

অফিস ব্যবস্থাপনা (Office Management)

প্রফেসর মো: আবদুস সালাম

অফিস:

ইংরেজি ভাষার- office কথাটি এসেছে ডাচ ভাষার Kantoor থেকে। একটি প্রতিষ্ঠানের কোন লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সাধনের জন্য যে স্থানে জনবল কর্ম সম্পাদন করে থাকে তাকে অফিস বা কার্যালয় হিসেবে অভিহিত করা হয়।

সাধারণত: অফিস একটি ভবনে স্থাপিত হয়ে থাকে। তবে অনেক বড় প্রতিষ্ঠানে একাধিক ভবনে অফিস থাকতে পারে। একটি অফিস, জনবল ও আসবাবপত্র ছাড়াও নানান প্রয়োজনীয় উপকরণে সজ্জিত থাকে। অফিসকার্য সম্পাদনে এ সব উপকরণের সহযোগিতা গ্রহন করা হয়। সাধারণ অর্থে - অফিস বলতে বুঝায় একটি প্রতিষ্ঠান বা সংগঠনের জনবল যেখানে নির্দিষ্ট সময় ব্যাপী অর্পিত কাজ করে। কিন্তু প্রযুক্তির উন্নতির ফলে নির্দিষ্ট সময় ও একই স্থানে কাজ করা সীমাবদ্ধ নয়। ইলেকট্রনিক অফিস নাম ধারণ করে যে কোন সময় যে কোন স্থান থেকে প্রতিষ্ঠানের কাজ সম্পন্ন করা যায়। আগে শুধুমাত্র চেয়ার, টেবিল ও প্রয়োজনীয় উপকরণ দিয়ে অফিসের কাজ চালানো হতো। বর্তমানে শৈল্পিক প্রক্রিয়ায় অফিস কক্ষকে সৌন্দর্যমন্ডিত করা হয়।

অফিস ব্যবস্থাপনা:

একটি প্রতিষ্ঠান/সংগঠন ও তার কার্যালয়ের পরিকল্পনা, ডিজাইন ও কর্মসম্পাদন প্রক্রিয়াকে অফিস ব্যবস্থাপনা বলা হয়।

অফিস ব্যবস্থাপনার নানারকম পদ্ধতি আছে। প্রতিষ্ঠান ভেদে পদ্ধতির ধরণ যেমন নির্ভর করে, তেমনি সময়ের সাথে নতুনকে ধারণ করার জন্য পদ্ধতির পরিবর্তন করতে হয়।

একটি প্রতিষ্ঠান সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য পরিকল্পনা, নথিপত্র সংরক্ষণ, তথ্যসংগ্রহ ও বিভিন্ন কর্মকাণ্ডের মধ্যে সমন্বয় সাধন এবং প্রতিষ্ঠানে কর্মরতগণের ব্যক্তিগত নথিভিত্তিক কর্ম সম্পাদন অফিস ব্যবস্থাপনার প্রধান প্রধান অংশ। অফিস ব্যবস্থাপনার মূল ধারণা হচ্ছে - প্রতিষ্ঠানিক দক্ষতা ও সৃজনশীলতা/উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জনের নিশ্চয়তা বিধান করা।

অফিস ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিতে জনবলের সাহায্যে সংগৃহিত তথ্য ও আদেশ নির্দেশ কাগজ পত্রে হস্তলিখিত বা টাইপ করে সংরক্ষণ করা হয়। কিন্তু বর্তমানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি প্রয়োগ করে সফটওয়্যার পদ্ধতিতে অফিসের তথ্য সংরক্ষণ ও অন্য অফিস বা ব্যক্তির সাথে আদেশ-নির্দেশ বা মতামত বিষয়ে যোগাযোগ রক্ষা করা হয়। সফটওয়্যার পদ্ধতিতে অফিস ব্যবস্থাপনার তথ্য ভান্ডারে সকল তথ্য সঞ্চিত ও সংরক্ষিত থাকে। প্রয়োজন বোধে সংরক্ষিত তথ্যকে পুনঃব্যবহার করা যায়।

বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অফিস ব্যবস্থাপনা ভিন্ন হলেও কতকগুলো মূল কাঠামো একই রকম।

অফিস ব্যবস্থাপনার প্রধান উপাদানগুলো নিম্নরূপ:

১. পরিকল্পনা (Planning):

প্রতিষ্ঠানের উদ্দেশ্য সাধন ও লক্ষ্য অর্জনের জন্য কোন কোন ধরনের দায়িত্বপালন ও কর্মসম্পাদন করবে তা নির্ধারণ করতে হবে। স্বল্প মেয়াদি ও দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনার একটি বিস্তারিত বর্ণনা তৈরী করা লক্ষ্যে পৌঁছানোর জন্য অপরিহার্য;

২. সম্পদ আহরণ (Organizng Resources):

পরিকল্পনার সাথে সাথে প্রয়োজনীয় সম্পদ আহরণের ব্যবস্থা করতে হবে। বস্তুত: সম্পদ তথা ঘরবাড়ী, আসবাবপত্র, যন্ত্রপাতি, জনবল এবং অন্যান্য ব্যয় নির্বাহের জন্য অর্থ সংকুলানের আয়োজন থাকতে হবে।

৩. জনবল (Staffing):

অফিস পরিচালনা ও কর্মসম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োগ করতে হবে। জনবলকে সুচারুরূপে পরিচালনার জন্য দক্ষ পরিচালক বা ব্যবস্থাপক নিয়োগ আবশ্যিক। নিয়োগকৃত জনবলের যথাযোগ্য বেতন ভাতাদি নির্ধারণ, তাদের পদোন্নতি, প্রণোদনা ও অবসর গ্রহণের বিধিবিধান প্রনয়ন করতে হবে।

