

জনমুখী সেবা প্রদান

# নাগরিক মনদ নির্দেশিকা



ADB

সংস্থাপন মন্ত্রণালয়  
সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম



জনমুখী সেবা প্রদান

# নাগরিক সনদ নির্দেশিকা

সম্পাদনা পরিষদ:

ড. মোহাম্মদ সাদিক

এ.এম. বদরুদ্দোজা

নাসরিন আক্তার

আবু তাজ মো: জাকির হোসেন

ড. মোঃ আশফাকুল ইসলাম বাবুল

দেবব্রত চক্রবর্তী

মোঃ মনিরুল হক খাঁন



সংস্থাপন মন্ত্রণালয়

সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম

স্বত্ব © ২০১০  
সংস্থাপন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়,  
ঢাকা, বাংলাদেশ।

স্বত্বাধিকারীর লিখিত অনুমতি ব্যতীত এই প্রকাশনাটির কোন অংশই পুনর্মুদ্রণ করা যাবে না। এ প্রকাশনা সংশ্লিষ্ট আইন বহির্ভূত স্নে কোন মুদ্রণ বাংলাদেশে প্রচলিত আইনের আওতায় দণ্ডনীয় অপরাধ বলে গণ্য হবে।

ISBN: 978-984-33-1918-0

প্রথম প্রকাশ: সেপ্টেম্বর ২০১০  
সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম (CSCMP)  
বিয়াম ফাউন্ডেশন (৫ম তলা)  
৬৩, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা  
ফোন: ৮৮৫৯৩৬২২০১  
ফ্যাক্স: ৪৪৫ ৮৩১১৭১২

সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম (CSCMP), সংস্থাপন মন্ত্রণালয়ের একটি প্রকল্প যা ইউএনডিপি বাংলাদেশের কারিগরি সহায়তায় পরিচালিত। সিএসসিএমপি জনগণের পরিবর্তনশীল চাহিদাকে সামনে রেখে বাংলাদেশে জনপ্রশাসনের মান, উৎকর্ষ বিধান এবং পরিবর্তন ব্যবস্থাপনার জন্য কাজ করে যাচ্ছে।

নাগরিক সনদ  
নির্দেশিকা

সূচি

মুখবন্ধ সম্পাদকীয়		১
<b>অধ্যায় ১</b>		
নির্দেশিকা		২
কেন এই নির্দেশিকা ?		২
কাদের জন্য এই নির্দেশিকা ?		৪
এই নির্দেশিকায় কী আছে ?		৫
কীভাবে এই নির্দেশিকা ব্যবহার করতে হবে?		৬
<b>অধ্যায় ২</b>		৭
ভূমিকা		৮
নাগরিক সনদের প্রেক্ষাপট		৮
বাংলাদেশে প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ		৯
ভবিষ্যৎ পথ পরিক্রমা		১০
<b>অধ্যায় ৩</b>		
নাগরিক সনদ কী ?		১৬
নাগরিক সনদের ধারণা		১৬
প্রতিশ্রুতি ও প্রক্রিয়া		১৭
মৌলিক নীতিমালা		১৮

**অধ্যায় ৪**

২৫

**নাগরিক সনদের উপাদান**

২৬

মানসম্পন্ন নাগরিক সনদের উপাদান

২৬

নাগরিক সনদের নমুনা

২৭

**অধ্যায় ৫**

৪৭

**নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন**

৪৮

নাগরিক সনদ উদ্যোগের পর্যায়সমূহ

৪৮

প্রস্তুতি পর্যায়

৫১

প্রণয়ন পর্যায়

৫৪

পরিবীক্ষণ পর্যায়

৫৫

মূল্যায়ন পর্যায়

৬১

**অধ্যায় ৬**

৬৩

**প্রাতিষ্ঠানিক কর্মমূল্যায়ন ও উৎকর্ষ সাধনে নাগরিক সনদ**

৬৪

প্রাতিষ্ঠানিক উৎকর্ষ সাধনে নাগরিক সনদ

৬৪

কীভাবে ব্যবহার করবেন ?

৬৫

## মুখবন্ধ

জনসাধারণের প্রত্যাশিত চাহিদা পূরণের উদ্দেশ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। সে সুপারিশের ভিত্তিতে সরকার পরবর্তীতে সরকারি প্রতিষ্ঠান, বিশেষ করে সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়নের নির্দেশনা প্রদান করে। নির্দেশনা অনুযায়ী সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানে নাগরিক সনদ প্রণয়ন করে। প্রথম পর্যায়ে প্রণীত নাগরিক সনদ প্রত্যাশিত সাফল্য অর্জন করতে পারেনি। কেননা নাগরিক সনদ প্রণয়ন এমন একটি প্রক্রিয়া যার জন্য প্রয়োজন দীর্ঘমেয়াদী প্রচেষ্টা, ধৈর্য্য ও নিষ্ঠা। আর এ উদ্যোগকে সফল করার জন্য কীভাবে নাগরিক সনদ প্রণয়ন করা হবে সে সম্পর্কে সুস্পষ্ট নির্দেশনা থাকা প্রয়োজন।

প্রথম পর্যায়ের নাগরিক সনদের সুবিধা ও অসুবিধা চিহ্নিতকরণ এবং নাগরিক সনদকে সমন্বয়পযোগী করার উদ্দেশ্যে সংস্থাপন মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২০০৯ সালে বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ে কর্মশালা এবং মতবিনিময় সভার আয়োজন করা হয়। কর্মশালায় সরকারি ও বেসরকারি সংস্থাসমূহে কর্মরত জনপ্রতিনিধি ও সুশীল সমাজের প্রতিনিধিদের আমন্ত্রণ জানানো হয়। অনুষ্ঠিত কর্মশালায় অংশগ্রহণকারীগণ প্রথম পর্যায়ের নাগরিক সনদের বিভিন্ন সুবিধা/অসুবিধা চিহ্নিত করেন এবং সেবার মান উন্নয়নে নাগরিক সনদকে সমন্বয়পযোগী করার বিষয়ে সুপারিশ করেন।

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্দেশ্যে আয়োজিত এসব কর্মশালা ও মতবিনিময়সভায় প্রাপ্ত মতামত ও সুপারিশ এবং পরবর্তীতে বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগ হতে প্রাপ্ত লিখিত মতামত ও পরামর্শসমূহ নাগরিক সনদ সম্পর্কে আমাদের চিন্তাধারাকে আরও শাণিত, প্রাসঙ্গিক এবং জনমুখী হতে সহায়তা করেছে। আশা করি, প্রাপ্ত মতামত ও সুপারিশের আলোকে দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়ন করা হলে তা সেবার মান উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে সক্ষম হবে।

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ উদ্যোগের সাফল্য নির্ভর করবে এ প্রক্রিয়ায় নাগরিকদের অংশগ্রহণ, মাঠ প্রশাসনে কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সঙ্গে নাগরিকদের নিবিড় সম্পর্ক স্থাপন এবং সেবাপ্রদানকারী ও স্থানীয় জনসাধারণের প্রয়োজন, চাহিদা এবং পরিস্থিতি বিবেচনা করে কীভাবে উপযোগী সনদ প্রণয়ন করা হবে তার ওপর। দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ সেবাপ্রদানকারী ও সংশ্লিষ্ট সকলের সক্রিয় অংশগ্রহণের এবং পারস্পরিক আস্থার এমন এক পরিবেশ সৃষ্টি করবে যা সেবার মান উন্নয়নে নতুন, সৃজনশীল ও প্রত্যাশিত সমাধানে আসার

জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে উৎসাহিত করবে। এ উদ্যোগের সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে আমরা এ দেশের উন্নয়নে অবদান রাখতে সক্ষম হব বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নে সহায়তা প্রদানের জন্য সংস্থাপন মন্ত্রণালয় একটি উপযোগী নির্দেশিকা প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। এ নির্দেশিকায় সেবার গুণগত মান উন্নয়নে একটি নমুনা ফরম্যাটসহ সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় কীভাবে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করা হবে সে সম্পর্কে বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। নাগরিক সনদে উল্লিখিত সেবাসমূহ জনসাধারণের জীবনকে বিভিন্নভাবে প্রভাবিত করে বিধায় সনদ প্রণয়ণ প্রক্রিয়ায় জনগণকে সম্পৃক্ত করার বিষয়ে যথেষ্ট গুরুত্ব দেয়া হয়েছে। মাঠ প্রশাসনে কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ কীভাবে নাগরিক সনদের মাধ্যমে নিজেদের কর্মমূল্যায়ন করবেন সে সম্পর্কিত একটি অধ্যায়ও রয়েছে এ নির্দেশিকায়। এ নির্দেশিকার সহায়তায় প্রণীত নাগরিক সনদের কার্যকর ব্যবহারের মাধ্যমে বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মমূল্যায়ন এবং উন্নত সেবাদানের মাধ্যমে জনগণের জীবনমানের উন্নয়ন সাধন করে নিজেদেরকেও গর্বিত করবেন।

এ নির্দেশিকাটি বাংলা ও ইংরেজি উভয় ভাষাতেই প্রকাশ করা হল। নির্দেশিকার কোন বিষয়ে বাংলা ও ইংরেজি ভাষার মধ্যে কোন পার্থক্য পরিলক্ষিত হলে বাংলা ভাষায় প্রকাশিত নির্দেশিকা অগ্রাধিকার পাবে। দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়ন করার ক্ষেত্রে এই নির্দেশিকা ব্যবহারের জন্য সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ, সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহে কর্মরত সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিশেষভাবে অনুরোধ করছি। আমরা দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি এ নির্দেশিকা দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট সকলের প্রয়োজন মেটাতে সক্ষম হবে।

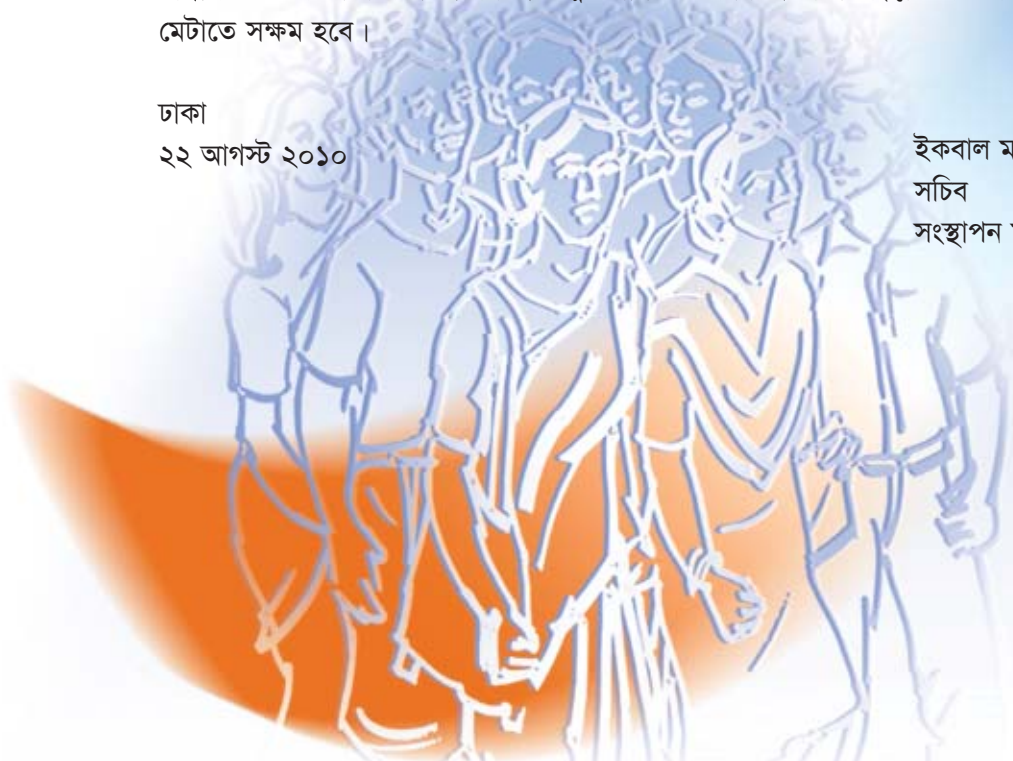
ঢাকা

২২ আগস্ট ২০১০

ইকবাল মাহমুদ

সচিব

সংস্থাপন মন্ত্রণালয়



## সম্পাদকীয়

এ নির্দেশিকা প্রণয়ন করতে গিয়ে সহকর্মী ও বিশেষজ্ঞদের মতামত গ্রহণসহ বিভিন্ন বিশ্লেষণধর্মী গবেষণা পর্যালোচনা করা হয়েছে। এছাড়া, বিভিন্ন স্তরের সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী ও নাগরিকবৃন্দের অংশগ্রহণে বিভিন্ন জেলা ও বিভাগে আয়োজিত অত্যন্ত ফলপ্রসূ কর্মশালার মাধ্যমে নাগরিক সনদের বিভিন্ন দিক সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। বস্তুতপক্ষে, জনসাধারণের দৈনন্দিন জীবন এবং এ দেশের চলমান উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে নাগরিক সনদ কীভাবে উন্নততর সেবা প্রদানে নিয়ামকের ভূমিকা পালন করতে পারে, সে সম্পর্কে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক নাগরিক ও সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী তাঁদের মূল্যবান মন্তব্য, অভিমত ও পরামর্শ দিয়ে আমাদের সহায়তা করেছেন। এসব ব্যক্তি ও সংগঠনের সহযোগিতার ফলেই এ নির্দেশিকাটি তৈরি করা সম্ভব হয়েছে।

আমরা সে সকল সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীকে ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাই যারা প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নের মত দুরূহ কাজে হাত দিয়েছিলেন। তাঁদের গুরু করতে হয়েছিল একেবারে শূন্য থেকে। তাঁদের সাহসী উদ্যোগের ফসল বাংলাদেশের প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদের ওপর ভিত্তি করেই রচিত হয়েছে বর্তমান নির্দেশিকা।

আমরা সে সকল সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী, সুশীল সমাজ, বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকদের ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাতে চাই যারা নাগরিক সনদের ওপর অনুষ্ঠিত আলোচনা এবং কর্মশালায় উপস্থিত থেকে খোলামনে ও আন্তরিকতার সঙ্গে তাঁদের অভিমত ব্যক্ত করেছেন ও পরামর্শ দিয়েছেন।

বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিসের বিভিন্ন ক্যাডার ও বিভিন্ন স্তরের কর্মকর্তাদের কথা বিশেষভাবে উল্লেখ করতে চাই যারা নানা প্রতিকূলতার মধ্যেও নাগরিক সনদের শিখাটি প্রজ্জ্বলিত রেখেছেন। প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রয়োজনীয় সংস্কার করে কাজক্ষত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে পরিণত করার মাধ্যমে এ দেশের জনগণের সদা পরিবর্তনশীল চাহিদা মেটানোর জন্য তাঁদের আন্তরিক প্রয়াস দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখেছে। এ নির্দেশিকার লক্ষ্যও তাই।

এনজিও এবং সুশীল সমাজের প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই। তাঁরা জনগণের জীবনমান উন্নয়নের বিষয়গুলোর সঙ্গে তাঁদের সম্পৃক্ত করার উদ্দেশ্যে বিভিন্ন ধরনের উপায় বের করার কাজে সর্বদা সচেষ্ট। তাঁদের নিরন্তর প্রচেষ্টার কারণে এটি নিশ্চিত হয়েছে যে বাংলাদেশে প্রশাসন বিষয়টি শুধু রাষ্ট্রের নির্বাহীদের মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়। অধিকন্তু, তাঁদের গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা



জনগণের দাবি উত্থাপন ও বক্তব্য উপস্থাপনেও সহায়তা করছে।

পরিশেষে, এ নির্দেশিকাটি তৈরি ও প্রকাশনার ক্ষেত্রে ইউএনডিপি ও এডিবি যে সহযোগিতার হাত প্রসারিত করেছে সে জন্য তাদের প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। বর্তমান নির্দেশিকাটি সম্পাদনার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকল সহকর্মীকে আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জানাচ্ছি। এ নির্দেশিকা সংক্রান্ত কোন পরামর্শ থাকলে তা যুগ্ম সচিব (সিপিটি), সংস্থাপন মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করছি।

ঢাকা  
২২ আগস্ট ২০১০

ড. মোহাম্মদ সাদিক  
অতিরিক্ত সচিব,  
সংস্থাপন মন্ত্রণালয়  
এবং  
জাতীয় প্রকল্প পরিচালক  
সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম

১

অধ্যায়

নির্দেশিকা



## নির্দেশিকা

### কেন এই নির্দেশিকা?

নাগরিক সনদের ওপর নির্দেশিকা রচনার দরকার হল কেন? বিভিন্ন সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে লক্ষ্য করলে দেখবেন নাগরিক সনদ টানানো আছে। বিভিন্ন জেলায় সরকারি অফিসগুলোর প্রবেশ পথ, মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট, স্বাস্থ্য কর্মকর্তার দফতর, উপজেলা ভূমি অফিস ইত্যাদি সব স্থানেই নাগরিক সনদ আছে। কিন্তু, এ সনদগুলো থাকার পরও নতুন করে সনদ রচনার দরকার হল কেন?

