উপকরণ ১৩

**ওয়ার্কশপ ভেন্যুঃ তারিখঃ**

১। ক. চিহ্নিত সেবার নাম : (এখানে আইডিয়াটির শিরোনাম হবে না। অফিসের যে সেবা বা সেবাসমূহকে কেন্দ্র করে আইডিয়াটি নেয়া হয়েছে, তার নাম হবে): **আবেদন/ অভিযোগের প্রেক্ষিতে নাগরিক সেবা প্রদান।**

১। খ. সেবা গ্রহণকারী কারা?: **খুলনা জেলার দিঘলিয়া উপজেলাধীন ০৬ টি ইউনিয়নের স্থায়ী বাসিন্দা।**

২। ক. সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয়? ( বিবরণ: বুলেট পয়েন্ট আকারে লেখা যেতে পারে/ অথবা প্রসেস ম্যাপ আকারে দেয়া যেতে পারে)

শুরু

উপজেলা নির্বাহী অফিসে লিখিত আবেদন/ অভিযোগ দাখিল

প্রশাসন কর্তৃক প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে চাহিদা অনুযায়ী লিখিতভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ

দপ্তর কর্তৃক আবেদন যাচাই/বাছাই ও পরবর্তী সিদ্ধান্ত গ্রহণ

জনপ্রতিনিধিদের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে চাহিত আবেদন অনুযায়ী সেবাগ্রহীতার শর্তাবলী পূরণ না হলে আবেদন খারিজ

চাহিদা পূরণ হলে সেবা প্রদানে মধ্যস্বত্ব ভোগীদের প্ররোচনায় দূর্নীতি ও অনিয়মের আশঙ্কা এবং সেবা প্রদানে বিলম্ব

অনিয়মিত ফলোআপ

 শেষ

২। গ. চিহ্নিত প্রদান করার ক্ষেত্রে প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বিদ্যমান সমস্যা ও সমস্যার মূলকারণ :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| বিদ্যমান সমস্যা | সমস্যার মূল কারণ | সমস্যার কারণে সেবাগ্রহিতাদের ভোগান্তি |
| * সার্বিক তথ্য প্রাপ্তির অভাব
* দূর্নীতি ও অনিয়ম
* মধ্যস্বত্ব ভোগীদের দৌরাত্ম বৃদ্ধি
* উপযুক্ত সেবা গ্রহীতা নির্বাচনে জটিলতা
 | * নাগরিকদের অজ্ঞতা ও সচেতনতার অভাব
* অফিসমূখী হয়ে কাজ করার প্রবনতা কম/অনীহা
* মধ্যস্বত্ব ভোগীদের দূর্নীতির শিকার
* একই ব্যক্তির একাধিক সুযোগ গ্রহণ
* সঠিক সেবা গ্রহীতা বাছাইকরণে ত্রুটি
 | * সঠিক তথ্য প্রাপ্তির অভাব
* কাধিকবার যাতায়াত যা সময়, অর্থের অপচয়।
* দালালদের ফাঁদে পড়া ও অর্থের বিনিময়ে সেবা প্রাপ্তির চেস্টা
* দূরত্বের কারনে তৃণমূল পর্যায়ের সেবা গ্রহীতারা সেবা থেকে বঞ্চিত হয়।
* যথাযথ উন্নয়ন ব্যাহত।
 |
| সমস্যা ও তার কারণ সম্পর্কে বিবৃতিঃ (**Where, who, how much, what and why?)****(উদাহরণঃ রংপুর জেলায় বিভিন্ন ধরনের ব্যবসা করতে আগ্রহী লোকজন বিদ্যমান দীর্ঘ মেয়াদী প্রক্রিয়া , তথ্যের অপর্যাপ্ততা,সদিচ্ছা ও অব্যবস্থাপনার কারনে ডিলিং লাইসেন্স পেতে নানা ভাবে হয়রানি ও আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হচ্ছে । একারণে ব্যবসায়ীরা লাইসেন্স ছাড়াই অনিশ্চয়তার মধ্য দিয়ে বাবসা করছে এবং সরকারও বিপুল পরিমাণ রাজস্ব প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হচ্ছে।)****অজ্ঞতা ও সচেতনতার অভাবে**  তৃণমূলসহ সকল পর্যায়ের দরিদ্র ও অসহায় নাগরিকগণ চাহিত সেবা থেকে বঞ্চিত হয়। কারন- দূরত্ব, মধ্যস্বত্ব ভোগীদের দৌরাত্ম, সঠিক সেবা গ্রহীতা নির্বাচন ইত্যাদি জটিলতার কারনে আবেদনকারীসহ সাধারন নাগরিক চাহিত সেবা পায় না। যেহেতু প্রাপ্ত আবেদন কখনও সঠিক থাকে, কখনও তথ্যের ঘাটতি থাকে। তাছাড়াও চাহিত সেবাটি সংশ্লিষ্ট দপ্তরের মাধ্যমে প্রদানে বিলম্ব হয়। কেননা নিয়ম অনুযায়ী একজন নাগরিক তার স্থানীয় জনপ্রতিনিধির কাছে সেবা প্রত্যাশী থাকে এবং জনপ্রতিনিধির মাধ্যমে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হয়। যখন সেবাগ্রহীতারা সেবা প্রাপ্তিতে জটিলতা বা প্রতিবন্ধকতার সন্মুখীন হন তখন তিনি উপজেলা প্রশাসনের কাছে সেবা প্রাপ্তির জন্য অভিযোগ/আবেদন করেন। এবং উপজেলা প্রশাসন কর্তৃক পরবর্তীতে সেবা গ্রহীতার চাহিত সেবা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদন প্রেরণ করেন। এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে স্থানীয় জনপ্রতিনিধিদের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে সেবা প্রদানে চেস্টা করে। ফলে সেবা গ্রহীতার বারবার অফিসমূখী হওয়ার কারনে যাতায়াত, সময় ও অর্থ বেশি খরচ হয়। সেবা প্রাপ্তিতে বিলম্ব হয়।  |