৪. যোগাযোগ ব্যবস্থা (Communication) :

অফিস ব্যবস্থাপনা সফলভাবে পরিচালনার জন্য যোগাযোগ ব্যবস্থার দক্ষতা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। পত্রের আদান প্রদান ও তথ্য বিনিময় সময়ক্ষেপন ব্যতিরেকে হতে হবে। বর্তমান কালে তথ্য প্রযুক্তির মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপন করা অত্যন্ত ফলপ্রসূ।

৫. তথ্য প্রযুক্তি অবলম্বন (Working with information technology) :

মান্বাতার আমলের পদ্ধতি ছেড়ে আধুনিক কালের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (Information and Communication Technology) কে অবলম্বন করতে হবে।

৬. প্রণোদনা (Motivation) :

প্রতিষ্ঠানের জনবলের সকলে সব সময় স্বতঃস্ফূর্ত ও স্বপ্রণোদিত হয়ে কাজ করবে এটা আশা করা যায় না। এ কারণে উৎপাদনশীলতা ও সৃজনশীলতা বৃদ্ধির জন্য প্রতিষ্ঠানে কর্মরতদের জন্য প্রণোদনার ব্যবস্থা রাখতে হবে। প্রণোদনা ও পুরস্কারের ব্যবস্থা থাকলে কর্মরত জনবল কর্ম সম্পাদনে বেশী মনোযোগী হবেন। ফলে প্রতিষ্ঠানের উন্নতি ঘটবে।

অফিস ব্যবস্থাপনার অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ বিষয় সমূহ :

১. লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য:

একটি প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য (Vision) ও উদ্দেশ্য (Mission) কী তা সঠিকভাবে নির্ধারণ করতে হবে।

২. সম্পদের সদব্যবহার (Optimum use of resource):

প্রতিষ্ঠানের যে সম্পদ আছে তাকে সুপরিকল্পিতভাবে সমন্বয় করে তার সদব্যবহার করতে হবে।

৩. মিতব্যয়িতা (Prouidence) :

ন্যূনতম ব্যয়ে কর্ম সম্পাদন করতে হবে। মিতব্যয়িতা যে কোন প্রতিষ্ঠানের উন্নয়নের সোপান। কর্মপ্রক্রিয়া সহজীকরণ এবং আধুনিক প্রযুক্তিকে কাজে লাগিয়ে ব্যয় সংকোচন করা যায়। মূলত: উপযুক্ত পরিকল্পনা, ফলপ্রসু নিয়ন্ত্রন, সততা ও জবাবদিহিতা মিতব্যয়িতা অবলম্বনের প্রধান উপায়।

৪. গতিশীলতা (Smooth work flow) :

কর্মক্ষেত্রের সকল কর্মকাণ্ডে সাবলিল গতিশীলতা অপরিহার্য। সঠিক পরিকল্পনা ও নিয়ন্ত্রন বজায় থাকলে কাজে গতিশীলতা বজায় থাকে।

৫. দক্ষতা (Efficiency) :

জনবলের দক্ষতা যেমন প্রয়োজন, তেমনি দক্ষতার সাথে সেই জনবলকে ব্যবহার করতে হবে। যথোপযুক্ত ব্যক্তিকে যথাস্থানে নিয়োজিত করতে হবে, যাতে প্রতিষ্ঠানের মূল লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সাধিত হয়।

৬. ক্রমোন্নতি (Gradual growth) :

প্রতিষ্ঠানের ক্রমোন্নতির দিকে অবশ্যই লক্ষ্য রাখতে হবে। প্রতিনিয়ত তথ্য, যোগাযোগ ও প্রযুক্তিতে যে পরিবর্তন ঘটছে সেদিকে সুতীক্ষ্ণ দৃষ্টি রাখতে হবে এবং যথাসময়ে নতুন প্রযুক্তিকে গ্রহণ করতে হবে। তা না হলে পুরাতন পদ্ধতি প্রতিষ্ঠানের অগ্রযাত্রায় বাধা সৃষ্টি করবে এবং প্রতিযোগিতায় পিছিয়ে পড়বে।

৭. নতুন উদ্ভাবন (Innovation):

চলমান কর্মপদ্ধতি তুলনায় উন্নতর কর্মপদ্ধতি উদ্ভাবন করতে হবে। সামনের দিনের প্রয়োজনীয়তাকে আমলে নিয়ে নতুন পদ্ধতির উদ্ভাবন ও প্রয়োগ করতে হবে। তা না হলে ক্রমোন্নতি ঘটানো যাবে না।

৮. মেধা লালন (Retaining Talent) :

মেধাবী ও দক্ষ জনবলকে প্রতিষ্ঠানে ধরে রাখতে হবে। প্রয়োজনবোধে মেধাবীদের অতিরিক্ত সুযোগ সুবিধা দিতে হবে। কেননা, একজন মেধাবী ও দক্ষ ব্যক্তিকে কিছুটা অতিরিক্ত সুযোগ সুবিধা দিয়ে প্রতিষ্ঠানে ধরে রাখলে অনেকগুণ বেশী ফল পাবার সম্ভাবনা থাকে।

৯. নেতৃত্ব (Leadership) :

একটি অফিসের ব্যবস্থাপকের নেতৃত্বের গুণে সে অফিসের জনবল স্বতঃস্ফূর্ত ভাবে নিজ দায়িত্ব পালনে নিয়োজিত থাকে। অফিস ব্যবস্থাপকের ব্যক্তিত্ব, অমায়িক ব্যবহার সহকর্মীদের প্রতি সহর্মিতা এবং তার নিজের কর্তব্যনিষ্ঠা সহকর্মীদের অনুপ্রেরণার উৎসে পরিনত হয়।