সত্যি কথা বলতে কি, বিদ্যমান প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ মৌলিক সেবা প্রদানের বেলায় খুব সামান্যই প্রভাব ফেলতে পেরেছে। তার মানে এ নয় যে এর পেছনে ব্যয়িত সময় ও প্রয়াস নষ্ট হয়েছে; বরং ব্যাপারটি ঠিক তার উল্টো। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের ধারণাই ছিল এক ধাপ অগ্রগতি। এই প্রথম বারের মত জনপ্রশাসনকে বলা হয়েছিল তাদের কাছ থেকে জনসাধারণ কী কী সেবা পাবার অধিকারী তা জনসমক্ষে প্রকাশ করতে হবে যাতে সেবা নিতে আসা জনসাধারণ দেয়ালে টানানো নাগরিক সনদ দেখে বুঝতে পারেন তাঁরা কী কী সেবা পেতে পারেন।

কিছু কারণে নাগরিক সনদ পুরোপুরি বাস্তবতা পায়নি। নাগরিক সনদ ঠিক কী ধরনের হবে তা নিয়ে বিভ্রান্তি ছিল ( যদিও এটি শুধু কর্তৃক বিবরণ বা সাংগঠনিক কাঠামো নয়)। অস্পষ্টতা থাকায় বহু যত্নে প্রণীত এই সনদ ক্রমশ গুরুত্ব হারাতে শুরু করে। মাঝে মাঝে এটি হালনাগাদ করা হলেও তাতে কিছু সেবাদান সংশ্লিষ্ট ব্যয়ের প্রসঙ্গটিই প্রাধান্য পায়। ফলে সরকারি কর্মকর্তা এবং জনসাধারণ অল্প সময়ের মধ্যে এ তালিকার প্রায় অবাস্তব সব ঘোষণা উপেক্ষা করে গতানুগতিক ধারায় ফিরে যায়।

এ পরিস্থিতিতে সরকারি কর্মকর্তা এবং সুশীল সমাজ বিষয়টি নিয়ে ব্যাপক চিন্তা ভাবনা শুরু করেন এবং নাগরিক সনদ উদ্যোগটিকে পুনরুজ্জীবিত করার চেষ্টা চালান। তাঁরা স্কুল, ক্লিনিক, ভূমি অফিস, পুলিশ স্টেশন, কাস্টমস, নিত্যসেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান বা জেলা অফিস ইত্যাদিসহ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর সেবার মান ও উৎকর্ষ বৃদ্ধি এবং সরকারি খাতকে জনসাধারণের প্রতি আরও মনোযোগী, দায়বদ্ধ এবং স্বচ্ছ করার উদ্দেশ্যে নাগরিক সনদের

ব্যাপক সম্ভাবনার বিষয়টি উপলব্ধি করেন।

প্রথম পর্যায়ের নাগরিক সনদ নিম্নে বর্ণিত কারণে প্রত্যাশিত সফলতা অর্জন করতে পারেনি:

- নাগরিক সনদের ধারণা এবং এর উদ্দেশ্য ও প্রকৃতি আগে ভালভাবে উপলব্ধি করা হয়নি এবং এখনও এ সম্পর্কিত ধারণা অত্যন্ত দুর্বল;
- কেন্দ্রীয় নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে প্রণীত বর্তমান নাগরিক সনদে স্থানীয় পর্যায়ের সুনির্দিষ্ট চাহিদা ও বাস্তবতার বিষয়টি বিবেচনায় আনা হয়নি;
- বিদ্যমান নাগরিক সনদটি নাগরিকদের সংশ্লিষ্ট ছাড়াই প্রণীত হওয়ার ফলে কী কী সেবা তাঁদের দরকার এবং কীভাবে তাঁরা তা পেতে পারেন সে সম্পর্কিত বক্তব্য তুলে ধরার সুযোগ তাঁদের হয়নি;
- বিদ্যমান নাগরিক সনদ প্রণয়নে মাঠ পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবাদানের সামর্থ্য বিষয়টি আমলে নেয়া হয়নি;
- প্রচলিত নাগরিক সনদে সেবাদানের প্রতিশ্রুতির বিপরীতে প্রদত্ত মানের পরিবর্তনটি যাচাই করা সম্ভব হয়নি।

মৌলিক সেবাদানের উন্নয়ন, সেবা প্রক্রিয়ার সঙ্গে নাগরিকদের সংশ্লিষ্ট স্ক্রুণ, মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনের দক্ষতা বৃদ্ধি ইত্যাদি ক্ষেত্রে নাগরিক সনদ ব্যবহারের যথেষ্ট সম্ভাবনা রয়েছে। সে কারণে দ্বিতীয় প্রজন্মের এই নাগরিক সনদ তৈরি করা প্রয়োজন হয়ে পড়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে নির্দেশিকাটি প্রণয়ন করা হল।

### কাদের জন্য এই নির্দেশিকা?

এই নির্দেশিকা প্রণীত হয়েছে একটি সুনির্দিষ্ট গোষ্ঠীর জন্য, যারা জনসাধারণের জন্য দক্ষ, তৎপর এবং দায়বদ্ধ হয়ে সরকারি সেবা প্রদানে বাধ্য। এসব সেবা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের মধ্যে আছে:

- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট ষ্টদপ্তরসমূহ
- জেলা অফিসসমূহ;
- উপজেলা স্তরে অবস্থিত জনসেবামূলক অফিসসমূহ (যেমন পুলিশ স্টেশন, স্বাস্থ্য, সমাজসেবা, কৃষি, ভূমি অফিস ইত্যাদি)
- স্থানীয় সরকার অফিসসমূহ;
- এনজিও অফিসসমূহ;
- জনপ্রশাসন প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট;
- জনপ্রশাসন সমিতিসমূহ এবং

সর্বোপরি নাগরিকবৃন্দ, যারা এ নির্দেশিকার মূল লক্ষ্য।

এ নির্দেশিকায় সনদ রচনার সিদ্ধান্তটি কারা গ্রহণ করবেন বা কীভাবে গ্রহণ করবেন সে বিষয়ক নির্দেশনা রয়েছে। অনেক ক্ষেত্রেই নাগরিক সনদ প্রণয়নের সিদ্ধান্ত স্থানীয় প্রশাসন (জেলা ও উপজেলা অফিস, সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান) গ্রহণ করবে। এই প্রক্রিয়ায় তারা স্থানীয় সুশীল সমাজ এবং বেসরকারি সংগঠনগুলোকে সম্পৃক্ত করবে।

আশা করা যায়, সনদ তৈরির ক্ষেত্রে এ নির্দেশিকা সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের জন্য সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

## এই নির্দেশিকায় কী আছে?

বাস্তবতার আলোকে এ নির্দেশিকাটি তৈরি করা হয়েছে। এটি স্থানীয়ভাবে প্রাসঙ্গিক ও উপযোগী একটি নাগরিক সনদ তৈরিতে সহায়তা করবে যা মাঠ পর্যায়ের প্রশাসন বাস্তবায়ন করতে পারে। বিশেষভাবে, এই নির্দেশিকায়

- স্থানীয়ভাবে নাগরিক সনদ তৈরির একটি ফরম্যাট বা নমুনা পাওয়া যাবে;
- স্থানীয় পর্যায়ে কীভাবে নাগরিক সনদ তৈরি, প্রচার এবং তা বাস্তবায়ন করা যায় তার পদ্ধতি ধাপে ধাপে বর্ণিত হয়েছে;
- স্টেকহোল্ডারদের সনদ তৈরি প্রক্রিয়ায় কীভাবে কার্যকর অংশগ্রহণ এবং গঠনমূলক উপায়ে সমন্বিত ও সম্পৃক্ত করা যায় তার বাস্তব পরামর্শ ও কৌশল আছে;
- নাগরিক সনদে দেয়া প্রতিশ্রুতিসমূহ বাস্তবায়নের বিষয়টি নাগরিক এবং সরকারি কর্মকর্তা উভয়ের দ্বারা পর্যবেক্ষণ করার কয়েকটি পস্থা এবং বাস্তবসম্মত কিছু পরামর্শ দেয়া হয়েছে;
- নাগরিক সনদ উদ্যোগটিকে কীভাবে নাগরিক এবং সরকারি কর্মকর্তাদের মধ্যে চলমান আলোচনা, সহযোগিতা এবং সম্পৃক্তকরণের বিষয়ে পরিণত করা যায় সেটি ব্যাখ্যাসহ ছকের সাহায্যে উপস্থাপন করা হয়েছে।

মাঠ পর্যায়ের প্রশাসন এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ নানাভাবে নাগরিক সনদ ব্যবহার করতে পারে, যেমন:

- প্রতিষ্ঠানগুলোর বিদ্যমান সেবা প্রদান পরিস্থিতি নিরূপণ করে তা ভিত্তিমূল(Benchmark) হিসেবে গ্রহণ করা;
- প্রয়োজনীয় এবং মানসম্মত সেবাদানের ক্ষেত্রে সামর্থ্যের সীমাবদ্ধতা নির্ণয় এবং তা পূরণ করা;
- সুষ্ঠুভাবে সেবাদান কাজ সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তার ব্যাপারে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের (সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ) সঙ্গে আলোচনা শুরু করা;
- স্থানীয় নাগরিকদের সুনির্দিষ্ট চাহিদা ও দাবিসমূহ কেন্দ্রীয় পর্যায়ের সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের কাছে পৌঁছে দেয়া, ইত্যাদি।

### কীভাবে এই নির্দেশিকা ব্যবহার করতে হবে?

যেভাবে কাজে লাগানো যায় বলে মনে করেন, সেভাবেই এ নির্দেশিকা ব্যবহার করা যাবে। সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুত তালিকা প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণের আগে নির্দেশিকাটি সম্পূর্ণ পড়ে নিতে পারেন। নির্দেশিকার ‘তাত্ত্বিক’ অংশটি সম্পূর্ণ বাদ দিয়ে সরাসরি বাস্তব, প্রায়োগিক অধ্যায় ও অনুচ্ছেদগুলোতে যেতে পারেন। অথবা, যদি ইতোমধ্যে স্থানীয় সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান ও নাগরিকদের সঙ্গে স্থানীয় পর্যায়ে নাগরিক সনদ রচনা প্রক্রিয়া শুরু করে থাকেন, তাহলে এ প্রক্রিয়া কীভাবে মনিটর বা পরিবীক্ষণ করা যাবে সে ব্যাপারে দেয়া পরামর্শ ও ধারণাগুলো সহায়ক হবে। কিছু অনুচ্ছেদ সেবাদানকারীদের জন্য এবং কিছু জনসাধারণ ও সুশীল সমাজের জন্য বেশি প্রাসঙ্গিক হবে। কোন্টি বেছে নেবেন সেটি নির্ভর করছে ব্যবহারকারীদের ওপর। তবে নির্দেশিকার ব্যবহারকারীদের জন্য পরামর্শ হল, নাগরিক সনদের নীতিমালাগুলো পড়ে নেয়া ও সেগুলো সম্পর্কে আলোচনা করা। কেননা, পরিষ্কার ধারণা পেলে পরবর্তী কাজগুলো করা অনেক সহজ হবে।

বইটির পাঠ সহজ করার চেষ্টা করা হয়েছে। নির্দেশিকায় এমন আমেজ আনার চেষ্টা করা হয়েছে যে, মনে হবে, আপনার সঙ্গে যেন সামনাসামনি বসে কথা হচ্ছে। বইটি বক্তব্যের বাস্তব প্রয়োগে অর্থাৎ নাগরিক সনদ রচনার ক্ষেত্রে যাতে কোন রকম প্রতিবন্ধকতা না হয় সে জন্য সাধ্যমত চেষ্টা করা হয়েছে।

এ নির্দেশিকা বন্ধু বান্ধব বা সহকর্মীদের নিয়ে এক সঙ্গে পড়লে বা আলোচনা করলে অনেক অস্পষ্ট বিষয় স্পষ্ট হবে। এর ফলে বাস্তবায়নের সম্ভাবনাগুলো যাচাই করে সরাসরি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের কাজ শুরু করা সহজ হবে।



২

অধ্যায়

ভূমিকা





## ভূমিকা

### নাগরিক সনদের প্রেক্ষাপট

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নে পূর্ব অভিজ্ঞতা এবং সেবাপ্রদানকারীদের মতামতকে গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনা করতে হবে। নাগরিক সনদ সম্পর্কে সঠিক উপলব্ধি সরকারি কর্মকর্তা এবং জনসাধারণ উভয়েই নিজেদের কাজে লাগানোর ক্ষেত্রে সহায়ক হবে। উপরন্তু, একটি উত্তম নাগরিক সনদ দেখতে ঠিক কী রকম হবে, কীভাবে একটি নাগরিক সনদ রচনা করা যাবে, এবং কীভাবে এই সনদকে সেবা প্রদান এবং প্রাতিষ্ঠানিক কর্মকাণ্ড যাচাই করার কাজে ব্যবহার করা যাবে সে বিষয়গুলো গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনা করতে হবে।

যুক্তরাজ্যের প্রধানমন্ত্রী জন মেজর ১৯৯১ সনে সর্ব প্রথম নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করেন। তাঁর এ উদ্যোগের উদ্দেশ্য ছিল জনগণের সেবার মান উন্নয়ন করা। এমন এক সময়ে এ উদ্যোগ নেয়া হয় যখন অনুভব করা হচ্ছিল, যে জনগণের ক্রমবর্ধমান ও পরিবর্তনশীল চাহিদা মেটাতে প্রতিষ্ঠান হিসেবে সরকারি খাত ক্রমান্বয়ে অক্ষম হয়ে পড়ছে। জনগণের নানাবিধ চাহিদা মেটাতে সকলের জন্যই ‘প্রচলিত অভিনু ফর্মুলা’ এবং ‘আমরা যা জানি সেটাই উত্তম’ এ ধারণার বশবর্তী হয়ে সরকারের দেয়া সমাধান জনগণ আর গ্রহণ করছিলেন না। ফলে জনগণ সেবাপ্রদানকারী বিশেষ করে স্বাস্থ্য, শিক্ষাসহ সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোর প্রতি ক্রমশ হতাশ হয়ে পড়ছিল। পাশাপাশি, সেবাপ্রদানকারী সরকারি সংস্থায় কর্মরত কর্মকর্তাগণও প্রত্যাশিত মূল্যায়নের অভাবে উত্তম সেবা প্রদানে অনাগ্রহী হয়ে পড়েন।

এ অচলাবস্থা নিরসনের উদ্দেশ্যেই নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। জন মেজরের কথায়, “এ সনদ প্রণয়নের উদ্যোগ জনগণের অর্থকে উন্নত সেবায় পরিণত করার উপায় বের করবে। আমি চাই, এ দেশের জনগণ এমন সেবা পান যাতে তাঁদের আস্থা থাকবে, এবং যে সেবা দিয়ে সরকারি কর্মকর্তারা নিজেরাও গর্ববোধ করবেন।” সে সঙ্গে তিনি সতর্কতা উচ্চারণ করে বলেছিলেন, “এ কর্মসূচি এক দশকের ... আমি এ কথা বলছি না যে, আমি রাতারাতি সব শোধরানোর কোন কর্মসূচি দিচ্ছি।” এ উদ্যোগের সূচনা করে জন মেজর আশা প্রকাশ করেন, সরকারি খাত এবং জনসাধারণ উভয়েই এ অচলাবস্থা থেকে উত্তরণের একটি উপায় বের করবে।

জন মেজরের উদ্যোগের মূলকথা ছিল প্রশাসনের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও তথ্যপ্রাপ্তির নিশ্চয়তাসহ জনপ্রশাসনের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য সম্পর্কে জনগণকে অবহিত এবং সম্পৃক্তকরণ। প্রচলিত জনপ্রশাসন মতবাদ যা বর্তমানে নিউ পাবলিক ম্যানেজমেন্ট (NPM) বা নব লোক প্রশাসন ব্যবস্থাপনা নামে পরিচিত, এ উদ্যোগকে স্বাগত জানায় এবং জনগণকে ক্লায়েন্ট বা মক্কেল এবং কাস্টমার বা ক্রেতা হিসেবে গ্রহণ করে। প্রশাসনের স্বচ্ছতা এবং দায়বদ্ধতার ওপরও এতে জোর দেয়া হয়। ফলে নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্যোগটি সেবাপ্রদানকারীদের সেবার গুণগত মান যাচাইয়ের একটি উপায়ে পরিণত হয়। সনদটি রচনার পর পরিবর্তিত চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সময়ে সময়ে তা হালনাগাদ করে নিতে হয়।