৩। সমস্যার ভুক্তভোগী কারা? : আবেদন/ অভিযোগকারী সেবাগ্রহীতা।

৪) সমস্যা সমাধানে প্রদত্ত আইডিয়াটির শিরোনামঃ ই-বক্সের মাধ্যমে সকল দপ্তরের নাগরিক সেবা প্রাপ্তির আবেদন সহজীকরণ।

৫) সমাধান প্রক্রিয়া

ক.আইডিয়ার বিবরণ (আবেদন পূর্ব হতে সেবা দেয়ার পর পর্যন্ত যা যা করা হবে, তার বিস্তারিত বিবরণ প্যারাগ্রাফ আকারে লিখতে হবে।)

অনলাইনে আবেদন ফরম তৈরি ও ইউডিসিকে সম্পৃক্ত করে ব্যাপক প্রচারনার মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাকে সংশ্লিষ্ট ইউডিসি হতে অনলাইন আবেদন ফরম পূরণে উদ্বুদ্ধকরণ। অনলাইন আবেদন ফরম ও কাজের ধাপের প্রক্রিয়ার ধরন সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সকল দপ্তরে অবহিতকরণ। এবং ধারাবাহিক ফলোআপের মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার সেবা প্রাপ্তির বিষয়টি নিশ্চিত করা। এবং মাসিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন দাখিল। উক্ত আইডিয়া বাস্তবায়ন হলে সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণ, TCV সাশ্রয় ও দূর্নীতি কম হবে।

৫।(খ) নতুন প্রসেস ম্যাপঃ কাস্টমারের নিকট একটি সেবা যেভাবে পৌঁছে দেয়া হবে, তা বুলেট পয়েন্ট আকারে ধারাবাহিকভাবে লিখতে হবে।)

শুরু

ইউডিসিতে প্রচারনা ও অবহিতকরণ

অনলাইন ফরম তৈরি ও বিতরন

দিঘলিয়া উপজেলাধীন সকল দপ্তরে অবহিতকরন ও প্রচার

অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ

ধারাবাহিক ফলোআপ

মূল্যায়ন

 শেষ

৫। গ.উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কি (যা বিদ্যমান আইন / সার্কুলার / নীতিমালায় বলা হয়নি?)?