১০. পরিবর্তন (Change) :

সময়ের চাহিদা মেটাতে অফিস ব্যবস্থাপনার পরিকল্পনাতেও পরিবর্তন সাধন করতে হয়। অফিস পরিচালনা, কর্মসম্পদনা ও উৎপাদনের ক্ষেত্রে নতুন নতুন প্রযুক্তি উদ্ভাবিত হচ্ছে। অস্তিত্ব বজায় রাখার জন্য পরিকল্পনার পরিবর্তন ঘটিয়ে প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলকে প্রশিক্ষণ দিতে হবে। পুরাতনকে আকড়ে ধরে থাকার একটি প্রবণতা মানুষের মজ্জাগত। প্রশিক্ষণ ও প্রচারের মাধ্যমে সেই পশ্চাদমুখীনতাকে দূর করতে হবে।

১১. জনসংযোগ (Public Relation) :

প্রচারেই প্রসার। একটি প্রতিষ্ঠানের কার্যাবলী সঠিক প্রচারের মাধ্যমে জনপ্রিয়তা অর্জন করে। জনপ্রিয়তা একটি প্রতিষ্ঠানের উন্নতির সিঁড়ি।

১২. সমাজ কল্যাণ (Social Benefit) :

শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের মতো সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রয়োজ্য নয়, তবে ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের কিছু সমাজ কল্যাণমূলক কাজ করা কর্তব্য। আপাত আর্থিক লভবান না হলেও, যে সব প্রতিষ্ঠান সমাজকল্যাণমূলক কাজ করে থাকে, তাদের এসব কাজের মাধ্যমে প্রচার ঘটে এবং জনসম্পৃক্ততা বাড়ে। ফলে প্রতিষ্ঠানটি পরিনামে অধিকতর লাভবান হয়।

১৩. তথ্য কেন্দ্র (Information Centre) :

যেহেতু একজন সেবাগ্রহিতার পক্ষে প্রায়শ একটি প্রতিষ্ঠানে কোথায়, কোন কক্ষে এবং কার কাছে তার প্রাপ্য সেবা বা কাজ হয় তা জানা থাকেনা সে কারণে সেবাগ্রহিতাকে সহযোগিতা ও প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহের জন্য একটি তথ্য কেন্দ্র থাকতে হবে। তাছাড়া তথ্য অধিকার আইনে আবেদনকারীদের তথ্য সরবরাহের জন্যও তথ্য কেন্দ্র কাজ করবে।

১৪. কাজের জায়গা (Space) :

অফিস ব্যবস্থাপনার আরও একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হচ্ছে কর্মরতাদের জন্য কাজের জায়গার সঠিক সংকুলান। একটি অফিস কক্ষের ক্ষেত্রফলের পরিমাণ বিবেচনা করে বসার জন্য কর্মচারীর সংখ্যা নির্ধারণসহ আসবাবপত্রের আকার ও সংখ্যা বিবেচনা করতে হবে। যে জায়গায় বসে একজন সেবাদানকারী কর্মচারী সেবাদান করছেন তা যদি তার জন্য স্বস্তি ও নিরাপত্তাবোধের ঘটতি সৃষ্টি করে, তবে কর্ম সম্পাদনে অবশ্যই ব্যাঘাত ঘটবে।

যে কোন প্রতিষ্ঠান বা কর্মক্ষেত্রের কর্মকর্তাগণ প্রত্যেকেই সেই প্রতিষ্ঠানের অপরিহার্য প্রাণশক্তি সঞ্চারক এবং সর্বোপরি সেবক। অফিসারের বঙ্গানুবাদ কর্মকর্তা হওয়ায় অনেকেই হয়তো নিজেকে কর্তা ভেবে কর্তৃত্ব ফলানোর ইচ্ছা পোষণ করতে পারেন। কিন্তু সেটি ভুল হবে। কেননা এই কর্তা মানুষের নয়, “কর্মের”। যিনি কর্ম সম্পাদনের কর্তা—তিনিই কর্মকর্তা। তিনি যে কাজটি সম্পাদন করছেন— সেটি প্রতিষ্ঠানের বা প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট কোন ব্যক্তির। একজন কর্মকর্তা তার উপর ন্যাস্ত কর্মসম্পাদন করে প্রতিষ্ঠানের প্রতি সেবাদান করছেন। বিনিময়ে প্রতিষ্ঠান তাকে তার জীবন যাপনের ন্যূনতম চাহিদা মেটানোর জন্য আর্থিক সহযোগিতাসহ অন্যান্য সুবিধা প্রদান করছেন।

রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয় - একটি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান। এখানে মূল সেবাগ্রহীতা শিক্ষার্থী। যেহেতু শিক্ষার্থীদের পরিচর্যা করে থাকেন শিক্ষকবৃন্দ, যেন নির্বিঘ্নে, নিশ্চিত্তে এবং সাবলিল গতিতে শিক্ষকগণ তাদের দায়িত্ব পালন করতে সক্ষম হন, সেহেতু শিক্ষকগণ দ্বিতীয় গুরুত্বপূর্ণ সেবাগ্রহীতা। অপরপক্ষে এ বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী সেবাদানকারী। কিছুদিন আগেই বেতন ভোগীদের বলা হতো চাকুরিজীবী। এখনও বেশ প্রচলিত। তবে দিন পাল্টেছে। এখন চাকুরিজীবীদের বলা হচ্ছে জনসম্পদ (Human Resource)। “চাকুরী” শব্দটির সঙ্গে অধিনস্ততাজনিত হীনমন্যতার গন্ধ আছে। আবার উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে প্রভুত্বের অহংকার মানবিক গুণাবলীর অভাব ঘটায়। তাই এখন একজন চাকুরিজীবী উর্ধ্বতন কিংবা অধস্তন নয়, প্রত্যেকেই এক একজন কর্মক্ষমতা সম্পন্ন সম্পদ, তথা জনসম্পদ।