## বাংলাদেশে প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ

নাগরিক সনদ প্রবর্তনের চিন্তা ভাবনা বাংলাদেশে শুরু হয় ২০০০ সালে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন [Public Administration Reform Commission-(PARC)] কয়েকটি সরকারি সংস্থায় এই সনদ প্রবর্তনের সুপারিশ করে। ২০০৭ সালের ২১ মে বাংলাদেশ সরকার এক পরিপত্র জারির মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে বিশেষ করে যে সব প্রতিষ্ঠান মৌলিক সেবাদানের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট তাদেরকে এ সনদ তৈরির নির্দেশ দেন। এতে বলা হয়, সনদে পরিষ্কারভাবে উল্লেখ থাকতে হবে, সংশ্লিষ্ট সরকারি প্রতিষ্ঠান কী কী সেবা দিয়ে থাকে, কীভাবে সে সেবা দেয়া হয় এবং কত সময়সীমার মধ্যে তা দেয়া হয়। সুষ্ঠুভাবে সেবাদানে ব্যর্থতা পরিলক্ষিত হলে তা দূরীকরণে কী কী পস্থা নেয়া যেতে পারে তাও উল্লেখ থাকবে এ সনদে। সরকারি পরিপত্রে আরও নির্দেশ দেয়া হয়, সেবাদান সম্পর্কিত সকল তথ্য ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে।

সে সময় থেকে বাংলাদেশের অধিকাংশ সরকারি অফিস নাগরিক সনদ তৈরি করে মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট অফিসসমূহে প্রেরণ করে। এ সব নাগরিক সনদ দৃশ্যমান স্থানে ঝুলিয়ে রাখা হয়। যাতে জনসাধারণ সেবা সম্পর্কিত তথ্যাদি সহজে দেখতে ও বুঝতে পারেন। ইউএনডিপি'র কারিগরি সহায়তায় এবং সংস্থাপন মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাস্তবায়নধীন Civil Service Change Management Program (CSCMP) এর আওতায় নাগরিক সনদ প্রণয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবাপ্রদানকারী ও সুশীল সমাজের সঙ্গে মতবিনিময়কালে দেখতে পাওয়া যায় অনেক সরকারি অফিসে এ জাতীয় সনদ আগে থেকেই টাঙ্গানো রয়েছে। CSCMP এর আওতায় জেলা ও বিভাগীয় শহরে কর্মশালা ও আলোচনার আয়োজন করা হয়। প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদের বর্তমান হালচাল এবং সে সনদ তাদের এলাকায় উন্নত সেবাদানের ক্ষেত্রে সহায়ক হয়েছে কি না বা কীভাবে এ উদ্যোগকে আরও সামনে এগিয়ে নেয়া যায়, সে সম্পর্কে সং, গঠনমূলক এবং ভবিষ্যৎমুখী দৃষ্টিভঙ্গি ব্যক্ত করার জন্য মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা, নাগরিক ও সুশীল সমাজের প্রতিনিধিদের এসব কর্মশালায় আমন্ত্রণ জানানো হয়। পাশাপাশি মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা, সুশীল সমাজ এবং বেসরকারি সংস্থাগুলোর সঙ্গেও পৃথকভাবে আলোচনা করা হয়।

এ সব কর্মশালায় প্রাপ্ত মতামতসমূহ ছিল অত্যন্ত মূল্যবান। মাঠ পর্যায়ের এসব ব্যক্তি ও কর্মকর্তাদের প্রত্যক্ষ অভিজ্ঞতা নাগরিক সনদ রচনায় এমন অবদান রেখেছে যা কোন প্রাতিষ্ঠানিক গবেষণায় পাওয়া সম্ভব হত না। কর্মশালার অন্যতম উদ্দেশ্য ছিল, একটি প্ল্যাটফর্ম তৈরি করা যেখানে সরকারি কর্মকর্তা এবং জনগণ বা জনপ্রতিনিধিগণ বৈঠকে বসে তাঁদের সুনির্দিষ্ট চাহিদা, সমস্যা, চ্যালেঞ্জ এবং স্থানীয় প্রেক্ষাপট নিয়ে মতবিনিময় এবং তা সমাধানের সম্ভাব্য উপায় নিয়ে আলোচনা করবেন। কর্মশালাগুলো নাগরিক সনদের সামগ্রিক ধারণাকে আরও বেশি প্রাণবন্ত করেছে যা সরকারের কোন নির্দেশনা জারির মাধ্যমে অর্জন করা সম্ভব

স্থানীয় চাহিদা, পরিস্থিতি ইত্যাদির কার্যকর প্রতিফলন ঘটিয়ে দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ স্থানীয় পর্যায়ে, অর্থাৎ জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে ভালভাবে তৈরি করা যায়। কী কী সেবা দেয়া হবে এতে তার উল্লেখ থাকবে।

## নাগরিক সনদ নির্দেশিকা

হত না।

### ভবিষ্যৎ পথ পরিক্রমা

সেবা প্রদানে জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা ও আন্তরিকতার বিষয়টি নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও প্রকাশ করার ক্ষেত্রে গভীরভাবে অনুভূত হয়। এ ক্ষেত্রে সেবা প্রদানে জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা, জনগণের চাহিদার প্রতি সংবেদনশীলতা এবং আন্তরিকতাও পরিলক্ষিত হয়। কর্মশালা ও আলোচনাসভায় অংশগ্রহণকারী সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকগণ প্রথম পর্যায়ের নাগরিক সনদের বেশ কিছু মৌলিক সমস্যা সনাক্ত করেন এবং সেসব সমস্যা সমাধানের সম্ভাব্য উপায় সম্পর্কে সুপারিশ করেন। সে সঙ্গে এ উদ্যোগকে কীভাবে দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদে রূপান্তর করা যায় সে বিষয়ে কিছু সুপারিশ প্রদান করেন, যা নিম্নরূপ:

- ☑ জনসাধারণের অনেকেই নাগরিক সনদ সম্পর্কে জানতেন না। তাঁরা হয়ত জেলা পর্যায়ের অফিসের প্রবেশ পথে কোন বিজ্ঞপ্তি দেখেছেন অথবা ভূমি অফিসের দেয়ালে দেখেছেন টাঙানো কোন পোস্টার। এসব পোস্টার বা বিজ্ঞপ্তির লক্ষণীয় দিক ছিল কিছু বিষয়ের মূল্য তালিকা। এ সব বিজ্ঞপ্তি বা পোস্টার দেখে তারা ঠিক বুঝে উঠতে পারেননি যে এ সনদ আসলে তাদের জন্যই তৈরি করা হয়েছে, যাতে উল্লেখ করা হয়েছে কিছু সেবা পাওয়ার অধিকার এবং সেসব সেবা যথাযথভাবে এবং সময়মত না পেলে তা নিয়ে তারা অভিযোগও করতে পারবেন। অন্যদিকে, মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তারাও নিশ্চিত ছিলেন না যে এ সনদের মাধ্যমে কী করা হবে বা কোন সেবা কীভাবে দেয়া হবে। হয়ত তাঁরা মনে করেছিলেন, তাঁদের একমাত্র দায়িত্ব হল সংশ্লিষ্ট দপ্তর থেকে কী কী সেবা দেয়া হয় তার তালিকা তৈরি করা এবং সে সব সেবা পাওয়ার জন্য কত খরচ পড়বে তা জানিয়ে দেয়া। মন্ত্রণালয় বা অধিদপ্তরের সাধারণ নির্দেশনায় প্রণীত নাগরিক সনদে মাঠ পর্যায়ে বিদ্যমান পরিস্থিতির প্রতিফলন ঘটেনি। অধিকন্তু, উপযুক্ত নাগরিক সনদ ঠিক কী রকম, সে বিষয়ে অনেকেরই স্পষ্ট ধারণা ছিল না। নাগরিক এবং সরকারি কর্মকর্তাবৃন্দ কেউই এ বিষয়ে অবগত ছিলেন না যে নাগরিক সনদ মৌলিক সেবাদান পরিস্থিতি উন্নয়নের একটি হাতিয়ার।
- ☑ সবচেয়ে বড় অসুবিধা ছিল, প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ রচিত হয়েছিল কেন্দ্রীয় পর্যায়ে। আর এটি রচনার সঙ্গে যারা জড়িত ছিলেন তারা জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের স্থানীয় চাহিদা ও প্রেক্ষাপট সম্পর্কে সম্যক অবহিত ছিলেন না। ফলে, “একই বিষয় সবার জন্য প্রযোজ্য” ধারণার ভিত্তিতে প্রণীত নাগরিক সনদ কাঙ্ক্ষিত সাফল্য অর্জন করতে পারেনি। কেননা, স্থানীয় জনগণ ও সেবাপ্রদানকারীদের চাহিদার সঙ্গে সেগুলো সামঞ্জস্যপূর্ণ ছিল না।
- ☑ নাগরিক সনদ সম্পর্কে জনসাধারণের সম্পূর্ণ অবগত না থাকা এবং দেয়ালে ঝুলানো

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নে মাঠ পর্যায়ের প্রশাসক ও কর্মকর্তাদের সামর্থ্যের বিষয়টি বিবেচনায় নিতে হবে। স্থানীয় নাগরিক সনদে এমন ওয়াদা করা উচিত হবে না যা মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা বা কর্মচারীগণ কখনও রক্ষা করতে পারবেন না। এ কারণে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদেরকে স্থানীয়ভাবে প্রাসঙ্গিক এবং বাস্তবানুগ নাগরিক সনদ তৈরিতে সক্রিয়ভাবে জড়িত হতে হবে। এ সুযোগকে মাঠ প্রশাসনও নিজেদের কাজকর্ম পরিমাপ, যাচাই ও পরিবীক্ষণ, সামর্থ্যের পার্থক্য সনাক্তকরণ এবং কী ধরনের সহায়তা দরকার সে বিষয়ে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের সঙ্গে আলোচনা শুরু করার উপায় হিসেবে কাজে লাগাতে পারে।

এসব বিজ্ঞপ্তিতে চাহিদার সামঞ্জস্য না থাকায় এটি প্রতীয়মান হয়, নাগরিক সনদ প্রণয়নে তাঁদেরকে সম্পৃক্ত করা হয়নি কিংবা তাঁদের মতামত গ্রহণ করা হয়নি। অথচ জনগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী কত সহজে তাঁরা সেবা পেতে পারেন, নাগরিক সনদে তার প্রতিফলন থাকা বাঞ্ছনীয় ছিল। সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ সত্যিকার অর্থে সেবাপ্রদান করতে চাইলে জনগণের প্রত্যাশা পূরণে তাদেরকে আরও সচেত্ব হতে হবে। জনগণের কথা শুনতে হবে, সেবার মানের উন্নয়নে জনসাধারণের সঙ্গে আলোচনার মাধ্যমে প্রত্যাশিত সেবা প্রদানের গ্রহণযোগ্য সহজ উপায়সমূহ নাগরিক সনদে উল্লেখ করতে হবে।

- ☑ কেন্দ্রীয়ভাবে প্রণীত নাগরিক সনদ নিয়ে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা এবং জনগণ সন্তুষ্ট ছিলেন না। কেননা এ সনদে উল্লিখিত সেবাসমূহ স্থানীয় চাহিদার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ ছিল না। এ সনদ মাঠ পর্যায়ের সেবাদানকারীগণকে একটা প্রমাপ বেঁধে দেয়, যা প্রদানের সামর্থ্য তাঁদের ছিল না। সামর্থ্যের বিষয়টি কেন্দ্রীয় প্রশাসনও এড়িয়ে যায় (যদিও মাঠ প্রশাসনের সেবা প্রদানের সামর্থ্য কেন্দ্রীয় প্রশাসনকেই নিশ্চিত করতে



দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রণয়নে নাগরিক, সুশীল সমাজ এবং এনজিওসমূহের সম্পৃক্ততা প্রয়োজন। যাতে প্রণীত সনদের মাধ্যমে জনজীবনে ইতিবাচক প্রভাব পড়ে এবং তা বাংলাদেশের উন্নয়নে অবদান রাখতে পারে।

হবে)। মাঠ প্রশাসনের কর্মকর্তারা মৌলিক সেবাদানের যেসব প্রতিশ্রুতি নাগরিক সনদে দিতে বাধ্য হয়েছিলেন তা অধিকাংশ ক্ষেত্রে তাঁরা রক্ষা করতে পারেননি। এতে স্থানীয় জনসাধারণ তাঁদের অসম্পূর্ণ দায়ভার সব প্রশাসনের ওপর চাপিয়ে দেয়। এ ধরনের নাগরিক সনদকে তাই দেখা হয়েছে বাধা হিসেবে এবং সে কারণে তা এড়িয়েও চলা হয়েছে।

- ☑ উল্লিখিত কারণে নাগরিক সনদের মূল ধারণা অকার্যকর হওয়ার বিষয়টি স্পষ্ট হয়ে ওঠে। ফলে জনগণের প্রত্যাশিত সেবা প্রদানের এই হাতিয়ারটি উপেক্ষিত হতে হতে ক্রমশ অকার্যকর হয়ে পড়ে। জনসাধারণকে মৌলিক সেবা প্রদান, জনপ্রশাসনের কাজকর্ম যাচাই, স্থানীয় জনগণের চাহিদা ও প্রয়োজন নিরূপণের ক্ষেত্রে প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদটি তাই কদাচিৎ মাপকাঠি হিসেবে ব্যবহার করা হয়। স্থানীয় চাহিদা ও সামর্থ্যকে বিবেচনা না করে প্রণীত নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান যে বাস্তবতার মুখোমুখি হন তা উপেক্ষা করে কেন্দ্রীয়ভাবে প্রণীত প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদের শর্তাবলী অনুসরণ করা স্বাভাবিকভাবেই তাদের পক্ষে দুরূহ হয়ে অপ্রাসঙ্গিক হয়ে পড়ে।

স্থানীয় পর্যায়ে সনদ তৈরি হয়ে গেলেই থেমে থাকা চলবে না। সেবা প্রদান ও গ্রহণকারীদের মধ্যে সেবাদানের বিষয় নিয়ে আলোচনা, সেবাদান পরিবীক্ষণ এবং সাংগঠনিক কর্মকাণ্ড পরিমাপের কাজে কীভাবে নাগরিক সনদ ব্যবহার করা যাবে তা নিয়ে পারস্পরিক আলোচনার মাধ্যমে দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ তৈরি এবং পরিবর্তনশীল চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে তা হালনাগাদ করতে হবে।



নাগরিক সনদ নির্দেশিকা



### নাগরিক সনদ এবং তথ্য অধিকার আইন

তথ্য অধিকার আইন এবং নাগরিক সনদ উদ্যোগের মধ্যে অত্যন্ত ঘনিষ্ঠ সম্পর্ক বিদ্যমান। নবম জাতীয় সংসদের প্রথম অধিবেশনে ২০০৯ সালের ২৯শে মে তথ্য অধিকার আইনটি পাশ হয়েছে। তথ্য পাওয়া নাগরিকদের একটি অধিকার হিসেবে গণতন্ত্র শক্তিশালীকরণ, মানবাধিকার পরিস্থিতির উন্নয়ন, সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং দুর্নীতি দমনে তা অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে। আইনটি দ্রুত পাশ করার ঘটনা তারই প্রমাণ। এ আইনের গুরুত্ব আলোচিত সব ক্ষেত্রসমূহের বাইরেও বিস্তৃত। বস্তুতপক্ষে, জাতিসংঘ সাধারণ পরিষদ ১৯৪৬ সালে অনুষ্ঠিত প্রথম অধিবেশনেই ৫৯ নম্বর প্রস্তাবটি গ্রহণ করে। এ প্রস্তাবে বলা হয়, ‘তথ্য পাওয়ার অধিকার একটি মৌলিক মানবাধিকার এবং জাতিসংঘ যে সব অধিকার প্রতিষ্ঠায় সোচ্চার, সেসব অধিকারের বর্তমান অবস্থা অনুধাবন করা যায় এ অধিকার দিয়েই’।

