সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার রেখাচিত্র





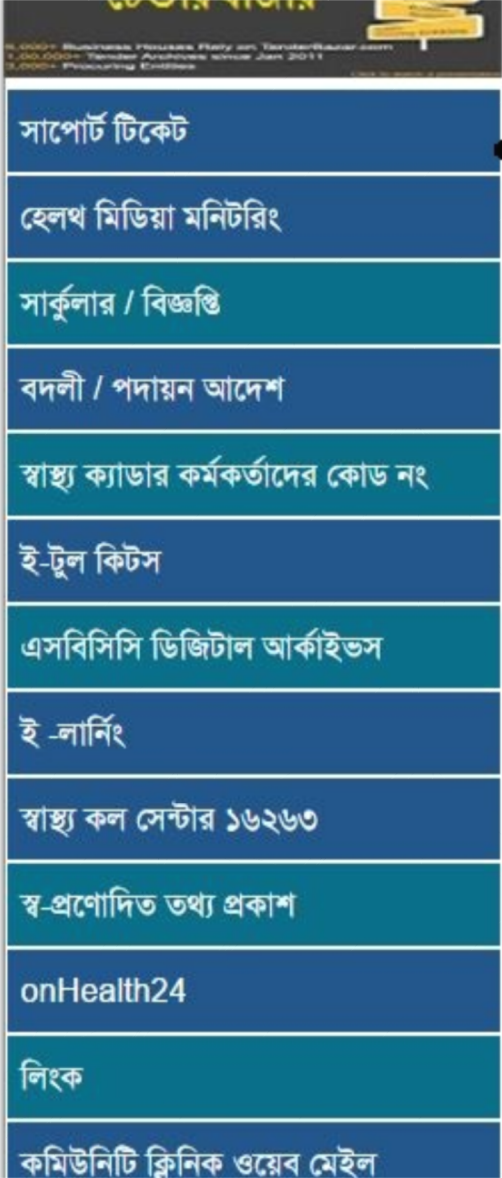
## সাপোর্ট টিকেট এর মাধ্যমে কী কী বিষয়ের নিষ্পত্তি হবে?

- ১। প্রশাসনিক ও সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি
- ২। রোগ নিয়ন্ত্রন সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৩। অর্থ, বাজেট ও অডিট সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৪। প্রাথমিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৫। পরিকল্পনা ও গবেষণা সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৬। চিকিৎসা শিক্ষা সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৭। হাসপাতাল সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৮। কমিউনিটি ক্লিনিক সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ৯। স্বাস্থ্য জনশক্তি সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ১০। ভান্ডার ও সরবরাহ সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ১১। ইপিআই ও অন্যান্য টীকাদান সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ১২। কারিগরী সহায়তা – সফটওয়্যার ও হার্ডওয়্যার
- ১৩। মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা
- ১৪। যানবাহন সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ১৫। রিপোর্টিং সংক্রান্ত বিষয়াদি
- ১৬। বিবিধ

## □ কীভাবে সাপোর্ট টিকেট তৈরী করবেন ও পাঠাবেনঃ

(পদ্ধতি ১)

- স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রবেশ করুন (<http://www.dghs.gov.bd>)। বাম পাশে থাকা ট্যাবগুলো লক্ষ্য করুন। এখানে একটি ট্যাব আছে ‘সাপোর্ট টিকেট’ নামে। এখানে ক্লিক করুন।



সাপোর্ট টিকেট

হেলথ মিডিয়া মনিটরিং

সার্কুলার / বিজ্ঞপ্তি

বদলী / পদায়ন আদেশ

স্বাস্থ্য ক্যাডার কর্মকর্তাদের কোড নং

ই-টুল কিটস

এসবিসিসি ডিজিটাল আর্কাইভস

ই-লার্নিং

স্বাস্থ্য কল সেন্টার ১৬২৬৩

স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ

onHealth24

লিংক

কমিউনিটি ক্লিনিক ওয়েব মেইল

যোগাযোগ সাপোর্ট  
কর্তৃপক্ষের  
গণিত  
যা  
এখানে ক্লিক করুন  
বৈদেশিক প্রশিক্ষণে  
বৈদেশিক প্রশিক্ষণে  
পেতে এখানে ক্লিক  
আরো নিবন্ধ...

- স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের হি
- পবিত্র রমজান মাসে
- পবিত্র রমজান মাসে
- বিভিন্ন সরকারি হাস

12345678910»শেষ

আপনার দেখা উচি

জিও লোকেশন রেজিস্ট্রি  
অর্গানাইজেশন রেজিস্ট্রি  
লোকাল হেলথ বুলেটিন  
অর্গানোগ্রাম

- নতুন একটি পেইজ খুলে যাবে। এখানে ‘সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি নির্দেশিকা’র পিডিএফ লিঙ্কটি পাওয়া যাবে (সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি নির্দেশিকাটি পড়ুন)। পিডিএফটি ডাউনলোড করুন, পড়ুন এবং সংরক্ষণ করুন।
- এরপর আপনি সাপোর্ট টিকেট সাপোর্ট টিকেট প্রেরণ করুন লিঙ্কটি ক্লিক করুন। এবার সাপোর্ট টিকেট তৈরীর পেইজটি আসবে।