কালক্রমে পরীক্ষা-নিরীক্ষার মাধ্যমে এক একটি কাজের এক একটি ধারা তৈরী হচ্ছে। এই ধারাটি কোন মতেই সব সময়ের জন্য সুনির্দিষ্ট নয়, এটি ক্রম বিকাশমান। তাই বিজ্ঞানের আধুনিক উদ্ভাবিত উপকরণকে যথাযথ কাজে লাগিয়ে কর্মপদ্ধতিকে সহজতর ও ফলপ্রসূ করার প্রচেষ্টাকে সর্বদা অন্তরে ধারণ করতে হবে প্রত্যেক কর্মকর্তাকে।

বর্তমানে প্রচলিত অফিস ব্যবস্থাপনা সংক্ষিপ্ত ভাবে নিম্নরূপ:

১. সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে যথাসময়ে অফিসে উপস্থিত হতে হবে।
২. টেবিলে ইন্টারনেট সংযোগ থাকলে কোন কাজ শুরুর আগে ই-মেইল চেক করতে হবে। প্রয়োজনবোধে অফিস চলাকালীন একাধিকবার এবং অফিস ছুটির আধা ঘন্টা পূর্বে অবশ্যই-মেইল চেক করতে হবে।
৩. প্রত্যেক অফিসে একটি পত্র প্রাপ্তির ও অপরাটি পত্র প্রেরণের তথ্য সংরক্ষণকারী বহি সংরক্ষিত থাকে।
৪. একটি পত্র প্রাপ্তির পর তাকে পত্র প্রাপ্তির বহিতে প্রাপ্তির তারিখ ও সংক্ষিপ্ত বিবরণসহ রেকর্ডভুক্ত করতে হবে। এটাকে ডকেট করা বলে।

৫. পত্রটি কোন আবেদন পত্র হলে—

- (ক) ডকেটের পর অফিস প্রধানের দৃষ্টিগোচর করিয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সেকশনে প্রেরণ করতে হবে।
- (খ) দপ্তর/সেকশন প্রধান সংশ্লিষ্ট/দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীকে নোট প্রদানের জন্য দিবেন।

৬. নোট প্রদানকারী ব্যক্তি নিম্নরূপে নোট প্রদান করবেন:

- (ক) ইতিপূর্বে সংশ্লিষ্ট বিষয়ের নথি খোলা না থাকলে নতুন নথি খুলতে হবে এবং সেই নথি নম্বর লিপিবদ্ধ করতে হবে;
- (খ) নথিতে আবেদন পত্রের সারসংক্ষেপ বর্ণনা করতে হবে;
- (গ) আনুসঙ্গিক তথ্য পরিবেশন করতে হবে;
- (ঘ) বিধি উল্লেখপূর্বক আবেদন বিধি সম্মত কিনা তা জানিয়ে এবং স্বাক্ষর দিয়ে দপ্তর/সেকশন প্রধানের নিকট পেশ করতে হবে;
- (ঙ) সম্ভব হলে বিধির সংশ্লিষ্ট অংশের ফটোকপি নথিতে সংযুক্ত করতে হবে;

৭. সেকশন প্রধান বিধি অনুসারে আবেদন মঞ্জুর করা যায় বা যায়না সে মর্মে একটি প্রস্তাব দিয়ে অফিসপ্রধান/অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ বরাবর নথি প্রেরণ করবেন;

৮. অফিস প্রধান অনুমোদন যোগ্য হলে অনুমোদনের জন্য এবং অনুমোদনযোগ্য না হলে সুস্পষ্ট মন্তব্য লিখে চূড়ান্ত অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট নথি পেশ করবেন;

৯. কোন আবেদন যদি বিধিসম্মত মঞ্জুর যোগ্য না হয়, বা বিধিতে সম্পূর্ণরূপে পড়েনা, কিংবা বিশেষ বিবেচনার প্রয়োজন হয়; তবে তা বিস্তারিত বর্ণনা করে সেকশন প্রধানের নিকট পেশ করতে হবে। সেকশন প্রধান সুস্পষ্ট প্রস্তাবনা দিয়ে কর্তৃপক্ষের নিকট নির্দেশের জন্য পেশ করবেন।

১০. অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের চূড়ান্ত অনুমোদনের পর যেখান দিয়ে নথিটি উপরে উঠেছে সেখান দিয়েই নথি প্রথমস্থ উপস্থাপনকারী ব্যক্তি নিকট যাবে;

১১. সংশ্লিষ্ট অফিসার আদেশের খসড়া তৈরী করে আদেশ স্বাক্ষরকারী কর্মকর্তার অনুমোদন গ্রহণ করবেন।

১২. অনুমোদিত খসড়া টাইপ শাখা বা কম্পিউটার অপারেটরের নিকট চূড়ান্ত পত্র তৈরীর জন্য দিবেন।

১৩. পত্রের খসড়া তৈরীর সময় প্রাপকের সাথে অনুলিপি প্রাপ্তদের তালিকা উল্লেখ করতে হবে।

১৪. চূড়ান্ত পত্র স্বাক্ষরকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষরের পর পত্রে ইস্যু নম্বর দিয়ে ঠিকানা সম্বলিত খামে পত্রের কপি ঢুকিয়ে পত্র প্রেরণ শাখায় এবং ই-মেইলের জন্য একটি কপি কম্পিউটার অপারেটরকে প্রদান করতে হবে। পত্রের সঙ্গে সংযোজন থাকলে যে সব যাঁচাই করে খামে ঢুকাতে হবে।