এ ধরনের একটি আইন থাকা এক বিষয় আর সে আইনের বাস্তবায়ন একেবারে ভিন্ন ব্যাপার, বিশেষত যে সংস্কৃতিতে তথ্যই ক্ষমতা বা জ্ঞান এবং তা দেশ বা জনগণের প্রয়োজনে ব্যবহার না করে সাধারণত সযত্নে ব্যক্তিগতভাবে ধরে রাখার চেষ্টা করা হয়। নাগরিক সনদে জনসাধারণের কী কী সেবা পাওয়ার অধিকার আছে তা প্রকাশ করা হয় এবং আইনের অধিকতর প্রয়োগের ক্ষেত্রে একটি বড় ধরনের সহায়ক উপাদান হিসেবে বিবেচিত হয়। কী ধরনের, কী মানের, কী কী সেবা জনসাধারণকে দেয়ার কথা এবং সে সব সেবার জন্য কত খরচ হতে পারে বা কত সময় লাগতে পারে এ সব তথ্য জনসাধারণ পেলে তাঁরা সে অনুযায়ী সেবা লাভের, সেবার মান উন্নয়নের এবং সেবাদানকারীদের দায়বদ্ধ করতে পারেন এবং এ সব তথ্য সেবার মান কীভাবে বাড়ানো যায় সে ব্যাপারে অন্যতম একটি পক্ষ হিসেবে জনগণও সমতার ভিত্তিতে আলোচনায়ও অংশ নিতে পারেন।

তথ্য অধিকার আইনে যে অবাধ তথ্য প্রদান ব্যবস্থার শর্ত আছে তা হতে স্থানীয় প্রশাসন লাভবান হতে পারে। এ ব্যবস্থাটি স্থানীয় প্রশাসনকে সেবার অব্যাহত উন্নয়নে এবং তাদের উর্ধ্বতন কর্মকর্তা এবং জনগণের সঙ্গে যৌথভাবে সেবাদানের সামর্থ্যবৃদ্ধি এবং অব্যাহত সংলাপ চালিয়ে যাওয়ার কাজে নিবিড়ভাবে জড়িত হওয়ার একটা প্লাটফর্ম তৈরি করবে।

তথ্য অধিকার আইনের মূল বিষয়টি কেবল তথ্য প্রাপ্তির মধ্যেই সীমিত নয়, এটি আরও ব্যাপক। এর মধ্যে আছে সহজে তথ্য প্রাপ্তি এবং সেই তথ্যের আলোকে ব্যবস্থা নেওয়ার সামর্থ্য ও দক্ষতা। শুধু তথ্য দিয়ে কিছু হয় না, বাস্তবে যতক্ষণ না সেই তথ্যের ব্যবহার হচ্ছে। তথ্যের অবাধ প্রবাহ গঠনমূলক আলোচনা, নতুন

নতুন জ্ঞান আহরণ এবং যোগাযোগ মাধ্যমের উদ্ভাবন ও প্রয়োগের ক্ষেত্রে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে। আইন পাশের পর তার বাস্তবায়নই হচ্ছে প্রত্যাশিত অর্জন।

দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকদের জন্য তথ্য অধিকার আইনের সূষ্ঠ বাস্তবায়নে সহায়ক হবে। নতুন নতুন ধারণা এনে এ আইনকে ফলপ্রসূ করার এবং পরবর্তী প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিয়ে এ আইনের বাস্তবায়নে গতিশীলতা আনার দায়িত্বও তাঁদের। বস্তুত, জনগণের তথ্য অধিকারের বিষয়টি এ নির্দেশিকার অন্তর্নিহিত নীতি হিসেবে প্রতিফলিত হয়েছে।



নাগরিক সনদ নির্দেশিকা

৩

অধ্যায়

নাগরিক  
সনদ  
কী?





## নাগরিক সনদ কী?

### নাগরিক সনদের ধারণা

নাগরিক সনদ হচ্ছে এমন একটি মাধ্যম যা জনপ্রশাসন, সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকগণকে জনসেবা ও তা প্রদানের উপায় নির্ধারণ এবং তা উন্নয়নে সাহায্য করে। এটি একটি প্ল্যাটফর্ম যেখানে সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকগণ তাঁদের প্রয়োজন, দাবি ও সমস্যাসমূহ নিয়ে আলোচনা করতে পারেন এবং কীভাবে সেবার মান আরও উন্নত করা যায় তা নিয়ে যৌথ সিদ্ধান্তে আসতে পারেন।

নাগরিক সনদ উদ্যোগ জনসাধারণকে তাঁদের মতামত তুলে ধরার, কী ধরনের সেবা তাদের দরকার তা নির্দিষ্ট করার এবং কীভাবে সে সেবা পাওয়া যেতে পারে সে সম্পর্কে বক্তব্য উপস্থাপন করার সুযোগ এনে দেয়। এ সনদ সরকারি কর্মকর্তাদেরকেও জনসাধারণের সঙ্গে অর্থবহ আলাপ আলোচনার মাধ্যমে জনগণের প্রয়োজন এবং প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবা নিশ্চিত করতে এবং তাঁদের নিজেদের কাজের মূল্যায়নে সহায়তা করবে।

নাগরিক সনদ উদ্যোগ একটি গতিশীল এবং অব্যাহত প্রক্রিয়া। সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকদের মধ্যে আলাপ আলোচনা, সংলাপ এবং মতবিনিময়ই হচ্ছে প্রতিটি সফল নাগরিক সনদের মূল বা প্রাণস্পন্দন। এটি একটি অব্যাহত প্রক্রিয়া। কেননা, নাগরিকদের চাহিদা যেমন প্রতিনিয়ত পরিবর্তন হচ্ছে, তেমনি সেবাপ্রদানের জন্যও উদ্ভবিত হচ্ছে নতুন নতুন পদ্ধতি। মোট কথা, উৎকর্ষ বিধান সব সময়ই অব্যাহত একটি প্রক্রিয়া।



## প্রতিশ্রুতি ও প্রক্রিয়া

নাগরিক সনদের দুটি উপাদান, যাকে সাধারণভাবে প্রতিশ্রুতি এবং প্রক্রিয়া বলা যায়। এটি হচ্ছে একটি প্রণীত দলিল বা প্রতিশ্রুতি যাতে জনসাধারণের জন্য সরকারি প্রতিষ্ঠানে সেবার ধরন, সেবাদান পদ্ধতি, সেবা সংক্রান্ত তথ্যাদি, বিকল্প সেবা, সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বৈষম্যহীনতা, সেবার প্রাপ্যতা, ক্ষোভ নিরসণ, সৌজন্যবোধ এবং সেবার জন্য প্রদেয় মূল্যের উল্লেখ থাকে।

নাগরিক সনদের এ লিখিত রূপই সকলের নিকট বেশি পরিচিত। বাংলাদেশের প্রায় সকল অফিসে এ দলিল বা অঙ্গীকারনামা দেখতে পাওয়া যায়। জেলা প্রশাসক অফিসে, পুলিশ স্টেশনে বা ভূমি অফিসের প্রবেশ পথে, অথবা স্বাস্থ্য অফিস বা ক্লিনিকের দেয়ালে এসব টানানো দেখা যায়। কিন্তু এ সব বিজ্ঞপ্তি বা অঙ্গীকারই শেষ কথা নয়। এগুলো পরিবর্তনীয় এবং সব সময় হালনাগাদ করা আবশ্যিক। সেবা কার্যক্রম বাংলাদেশে সততই পরিবর্তিত হচ্ছে: চাকুরির বাজারে প্রবেশ করার প্রস্তুতি নেয়ার জন্য এদেশের ছেল্লো মেয়েদের দরকার হচ্ছে নতুন ধরনের শিক্ষা, পুরাতন রোগের নতুন চিকিৎসা পদ্ধতি প্রবর্তন করা হচ্ছে, আবার নতুন রোগের প্রাদুর্ভাবও হচ্ছে। আবহাওয়ার পরিবর্তন পানি সম্পদ এবং দুর্যোগ ও ত্রাণ প্রদানকারী সংস্থাগুলোকে নতুন নতুন চ্যালেঞ্জ এনে দিচ্ছে, গড়ে উঠছে নতুন নতুন শহর। যার ফলে প্রয়োজন হয়ে পড়ছে নিত্যনতুন সেবাসমূহের। এ কারণে পূর্বে প্রণীত নাগরিক সনদে বর্তমান সময়ের চাহিদার প্রতিফলন আর নাও থাকতে পারে।

নাগরিক সনদের প্রক্রিয়া অংশটির পুরোটিই হচ্ছে সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকদের মধ্যে মতের আদান প্রদান সংক্রান্ত যা সনদ প্রণয়নের সময় বা এর আগে ও পরে করা হয়ে থাকে। এ অব্যাহত প্রক্রিয়ায় দেখা হয় স্থানীয় জনগণের কী কী সেবার প্রয়োজন এবং সরকারি কর্মকর্তাগণ তা কতটা মেটাতে সমর্থ।

সনদ রচনার পর্যায়ে, সরকারি কর্মকর্তা ও জনগণ এক সঙ্গে বসে তাদের আগের মতামতকে আনুষ্ঠানিক রূপ দেন। সে সময় তাঁরা এ বিষয়টির ওপরও যথেষ্ট গুরুত্ব দেন যে কীভাবে এ সব সেবা দেয়া যেতে পারে বা দেয়া উচিত। সনদটি প্রণীত হয়ে গেলে নাগরিক ও সরকারি কর্মকর্তাগণ আলাদাভাবে এ সনদ বাস্তবায়নের বিষয়টি লক্ষ্য রাখেন। এবং পরে আবারও আলোচনায় বসে সেবাদান পরিস্থিতির কতটা উন্নতি হল তা মূল্যায়ন করেন।

মতবিনিময়, সনদ রচনা, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ এবং মূল্যায়নের এই চক্র বারংবার অনুসরণ করতে হবে যদি নাগরিক সনদ উদ্যোগটিকে এ দেশের পরিবর্তনের সঙ্গে খাপ খাইয়ে নিতে হয়। এ প্রক্রিয়া অনুসরণের মাধ্যমে নাগরিক সনদ জনমুখী সেবা প্রদানে সত্যিকার অবদান রাখতে পারে।

বাংলাদেশে প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদে প্রতিশ্রুতি বা লিখিত রূপের ওপর বেশি জোর দেয়া হয়েছিল। দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদে প্রক্রিয়া অংশের ওপর বেশি জোর দিতে হবে।

এ ধরনের একটি প্রক্রিয়া কীভাবে শুরু করে তা আরও সামনে এগিয়ে নেয়া যায় সে সম্পর্কিত কিছু পরামর্শ ও পদ্ধতি পরবর্তী অনুচ্ছেদসমূহে বর্ণনা করা হয়েছে।

### মৌলিক নীতিমালা

একটি আদর্শ নাগরিক সনদ প্রণয়ন করা যথেষ্ট শ্রমসাপেক্ষ ব্যাপার। আসলে এমন কোন স্ট্যান্ডার্ড নাগরিক সনদ নেই যা আপনি ছবছ অনুসরণ করতে পারেন বা তাৎক্ষণিক পরিবর্তন করে দেয়ালে ঝুলিয়ে দিতে পারেন। নাগরিক সনদ তৈরির কোন যাদুকরী উপাদান বা ফর্মুলা নেই যার সাহায্যে আপনি আপনিই একটি নাগরিক সনদ তৈরি হয়ে যাবে এবং যা দিয়ে জনসেবা প্রদানের প্রতিটি ক্রটি তাৎক্ষণিকভাবে দূরীভূত হবে। তবে সেবাদান এবং সেবা গ্রহণ কাজে নাগরিক সনদটি সহায়ক হবে কি না তা নির্ধারণ করার মৌলিক কিছু বিষয় রয়েছে:

#### ১. নাগরিকদের চাহিদা / প্রত্যাশা মেটানোর জন্য সেবার মানদণ্ড নির্ধারণ:

সেবার মানদণ্ড কোন নাগরিক সনদের মেরুদণ্ড স্বরূপ। সুতরাং খুব যত্নের সঙ্গে এগুলো প্রণয়ন করা অত্যন্ত জরুরি। মানদণ্ডে স্পষ্ট হবে কী সেবা (সময় এবং মানের উল্লেখসহ) পাওয়া যাবে এবং তার ব্যত্যয় ঘটলে কী করণীয়। এ মানদণ্ডের সংজ্ঞা লিখতে হবে ইংরেজী SMART শব্দটির আদ্যক্ষর অনুযায়ী; অর্থাৎ Specific (সুনির্দিষ্ট), Measurable (পরিমাপযোগ্য), Achievable (অর্জনযোগ্য), Realistic (বাস্তবানুগ) এবং Timebound (নির্ধারিত সময়ের মধ্যে)।

#### ২. নাগরিকদের চাহিদা এবং সেবাদানকারীদের সামর্থ্যের ওপর গুরুত্ব আরোপ:

জনগণের কী কী সেবার প্রয়োজন সে কথা নাগরিক সনদে বলা থাকে এবং তা হতে হবে প্রাসঙ্গিক। যদি নাগরিক সনদ যথার্থ এবং পূর্ণাঙ্গ না হয়, অর্থাৎ যদি তাতে স্থানীয় জনগণের সত্যিকার এবং বাস্তব চাহিদার প্রতিফলন না ঘটে তাহলে তা হবে

অপ্রাসঙ্গিক বা অর্থহীন (যেমন হয়েছে প্রথম প্রজন্মের কিছু নাগরিক সনদে)। স্থানভেদে এবং জীবনযাত্রার মান অনুসারে নাগরিক চাহিদা ভিন্ন ভিন্ন হয়। আবার সময়ে সময়ে সেগুলোর পরিবর্তনও হয়। ফলে নাগরিক সনদ এবং সেবা প্রদান উভয়ের মধ্যে এর প্রতিফলনও ঘটে। সুতরাং ‘সবার জন্য একই বিষয়’ ধারণাটি নাগরিক সনদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়।

পাশাপাশি নাগরিক সনদে সেবাদানকারীদের সামর্থ্যের প্রতিফলন ঘটে যা হবে একই সঙ্গে বাস্তবানুগও। এ সনদ সেবাপ্রদানকারীগণ কোন নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কী সেবা দিতে পারে তার ওপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয় তবে কী সেবা দেয়া উচিত তার ওপর নয়। যে প্রতিশ্রুতি রাখা যাবে না তা যেমন করা অনুচিত তেমনি অসম্ভব প্রত্যাশা করাও উচিত নয়।

### ৩. সনদ রচনা প্রক্রিয়ায় জনগণ এবং সেবাদানকারী সংগঠনগুলোর সম্পৃক্ত করণ:

প্রাসঙ্গিকতা আনার জন্য (প্রয়োজনভিত্তিক) নাগরিক সনদসমূহ জনগণের সক্রিয় অংশগ্রহণের মাধ্যমে প্রস্তুত করা হয়। সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় জড়িত হওয়ার অধিকার নাগরিকদের আছে, বিশেষ করে অটিস্টিক, বয়স্ক, শিশু এবং শারীরিক মানসিক প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন নাগরিকগণ। কেননা এ প্রক্রিয়া তাঁদের জীবনকে প্রভাবিত করে। অনেক সময়ই ‘জনগণের জন্য’ সিদ্ধান্ত নেয়া হয়ে থাকে, জনগণের দ্বারা নেয়া হয় না। যখন নিজেদের প্রয়োজন এবং পরিস্থিতির উদ্ভব হয়, তখন সে বিষয়ে তাঁরাই বিশেষজ্ঞ। গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হল, জনগণের সক্রিয় সম্পৃক্ততা ও অংশগ্রহণ নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও প্রয়োগকে অধিকতর সহজ করে তুলবে।

একইভাবে নাগরিক সনদকে বাস্তবভিত্তিক করার জন্য মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণে তা তৈরি করা হয়। মাঠ পর্যায়ে কোনটা সম্ভব আর কোনটা সম্ভব নয় সে বাস্তবতা কেন্দ্রে কর্মরত সরকারি কর্মকর্তাদের চেয়ে তারা অনেক ভাল বোঝেন। মাঠ পর্যায়ে জনগণের সঙ্গে তাদের মত বিনিময়ের সুযোগ বেশি থাকে। মাঠ পর্যায়ের চাহিদা ও পরিস্থিতি সম্পর্কে তারা ভালভাবে অবগত। সে কারণে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নকে সহজতর করবে।

### ৪. নাগরিকজনপ্ শাসন সহযোগিতা উৎসাহিত করণ:

সাধারণভাবে সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নয়ন সাধন এবং বিশেষভাবে নাগরিক সনদ উদ্যোগের সাফল্য সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকদের মধ্যকার সহযোগিতার ওপর অনেকাংশে নির্ভর করে। অনেক দিক দিয়েই এটি একটি যৌথ দায়িত্ব।