### সাপোর্ট টিকেট

"সাপোর্ট টিকেট" বাংলাদেশের স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনায় এক অনন্য সংযোজন। ডিজিটাল স্বাস্থ্যব্যবস্থা গড়ে তোলা এবং দেশের সর্বস্তরে স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণের ধারাবাহিকতাই কাগজনির্ভর এবং সময়সাপেক্ষ নথিব্যবস্থাপনার পরিবর্তে প্রযুক্তিনির্ভর দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে।

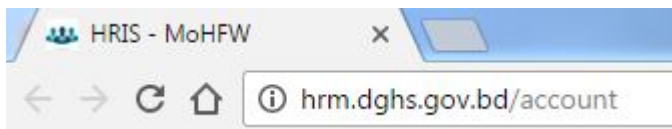
প্রশাসনিক কারনে অধিদপ্তর থেকে শুরু করে স্বাস্থ্য বিভাগের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের কাছে যেসব চাহিদা প্রেরণ করতে হতো, তা এখন অনলাইনে সাপোর্ট টিকেট এর মাধ্যমে দ্রুত নিষ্পত্তি হচ্ছে। স্বাস্থ্য অধিদপ্তর এর অধীনস্থ সকল প্রতিষ্ঠানে সাপোর্ট টিকেট একটি জনপ্রিয় ও ফলপ্রসূ সফটওয়্যার টুলে পরিণত হচ্ছে।

সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি নির্দেশিকাটি পড়ুন  
সাপোর্ট টিকেট প্রেরণ করুন  
< পূর্ববর্তী পরবর্তী >

আপনার দেখা উচিত
দ্রুত এগিয়ে চলেছে
হেল্প লাইন

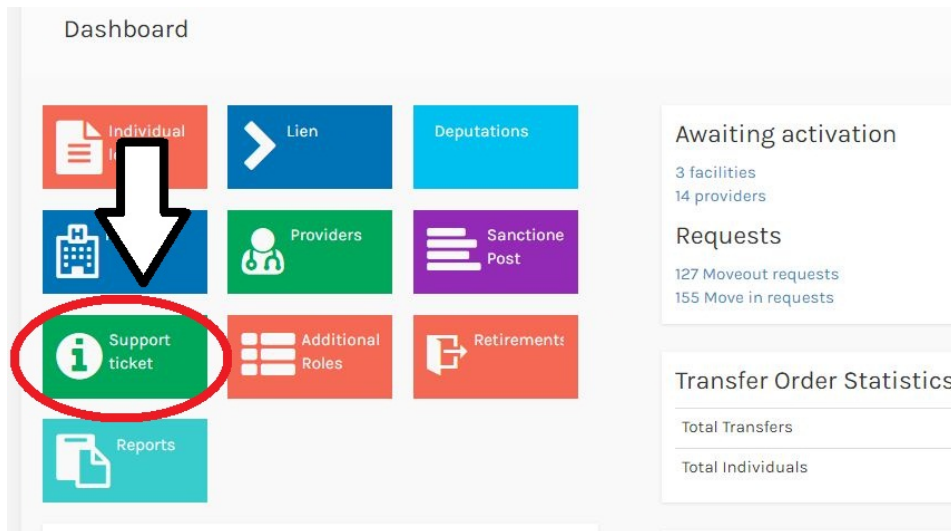
অথবা (পদ্ধতি ২)

- সরাসরি এই লিঙ্কে <https://hrm.dghs.gov.bd/supporttickets> প্রবেশ করলে সাপোর্ট টিকেট তৈরী ও নির্দেশিকার লিঙ্ক সম্বলিত পেইজটি আসবে।



অথবা (পদ্ধতি ৩)

ফ্যাসিলিটি অ্যাডমিন বৃন্দ তাদের এইচআরএম আইডি ব্যবহার করে সরাসরি ড্যাশবোর্ড থেকে সাপোর্ট টিকেট মডিউলে ঢুকতে পারবেন।



- এরপর বাম পাশের **Create Support Ticket** ট্যাবটি ক্লিক করলেই একটি নতুন সাপোর্ট টিকেট তৈরী করা যাবে।



- এখানে ক্লিক করার পরে **Support Ticket Details** উইন্ডোটি খুলবে।

অথবা (পদ্ধতি ৪)

- ফ্যাসিলিটি সমূহের এইচআরএম অ্যাকাউন্টেও সাপোর্ট টিকেট তৈরীর একটি লিঙ্ক রাখা হয়েছে।



+
Support ticket details

Subject(English/Bangla)

Concern Department/Person
Sub Category
Ticket status

Select
Select
New

Mobile No. \*(+88)

Facility
Select
Clear

Details(English/Bangla)

B
I

1=
2=

DIV

Size

- সাপোর্ট টিকেটের **Subject**টি বাংলা বা ইংরেজীতে লিখতে হবে।
- **Concern Department/ Person**এর মেন্যু থেকে অভীষ্ট অপশন সিলেক্ট করতে হবে।

বর্তমানে নিম্নোক্ত সাপোর্ট টিকেট সলভিং অথোরিটি (**Support Ticket Solving Authority, STSA**) এর পদ **Concern Department/Person** (Parent Category) তে সন্নিবেশিত করা হয়েছে।