১৫. প্রত্যেক দপ্তর/সেকশন ও টেবিলে নথি গমনাগমনের রেকর্ড সংরক্ষণ করতে হবে। গমনাগমন (Movement) রেজিস্টারে কী সম্পর্কিত নথি এবং কোথায় প্রেরণ করা হলো তার উল্লেখ থাকতে হবে।

১৬. কোন পরিপত্র বা নির্দেশনামূলক পত্র (Office Circular) পাওয়া গেলে তা সংশ্লিষ্ট সকলের মধ্যে প্রচার করে একটি নথিতে সংরক্ষণ করতে হবে। বিভিন্ন রকম সার্কুলার বিভিন্ন নথিতে সংরক্ষণ করতে হবে।

১৭. যে কর্মকর্তা যে ধরনের দায়িত্ব পালন করবেন তিনি সে সম্পর্কিত বিধি একটি নথিতে সংরক্ষণ করবেন। বিধির সংশ্লিষ্ট অংশের ফটোকপি আবেদনের নথিতে সম্ভব হলে পরিবেশন করতে হবে। এতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ সহজ হয়।

১৮. কোন নথি কোন অবস্থানে আছে তা খোঁজ করা হলে নথি গমনাগমন রেজিস্টার (File Movement Register) দেখে তার খোঁজ দিতে হবে।

১৯. জরুরী ও গুরুত্বপূর্ণ হলে সকল পর্যায়ে দ্রুত ব্যবস্থা নিতে হবে।

২০. প্রত্যেক নথিতে ব্যক্তিগত হলে ব্যক্তির এবং অফিস হলে অফিসের ফোন নম্বর ও ই-মেইল সংরক্ষণ করতে হবে। জরুরী প্রয়োজনে ব্যক্তি হলে ব্যক্তিকে এবং অফিস হলে অফিস প্রধানকে ফোন অথবা ই-মেইল করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে হবে।

২১. নথিতে প্রস্তাব, সুপারিশ, মন্তব্য অনুমোদন বা যা-ই লিখা হোক না কেন তা লিখে কর্মকর্তা অবশ্যই স্বাক্ষর করবেন এবং তারিখ দিবেন। স্মর্তব্য যে, তারিখ বিহীন স্বাক্ষর গ্রহণযোগ্য নয়।

কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারীর টেবিলে কোন কাজের জন্য কেউ এলে কিংবা নিজে কারো কাছে গেলে পদমর্যাদা অনুযায়ী সম্বোধন করতে হবে যেমন- স্যার, মহোদয়, মহাশয়, জনাব ইত্যাদি।

ই-নথি :

১। নথিপত্র ব্যবস্থাপনা (File management)

(ক) বিশ্ববিদ্যালয়ের অফিস সমূহে পর্যায়ক্রমে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে। সাধারণভাবে নথি ও পত্রাদি ব্যবস্থাপনার জন্য সকল শাখা/দপ্তরে সামঞ্জস্যপূর্ণ (Compatible) সফটওয়্যার ব্যবহৃত হবে। প্রাপ্ত পত্রাদি ব্যবস্থাপনার জন্য ইলেকট্রনিক ট্র্যাকিং সিস্টেম ব্যবহার করতে হবে। পত্র প্রাপ্তির তারিখ ও সময় হতে শুরু করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও অবহিত করনের স্তর পর্যন্ত প্রতিটি কার্যসম্পাদনের প্রকৃত সময় ও তারিখ এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের নাম, পদবী ইত্যাদি বিষয়ক তথ্যাদি সফটওয়্যার ধারণ করতে হবে। একইভাবে শাখার বিষয় ভিত্তিক নথি সমূহের নিবন্ধনের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ফাইল রেজিস্ট্রেশন সিস্টেম এবং নথির গতিবিধি নিরূপণের জন্য ফাইল ট্র্যাকিং সিস্টেম ব্যবহার করতে হবে।

(খ) প্রতিটি দপ্তর ও শাখায় ইন্টারনেট সংযোগ এবং বাড়তি (Redundant) ব্যবস্থাসহ নিরাপদ অন্তঃ ও আন্তঃ কম্পিউটার সংযোগ থাকবে। নেটওয়ার্কের মাধ্যমে নোট, সার-সংক্ষেপ, চিঠিপত্রের খসড়া, অভ্যন্তরীণ সিদ্ধান্ত, প্রতিবেদন ইত্যাদি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট কর্তৃকর্তাগণ অবহিত হবেন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে খসড়াদি সংশোধন ও মতামত প্রদান করবেন। শাখা পর্যায়ে সম্পাদিত কার্যাবলী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে তত্ত্বাবধান করবেন।

(গ) সরকারী অফিসের সাথে সামঞ্জস্য রাখার জন্য বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল অফিসের কাজে বাংলা টাইপ/মুদ্রনের ক্ষেত্রে ইউনিকোড ফন্ট ব্যবহার করতে হবে। সকল অফিসে ইলেকট্রনিক নথি ব্যবস্থাপনার জন্য সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতি (Compatible System) ব্যবহার করতে হবে।

ইলেকট্রনিক নোটিং, ফাইলিং ও ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর ব্যবহারের মাধ্যমেই বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল অফিসে ইলেকট্রনিক অফিস পদ্ধতি চালু হবে।

২। রেকর্ড সংরক্ষণ:

অফিসের রেকর্ড সংরক্ষণের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ব্যবস্থা প্রবর্তন করার লক্ষ্যে বিদ্যমান কাগজ ভিত্তিক পদ্ধতির পাশাপাশি স্বয়ংক্রিয় ব্যাকআপ পদ্ধতি ও অন্যান্য ইলেকট্রনিক ব্যবস্থা দপ্তর/শাখা সমূহের মধ্য ও দীর্ঘ মেয়াদে সংরক্ষণ যোগ্য ইলেকট্রনিক রেকর্ড যথা: গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত/প্রতিবেদন, বিভিন্ন নীতিমালা, তথ্য-উপাত্ত, শ্রেণী বিন্যাসকৃত নথি ইত্যাদি ধারণ করতে হবে।

৩। ই-মেইল এর ব্যবহার:

শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের সাথে যোগাযোগ নিরবচ্ছিন্ন রাখার লক্ষ্যে প্রতিটি দপ্তর/শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের অভিন্ন ডোমেইনভুক্ত ই-মেইল একাউন্ট থাকতে হবে। ইলেকট্রনিক নোটিং, ই-ফাইল ও ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সম্পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত বিজ্ঞপ্তি, সার্কুলার ও চিঠিপত্রের কপি সাধারণ ডাক ও বাহক মারফৎ প্রেরণের পাশাপাশি ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ করতে হবে। চিঠিপত্রের স্বাক্ষরকারী কর্মকর্তা স্বীয় স্বাক্ষরের নিচে নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইলের ঠিকানা প্রদান করবেন। এছাড়া প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তথ্যাদি ইন্টারনেট পোর্টাল/ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে পারবে। ই-মেইল হবে অফিসের যোগাযোগের প্রধান ব্যবস্থা। নিয়মিত মেইল বক্স পরীক্ষা করতে হবে এবং যথাসম্ভব পত্র প্রাপ্তির সঙ্গে সঙ্গে প্রাপ্তিস্বীকার করবার ব্যবস্থা রাখতে হবে।

৪। সভা অনুষ্ঠান ও মতবিনিময়:

বিভিন্ন কমিটির সভাসমূহ অডিওভিজুয়াল যন্ত্রপাতির পাশাপাশি প্রেজেন্টেশন সফটওয়্যার ব্যবহার করতে হবে এবং সভার কার্যবিবরণী যথারীতি বিতরণ করতে হবে। সময় ও খরচ সাশ্রয়ের লক্ষ্যে ক্ষেত্রমতে ভিডিও কনফারেন্সিং এর মাধ্যমে সভা অনুষ্ঠান করতে হবে। অভ্যন্তরীণ প্রয়োজনেও টেলিফোনের পাশাপাশি তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে কর্মকর্তাগণ নিজেদের মধ্যে দাপ্তরিক আলোচনা ও মতবিনিময়ের কাজ সম্পন্ন করবেন।

৫। ওয়েব সাইট এর ব্যবহার:

বিশ্ববিদ্যালয়ের ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এবং সংশ্লিষ্ট প্রবিধান মোতাবেক তথ্যসমূহ সংযোজন (Upload) করতে হবে। ওয়েবসাইটে প্রতিটি অফিসের হালনাগাদ তথ্য ফরম রিপোর্ট টেভার বিজ্ঞপ্তি, অর্থ বরাদ্দ ও ব্যবহার সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় আইন-কানুন ইত্যাদি নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।

৬। ইলেকট্রনিক আবেদন:

বিশ্ববিদ্যালয় প্রশাসন এবং এর আওতাধীন প্রতিটি অফিসের সেবা গ্রহীতাগণ ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে বাংলা ও ইংরেজিতে আবেদন করার সুবিধা পাবেন এবং ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেই আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকার জানাতে হবে।

৭। ইলেকট্রনিক নথি ব্যবস্থাপনার মান ও মেটাডাটা ব্যবস্থাপনা:

ইলেকট্রনিক নথি ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণের ক্ষেত্রে আন্তর্জাতিক স্বীকৃত মান অনুসরণ করতে হবে এবং মেটাডাটা ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে হবে।

৮। আইসিটি কার্যক্রমের আদর্শমান আনয়ন (Standardization) ও ইন্টারঅপারেবিলিটি (Interoperability) নিশ্চিত করতে হবে।

৯। নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা:

ইলেকট্রনিক জালিয়াতি, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ক্ষতি সাধন, বেআইনি ব্যবস্থার ইত্যাদি অপরাধমূলক কর্মকাণ্ড প্রতিরোধের লক্ষ্যে হাউয়ার ও সফটওয়্যার ডিমাইন তথা আর্কিটেকচারাল পর্যায় হতে ব্যবহারকারী পর্যায়ে প্রতি স্তরে প্রয়োজনীয় নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে। দাপ্তরিক নথিপত্রের নিরাপত্তা ও গোপনীয়তার প্রয়োজনে কর্মকর্তাগণ ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর ব্যবস্থা করবেন। বিশ্ববিদ্যালয়ের ও জনগুরুত্বপূর্ণ সম্পদ সুনির্দিষ্ট বিষয়ে গোপনীয়তা রক্ষার ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১০। পত্র প্রাপ্তি ও জারি:

প্রতিটি দপ্তর ও শাখায় কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে একটি প্রাপ্তিও প্রেরণ বা জারি ইউনিট থাকবে। এই ইউনিটের দায়িত্ব হবে-

- (ক) সদ্যপ্রাপ্ত পত্রটি গ্রহণ ও বিতরণ;
- (খ) বহির্গামী ডাক প্রেরণ এবং
- (গ) নথির সূচীপত্রের সংরক্ষণ।

ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে উক্ত কর্মসম্পাদনকে অগ্রাধিকার দিতে হবে। জরুরী পত্রাদি প্রাপ্তির দুই ঘন্টার মধ্যে বিতরণ নিশ্চিত করতে হবে। অন্যান্য পত্রাদি প্রাপ্তি দিবসে বিতরণ করতে হবে।