মনে রাখা দরকার যে সামর্থ্য (জনশক্তি, আর্থিক ও বস্তুগত সম্পদ, দক্ষতা, অবকাঠামো, ইত্যাদি) সেবাদানকারীর কার্যক্রমে সব সময় প্রকাশ পায় না। কোন কোন সময় সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সামর্থ্যের মধ্যে সীমাবদ্ধতা থাকে (যেমন, পরিচালন কাঠামো, স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণের কর্তৃত্ব, নমনীয়তা, ইত্যাদি)। অন্যদিকে, বিদ্যমান সামর্থ্য কখনো কখনো পুরাপুরি প্রয়োগ করা হয় না। আর এর ফলও অনুরূপ হয়ে থাকে। বিদ্যমান সুবিধাদির পূর্ণ ব্যবহার এবং একই সঙ্গে সামর্থ্যের ঘাটতি সনাক্ত করার ক্ষেত্রে নাগরিক সনদের পূর্বাঙ্গ ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে।

সুতরাং, এমন একটি পরিবেশ তৈরির চেষ্টা চালাতে হবে যা হবে সহযোগিতামূলক এবং বৈরিতাবিহীন। যাতে নাগরিকবৃন্দ এবং সেবাপ্রদানকারীগণ একত্রে কাজ করতে পারেন। সেবাপ্রদানকারীকে জনসাধারণের জন্য তাঁদের দ্বার উন্মুক্ত করতে হবে। জনগণের প্রতি তাদেরকে বিনয়ী ও সহায়ক হতে হবে। একইভাবে জনগণকেও সহনশীল ও আইনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হতে হবে।

#### ৫. তথ্য সরবরাহ ও মনিটরিংয়ের মাধ্যমে স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ:

জনগণ কী কী সেবা পেতে পারেন, নাগরিক সনদে তা বলা থাকে। এসব তথ্যের মধ্যে থাকতে পারে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নাম, সংশ্লিষ্ট দফতরে যাবার পথ নির্দেশনা, সেবা পেতে কোন কোন কাগজ পত্র লাগবে তার উল্লেখ, ইত্যাদি। নাগরিক সনদ প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ কানুন বোঝার ক্ষেত্রে সাহায্য করে। যে কোন কারণেই হোক, যদি সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কোন সেবাদানে (সাময়িকভাবে) অপারগ হন অথবা যদি সেবা প্রদানে বিলম্ব ঘটে তবে সে সম্পর্কিত তথ্য জনগণকে দ্রুত জানাতে হবে। এতে কর্মকর্তা ও নাগরিকদের মধ্যে আস্থার সম্পর্ক তৈরি হবে।

নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ করার কাজটি নাগরিক ও কর্মকর্তাগণ আলাদা আলাদাভাবে করেন, তবে এটিকে উভয় পক্ষের জন্য একটি কল্যাণকর প্রক্রিয়া হিসেবে বিবেচনা করতে হবে। জনগণের পর্যবেক্ষণে জানা যাবে কোন কাজটি ভাল আর কোনটির উন্নয়ন দরকার। অন্যদিকে, মূল্যায়নের মাধ্যমে কী ধরনের সামর্থ্য আছে বা আরও কী কী সহযোগিতা দেয়া দরকার সে সম্পর্কে অবহিত হতে কেন্দ্রীয় প্রশাসনকে সহায়তা করবে।

#### ৬. নাগরিকদের অভিযোগ পেশ করার এবং তা সমাধানের জন্য 'মুক্ত' ব্যবস্থা প্রবর্তন:

সেবা যেভাবে পাওয়া দরকার সেভাবে পাওয়া না গেলে কী ব্যবস্থা নেয়া যাবে তা নাগরিক সনদে বলা থাকে। সকলের কাছে সহজ, প্রকাশ্য এবং খোলামেলা অভিযোগ গ্রহণ প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করতে হবে যাতে জনসাধারণ তাঁদের অভিমত প্রদানে উৎসাহ বোধ করে। এ ধরনের ক্ষেত্রে একটি দৃষ্টান্ত হতে পারে অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা নিয়োগ করা, অভিযোগ বাস্তব খোলা, ইত্যাদি। এটি গুরুত্বপূর্ণ যে, সেবাদানকারীদেরকে এসব অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে নিয়ে তা সময়মত শোধরানোর দ্রুত ও যথাযথ ব্যবস্থা নিতে হবে। এ সব অভিযোগ মেটানোর একটি সময়সীমা বেঁধে দিতে হবে। অভিযোগ মেটানোর বিষয়ে সেবাদানকারী সংগঠন এবং জনগণ উভয় পক্ষকে পর্যালোচনা করতে হবে।

#### ৭. দক্ষতা ও ব্যয় সাশ্রয়ের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ের সার্থকতা প্রতিফলিতকরণ:

জনগণ ফি ও খাজনা বা কর প্রদানের মাধ্যমে সেবার জন্য অর্থ দিয়ে থাকে। এ মৌলিক বিষয়টিই নাগরিক সনদে প্রতিফলিত হয়ে থাকে প্রাসঙ্গিক সেবাপ্রাপ্তি, সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবাদানের জন্য দায়বদ্ধকরণ এবং জনগণের অর্থের ন্যায্যমূল্য প্রাপ্তির নিশ্চয়তা বিধানের মাধ্যমে।

#### ৮. ধৈর্য, নিষ্ঠা ও একাগ্রতা:

নাগরিক সনদের মাধ্যমে উন্নত সেবা ও সুফল পেতে হলে দরকার ধৈর্য, একাগ্রতা ও নিষ্ঠা। এ প্রক্রিয়ায় যারা জড়িত হবেন তাঁদেরকে যথেষ্ট সময়, প্রচেষ্টা ও শ্রম ব্যয়ে আগ্রহী হতে হবে। যেমনটা আগে দেখেছি, লিখিত নাগরিক সনদ ভাল পরিস্থিতিতেও কেবল সাময়িক সুফল আনতে পারে। তাই আলাপ আলোচনা, পারস্পরিক মিথষ্ক্রিয়া, সহযোগিতা এবং পরিবীক্ষণের অব্যাহত প্রক্রিয়াই দিতে পারে সত্যিকার ও টেকসই ফলাফল।



সংক্ষেপে, নাগরিক সনদের মৌলিক নীতিগুলো হচ্ছে:

১. জনসাধারণের চাহিদা বা প্রত্যাশা পূরণে সেবার একটি মানদণ্ড নির্ধারণ;
২. জনগণের চাহিদা এবং সেবাপ্রদানকারীর সামর্থ্য বিবেচনা করা;
৩. সনদ প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় স্থানীয় জনগণ এবং সেবাপ্রদানকারীদের সম্পৃক্তকরণ;
৪. নাগরিক সরকারি কর্মকর্তাগণের পারস্পরিক সহযোগিতা উৎসাহিতকরণ;
৫. তথ্য সরবরাহ ও পরিবীক্ষণের মাধ্যমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধিকরণ;
৬. নাগরিকদের অভিযোগ করার এবং অভিযোগ নিরসণ করার প্রকাশ্য পদ্ধতি চালু করণ;
৭. সেবার উৎকর্ষ বিধান এবং সাশ্রয়ী উপায়ে জনগণের অর্থের উত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং
৮. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ধৈর্য, নিষ্ঠা, জবাবদিহিতা ও একাগ্রতা নিশ্চিতকরণ।



### জেন্ডার সংবেদনশীল স্থানীয় নাগরিক সনদ

এ পর্যন্ত শুধু ‘নাগরিকদের’ কথাই বলা হয়েছে যাতে করে মনে হতে পারে যে নাগরিকগণই একমাত্র বিবেচ্য বিষয় এবং যাদের প্রয়োজন ও চাহিদা কল্প বেশি একই রকম। আসলে তা নয়, বরং ঠিক তার উল্টো। নাগরিক সনদ রচনার মৌলিক নির্দেশনামূলক নীতি হচ্ছে ভিন্নতর পরিস্থিতির কারণে বাংলাদেশের মানুষের রয়েছে একেবারে ভিন্ন ধরনের অভাব ও চাহিদা এবং যার জন্য সরকারি সেবাদানকারীদের কাছ থেকে নানামুখী তৎপরতার প্রয়োজন।

বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক সংখ্যক নাগরিক হচ্ছেন নারী। যাদের জন্য আশু প্রয়োজন দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদের, যা হবে স্থানীয় সমস্যার বহুমাত্রিক চাহিদার আলোকে রচিত। প্রায়শই গ্রাম এলাকার নারীরা নিজেদের ব্যাপারে কথা বলার সুযোগ পান না। তাদের কথা বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই তাদের পক্ষে অন্য ব্যক্তি, বিশেষ করে পুরুষরা বলে থাকেন। এছাড়া, সরকারি চাকুরিতে নারীর উপস্থিতি তুলনামূলক কম যা হয়ত ১৫ শতাংশের বেশি হবে না। এটি নিশ্চিত করা প্রয়োজন যে গ্রাম ও শহরের নারীদের প্রকৃত অভাব, চাহিদা কিংবা অবস্থা সম্পর্কে অবগত হয়ে নারীদের জন্য গুণগত সেবা প্রদান এ নাগরিক সনদে প্রতিফলিত করতে হবে।

যদি স্থানীয় নাগরিক সনদের প্রস্তুতি, গঠন, পরীক্ষণ ও মূল্যায়নের সঙ্গে নারীদের সম্পৃক্ত করা না যায় তবে তার দ্বারা প্রত্যাশিত ফল অর্জন করা সম্ভব নয়। এটি সত্যি যে, বাংলাদেশে নারীদের বিষয় দেখাশোনা করার জন্য একটি স্বতন্ত্র মন্ত্রণালয় থাকলেও প্রত্যন্ত অঞ্চলের নারীদের কাছে তার গুরুত্ব এখনও সেভাবে পৌঁছাতে পারেনি। কোনো কোনো এলাকায় নারীরা হয়ত খুবই সংগঠিত; আবার অনেক এলাকায় এ চিত্র সম্পূর্ণ ভিন্ন। সংক্ষেপে, ফলপ্রসূ, অর্থবহ ও মানসম্পন্ন সেবা প্রদানের জন্য নাগরিক সনদে নারীর সক্রিয় অংশগ্রহণ একটি অপরিহার্য শর্ত। এ জন্য নাগরিক সনদে নারী সমাজের সম্পৃক্ততা বাড়ানোর জন্য বিশেষ প্রচেষ্টা গ্রহণ করতে হবে।

নাগরিক সনদকে কীভাবে আরও জেন্ডার সংবেদনশীল করে তোলা যায় সে ব্যাপারে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ অনুসরণ করা যেতে পারে। এসব নির্দেশনার অধিকাংশই সাধারণ জ্ঞানপ্রসূত। নারীসমাজকে উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে সার্থকভাবে সম্পৃক্ত করার জন্য ভিন্ন ভিন্ন পথ উদ্ভাবন করার চেয়ে তাদেরকে সম্পৃক্ত করার ইচ্ছাই সর্বাগ্রে প্রয়োজন।



- ☑ নাগরিক সনদের প্রস্তুতি পর্বে নারীদের নিয়ে বিশেষ বৈঠকের আয়োজন করতে হবে যেখানে নারীরা মন খুলে কথা বলতে পারবে এবং তাঁদের বক্তব্য পেশ করার চর্চা গড়ে উঠবে,
- ☑ নাগরিক সনদ প্রণয়ন চক্রের সকল স্তরে নারীদের সমান প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করতে হবে। যেহেতু তারা জনসংখ্যার অর্ধেক সে কারণে কমপক্ষে ৫০ শতাংশ নারীকে এ প্রক্রিয়ায় সক্রিয়ভাবে সম্পৃক্ত করতে হবে;
- ☑ যেসব সেবা নারীদের পাওয়া দরকার, সেসব সেবার প্রতি প্রকাশ্য ও বিশেষ দৃষ্টি দিতে হবে;
- ☑ শিক্ষা ও স্বাস্থ্যের মত মৌলিক চাহিদার ক্ষেত্রগুলোতে নারী পুরুষ বৈষম্য রোধের বিষয়টির দিকে সুনির্দিষ্ট ও ব্যাপক মনোযোগ দিতে হবে;
- ☑ সেবা ও সেবা প্রদানে নারী পুরুষ সংবেদনশীলতা বাড়ানোর কাজ দেখাশোনা করার জন্য নিজেদের মধ্য থেকে তদারকি দল গঠনে নারীদের সক্ষম করে তুলতে হবে;
- ☑ নাগরিক সনদ প্রণয়ন চক্রের সকল স্তরে নারীদের সোচ্চার অংশগ্রহণের জন্য নারী নাগরিক নেটওয়ার্ক প্রতিষ্ঠা করতে হবে।



8

অধ্যায়

নাগরিক  
সনদের  
উপাদান

## নাগরিক সনদের উপাদান

### মানসম্পন্ন নাগরিক সনদের উপাদান

নাগরিক সনদে স্থানীয় জনগণের সেবার প্রয়োজনীয়তা এবং স্থানীয় সেবাদানকারীদের সামর্থ্য তুলে ধরা হয়। যেমন, যশোর জেলার স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কিত একটি নাগরিক সনদে যে সকল সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সময়সীমা, অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি, ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে তা সিলেটের স্বাস্থ্য খাতের নাগরিক সনদ থেকে আলাদা হতে পারে। অনুরূপভাবে, ঢাকা সংলগ্ন কোন জেলার (যেখানে জমি খুব সুলভ নয়) ভূমি অফিসের নাগরিক সনদ রংপুর জেলার ভূমি অফিসের নাগরিক সনদ থেকে সম্পূর্ণ আলাদা হতে পারে। আবার, কক্সবাজারে বসবাসকারী ছেলেমেয়েদের প্রয়োজন ও পরিস্থিতি সুনামগঞ্জের ছেলেমেয়েদের চেয়ে ভিন্ন হওয়ায় এ দুই জেলার শিক্ষা অফিসের নাগরিক সনদ একই রকম হবে না।

এ সব ভিন্নতা সত্ত্বেও নাগরিক সনদগুলো একই উপাদানে তৈরি, এ সব উপাদান হচ্ছে:

- ☑ সেবাপ্রদানকারীদের ভিশন ও মিশন বিবৃতি;
- ☑ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ;
- ☑ সেবাপ্রাপ্তকারী 'নাগরিক' বা 'জনগণ' এবং সংশ্লিষ্ট পক্ষের বিস্তারিত বিবরণ;
- ☑ প্রধান প্রধান কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য;
- ☑ সেবাপ্রাপ্তকারী 'নাগরিক', 'জনগণ' এবং সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছে প্রত্যাশা কী, তার উল্লেখ;
- ☑ অভিযোগ প্রশমন পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ এবং কীভাবে সে সব পদ্ধতি ব্যবহার করা যাবে তার উল্লেখ;
- ☑ অন্যান্য অঙ্গীকার, যেমন, সেবা প্রদানে ব্যর্থতায় ক্ষতিপূরণ প্রদেয় হলে তার উল্লেখ;
- ☑ সেবাসমূহের অব্যাহত উন্নয়নের স্বার্থে নাগরিকদের সঙ্গে মত বিনিময়ের সম্ভাবনা ও উপায় বের করা;
- ☑ তথ্য প্রদান ব্যবস্থা এবং ফিডব্যাক বা মতামত গ্রহণের বিধান।

এ সব উপাদান সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা শুরুর আগে নাগরিক সনদের একটি নমুনা আলোচনা করা হল। দৃশ্যতঃ এতে সামান্য হেরফের করা সম্ভব। যেমন, অভিযোগ মেটানোর যে পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে সেটি পড়ে উপরে বর্ণিত সকল উপাদান সনাক্ত করার চেষ্টা করতে হবে।

## নাগরিক সনদের নমুনা

- ★ প্রতিষ্ঠানের নাম:
- ★ রূপকল্প (Vision):
- ★ উদ্দেশ্য (Mission):

এ নাগরিক সনদের মাধ্যমে সেবাসমূহ প্রদানের ব্যাপারে আমরা অঙ্গীকার ব্যক্ত করছি।

আমরা সেবা দেব:

- ☀ নিষ্ঠার সঙ্গে;
- ☀ বিচার বিবেচনা প্রয়োগ করে;
- ☀ বিনয়ের সঙ্গে;
- ☀ গুরুত্ব উপলব্ধি করে;
- ☀ বাস্তবানুগ ও পক্ষপাতহীনভাবে;
- ☀ স্বচ্ছতার সঙ্গে;
- ☀ দায়বদ্ধতার সঙ্গে;
- ☀ দ্রুততার সঙ্গে;
- ☀ দক্ষ এবং কার্যকরভাবে।