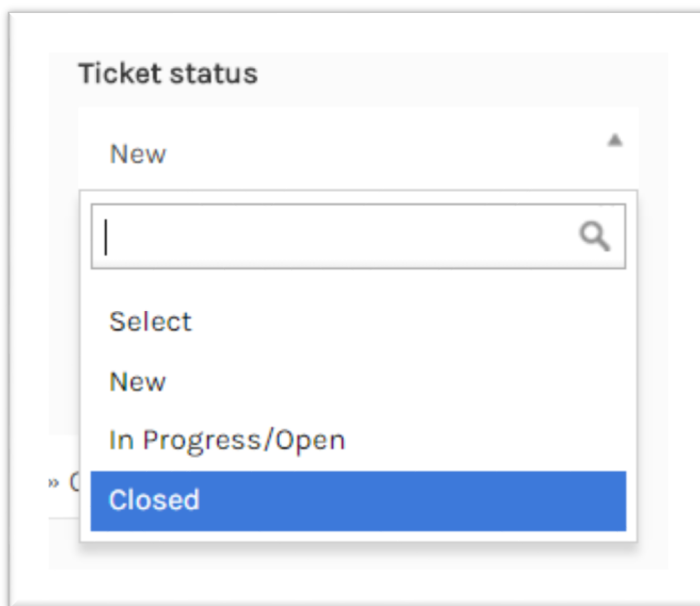
1. DIRECTOR GENERAL
2. ADG (Planning & Research)
3. ADG (Administration)
4. Director (Admin)
5. Director (Finance)
6. Director (CMSD)
7. Director (Medical Education)
8. Director (Hospital)
9. Director (Disease Control)
10. Director (MBDC)
11. Director (NASP)
12. Director (MIS)

13. Director (PHC)
14. Director (IPHN)
15. Director (Planning & Research)
16. Director (Homeo & Traditional medicine)
17. Director (Dental)
18. Line Director (CBHC)
19. Line Director (NCDC)
20. Line Director (NEC)

- **Sub-Category** মেন্যু থেকে নির্দিষ্ট অপশন সিলেক্ট করতে হবে। এখানে নির্দিষ্ট ক্যাটাগরী খুঁজে না পেলে **Others** এ ক্লিক করুন।
- আপনার মোবাইল নম্বর প্রবেশ করান।
- আপনার প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করুন।
- **Details** টেবিলে আপনার প্রয়োজনীয় বক্তব্য সংক্ষেপে লিখুন। কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম উল্লেখ করলে অবশ্যই তাদের কোড, মোবাইল নম্বর, পদায়নের স্থান ও পদের নাম উল্লেখ করুন।
- অন্যান্য টেবিল বক্স ফিলআপ করে এবং প্রয়োজনমতো **Upload** সম্পন্ন করে **SAVE** অপশনটি চাপতে হবে।
- একটি ডায়ালগ বক্সে **Successful** লেখাটি দেখালেই নিশ্চিত হবেন আপনার সাপোর্ট টিকেট প্রেরণ সম্পন্ন হয়েছে।

## □ সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিঃ

- ১। ড্যাশবোর্ডে সাপোর্ট টিকেট প্রবেশ এর সাথে সাথেই তা নিষ্পত্তিতে তৎপর হতে হবে।
- ২। ড্যাশবোর্ডে আসা সাপোর্ট টিকেটগুলো এসটিএস বৃন্দের সামনে প্রথমেই **NEW** স্ট্যাটাস প্রদর্শন করবে।
- ৩। সাপোর্ট টিকেটটি তাৎক্ষণিকভাবেই নিষ্পত্তি করা সম্ভব হলে, তা নিষ্পত্তি করতে হবে এবং সাপোর্ট টিকেট এর স্ট্যাটাসটি পরিবর্তন করে **CLOSED** করে দিতে হবে।



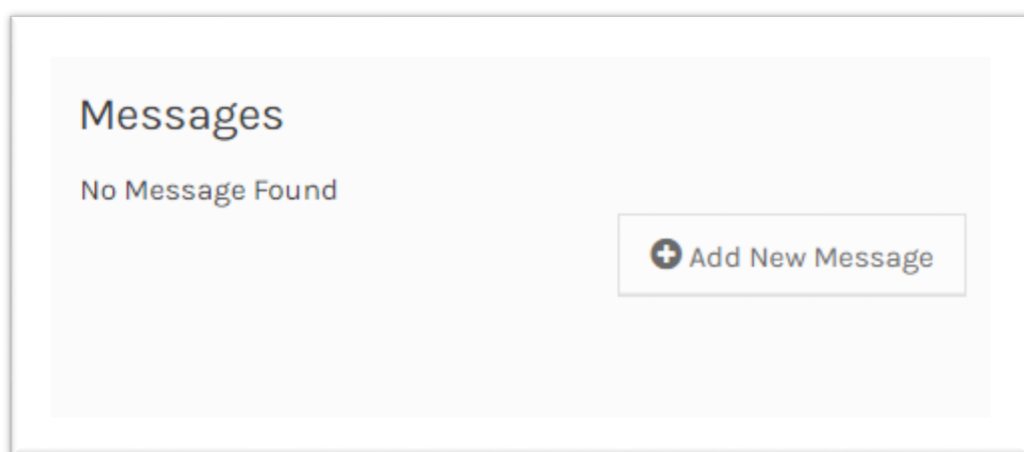
- ৪। সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত কোন বিষয়ে সাপোর্ট টিকেট প্রেরণকারীর সাথে প্রদত্ত মোবাইল নম্বরে যোগাযোগ করতে হবে।
- ৫। সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত বিষয়ে আন্তঃদপ্তর বা আন্তঃবিভাগ যোগাযোগের প্রয়োজন হলে এসটিএস বৃন্দ অনতিবিলম্বে সেই যোগাযোগ সম্পন্ন করবেন।
- ৬। কোন কারনে সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিতে বিলম্ব হলে সাপোর্ট টিকেটটির স্ট্যাটাস **NEW** থেকে পরিবর্তন করে **IN PROGRESS** দিতে হবে।
- ৭। অনিষ্পত্তিযোগ্য বা নিষ্পত্তিকালীন সময়ের সাপোর্ট টিকেট গুলোর নিষ্পত্তি বিলম্ব হবার কারন বা অন্যান্য বিষয় **ADD NEW MESSAGE** এর মাধ্যমে এবং ইমেইলের মাধ্যমে (বিস্তারিত প্রয়োজনে) সাপোর্ট টিকেট প্রেরণকারীকে অবশ্যই জানাতে হবে।