* অনলাইন আবেদন
* সংশ্লিষ্ট ইউডিসি থেকে আবেদন করার সুযোগ
* ধারাবাহিক ফলোআপ
* সেবা প্রদানে জটিলতা কমানো

৫। ঘ) উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী হার্ডওয়্যার / সরঞ্জামাদি / অবকাঠামো লাগবে? **প্রযোজ্য নয়।**

৫। ঙ) উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী ব্যাকগ্রাউন্ড ওয়ার্ক করতে হবে? (সফটওয়্যার তৈরী, ডাটাবেইজ তৈরী,এসএমএস বান্ডিল ক্রয় ইত্যাদি)।

* সেবাগ্রহীতার ডাটাবেজ তৈরি
* নিয়মিত অগ্রগতি প্রতিবেদন তৈরি।

৬) প্রত্যাশিত ফলাফল(TCV)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | সময় | খরচ | যাতায়াত |
| আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে | ১০ দিন | ১০\*১০০/- =১০০০/- | ১০ বার |
| আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে | ০৩ দিন | ০৩\*১০০/- =৩০০/- | ০৩ বার |
| আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবাগ্রহিতার প্রত্যাশিত বেনিফিট | +০৭ দিন সাশ্রয় | ৭০০/- উদ্বৃত্ত | ০৭ বার যাতায়াত সাশ্রয় |

অন্যান্য সুবিধা (অনেক উদ্যোগ এর সুফল টিসিভি দিয়ে বুঝানো যাবে না অথবা টিসিভিতে পরিবর্তন ছাড়াও অন্যান্য দৃশ্যমান সুবিধা থাকতে পারে। এসব কিছুর বিবরণ এখানে লিখতে হবে।)

৭) বাস্তবায়নকারী টিমঃ (উদ্যোগটির পাইলট বাস্তবায়ন করার জন্য প্রতিটি অফিসে যে টিম গঠন করা প্রয়োজন)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| টিম লিডার | সদস্য | সদস্য | সদস্য |
| সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, দিঘলিয়া, খুলনা।  | উপজেলা টেকনিশিয়ান | উপজেলার ছয়টি ইউডিসির ১২ জন উদ্যোক্তা |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ৮. আইডিয়া পাইলট করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম |  |  |
| **একটিভিটি** | **কে করবে?** | Time |
| মার্চ | এপ্রিল | মে | জুন | জুলাই | আগস্ট |
| ১। অনলাইন আবেদন ফরম তৈরি ও প্রচারনা | সহকারী প্রোগ্রামার |  |  |  |  |  |  |
| ২। সকল ইউডিসি ও ইউনিয়ন পরিষদে প্রচারনা ও অবহিতকরণ | সহকারী প্রোগ্রামার |  |  |  |  |  |  |
| ৩। সকল দপ্তরে প্রচারনা ও অবহিতকরণ |  |  |  |  |  |  |  |
| ৪। আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ |  |  |  |  |  |  |  |
| ৫। ধারাবাহিক ফলোআপ |  | ১৫ দিন পর পর |
| ৬। মূল্যায়ন |  | মাসিক ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সংগৃহীত  |

৯. রিসোর্স ম্যাপঃ

|  |  |
| --- | --- |
| প্রয়োজনীয় সম্পদ | কোথা হতে পাওয়া যাবে? |
| খাত | বিবরণ | প্রয়োজনীয় অর্থ |  |
| জনবল | নিজস্ব | - |  |
| বস্তুগত | পোস্টার, লিফলেট, সভা | ৫০০০/- | নিজস্ব অফিস তহবিল |
| অন্যান্য | - | - |  |
| প্রয়োজনীয় মোট অর্থ | =৫০০০/- |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ১০. Details of the Owner: |  |
| নাম | পদবী | অফিস | মোবাইল | ই-মেইল | আইডিয়া পাইলটিং এলাকা(৬খ এর আলোকে) |
| সমীর বিশ্বাস | সহকারী প্রোগ্রামার | তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, দিঘলিয়া, খুলনা | ০১৭১২ ৩৮৫৮৪৮ | samir047@gmail.com | দিঘলিয়া উপজেলা |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  ১১ (বিভাগীয় কমিশনারের অফিস পূরণ করবে) মেন্টরের তথ্যঃ |  |
| নাম | পদবী | অফিস | মোবাইল  | ই-মেইল  |  |
|  |  |  |  |  |  |