### আমাদের সেবার মান

- ◆ লিখিত সকল অনুরোধের আমরা দ্রুত জবাব দেব। অনুরোধ প্রাপ্তির দিন থেকে (সময় উল্লেখ করুন) দিনের মধ্যে।
- ◆ অনুরোধপত্রের সঙ্গে প্রয়োজনীয় তথ্য, কাগজ পত্র এবং ফিস জমা দেয়া হলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা দেয়া হবে।
- ◆ যদি সেবাদানে দেরি হওয়ার আশঙ্কা থাকে, বা অবশ্যস্বাবীভাবেই দেরি হয়ে যায়, অথবা যাচিত সেবা যদি অপ্রাসঙ্গিক হয়, তাহলে আমরা তা দ্রুত আপনাকে জানাব।

## আমাদের অঙ্গীকার

প্রদেয় সেবার বিবরণ	সেবা প্রদান মানদণ্ড (ঘণ্টা দিন / সপ্তাহ)	সংশ্লিষ্ট আইন, ধারা (কোড) বিধান, ইত্যাদি
যে সব সেবা দেয়া হবে ১. ২. ৩.	যে সকল তথ্য, দলিলপত্র, বা ফরম জমা দিতে হবে। এগুলোর মধ্যে থাকবে ক. যে সব তথ্য ও দলিলপত্র প্রয়োজন তার যথাযথ বিবরণ; খ. যে ফরমের দরকার তার নাম উল্লেখ করা; গ. কোথায় সে ফরম কেনা যাবে তার উল্লেখ, প্রদেয় ফিসের অংক উল্লেখ; ঘ. কোন্ কাউন্টারে সে ফিস জমা দিতে হবে তার উল্লেখ।	জনগণের যদি সাহায্য নেয়ার দরকার পড়ে তাহলে কোন্ কর্মকর্তার কাছে সে সহায়তা পাওয়া যাবে তার নাম, পদবি এবং তার সঙ্গে যোগাযোগ করার তথ্য

## আমাদের প্রত্যাশা

আমাদের ওপর আস্থা রাখার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা আশা করি আপনি,

- ◆ আমাদের সেবা পাবার অনুরোধ জানানোর বেলায় বাস্তবতা উপলব্ধি করে যা প্রয়োজন শুধু সেটুকু চাইবেন এবং অনুরোধ জানাতে দেরি করবেন না;
- ◆ এজন্য আমাদের কাছে যে সব তথ্য সরবরাহ করবেন তা যেন সত্য, নির্ভুল এবং তথ্যনির্ভর হয়;
- ◆ কতটা সেবা দেয়ার সামর্থ্য আমাদের আছে আর কতটা নেই সে ব্যাপারে আপনার বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি কামনা করছি।

## অভিযোগ পূরণ পদ্ধতি

আমাদের সকল কর্মকর্তা কর্মচারির কাছ থেকে বিনয়ী ও সহযোগিতামূলক সেবা প্রত্যাশা করতে পারেন। উল্লিখিত কোন সেবা দান এবং সেবার মান নিয়ে আপনি যদি কোন অভিযোগ করতে চান তাহলে আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত কর্মকর্তার কাছে তা পেশ করার জন্য অনুরোধ করছি:

কর্মকর্তার নাম: .....

পদবি: .....

অফিসের ঠিকানা: .....

টেলিফোন/মোবাইল: ..... ফ্যাক্স: ..... ইমেইল: .....

..... দিনের মধ্যে (সময় উল্লেখ করুন) সকল অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে এবং এ ব্যাপারে যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেয়া হবে তা আপনাকে ..... দিনের মধ্যে (সময় উল্লেখ করুন) জানিয়ে দেয়া হবে।

## আমাদের ভবিষ্যৎ আমরা গড়ি

সেবার মান বৃদ্ধি সংক্রান্ত আপনাদের যে কোন উপদেশ আমরা স্বাগত জানাই:

- ◆ আমরা সরাসরি সেবাপ্রদানকারী বা তাঁদের প্রতিনিধিদের সঙ্গে নিয়মিত আলোচনা করে থাকি। আপনি যদি এই প্রক্রিয়ায় জড়িত হতে চান তা হলে ..... সঙ্গে ..... এই ঠিকানায় যোগাযোগ করুন;
- ◆ এই সনদে উল্লেখ করা কোন বিষয় নিয়ে আলোচনা করতে বা জরিপে অংশ নিতে চাইলে আপনার আগ্রহের কথা বিস্তারিত তথ্যসহ এই ওয়েব সাইটে ..... জানান।

নাগরিক সনদটি আপনার এবং আমাদের যৌথ প্রচেষ্টার একটি ফসল। আমরা যাতে সেবার মান বাড়াতে পারি আর আপনারাও যাতে উন্নত সেবা পান সে জন্য আমাদের এবং আপনাদের সকলকে যৌথভাবে চেষ্টা চালাতে হবে। আমরা আপনাদেরকে সেবাদানে প্রস্তুত, আমরা চাই আপনারাও নিম্নলিখিত উপায়ে আমাদের সহযোগিতা করবেন (সংশ্লিষ্ট ষ্টবিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ দিন)।

এ নির্দেশিকায় মানসম্পন্ন নাগরিক সনদের বৈশিষ্ট্য কয়েকটি খালি ফরম্যাট দেয়া হয়েছে, যা বন্ধু বান্ধব বা সহকর্মীদের প্রদান করতে পারেন অথবা নিজেদের চর্চা করার কাজে ব্যবহার করতে পারেন।

### মানসম্পন্ন নাগরিক সনদের উপাদান

একটি মানসম্পন্ন নাগরিক সনদের যে ৯টি উপাদান থাকে তা ভালভাবে তুলে ধরার জন্য উপাদানগুলোকে আবার কয়েকটি উপবিভাগে ভাগ করা হয়েছে। এগুলো একটি পূর্ণাঙ্গ নাগরিক সনদ প্রণয়নে সহায়তা করবে। উপবিভাগে ভাগ করা উপাদানগুলোকে চেকলিস্ট বা যাচাই তালিকা হিসেবে ব্যবহার করা যেতে পারে যেন গুরুত্বপূর্ণ উপাদানসমূহ সনদ থেকে বাদ না পড়ে। প্রতিটি উপাদানে একটি করে দৃষ্টান্ত তুলে ধরা হয়েছে। বাস্তবে এসব উপাদান ঠিক কী রকম সে বিষয়ক ধারণা পেতে এটা সহায়তা করবে।

### ১. সেবাদানকারীদের ভিশন ও মিশন বিবৃতি

- ☑ একটি পরিষ্কার ভিশন বিবৃতি থাকবে। এই বিবৃতিতে থাকবে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো কী অর্জন করতে চায় তার বিস্তারিত বর্ণনা। এটি এমনভাবে লেখা যেতে পারে, ‘আমাদের ভিশন হচ্ছে এমন একটি সেবামুখী সরকারি খাত যা জনগণের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে এবং জনগণের প্রয়োজনে সাড়া দেবে’।
- ☑ একটি সুস্পষ্ট মিশন বিবৃতি। মিশন বিবৃতিটি হবে ভিশন বিবৃতির একটা বাড়তি রূপ। সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান ঐ ভিশন কী উপায়ে অর্জন করতে চায় সেটা পরিষ্কারভাবে বলা থাকবে এই মিশন বিবৃতিতে। যেমন, এতে বলা যেতে পারে, ‘আমাদের উদ্দেশ্য হল, যথাযথ মনোযোগসহ জনগণের বক্তব্য শুনে তাঁদের চাহিদার বিষয়টি গুরুত্বের সঙ্গে নিয়ে এবং আমাদের সেবাদানের মান বাড়িয়ে একটি মর্যাদাপূর্ণ, উন্নত ও আস্থাভাজন সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে পরিণত হওয়া।’

প্রায়শই ভিশন ও মিশন বিবৃতিকে এক করে দেখা হয়। সাধারণতঃ, ভিশনে বলা হয়, আপনি কী হতে চান সেটি, অন্যদিকে মিশনে থাকবে আপনি কী করতে চান এবং কীভাবে তা অর্জন করতে চান তার বিস্তারিত বিবরণ। মনে রাখবেন, দুটিই একত্রে সাধারণভাবে ব্যবহার করা হয়। একেবারে সুনির্দিষ্ট করে বলার দরকার নেই, তবে যথার্থভাবে বলতে হবে।

### দৃষ্টান্ত

নিচের দৃষ্টান্তটি শ্রীলঙ্কা রণ্ডানি উন্নয়ন বোর্ড থেকে নেয়া হয়েছে। ভিশন ও মিশন বিবৃতি কীভাবে রচনা করতে হয় এবং দুটির মধ্যে সম্পর্ক কি, তা এতে পরিষ্কারভাবে ফুটে উঠেছে।

রূপকল্প (Vision): “শ্রীলঙ্কাকে বৈশ্বিক সোর্সিংয়ের সবচেয়ে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যে পরিণত করা”

উদ্দেশ্য (Mission): পেশাদারিত্বের সঙ্গে পণ্য ও সেবার উন্নয়ন ঘটিয়ে, বিশ্ব রণ্ডানির বাজারে শ্রীলঙ্কার রণ্ডানিকারকদের প্রতিযোগিতার সামর্থ্য বৃদ্ধির মাধ্যমে শ্রীলঙ্কার রণ্ডানি খাতের একটি অগ্রণী মাধ্যমে পরিণত হওয়া”

## ২. প্রদেয় সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ

- ☑ সেবাদানকারীদের দেয়া সেবাসমূহের সুনির্দিষ্ট বিবরণ হিসেবে “আমাদের কাজ” অথবা “আমাদের দায়িত্ব ও কর্তব্য”, অথবা “ আমরা যে সব সেবা দিয়ে থাকি” শিরোনামে বর্ণনা করা যেতে পারে;
- ☑ কোন পর্যায়ে বা স্তরে (কেন্দ্র, জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন / ওয়ার্ড) সুনির্দিষ্ট সেবাটি পাওয়া যাবে তার উল্লেখ করা। এতে করে জনগণ জানতে পারবেন কোন পর্যায়ে কোন অফিসে তাদের যোগাযোগ করতে হবে। এতে করে তাদের সময় ও শ্রমের অপচয় রোধ হবে;
- ☑ সেবাটি পেতে কতটা সময় লাগবে তার উল্লেখ করতে হবে। এতে করে জনগণ গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পাবে, ফলে তাদের প্রতিদিন এ জন্য আসতে হবে না। অন্য কোন সেবাদানকারী যদি আরও কম সময়ে একই সেবা দিয়ে থাকে তাহলে সে বিষয়টি তারা উল্লেখ করার সুযোগ পাবে (সেবা প্রদানের বেলায় সময়সীমা উল্লেখ করা হলে প্রতিযোগিতার সৃষ্টি করতে পারে)। সময়মত সেবাটি দেয়া না হলে তা নিয়ে অভিযোগ করার এবং সেবার মান বৃদ্ধির ভিত্তি রচিত হবে। সেবাদানে নিযুক্ত ব্যক্তিদের সামর্থ্যের বিষয়টিও জনগণ বুঝতে পারবেন।



- ☑ সেবার গুণগত মান নির্ধারণ করা। প্রদেয় সেবা কার্যক্রমের বর্ণনা ও মান নিরূপন করা হলে নাগরিক এবং সেবাদানকারী উভয়কেই প্রতিশ্রুত সেবার মানের সঙ্গে বাস্তবের তুলনা করার সুযোগ এনে দেবে। তুলনার ভিত্তিতে নাগরিকগণ সেবার মান বাড়ানোর দাবি করতে পারেন অথবা অন্য কোন সেবাদানকারী বেছে নিতে পারেন। অন্যদিকে সেবাদানকারীও তার সামর্থ্য ঠিকভাবে যাচাই করতে পারবেন এবং সে অনুযায়ী সেবার মান ঠিক করে নিতে পারবেন বা ঠিক করে দেয়ার জন্য বলতে পারবেন।
- ☑ কী মানের সেবা পাওয়া যাবে তার উল্লেখ করতে হবে। এই অংশটি পূর্ববর্তী বর্ণনার সবিস্তার উল্লেখমাত্র এবং যে কোন নাগরিক সনদের জন্য খুব গুরুত্বপূর্ণ। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে সহজে, সঠিকভাবে, নির্ভরতার সঙ্গে, সামর্থ্যের মধ্যে, সংবেদনশীলভাবে, সুষ্ঠুভাবে এবং বিনয়ের সঙ্গে সেবাদানের বিষয়টি।
- ☑ সুনির্দিষ্ট সেবার জন্য যে পদ্ধতি অনুসরণের দরকার তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। যেমন ধরুন, যে সব কাগজপত্র দেখাতে হবে, যে সব ফরম পূরণ করতে হবে, যে অফিসে এ ফরম পাওয়া যাবে, যে ফিস দিতে হবে এবং যে স্থানে এই ফিস দিতে হবে, তা উল্লেখ উল্লেখ করতে হবে।

## দৃষ্টান্ত

নীচের উদাহরণটি নেয়া হয়েছে শ্রীলঙ্কার রণ্ডানি উনুয়ন বোর্ড অফিস থেকে। তাদের নমুনাটি বেশ চমৎকার। এই ছোট্ট ছকে পূর্বে উল্লেখ করা অনেক বিষয়ই পাওয়া যাবে। যখন নিজেরা নাগরিক সনদ রচনা করবেন তখন এটি রেফারেন্স হিসেবে কাজে আসতে পারে।

যে সব সেবা দেয়া হয়ে থাকে	সেবাদানের মানদণ্ড (স্ট্যান্ডার্ড)	সাহায্যের প্রয়োজনে যার সাথে যোগাযোগ করবেন
১. রণ্ডানিকারকদের তালিকাভুক্তি (রেজিস্ট্রেশন)	দিনে দিনেই রেজিস্ট্রেশন সনদ দেয়া হবে; এ জন্য টাকা দেয়ার কোন দরকার হবে না	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল
২. বাণিজ্য / ভেটা (পণ্য ভিত্তিক, বাজার ভিত্তিক রণ্ডানি সংক্রান্ত তথ্য, আন্তর্জাতিক ক্রেতা এবং মূল্য, সরবরাহকারী, ইত্যাদি) সংক্রান্ত তথ্য	তথ্য এক ঘণ্টার মধ্যে প্রদান করা হবে। কী ধরনের তথ্য দেয়া হচ্ছে তার ভিত্তিতে একটি নামমাত্র ফি নেয়া হয়	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল
৩. রণ্ডানি সংশ্লিষ্ট বিষয়ে (আর্থিক প্রণোদনা, আমদানি / রণ্ডানির পদ্ধতি, খরচ ও মূল্য নির্ধারণ, পণ্য / সুনির্দিষ্ট বাজার, রণ্ডানি সংশ্লিষ্ট আইনগত বিষয়সমূহ) পরামর্শমূলক সেবা	বিষয়গুলোর ওপর দক্ষ কর্মকর্তাদের সেবা পাওয়া যায়	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল
৪. বিজনেস পাঠাগার সেবা	অফিস চলাকালীন ট্রেড লাইব্রেরি খোলা থাকে। অনুরোধে প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে সহায়তা করা হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল
৫. রণ্ডানি বিষয়ক প্রকাশনা (রণ্ডানিকারকদের ডাইরেকটরি, এন্সপোর্ট, এন্সপোর্ট পারফরম্যান্স ইন্ডেক্স এবং রণ্ডানি বিষয়ে অন্যান্য কারিগরি / শিক্ষামূলক জিনিসপত্র	ইডিবি'র বাণিজ্য তথ্য বিভাগে হ্রাসকৃত মূল্যে পাওয়া যায়	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল

### ৩. 'নাগরিক' বা 'জনসাধারণ' ও 'সংশ্লিষ্ট পক্ষ' সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য

- ☑ প্রকৃত সেবাগ্রহণকারী পক্ষ (End Users) সনাক্তকরণ। ('জনগণ এই সেবা পাচ্ছেন' শুধু এ কথা না বলে) ঠিক কাদেরকে এই সেবা দেয়া হচ্ছে তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। এটি বলা থাকলে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানেরও সুনির্দিষ্ট সেবা দিতে সুবিধা হবে। যদি নাগরিক সনদে কোন নির্দিষ্ট আয় গ্রুপ, বয়সগ্রুপ, ইত্যাদির উল্লেখ থাকে তাহলে এই গ্রুপের লোকেরা জানবেন, সেবা পাবার জন্য কোথায় তাদের যোগাযোগ করতে হবে। এতে তাদের সময়ের অপচয় কমবে।