এই ধরনের বার্তা লেখা যেতে পারেঃ

“আপনার সাপোর্ট টিকেটটি আমাদের এসটিএস টীমের কাছে পৌঁছেছে এবং এই বিষয়ে আমরা কাজ করছি। যেকোন প্রয়োজনে আমরা মোবাইল বা ইমেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারি। অনুগ্রহপূর্বক এই সময়টুকু ধৈর্যের সাথে অপেক্ষা করে সহযোগিতা করুন”

অথবা

“আপনার প্রেরিত সাপোর্ট টিকেটটি নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে। অনুগ্রহ করে অপেক্ষা করুন। যে কোন প্রয়োজনে আমরা মোবাইলে/ইমেইলে যোগাযোগ করবো”



৮। MESSAGE এর মাধ্যমে আন্তঃদপ্তর, আন্তঃবিভাগ কিংবা এসটিএসবৃন্দ নিজেদের মধ্যেও সংশ্লিষ্ট সাপোর্ট টিকেট বিষয়ে যোগাযোগ করতে পারবেন।

৯। সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি ১ দিনের মধ্যেই করতে হবে। অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি না হবার কারন **MESSAGE** অপশন এ উল্লেখ করতে হবে।



## সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম

সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি করার জন্য স্বাস্থ্য প্রশাসনের বিভিন্ন পর্যায়ে ‘সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটি’ গঠন করতে হবে।

পর্যায়গুলো হলোঃ

১। মহাপরিচালক পর্যায়

২। পরিচালক পর্যায়

৩। বিভাগীয় পর্যায়

৪। জেলা পর্যায়

৫। উপজেলা পর্যায়

বিভিন্ন পর্যায়ে সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিমের গঠন- প্রনালীঃ

- প্রধান- ১ জন
- ফোকাল পার্সন- ১ জন
- সদস্য- প্রধান কর্তৃক মনোনীত ১/ একাধিক ব্যক্তি।

## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম (মহাপরিচালক পর্যায়ে)

(ক) গঠনঃ

প্রধানঃ মহাপরিচালক

সদস্য সচিবঃ পরিচালক (এমআইএস)

সদস্যঃ

১। সকল পরিচালক ও লাইন ডিরেক্টরবৃন্দ,

২। কো-অর্ডিনেশন সেল সদস্যবৃন্দ ও

৩। আইটি বিশেষজ্ঞবৃন্দ

(খ) মহাপরিচালক পর্যায়ের টিমের মূল দায়িত্ব হবে- সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি, পরিসংখ্যান মূল্যায়ন ও পরামর্শ প্রদান।

(গ) সদস্যগণ স্ব স্ব বিভাগে যান্মাসিক রিপোর্ট উত্থাপন করবেন।

(ঘ) সদস্য সচিব সাপোর্ট টিকেট সলভিং এ উদ্ভূত সমস্যা ও নিরসন পদ্ধতির উপর আলোকপাত করবেন।

## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম (পরিচালক পর্যায়ে)

### (ক) গঠনঃ

প্রধানঃ পরিচালক / লাইন ডিরেক্টর

সদস্য সচিবঃ পরিচালক মহোদয় মনোনীত একজন সহকারী/উপপরিচালক অথবা পরিসংখ্যানবিদ/ অফিস সহকারী/ ব্যক্তিগত সহকারী।

সদস্যঃ

১। উপপরিচালক বৃন্দ

২। সহকারী পরিচালক বৃন্দ ও

৩। আইটি বিশেষজ্ঞবৃন্দ

(খ) স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের অন্তর্গত বিভিন্ন বিভাগ, দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের সম্মানিত পরিচালক গণ একটি ‘সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম’ গঠন করবেন।

(গ) টিম - প্রধান বা আহবায়ক এর দায়িত্ব পালন করবেন পরিচালক / লাইন ডিরেক্টর মহোদয়।

(ঘ) টিমের সদস্যগণ কমিটি প্রধানের নিকট নিয়মিত রিপোর্ট প্রদান করবেন।

(ঙ) টিমের সদস্য হবেন পরিচালক / লাইন ডিরেক্টর মহোদয় মনোনীত উপপরিচালক, সহকারীপরিচালক এবং এমআইএস এর আইটি কনসালট্যান্টবৃন্দ। উক্ত সদস্যবৃন্দ “সাপোর্ট টিকেট সলভার”(Support Ticket Solver - STS) নামে আখ্যায়িত হবেন। এসটিএস বৃন্দ তাঁদের স্ব স্ব এইচআরএম আইডি ব্যবহার করবেন।