LAN (Local Area Network) এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখার ডায়েরিভুক্তির জন্য প্রাপ্ত পত্রাদির বিবরণ প্রেরণ করবেন এবং বিবরণীর কপি সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ পূর্বক এক কপিতে প্রাপ্তির স্বীকার করাতে হবে এবং তা সংরক্ষিত থাকবে। অফিসের কার্যসম্পাদনে এতদসংক্রান্ত তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি চালু হবার পর ব্যবস্থা করতে হবে।

১১। প্রাপ্ত পত্রাদি নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

- (ক) কোন কর্মকর্তার নামে ডাকে বা বাহক মারফৎ প্রেরিত পত্রাদি সাধারণ শাখা কর্তৃক বন্ধ খামেই তার নিকট পাঠাতে হবে। উক্ত কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে তার স্থলে কর্মরত কর্মকর্তার নামে পাঠাতে হবে।
- (খ) কর্মকর্তার নামে প্রেরিত পত্রাদি তিনি স্বয়ং অথবা তার উপস্থিতিতে তার ব্যক্তিগত কর্মচারীগণের কেহ খুলবেন।
- (গ) অন্যান্য খাম সাধারণ শাখায় খোলা হবে এবং শাখা ভিত্তিক বাছাই করে সংশ্লিষ্ট শাখায় পাঠাতে হবে।
- (ঘ) সাধারণ শাখায় হার্ড কপির পত্রাদিতে দপ্তর/শাখার নাম এবং প্রাপ্তির তারিখ নির্দেশিত রাবার স্ট্যাম্প দ্বারা সিলমোহর করতে হবে। সাধারণ শাখার স্ট্যাম্প ডায়েরী নম্বর লিখতে হবে।
- (ঙ) মূলপত্র (Covering Letter) হতে বিচ্ছিন্ন হয়ে যেতে পারে এরূপ ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ সংলগ্নীগুলোতে সাধারণ শাখার স্ট্যাম্প দ্বারা সিলমোহর করতে হবে।
- (চ) সাধারণ শাখা কর্তৃক প্রাপ্ত পত্রাদি প্রতিদিন পূর্বাহ্নে ও অপরাহ্নে কর্মকর্তাগণের নিকট প্রেরণ করতে হবে। অফিস সময়ের পরে প্রাপ্ত পত্রাদি পরবর্তী দিনে বিতরণের জন্য রাখা যেতে পারে।
- (ছ) সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার (Top Priority) অবিলম্বে, অথবা জরুরী (Urgent) চিহ্নিত পত্রাদি এবং ই-মেইল সম্পর্কে যথাযথ গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করতে হবে। ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতেও অনুরূপ পত্রাদি চিহ্নিতকরণের ব্যবস্থা থাকবে।
- (জ) কোন শাখায় ভুলক্রমে প্রেরিত পত্রাদি দ্রুত সংশ্লিষ্ট শাখা অথবা সাধারণ শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

উল্লিখিত সমগ্র বিষয়টি আমরা ডকেটকরণ নামে অভিহিত করে থাকি।

১২। প্রাপ্তি স্বীকার (Acknowledgement)

(ক) বিশ্ববিদ্যালয়ের কোন অফিসে কোনো বিষয়ে পত্র প্রেরণের প্রেক্ষিতে কোন ব্যক্তি বা পক্ষ প্রথমত উক্ত পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার পাবার অধিকার বা দ্বিতীয়ত সঙ্গত সময়ের মধ্যে বিষয়টি সম্পর্কে যথাবিহিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা বা সিদ্ধান্ত লাভের অধিকারী। সাধারণ নিয়মানুসারে সঙ্গে সঙ্গে সংশ্লিষ্ট বিষয়ক প্রাপ্তিস্বীকার প্রেরণ করতে হবে এবং এর জন্য দপ্তরে/শাখায় সুবিধাজনক আকারে মুদ্রিত প্রাপ্তিস্বীকার ফরম রাখতে হবে। ফর্মে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অফিসের সিলমোহর ও প্রাপ্তিস্বীকার সংখ্যা থাকবে এবং একই বিষয়ে পরবর্তী পত্রে এই প্রাপ্তিস্বীকারের সংখ্যা উল্লেখ করতে হবে। ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে প্রাপ্তি স্বীকারের ব্যবস্থা থাকতে হবে।

(খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি: নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট অফিস অবশ্যই:

- (i) বিষয়টি সম্পর্কে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রেরণ করবে অথবা
- (ii) অধিকতর তথ্যের প্রয়োজন হলে তথ্যসমূহ চেয়ে পাঠাতে হবে। পত্র প্রেরণকারী ব্যক্তির টেলিফোন নম্বর দেওয়া থাকলে টেলিফোন মারফৎ অনুরোধ করা যেতে পারে। এই অধিকতর প্রয়োজনীয় তথ্যের উপস্থাপনকে সদ্য প্রাপ্ত পত্র হিসেবে বিবেচনা করা হবে।
- (iii) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণ সম্ভবপর না হলে বিষয়টি সক্রিয় বিবেচনাধীন রয়েছে মর্মে সৌজন্যমূলক পত্র প্রেরণ করতে হবে।

১৩। নতুন নথি খোলা:

(ক) সদ্য প্রাপ্ত পত্রাদি উপস্থাপনের জন্য অথবা উর্ধতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশের প্রেক্ষিতে নতুন নথি খোলা যেতে পারে। নথিতে একটি নথি সংখ্যা প্রদান করতে হবে। একটি প্রতিষ্ঠানে নথির নম্বর লিখবার জন্য প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব নিয়ম তৈরী থাকা বাঞ্ছনীয়।