#### দৃষ্টান্ত

শ্রীলঙ্কা রপ্তানি উন্নয়ন বোর্ডের নাগরিক সনদটি হতে পারে একটি গ্রহণযোগ্য ও এবং সময়োপযোগী মডেল। তারা যে সব গ্রুপকে সেবা দিয়ে থাকে তাদের বিস্তারিত তালিকা লিপিবদ্ধ করেছে। তারা যেভাবে বিস্তারিত বিবরণ ও যথার্থতার সঙ্গে সেগুলো উল্লেখ করেছে তা প্রশংসনীয়।

আমাদের সেবাগ্রহীতা:

- \* রপ্তানিকারক/ পরোক্ষ রপ্তানিকারক/ সম্ভাব্য রপ্তানিকারক
- \* বর্তমান/ সম্ভাব্য ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোক্তা
- \* সম্ভাব্য বিদেশি ক্রেতা, ট্রেড এসোসিয়েশন, ট্রেড চেম্বার
- \* শ্রীলঙ্কা সরকার, অন্যান্য সরকারি অসরকারি, এনজিও এবং আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহ, ব্যক্তি ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান
- \* সেবাপ্রদানকারী আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও পণ্য পরিবহন সংস্থাসমূহ এবং
- \* তথ্য ও ধারণা প্রত্যাশী সাধারণ জনগণ।

## ৪. গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগের ঠিকানা

- ☑ প্রতিটি সেবা কোন্ কর্মকর্তা দেন বা কে এই সেবাদানে সহায়তা করতে পারেন সে ব্যাপারে কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে, তার বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে। যেমন, নাম, পদবি, অফিসের অবস্থান, টেলিফোন নম্বর এবং সম্ভব হলে কর্মকর্তাটির ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।
- ☑ তথ্য কাউন্টার বা তথ্যপ্রাপ্তি স্থান (যদি থাকে) সম্পর্কে সঠিক বিবরণ থাকতে হবে;
- ☑ তথ্য কাউন্টার বা তথ্যপ্রাপ্তি স্থানে (যদি থাকে) কী কী কাজ হয় সে সম্পর্কে পরিষ্কার তথ্য দিতে হবে। কেন্দ্রীয়ভাবে তথ্য প্রদানের এ ধরনের কোন দপ্তর না থাকলে এ সংক্রান্ত একটি কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা করা হবে নাগরিক সনদের জন্য একটা সুবর্ণ সুযোগ। এ ধরনের কেন্দ্র সে সকল নাগরিকদের অনেক কাজে আসবে যাদের জন্য প্রশাসনিক এবং সেবাদানকারী অফিসে যোগাযোগ কষ্টকর বা ব্যয়সাধ্য বলে অনুমিত হতে পারে। এ ব্যবস্থা কর্মকর্তাদেরকে অস্থায়ী ভিত্তিতে তথ্য প্রদানকারীর ভূমিকা থেকে অব্যাহতি দেবে।

### দৃষ্টান্ত

এবার ভারতের অন্ধ্র প্রদেশ ইন্ডাস্ট্রিয়াল ডেভেলপমেন্ট করপোরেশনের একটা উদাহরণ দেয়া হল। এ উদাহরণে সনদটির উপযোগিতা স্পষ্ট হয়ে উঠেছে:

যে সংক্রান্ত তথ্য	কর্মকর্তার নাম	পদবি এবং তার অফিসের অবস্থান	টেলিফোন, ফ্যাক্স / ই-মেইল
<ul style="list-style-type: none"> <li>১ ইকুয়িটি</li> <li>২ মেয়াদি ঋণ</li> </ul>	সি. মারিয়াম্মা	এজিএম (এম এন্ড আর) এপিআইডিসি, হায়দ্রাবাদ	ফোন: ফ্যাক্স: ই মেইল:
<ul style="list-style-type: none"> <li>১ রুগ্ন ইউনিট বিক্রি</li> <li>২ বকেয়া আদায়</li> </ul>	কে. ঈশ্বরিয়া	এজিএম (এএমডি এন্ড আর আর) এপিআইডিসি, হায়দ্রাবাদ	ফোন: ফ্যাক্স: ই মেইল:
<ul style="list-style-type: none"> <li>১ মধ্য মেয়াদী ঋণ</li> <li>২ স্বল্প মেয়াদী ঋণ</li> <li>৩ বিল ডিসকাউন্টিং</li> </ul>	সি. মারিয়াম্মা	এজিএম (এম এন্ড আর) এপিআইডিসি, হায়দ্রাবাদ	ফোন: ফ্যাক্স: ই মেইল:

### ৫. নাগরিক' বা 'জনগণ' ও স্টেকহোল্ডারদের কাছে প্রত্যাশা

- ☑ উন্নত মানের সেবা এবং সে সেবা প্রদানের অঙ্গীকারের বিনিময়ে সেবাপ্রদানকারী সংস্থা নাগরিকদের কাছে কী প্রত্যাশা করে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এটি স্পষ্টভাবে স্মরণ করিয়ে দেয় যে, উন্নত সেবা প্রদানের বিষয়টি সেবাপ্রদানকারী সংস্থা ও জনগণ উভয়েরই পারস্পরিক দায়িত্ব এবং এজন্য নাগরিকদের সক্রিয় সহযোগিতা দরকার। উন্নত সেবা পাওয়ার জন্য জনগণের পক্ষ থেকেও যে সক্রিয় সহযোগিতা প্রয়োজন, সে বিষয়ে তাঁদেরকে সচেতন করে তুলবে।

#### দৃষ্টান্ত

নিচের দৃষ্টান্তটি ভারতীয় আবগারি ও শুল্ক বোর্ডের নাগরিক সনদের। বোর্ড নাগরিকদের কাছ থেকে কী প্রত্যাশা করে তা এতে পরিষ্কারভাবে তুলে ধরা হয়েছে; এবং সেই সঙ্গে নির্ধারিত মানদণ্ড অনুযায়ী সেবা প্রদানে তাদের সক্ষমতার বিষয়টিকেও সরাসরি সম্পৃক্ত করা হয়েছে। দায়িত্ব ভাগাভাগির বিষয়টি এখানে অত্যন্ত পরিষ্কার।

“আমরা চাই নাগরিকগণ,

- ▶ দেশের আইনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকবেন ও তা সম্মুখ রাখবেন;
- ▶ স্বেচ্ছায় সব ধরনের কর প্রদান করবেন;
- ▶ সময়মতো তাদের দায়িত্ব পালন করবেন ও আইনি বাধ্যবাধকতা মেনে চলবেন;
- ▶ সততার সঙ্গে তথ্য প্রদান করবেন;
- ▶ তদন্ত ও যাচাই বাছাইয়ের ক্ষেত্রে সহযোগিতা করবেন ও সঠিক তথ্য দেবেন এবং
- ▶ অপ্রয়োজনীয়ভাবে মামলায় জড়াবেন না।

উল্লিখিত বিষয়গুলো প্রতিশ্রুত সেবাপ্রদানে কার্যকরভাবে ও দক্ষতার সঙ্গে আমাদেরকে সক্ষম করে তুলবে।”

## ৬. অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া এবং কীভাবে সে প্রক্রিয়ার সুযোগ নেয়া যাবে তার বিস্তারিত বিবরণ

- ☑ অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্য দিতে হবে। অভিযোগ পেশ করা ও অভিযোগ নিরসনের ক্ষেত্রে বিদ্যমান প্রক্রিয়া সম্পর্কে স্পষ্ট ও বিস্তারিত তথ্য প্রদানের মাধ্যমে নাগরিকগণ কীভাবে নিজেদের অভিযোগ জানাবেন এবং কীভাবে তা সংশোধনের নিশ্চয়তা পাবেন তা বুঝতে পারবেন। এটি সূচনা পর্বে আস্থা তৈরি করবে: জনগণ দেখবেন যে সেবাপ্রদানকারী সংস্থা সত্যিকার অর্থে তাদের অভিযোগগুলোকে গুরুত্বের সঙ্গে নিচ্ছে এবং পারস্পরিক সন্তুষ্টির মাধ্যমে সেগুলি সমাধানে আগ্রহী। তাছাড়া এতে সেবাপ্রদানকারী সংস্থাও ফিডব্যাক বা মতামত জানতে পারবে যা তাদের কাজের অসম্পূর্ণতা চিহ্নিত করতে সাহায্য করবে।
- ☑ বিদ্যমান বহুবিধ অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্য দিতে হবে। সেবাপ্রদানকারী সংস্থার উচিত অভিযোগ গ্রহণের এবং তা প্রতিকারের উপায় বের করা। উদাহরণস্বরূপ, পর্যালোচনা কমিটি গঠন, বিভিন্ন স্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সঙ্গে সাপ্তাহিক বা মাসিক সভা অনুষ্ঠান, প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও ধরন নিয়ে প্রতিবেদন তৈরি করা, ইত্যাদি। এটি করলে সেবাপ্রদানকারী সংস্থার প্রতি সত্যিকার অর্থে জনগণের অভিযোগগুলো গুরুত্বের সঙ্গে নেয়ার বিষয়ে আস্থা তৈরি হবে।
- ☑ অভিযোগ প্রতিকারের সময়সীমা সম্পর্কিত তথ্য উল্লেখ করতে হবে। অভিযোগ দায়ের করার ব্যবস্থা থাকলেও দেখা গেছে সে অভিযোগ উধাও হয়ে গেছে বা সংশ্লিষ্ট সংস্থাটির ঠিক কোথায়, কার কাছে সে তথ্য আছে তা আর জানা যায় না। উপরন্তু, নাগরিকগণ তাদের সমস্যা সমাধানে কত সময় লাগতে পারে তার একটা সময়সীমা জানতে চাইবেন। অভিযোগ প্রতিকারের সুনির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারণ করা উচিত। এটি হওয়া উচিত বাস্তবসম্মত ও বাস্তবায়নযোগ্য। এর প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকতে হবে এবং অভিযোগ প্রতিকারের উদ্যোগ নিতে হবে।
- ☑ অভিযোগ পাওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করার সময়সীমা সম্পর্কিত তথ্য দিতে হবে। সুনির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ পাওয়ার বিষয়টি জানাতে হবে।
- ☑ জবাব দেওয়ার সময়সীমা সম্পর্কিত তথ্য দিতে হবে। বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ প্রতিকারে সেবাপ্রদানকারী সংস্থার কেমন সময়সীমার দরকার হবে সে সম্পর্কে নাগরিকদেরকে জানাতে হবে।
- ☑ জনগণের সব অভিযোগ নিয়মতান্ত্রিকভাবে পর্যালোচনার তথ্য দিতে হবে। সব ক্ষেত্রে ও অভিযোগ সময়ে সময়ে ব্যাখ্যা ও পর্যালোচনা করা উচিত। এতে করে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সুনির্দিষ্ট কারণসমূহ চিহ্নিত করার পাশাপাশি প্রতিকারের

ব্যবস্থাও গ্রহণ করবে। এ ধরনের পর্যালোচনা কখন করা হয় তাও জনগণকে জানাতে হবে।

- ☐ অভিযোগ পর্যালোচনার ফলাফল সম্পর্কিত তথ্য জানাতে হবে। এসব পর্যালোচনার ফলাফল কী এবং সমস্যা সমাধানে সেবাপ্রদানকারী সংস্থা কী পদক্ষেপ নিল, সে ব্যাপারে জনগণের জানার অধিকার আছে। এর ফলে সুপারিশমালা বাস্তবায়নে নাগরিকদের অন্তর্ভুক্ত করা অনেক সহজ হবে।

### দৃষ্টান্ত

অভিযোগের বিষয়টি নাগরিক সনদের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। একদিকে এটি জনগণকে জানিয়ে দেয় যে, নাগরিক সনদ কেবল কাগজ কলমের কোনও বিষয় নয় যা ইচ্ছাকৃতভাবে অগ্রাহ্য করা যায়। অনুরূপভাবে, অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া প্রবর্তন করার মাধ্যমে একটি সংস্থা তার সুনির্দিষ্ট কাঠামোগত সমস্যা সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য জানতে পারে। ফলে আরও দক্ষতার সঙ্গে এসব সমস্যা সমাধানের উপায় সৃষ্টি হয়। যাই হোক, চমৎকার দৃষ্টান্ত হিসেবে ভারতের দুটি সরকারি সেবাপ্রদানকারী সংস্থাকে বেছে নেয়া হয়েছে। প্রথমটি কেন্দ্রীয় বিদ্যালয় সংগঠন(KVS)। এটি একটি কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান। দ্বিতীয় উদাহরণটি যোগাযোগ মন্ত্রণালয় থেকে নেয়া।

### এক :

‘কেন্দ্রীয় বিদ্যালয় সংগঠন (KVS) ১৮৬০ সালের নিবন্ধন আইনের আওতাভুক্ত একটি নিবন্ধিত সমিতি। এটি মানবসম্পদ উন্নয়ন মন্ত্রণালয়ের অধীন একটি স্বায়ত্ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান।

কেভিএসে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা প্রবর্তন করা হয়েছে। কেভিএসের সদর দপ্তর ও প্রতিটি আঞ্চলিক দপ্তরে অভিযোগ সেল রয়েছে। সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় বা কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে প্রাপ্ত অভিযোগের মীমাংসা করা হয়।

কেভিএসের প্রধান বা আঞ্চলিক কার্যালয়ে আগে থেকে নির্ধারণ না করেও



প্রতিদিন বিকেল চারটা থেকে পাঁচটা পর্যন্ত সময়ে জনগণের অভিযোগ জানানোর সময়সীমা নির্ধারণ করা আছে। সর্বোচ্চ তিন দিনের মধ্যে অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করা হবে। দুই মাসের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকারের পদক্ষেপ নিতে হবে। অভিযোগের আবেদনের নিষ্পত্তিতে দুই মাসের বেশি সময় লাগলে একটি অন্তর্বর্তী জবাব দিতে হবে।

কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা হলেন ডেপুটি কমিশনার (পারসোনেল) (ফোন নম্বর ০০৯১৭৮৯৭৪৮৯)। আঞ্চলিক অভিযোগ কর্মকর্তাদের ফোন নম্বর ও ঠিকানা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

স্কুল পর্যায়ে অভিযোগ নিয়ে কাজ করেন সংশ্লিষ্ট অধ্যক্ষ।’

### দুই:

‘সব ধরনের অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রাথমিক পদক্ষেপ হিসেবে সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী সংস্থার ‘তিন স্তরের প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ প্রতিকার পন্থার’ মাধ্যমে সমাধানের চেষ্টা করা হয়। (সেবাপ্রদানকারী ও ভোক্তা গ্রুপের [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) ওয়েব সাইটে বিস্তারিত জানা যাবে)। টিআরএআই কর্তৃক জারি করা টেলিকম ভোক্তা সংরক্ষণ ও অভিযোগের প্রতিকার নীতিমালা, ২০০৭ (২০০৭ এর ৩) অনুযায়ী তারা এই ওয়েবসাইটটি তৈরি করেছে। তিনটি স্তর হচ্ছে:

- ক) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারীর কল সেন্টার (সময়সীমা : ৩ দিন)
- খ) সেবাপ্রদানকারী সংস্থার সংশ্লিষ্ট (নোডাল) কর্মকর্তা (সময়সীমা: ১০ দিন), ও
- গ) সেবাপ্রদানকারী সংস্থার আপিল কর্তৃপক্ষ (সময়সীমা: ৩ মাস)

অভিযোগ প্রতিকারের দায়িত্ব বর্তায় সংশ্লিষ্ট সংস্থা/অধীনস্থ শাখা/পিএসআই/মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক শাখার ওপর। তবে টেলিকমিউনিকেশন দপ্তরের পিজি সেল অভিযোগকারীর যথাযথ আইনের

আশ্রয় নেয়ার অধিকার খর্ব না করেও অভিযোগ প্রতিকারে সহায়কের ভূমিকা পালন করতে পারে।

সংশ্লিষ্ট সেবাদানকারী পর্যায়ে সেবা লাভের উপর্যুক্ত সময়সীমা পার হওয়ার পর অভিযোগকারী নিম্নোক্ত উপায়ে টেলিকমিউনিকেশন দপ্তরের অভিযোগ সেলে অভিযোগ জানাতে পারেন। সংশ্লিষ্ট নথিপত্রসহ যোগাযোগের ঠিকানা: সঞ্চর ভবন, ২০, অশোকা রোড, নয়াদিল্লি ১১০ ০০১।

ক. ডাকযোগে: সরকারি অভিযোগ সেল, টেলিকম দপ্তর, কক্ষ নং ৫১৮, সঞ্চর ভবন, ২০, অশোকা রোড, নয়াদিল্লি ১১০ ০০১।

খ. সরাসরি: তথ্য ও ফ্যাসিলিটেশন কাউন্টার, সঞ্চর ভবন, ২০, অশোকা রোড, নয়াদিল্লি ১১০ ০০১।