(চ) পরিচালক মহোদয় কাজের সুবিধার জন্য একজন করে সদস্য সচিব বা ‘ফোকাল পার্সন’(Focal Person) নিয়োগ দিতে পারবেন। পরিচালক মহোদয় সহকারী/উপপরিচালক অথবা ব্যক্তিগত সহকারী, জনসংযোগ কর্মকর্তা, পরিসংখ্যানবিদ, অফিস সহকারীদের মধ্যে থেকে একজনকে ফোকাল পার্সন হিসেবে মনোনীত করবেন।

(ছ) কমিটির সদস্যগণ ও ফোকাল পার্সন প্রতিদিন পূর্ব- নির্ধারিত সময়ে (ন্যূনতম ১ ঘন্টা) ‘সাপোর্ট টিকেট সেশন’-এ অংশ নেবেন।

(জ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে ফোকাল পার্সনগণ সম্মানিত এসটিএস বৃন্দের উপস্থিতিতে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন করবেন এবং নিষ্পত্তি / প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ অনুরোধ করবেন।

(ঝ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে অধিকাংশ সাপোর্ট টিকেট সমাধান / নিষ্পত্তির চেষ্টা করতে হবে।

(ঞ) সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণে অন্যান্য বিভাগ, দপ্তর কিংবা পরিচালক মহোদয়ের দৃষ্টি আকর্ষণ এর প্রয়োজন হলে তাকে দ্রুত ড্যাশবোর্ডের ইস্যু/গন্তব্য পরিবর্তন অথবা বিদ্যমান সাপোর্ট টিকেট কনটেন্ট প্রিন্টের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে পাঠিয়ে ১ দিনের মধ্যেই নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।



## পরিচালক পর্যায়ে সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটির কর্মপরিধি

### >> পদের নামঃ কমিটি প্রধান/ আহবায়ক

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিমের প্রধান হিসেবে সম্পূর্ণ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান।

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ এসটিএসবৃন্দ, ফোকাল পারসন ও অধীনস্থ কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ।

৩। মূল দায়িত্বঃ

(ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ড নিশ্চিত করা।

(খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভা আয়োজন করা।

(গ) এসটিএস নিয়োগ ও তাঁদের কর্মকান্ড তদারকি

(ঘ) ফোকাল পার্সন নিয়োগ ও তার কর্মকান্ড তদারকি।

(ফোকাল পার্সন এর কাছে তিনি তাঁর এইচআরএম আইডি ন্যস্ত করবেন এবং কর্মকান্ড মনিটরিং করবেন)

(ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে আন্তঃদপ্তর সমন্বয় সাধন করা।

(চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল ক্ষেত্রে মহাপরিচালকের সম্মতিক্রমে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

## >> পদের নামঃ সাপোর্ট টিকেট সলভার (এসটিএস)

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিমের কার্যকরী কর্মকর্তা হিসেবে সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণ এবং অন্যান্য সদস্যবৃন্দের সাথে সমন্বয় সাধন।

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ পরিচালক (টিম প্রধান)
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ ফোকাল পারসন ও অধীনস্ত কর্মচারীবৃন্দ

৩। মূল দায়িত্বঃ

(ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ।

(খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভায়কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণ।

(গ) এসটিএস মন্ডলীর সাথে পারস্পরিক সমন্বয় সাধন করা।

(ঘ) ফোকাল পারসন এর কর্মকান্ড নিয়ন্ত্রন ও তত্ত্বাবধান।

(ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে টিম প্রধানের দৃষ্টি

আকর্ষণ।

(চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল বিষয়ে টিম প্রধান কর্তৃক অর্পিত দায়িত্ব পালন।

## >>পদের নামঃ সদস্য সচিব বা ফোকাল পার্সন

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট উত্থাপনকারী এবং নিষ্পত্তি না হওয়া সাপোর্ট টিকেটের তালিকা সংরক্ষণ ও পুনঃ উত্থাপন

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ জেলা পর্যায়ের এসটিএস বৃন্দ
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ অধীনস্থ কর্মচারীবৃন্দ

৩। মূল দায়িত্বঃ

(ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ।

(খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভায় অংশগ্রহণ করা।

(গ) এসটিএস মন্ডলীর আদেশ পালন।

(ঘ) প্রতিদিনের সাপোর্ট টিকেট সেশনে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন।

(ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে কমিটি প্রধানের দৃষ্টি

আকর্ষণ।

(চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল বিষয়ে কমিটি প্রধান কর্তৃক অর্পিত দায়িত্ব পালন।

## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটি (বিভাগীয় পর্যায়ে)

### (ক) গঠনঃ

কমিটি প্রধানঃ পরিচালক / লাইন ডিরেক্টর

সদস্য সচিবঃ পরিচালক মহোদয় মনোনীত একজন সহকারী/উপপরিচালক অথবা পরিসংখ্যানবিদ/ অফিস সহকারী/ ব্যক্তিগত সহকারী।

সদস্যঃ

- ১। উপপরিচালক বৃন্দ
- ২। সহকারী পরিচালক বৃন্দ ও
- ৩। আইটি বিশেষজ্ঞবৃন্দ

(খ) বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) একটি ‘সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম’ গঠন করবেন।