(খ) নথিতে সংক্ষিপ্ত অথবা শুদ্ধ এবং বিষয়বস্তুর যথাযথ বিবরণ সূচক একটি শিরোনাম অথবা নাম দেওয়া হয়। শিরোনাম থেকে বিশেষ তাৎপর্যপূর্ণ শব্দটি ইঙ্গিত শব্দ হিসেবে গ্রহণ করা যায় যথা-

নথির শিরোনাম	ইঙ্গিত শব্দ
আইকিউএসিতে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ

সাধারণ শাখায় কোন কাজের গুরুত্বের উপর ইঙ্গিত শব্দ নির্বাচনের বিষয়টি নির্ভর করবে।

(গ) প্রতিশাখার বিষয় ভিত্তিক বহু নথি খুলতে হয়। নথি সমূহ ইঙ্গিত শব্দের বর্ণনাক্রমে সাজানো যেতে পারে।

(ঘ) নথি সংখ্যার সাথে নথিটি যে শাখার অন্তর্ভুক্ত তা বুঝানোর জন্য বিশিষ্ট বর্ণ অথবা বর্ণসমষ্টি যুক্ত করতে হবে।

ডিজিটাল পদ্ধতিতে নথি নম্বর পদ্ধতি চালু না হওয়া পর্যন্ত উল্লিখিত ব্যবস্থা বহাল থাকবে।

(ঙ) ডিজিটাল পদ্ধতিতে নথি নম্বর প্রদান করতে হবে। সেক্ষেত্রে শাখার নাম, ইঙ্গিত শব্দ ইত্যাদি সংখ্যা অথবা সনাক্তকরণ চিহ্ন দ্বারা প্রতিস্থাপিত হবে। শুধু সংখ্যা ব্যবহার করে একটি সূচিও তৈরি করতে হবে।

ইলেকট্রনিক পদ্ধতির ক্ষেত্রে নথি নম্বর অথবা সনাক্তকরণ চিহ্ন প্রদান করতে হবে। ই-নথি ব্যবস্থাপনার নথি নম্বর অথবা সনাক্তকরণ চিহ্ন যুক্ত করার স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থা থাকবে।

১৪। ডিজিটাল নথি নম্বরের গঠন ও কোড সমূহের বিশ্লেষণ:

- (ক) ডিজিটাল নথি নম্বর গঠনের জন্য একটি পূর্ণ সমন্বিত পূর্ণ ডিজিটাল কোড বিশ্ববিদ্যালয়ের জন নির্ধারণ করতে হবে। কম্পিউটার প্রযুক্তির ব্যবহার করে নথির সূষ্ঠা সংরক্ষণ ও নথির গোপনীয়তা রক্ষার্থে আধুনিক নম্বর পদ্ধতি প্রবর্তন করতে হবে।
- (খ) বাংলাদেশের সরকারি অফিসের জন্য নিম্নরূপ ১৮ নং ডিজিট বিশিষ্ট নথি নম্বর নির্ধারণ করা হয়েছে।

সচিবালয়ের কোড মন্ত্রণালয় / বিভাগ	সংযুক্ত দপ্তর/ অধিদপ্তর / পরিদপ্তর/ স্বাতন্ত্র্যশায়িত সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়/অন্যান্য অধিদপ্তর	জিও গ্রাফিক কোড (জিও)	শাখা/ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠান কোড	বিষয় ভিত্তিক শ্রেণী বিন্যাস কোড	নথির ক্রমিক নম্বর	নথি খোলার সন
০০.	০০.	০০০০.	০০০.	০০.	০০০.	০০.

উক্ত ডিজিটাল নথি নম্বরের ১৮টি ডিজিট বা সংখ্যা এবং ৭টি ফুলস্টপ আছে।

(গ) প্রত্যেক দপ্তর/শাখায় একটি নথি নিবন্ধন বহি থাকতে হবে। নথি নিবন্ধন বহির সাথে একটি টাইপ করা কোড তালিকা অবশ্যই সংরক্ষণ করতে হবে। নথি নিবন্ধন বহির প্রারম্ভিক পৃষ্ঠাসমূহে নথির শিরোনামের তালিকা এঁটে অথবা সংযোজন করে রাখতে হবে।

(ঘ) অযথা কোন নথি খোলা যাবে না। অংশনথি (Part File) খোলাও যথাসম্ভব পরিহার করতে হবে। অবশ্য স্বল্প সময়ের মধ্যে মূল নথি পাওয়ার সম্ভবনা না থাকলে এবং ইত্যবসরে ববস্থা গ্রহণ স্থগিত না রাখা যায়, সেই অবস্থায় অংশনথি খোলা যেতে পারে।

(ঙ) মূল নথি প্রাপ্তির সঙ্গে সঙ্গেই অংশ নথি উহার সাথে সংযুক্ত করতে হবে।

(চ) যে কাগজ পত্রগুলি নথিভুক্ত করতে হবে। উহাদের বাম শীর্ষ কোণে ছিদ্র করে অথবা ইলেকট্রনিক নথির মধ্যে যথাস্থানে অর্থাৎ শেষের পত্রটি উপরে থাকে এরূপ বিন্যাসে সংরক্ষণ করতে হবে। নোট ও পত্রগুলি কালানুক্রমিকভাবে সাজিয়ে ট্যাগবদ্ধ করে রাখতে হবে।

(ছ) সাধারণভাবে নথির নোটাংশ ও পত্রাংশ একই নথি কভারে অথবা ফোল্ডারে রাখতে হবে। নথির কভারের ডান পার্শ্বে পত্রাংশ এবং বামপাশে নোটাংশ ট্যাগ করে রাখতে হবে। পত্রের সংখ্যা বেশী হলে পৃথকভাবে মূল নথির সাথে সংযুক্ত করে রাখা যেতে পারে।