(গ) এই টিমের প্রধান বা আহ্বায়ক এর দায়িত্ব পালন করবেন বিভাগীয় পরিচালক। কমিটির সদস্যগণ কমিটি প্রধানের নিকট নিয়মিত রিপোর্ট প্রদান করবেন।

(ঘ) টিমের সদস্য হবেন বিভাগীয় পরিচালক মহোদয় মনোনীত উপপরিচালক, সহকারী পরিচালক এবং এমআইএস এর আইটি কনসালট্যান্টবৃন্দ। উক্ত সদস্যবৃন্দ বিভাগীয় পর্যায়ের ‘সাপোর্ট টিকেট সলভার’ (Support Ticket Solver - STS) নামে আখ্যায়িত হবেন। এসটিএস বৃন্দ তাঁদের স্ব স্ব এইচআরএম আইডি ব্যবহার করবেন।

(ঙ) পরিচালক মহোদয় কাজের সুবিধার জন্য একজন করে সদস্য সচিব বা ‘ফোকাল পার্সন’ (Focal Person) নিয়োগ দিতে পারবেন। পরিচালক মহোদয় মনোনীত একজন সহকারী/উপপরিচালক অথবা ব্যক্তিগত সহকারী, জনসংযোগ কর্মকর্তা, পরিসংখ্যানবিদ, অফিস সহকারীদের মধ্যে থেকে একজনকে পরিচালক মহোদয় ফোকাল পার্সন হিসেবে মনোনীত করবেন। ফোকাল পার্সন পরিচালক মহোদয়ের এইচআরএম আইডি ব্যবহার করবেন।

(চ) টিমের সদস্যগণ ও সদস্য সচিব/ফোকাল পার্সন প্রতিদিন একটি নির্দিষ্ট সময়ে (ন্যূনতম ১ ঘণ্টা) ‘সাপোর্ট টিকেট সেশনে’ অংশ নেবেন।



(ছ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে ফোকাল পার্সনগণ সম্মানিত এসটিএস বৃন্দের উপস্থিতিতে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন করবেন এবং নিষ্পত্তি / প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ/ অনুরোধ করবেন।

(জ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে অধিকাংশ সাপোর্ট টিকেট সমাধান / নিষ্পত্তির চেষ্টা করতে হবে।

(ঝ) সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণে অন্যান্য বিভাগ, দপ্তর কিংবা স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের পরিচালক (প্রশাসন) মহোদয়ের দৃষ্টি আকর্ষণ এর প্রয়োজন হলে তাকে দ্রুত ড্যাশবোর্ডের ইস্যু/গন্তব্য পরিবর্তন অথবা বিদ্যমান সাপোর্ট টিকেট কনটেন্ট প্রিন্টের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে পাঠিয়ে ১ দিনের মধ্যেই নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

## বিভাগীয় পর্যায়ে সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিমের কর্মপরিধি

### >> পদের নামঃ টিম প্রধান/ আহ্বায়ক– বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য)

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটির বিভাগীয় প্রধান হিসেবে সম্পূর্ণ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান।

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ এসটিএসবৃন্দ, ফোকাল পারসন ও অধীনস্থ কর্মকর্তা/ কর্মচারীবৃন্দ

৩। মূল দায়িত্বঃ

(ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ড নিশ্চিত করা।

(খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভা আয়োজন করা।

(গ) এসটিএস নিয়োগ ও তাঁদের কর্মকান্ড তদারকি

(ঘ) ফোকাল পার্সন নিয়োগ ও তার কর্মকান্ড তদারকি।

(ফোকাল পার্সন এর কাছে তিনি তাঁর এইচআরএম আইডি ন্যস্ত করবেন এবং কর্মকান্ড মনিটরিং করবেন)

(ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে আন্তঃদপ্তর সমন্বয় সাধন করা।

(চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল বিষয়ে মহাপরিচালকের সম্মতিক্রমে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

## >> পদের নামঃ সাপোর্ট টিকেট সলভার (এসটিএস) – বিভাগীয় পর্যায়

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট সলভিং কমিটির কার্যকরী কর্মকর্তা হিসেবে সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণ এবং অন্যান্য সদস্যবৃন্দের সাথে সমন্বয় সাধন।

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ পরিচালক (কমিটি প্রধান)
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ ফোকাল পারসন ও অধীনস্থ কর্মচারীবৃন্দ।

৩। মূল দায়িত্বঃ

- (ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ।
- (খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভায় কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণ।
- (গ) এসটিএস মন্ডলীর সাথে পারস্পরিক সমন্বয় সাধন করা।
- (ঘ) ফোকাল পারসন এর কর্মকান্ড নিয়ন্ত্রন ও তত্ত্বাবধান।
- (ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে কমিটি প্রধানের দৃষ্টি

আকর্ষণ।

- (চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল বিষয়ে কমিটি প্রধান কর্তৃক অর্পিত দায়িত্ব পালন।

## >>পদের নামঃ সদস্য সচিব / ফোকাল পার্সন- বিভাগীয় পর্যায়

১। পদের উদ্দেশ্যঃ সাপোর্ট টিকেট উত্থাপনকারী এবং নিষ্পত্তি না হওয়া সাপোর্ট টিকেটের তালিকা সংরক্ষণ ও পুনঃ উত্থাপন।

২। প্রাতিষ্ঠানিক সম্পর্কঃ

- জবাবদিহিতাঃ এসটিএস বৃন্দ
- সমন্বয়ঃ কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
- তত্ত্বাবধানাধীন কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ অধীনস্থ কর্মচারীবৃন্দ

৩। মূল দায়িত্বঃ

- (ক) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত কর্মকান্ডে অংশগ্রহণ।
- (খ) সাপোর্ট টিকেট পরিসেবার নিয়মিত সাপ্তাহিক সভায় অংশগ্রহণ করা।
- (গ) এসটিএস মন্ডলীর আদেশ পালন।
- (ঘ) প্রতিদিনের সাপোর্ট টিকেট সেশনে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন।
- (ঙ) অনিষ্পত্তিযোগ্য সাপোর্ট টিকেট সমূহ সমাধানের লক্ষে কমিটি প্রধানের দৃষ্টি

আকর্ষণ।

- (চ) সাপোর্ট টিকেট সংক্রান্ত সকল বিষয়ে কমিটি প্রধান কর্তৃক অর্পিত দায়িত্ব পালন।

## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম (জেলা পর্যায়)

(ক) গঠনঃ

টিম প্রধানঃ সিভিল সার্জন

সদস্য সচিবঃ সিভিল সার্জন কার্যালয়ের মেডিকেল অফিসার (এমও- সিএস) অথবা পরিসংখ্যানবিদ

সদস্যঃ

১। ডেপুটি সিভিল সার্জন

২। সদর উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা

৩। মেডিকেল অফিসার – ২ জন

(খ) সিভিল সার্জনগণ জেলায় একটি ‘সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম’ গঠন করবেন।

(গ) টিমের সদস্যগণ টিমের প্রধানের নিকট নিয়মিত রিপোর্ট প্রদান করবেন।

(ঘ) টিমের সদস্য হবেন ডেপুটি সিভিল সার্জন (যদি থাকেন), অধীনস্থ সকল উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তাবৃন্দ, সিভিল সার্জন মনোনীত ২ জন মেডিকেল অফিসার। উক্ত সদস্যবৃন্দ জেলা পর্যায়ের ‘সাপোর্ট টিকেট সলভার’ (Support Ticket Solver - STS) নামে আখ্যায়িত হবেন। এসটিএস বৃন্দ তাঁদের স্ব স্ব এইচআরএম আইডি ব্যবহার করবেন।

(ঙ) সিভিল সার্জন মহোদয় কাজের সুবিধার জন্য নিজ কার্যালয়ের মেডিকেল অফিসার (এমও- সিএস) অথবা পরিসংখ্যানবিদ/অফিস সহকারীদের মধ্যে থেকে একজনকে ফোকাল পার্সন (Focal Person) হিসেবে মনোনীত করবেন।

(চ) কমিটির সদস্যগণ ও ফোকাল পার্সন প্রতিদিন পূর্বনির্ধারিত সময়ে (ন্যূনতম ১ ঘন্টা) ‘সাপোর্ট টিকেট সেশনে’ অংশ নেবেন।

(ছ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে ফোকাল পার্সনগণ সম্মানিত এসটিএস বৃন্দের উপস্থিতিতে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন করবেন এবং নিষ্পত্তি / প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ অনুরোধ করবেন।

(জ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে অধিকাংশ সাপোর্ট টিকেট সমাধান / নিষ্পত্তির চেষ্টা করতে হবে।

(ঝ) সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণে অন্যান্য বিভাগ, দপ্তর কিংবা বিভাগীয় পরিচালক মহোদয়ের দৃষ্টি আকর্ষণ এর প্রয়োজন হলে তাকে দ্রুত ড্যাশবোর্ডের ইস্যু/গন্তব্য পরিবর্তন অথবা বিদ্যমান সাপোর্ট টিকেট কনটেন্ট প্রিন্টের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে পাঠিয়ে ১ দিনের মধ্যেই নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।



## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম (উপজেলা পর্যায়ে)

### (ক) গঠনঃ

টিম প্রধানঃ উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা

সদস্য সচিবঃ আবাসিক মেডিকেল অফিসার

সদস্যঃ

১। মেডিকেল অফিসার (আইসিটি ফোকাল পারসন)

২। পরিসংখ্যানবিদ- ১ জন

(খ) উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা একটি ‘সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম’ গঠন করবেন।

(গ) টিমের প্রধান বা আহ্বায়ক এর দায়িত্ব পালন করবেন উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা স্বয়ং। টিমের সদস্যগণ টিম প্রধানের নিকট নিয়মিত রিপোর্ট প্রদান করবেন।

(ঘ) টিমের সদস্য হবেন মেডিকেল অফিসার (আইসিটি ফোকাল পারসন) এবং পরিসংখ্যানবিদ। উক্ত সদস্যবৃন্দ উপজেলা পর্যায়ে ‘সাপোর্ট টিকেট সলভার’ (Support Ticket Solver - STS) নামে আখ্যায়িত হবেন। এসটিএস বৃন্দ তাঁদের স্ব স্ব এইচআরএম আইডি ব্যবহার করবেন।

(ঙ) উপজেলা স্বাস্থ্য ও পঃ পঃ কর্মকর্তা কাজের সুবিধার জন্য আবাসিক মেডিকেল অফিসার অথবা যেকোন একজন মেডিকেল অফিসারকে ‘ফোকাল পার্সন’ (Focal Person) নিয়োগ দিতে পারবেন।

(চ) টিমের ফোকাল পার্সন ও সদস্যগণ প্রতিদিন পূর্বনির্ধারিত সময়ে (ন্যূনতম ১ ঘন্টা) ‘সাপোর্ট টিকেট সেশনে’ অংশ নেবেন।

(ছ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে ফোকাল পার্সনগণ সম্মানিত এসটিএস বৃন্দের উপস্থিতিতে সাপোর্ট টিকেট উত্থাপন করবেন এবং নিষ্পত্তি / প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ অনুরোধ করবেন।

(জ) সাপোর্ট টিকেট সেশনে অধিকাংশ সাপোর্ট টিকেট সমাধান / নিষ্পত্তির চেষ্টা করতে হবে।

(ঝ) সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিকরণে সিভিল সার্জন মহোদয়ের দৃষ্টি আকর্ষণ এর প্রয়োজন হলে তাকে দ্রুত ড্যাশবোর্ডের ইস্যু/গন্তব্য পরিবর্তন অথবা বিদ্যমান সাপোর্ট টিকেট কনটেন্ট প্রিন্টের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে পাঠিয়ে ১ দিনের মধ্যেই নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

## □ সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম এর সাপ্তাহিক সভা

১। সাপোর্ট টিকেট সলভিং টিম প্রতি সপ্তাহে পূর্বনির্ধারিত সময়ে একটি ‘সাধারণ সভা’ আয়োজন করবে।

২। সভায় ফোকাল পার্সন বিগত সপ্তাহের নিষ্পত্তি হওয়া এবং নিষ্পত্তি না হওয়া সকল সাপোর্ট টিকেট এর সংখ্যা উত্থাপন করবেন।

৩। সভায় গত সপ্তাহের নিষ্পত্তি না হওয়া সাপোর্ট টিকেট গুলোর কারন অনুসন্ধান ও তাৎক্ষণিক তদন্তের ব্যবস্থা করতে হবে।

৪। সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তিতে অন্য দপ্তর, বিভাগ বা পরিচালক মহোদয়ের অংশগ্রহণ প্রয়োজন হলে তাকে ম্যানুয়ালি (প্রিন্টেড কপি) বা সাবক্যাটাগোরি পুনঃনির্ধারণের মাধ্যমে অবহিতকরণ পূর্বক সাপোর্ট টিকেট নিষ্পত্তি নিশ্চিত করতে হবে।

## □ পরিশিষ্ট

সাপোর্ট টিকেট স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের একটি বিশেষ অগ্রাধিকার কার্যক্রম। প্রশাসনিক স্থবিরতা কিংবা দাপ্তরিক কাজের মন্ডর দশা কাটিয়ে তোলার জন্য উদ্ভূত নানাবিধ সমস্যা একটি প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে স্বচ্ছ ও সুস্পষ্ট কার্যকরী সমাধান হল সাপোর্ট টিকেট।

সাপোর্ট টিকেটের মাধ্যমে পূর্বের আবেদন/নথি পদ্ধতির জটিলতা এড়িয়ে একদিকে যেমন শ্রম ও সময় এর সাশ্রয় হয়েছে, অন্যদিকে এটি প্রশাসন উদ্ভূত পরিস্থিতি ও সমস্যা মোকাবেলায় অধিক কার্যকর ভূমিকা রাখবে।

## বিশেষ কৃতজ্ঞতা

- ১। অধ্যাপক ডাঃ আবুল কালাম আজাদ, মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ২। অধ্যাপক ডাঃ বে- নজির আহমেদ, প্রধান সমন্বয়ক, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৩। ডাঃ আশিস কুমার সাহা, পরিচালক (এমআইএস), স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৪। ডাঃ সমীর কান্তি সরকার, পরিচালক (প্রশাসন), স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৫। ডাঃ আয়েশা সিদ্দিকা, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৬। ডাঃ উম্মে সাইকা কবীর, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৭। ডাঃ আহমেদুর রহমান সবুজ, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৮। ডাঃ অনিন্দ্য রহমান, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ৯। ডাঃ কানিজ ফাতেমা, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১০। ডাঃ মোঃ জাহিদুল ইসলাম, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১১। ডাঃ শাকিলা সুলতানা, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১২। ডাঃ আতাউর রহমান, সদস্য, কো- অর্ডিনেশন সেল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১৩। সুখেন্দু শেখর রায়, সিস্টেম অ্যানালিস্ট, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১৪। জনাব ফেরদৌস আলম, আইটি বিশেষজ্ঞ, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১৫। জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান, অ্যাসিস্টেন্ট প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ১৬। জনাব মোঃ রায়হান, আইটি বিশেষজ্ঞ, এক্সিভেশন লিমিটেড।
- ১৭। জনাব মোঃ এনামুল হক, আইটি বিশেষজ্ঞ, এক্সিভেশন লিমিটেড।

## গ্রন্থনা ও অনলাইন সম্পাদনা

ডাঃ রাজীব দে সরকার  
ডাঃ আব্দুল্লাহেল মারুফ ফারুকী  
মিসেস নওশিবা রহমান  
সৈয়দ রাজীব রহমান

## সার্বিক সহযোগিতা

কো- অর্ডিনেশন সেল,  
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা।



## ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, ঢাকা।