গ. ওয়েবসাইটের মাধ্যমে : [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)

১. টেলিকম দপ্তর অভিযোগের দ্রুত, বস্তুনিষ্ঠ প্রতিকার, কার্যকর পর্যবেক্ষণ এবং তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে আবেদন নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সমন্বয় করেছে। এ ব্যবস্থায় নাগরিকগণ ওয়েব প্রযুক্তির (সিপিজিআরএএমএস) সাহায্যে যে কোনো স্থান থেকে যে কোনো সময় (২৪x৭) সহজে যোগাযোগ করতে পারেন।

২. এ ব্যবস্থায় ইন্টারনেট ব্যবহারের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা হলে একটি অভিন্ন রেজিস্ট্রেশন নম্বর ওঠে।

৩. এ ব্যবস্থায় নাগরিকগণ অনলাইনে তাদের অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন।

দ্রষ্টব্য: উদাহরণে ব্যবহৃত চার্টগুলোতে বিস্তারিতভাবে যোগাযোগের প্রকৃত তথ্য থাকলেও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ব্যক্তিগত গোপনীয়তা রক্ষার্থে অনেক ক্ষেত্রে এ নির্দেশিকায় তা উল্লেখ করা হয় নি।

## ৭. সেবা প্রদানে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ প্রদান সংক্রান্ত

মানসম্মত সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে আর্থিকভাবে ক্ষতি পূরণ ব্যবস্থা নাগরিক সনদ কার্যকর করার অন্যতম পূর্বশর্ত। ভাল হবে যদি সেবা প্রদানে বিলম্বজনিত ব্যর্থতার কারণে নাগরিকদের ক্ষতিপূরণ দেয়া হয়। যেমন, জন্ম সনদ প্রদান অথবা একজন বিদ্যুৎ গ্রাহকের জরুরি প্রয়োজনে সেবাদানে ব্যর্থ হলে অবশ্যই আর্থিক ক্ষতি পূরণের ব্যবস্থা থাকা উচিত। এ ধরনের ক্ষতিপূরণ সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের তহবিল থেকে প্রদান করা হলেও সেবাদানে ব্যর্থ ব্যক্তির হিসাব থেকে পরবর্তীতে তা কেটে নেয়া হয়।

ক্ষতিপূরণের পদ্ধতি কী হবে তা সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপকদের নির্ধারণ করতে হবে। বিভিন্ন দেশে বিভিন্ন রকম পদ্ধতি অবলম্বন করা হয়ে থাকে। যেমন, ব্যর্থতাসমূহ লিপিবদ্ধ করা যাতে সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সেগুলো সমাধানের পথ বের করতে পারে। আবার সেবাগ্রহণকারী ব্যক্তির নিকট প্রতিষ্ঠান দুঃখ প্রকাশ করেও পত্র লিখতে পারে। তবে, নেদারল্যান্ডস, স্পেন ইত্যাদি দেশসমূহে আর্থিক ক্ষতিপূরণ প্রদানের ওপর জোর দেয়া হচ্ছে। আরও উদাহরণের মধ্যে রয়েছে, উপহার ভাওচার প্রদান, সেবা প্রদানে দেরি হলে বাড়ি গিয়ে তা পৌঁছে দেয়া, সেবা অগ্রাধিকারমূলক ভাউচার, দাতব্য প্রতিষ্ঠানে অনুদান এবং সৌজন্যমূলক থিয়েটার বা সিনেমার টিকেট প্রদান, ইত্যাদি।

ক্ষতিপূরণের ধরন নিরূপন একটি স্পর্শকাতর বিষয় যা সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের সর্বোচ্চ স্তরে পর্যালোচনা করা হয়। ক্ষতিপূরণের বিষয়টি সেবাগ্রহীতাকে এমন ধারণা প্রদান করে যে, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ক্রেতাকে গুরুত্বের সঙ্গে গ্রহণ করেছে। ক্রেতার ক্ষোভ নিরসনের একটি সহজ উপায় হল এটি। এ ছাড়া, মানসম্মত ক্ষতিপূরণ পদ্ধতির মাধ্যমে একটি সহজ ও কার্যকর বার্তা দেয়া হচ্ছে। যদি ঘন ঘন ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে হয় তবে বুঝতে হবে প্রদেয় সেবার মানে আরও উন্নতি করতে হবে।

### দৃষ্টান্ত

এই উপ অংশের উদ্দেশ্য স্ম ব্যাখ্যাত। এ ধরনের অঙ্গীকার কেমন হতে পারে তা ভারতের সিভিল সাপ্লাইজ এন্ড কনজুমার্স এফেয়ার্স ডিপার্টমেন্ট থেকে নেয়া নিম্নোক্ত উদাহরণটিতে স্পষ্ট হয়েছে। ভোক্তা সংরক্ষণ আইন, ১৯৮৬'র ধারার আওতায় কেন্দ্র শাসিত অঞ্চলে ভোক্তাদের বিবাদের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে একটি রাজ্য কমিশন এবং জেলা ভোক্তা প্রতিকার ফোরাম প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। ভোক্তারা তাদের অভিযোগের প্রতিকার / ক্ষতিপূরণের জন্য দাদরা এবং নগর হাভেলির (ভারতের কেন্দ্র শাসিত অঞ্চলগুলোর একটি) প্রাদেশিক কমিশন এবং জেলা ভোক্তা প্রতিকার ফোরামে আবেদন করতে পারেন। বিস্তারিত চাহিদার ক্ষেত্রসমূহ উল্লেখ করা হল:

আবেদন/যোগ্যতা	ভোক্তা আদালতের এখতিয়ার	প্রদেয় ফিসসমূহ	মীমাংসার সময়সীমা
পণ্য অথবা সেবার মূল্য এবং ২০ লাখ রুপী পর্যন্ত দাবিকৃত ক্ষতিপূরণ।	জেলা ফোরাম	এক লাখের উপরে কিন্তু পাঁচ লাখের কম হলে দু'শো রুপী।	যেক্ষেত্রে অভিযোগ বিশ্লেষণ অথবা পণ্য পরীক্ষার প্রয়োজন নেই সেক্ষেত্রে তিন মাস।
	জেলা ফোরাম	পাঁচ লাখ ও তার উপরে এবং দশ লাখের নীচে হলে চার'শ রুপী।	পাঁচ মাস। যে ক্ষেত্রে পণ্যের বিশ্লেষণ অথবা পরীক্ষার প্রয়োজন রয়েছে
	জেলা ফোরাম	দশ লাখ বা তার উপরে কিন্তু বিশ লাখের নীচে হলে পাঁচ'শ রুপী।	পাঁচ মাস যেক্ষেত্রে পণ্যের বিশ্লেষণ অথবা পরীক্ষার প্রয়োজন রয়েছে
	রাজ্যকমিশন	কোন ফিসের প্রয়োজন নেই।	৯০ দিন।

উল্লেখ্য এ অংশটি যে দেশে যেমন প্রযোজ্য, ঠিক তেমনি ভাবেই প্রয়োগ করা উচিত। কখনই এক দেশের একটি নমুনা অন্য দেশের ক্ষেত্রে একইভাবে প্রযোজ্য হবে না।

### ৮. সেবাসমূহের অব্যাহত উন্নয়নে নাগরিকদের সঙ্গে আলাপআলোচনার সম্ভাবনা এবং কৌশলসমূহ

- সেবাসমূহের অব্যাহত উন্নয়নে নাগরিকদের সঙ্গে আলাপ আলোচনার সম্ভাবনা এবং প্রক্রিয়াসমূহের ব্যাখ্যা দিতে হবে। আর দ্বিতীয় প্রজন্মের

নাগরিক সনদগুলো নাগরিক ও সেবাপ্রদানকারীদের আলাপুআ লোচনার ভিত্তিতেই রচিত হচ্ছে। আনুষ্ঠানিক আলাপুআ লোচনার সুযোগ খুব কম থাকলেও নাগরিকগণ যাতে তাদের প্রয়োজনীয় নতুন, উন্নত অথবা সম্প্রসারিত সেবাসমূহের উপর অন্তর্বর্তী মতামত দিতে পারেন সে জন্য সাধারণ কার্যসাপন্নপদ্ধতি ও প্রক্রিয়া চালু করা একটি অত্যন্ত উপযোগী ধারণা। এক্ষেত্রে যেকোন অফিসের প্রবেশ দ্বারে একটি সাধারণ ‘পরামর্শ বাক্স’ রেখে দিয়ে একাজের শুভ সূচনা হতে পারে। নাগরিকদের এই সব নতুন ফিডব্যাক বা মতামত প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে জানাতে হবে এবং প্রশিক্ষিত করে তুলতে হবে।

- ☑ পরামর্শগুলো পর্যালোচনা করার তথ্য সম্পর্কিত সময়সীমা জানাতে হবে। তাদের দেয়া পরামর্শের কী হল তা নাগরিকগণ অবশ্যই জানতে চাইবেন। পরামর্শগুলোর বিষয়ে কী করা হয়েছে সে বিষয়ে সরকারি কর্মকর্তাগণ কখন তথ্য দেবেন তার একটি সুনির্দিষ্ট সময়সীমা ধার্য করে তা প্রকাশ করতে হবে;
- ☑ পরামর্শগুলোর ব্যাপারে নির্দিষ্ট সময় অন্তর যে পর্যালোচনা করা হয়ে থাকে সে বিষয়ে তথ্য প্রদান করতে হবে। সেবাপ্রদানকারী কর্তৃপক্ষ এ পদ্ধতির মাধ্যমে নাগরিকদের কাছ থেকে অনেক মূল্যবান তথ্য ও মতামত পেয়ে থাকেন। এটি জনগণের প্রকৃত চাহিদা আরও ভালভাবে বোঝার ব্যাপারে তাদের সক্ষম করে তুলবে। সুতরাং অধিকতর সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে পরামর্শগুলো আলোচনা এবং সেগুলোর ব্যাপারে অবিলম্বে ব্যবস্থা নেয়া হবে কি না (যদি তা সংস্থার সামর্থ্য বা কর্তৃত্বের আওতাধীনে হয়) অথবা এসব পরামর্শ নতুন নাগরিক সনদে অন্তর্ভুক্ত করা হবে কি না সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়ার জন্য নাগরিক প্রতিনিধিদের সঙ্গে মাসিক বা দ্বিমাসিক একটি আলোচনা হতে পারে।

আলোচিত ফিডব্যাক বা মতামত প্রক্রিয়াগুলো পরিবীক্ষণ ও কাজের মূল্যায়ন থেকে আলাদা। পরিবীক্ষণ ও কাজের মূল্যায়ন কর্মকাণ্ড সম্পর্কে এ নির্দেশিকায় পরবর্তী অনুচ্ছেদে আলোচনা করা হয়েছে। নাগরিক সনদ পর্যবেক্ষণ কার্যক্রম সাধারণত করা হয়ে থাকে অসরকারি প্রতিষ্ঠান বা সুশীল সমাজের মাধ্যমে। এ পরিবীক্ষণ কার্যক্রম নাগরিকদের নেয়া এমন একটি উদ্যোগ যা কোন সরকারি কর্মকর্তা এবং সেবাপ্রদানকারীদের প্রকাশ্য কোন প্রকার প্রভাব ব্যতিরেকেই করা হয়ে থাকে।

পরিবীক্ষণের প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে নাগরিক সনদে প্রতিফলিত অঙ্গীকারের সঙ্গে সেবা প্রদান এবং মানের তুলনা করা। একইসঙ্গে পর্যবেক্ষণের ফলাফল অন্যান্য সকল পক্ষকে জানানো।

সরকারি অফিস ও সেবাপ্রদানকারীরা জনগণের সম্পৃক্ততা ছাড়াই তাদের কর্মদক্ষতার মূল্যায়ন করে থাকে। এ মূল্যায়নের প্রকৃত উদ্দেশ্য হচ্ছে সংস্থা কর্তৃক নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের সুযোগ ও সমস্যাসমূহ সনাক্ত এবং সামর্থ্যের কোন ঘাটতি সনদ বাস্তবায়ন দীর্ঘায়িত করছে কিনা নির্ধারণ করে তা প্রতিকারের উপায় নিরূপণ করা।

### ৯. তথ্যের বিস্তার এবং মতামত প্রদানের ব্যবস্থা

- ☑ নাগরিক সনদ সম্পর্কে নাগরিকদের অবহিত করতে হবে। সেবার মান এবং সরবরাহ সম্পর্কিত তথ্য পাওয়ার পূর্ণ অধিকার জনগণের রয়েছে; কেননা তারা এসবের জন্য অর্থ প্রদান করেন। তাই বিভিন্ন পদ্ধতিতে নাগরিক সনদে জনগণের সম্পৃক্ত হবার পথ নিশ্চিত করতে হবে। এ পদ্ধতিগুলো হতে পারে, পরি স্কার ভাবে দেখা এবং পড়া যায় এমন বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে, স্থানীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে এবং সম্ভব হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশনার মাধ্যমে। নাগরিক সনদ ছোট কোন পুস্তিকা আকারে প্রকাশ করে সেগুলো অসরকারি সংস্থা ও নাগরিক সমাজের সক্রিয় সহযোগিতায় বিতরণ করা যেতে পারে।
- ☑ সনদের মূল উপাদানগুলো আলোচিত হল নাগরিকদের জানার জন্য। বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া, জনগণের প্রত্যাশা ইত্যাদির উপর জনগণকে সক্রিয়ভাবে সংবেদনশীল করতে হবে।
- ☑ অফিসে সহজে তথ্য প্রাপ্তির স্থান নির্দিষ্ট করতে হবে অথবা তথ্য কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে যারা সক্রিয়ভাবে জনগণের সঙ্গে কথা বলবেন এবং সনদে উল্লিখিত অধিকার এবং দায়বদ্ধতা সম্পর্কে জনগণকে জানাবেন।

### দৃষ্টান্ত

নিম্নোক্ত উদাহরণটি ভারতীয় পরিবহন বিভাগ থেকে নেয়া হয়েছে। এ উদাহরণে আপনি ভারতীয় “তথ্য অধিকার আইনের” সঙ্গে একটি পরিস্কার সংযোগ খুঁজে পাবেন যে আইন বাংলাদেশেও রয়েছে। বছরের পর বছর ধরে সেবাপ্রদানকারীগণ নিজেদের কাছে তথ্য আটকে রাখার ব্যাপারে অভ্যস্ত হয়ে গেছেন। এমনকি তারা নাগরিকদের কাছে তথ্য জানানোর প্রয়োজনও অনুভব করেন না। অথচ এটি নাগরিক সনদের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ উপাদান।

ভারত সরকার নাগরিকদের জন্য তথ্যের অধিকারের উপযোগিতাভিত্তিক শাসন পদ্ধতি চালু করতে “তথ্য অধিকার আইন, ২০০৫” পাশ করেছে। আর তা করা হয়েছে সরকারি সংস্থার কাজে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করার লক্ষ্যে এবং সরকারি কর্তৃত্বের আওতাধীন তথ্যে নাগরিক অধিকার নিশ্চিত করার জন্যই।

- ১. তথ্যের অধিকারের মধ্যে আছে কোন সরকারি কর্তৃত্বের নিয়ন্ত্রণে বা সংরক্ষণে থাকা তথ্য জানার অধিকার। এর মধ্যে আছে কোন কাজ, দলিলপত্র, রেকর্ড, সংক্ষিপ্ত বিবরণ, ডকুমেন্টস বা রেকর্ডের উদ্ধৃতি অথবা প্রত্যায়িত পত্র এবং বিষয়বস্তুর প্রত্যায়িত নমুনা পরিদর্শন করার এবং ইলেকট্রনিক উপায়ে সংরক্ষিত তথ্যের সত্যায়িত নমুনা পাওয়ার অধিকার।
- ২. কোন নাগরিক কোন তথ্যের জন্য নির্ধারিত ফিস দিয়ে ইংরেজি, হিন্দি বা আঞ্চলিক দাপ্তরিক ভাষায় লিখিত বা ইলেকট্রনিক উপায়ে আবেদন করতে পারেন।
- ৩. পরিবহণ বিভাগ প্রাদেশিক স্তরের বিভিন্ন দপ্তরে সহকারী সরকারি তথ্য কর্মকর্তা (State Assistant Public Information Officer-SAPIO) নিয়োগ দিয়েছেন যারা জনগণের কাছ থেকে তথ্যের আবেদন গ্রহণ করেন। আর নিয়োগকৃত প্রাদেশিক সরকারি তথ্য কর্মকর্তাগণ (SAPIO) জনগণের কাছে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহের ব্যবস্থা করেন যা আইনের আওতায় অনুমোদিত। সচিব হলেন আইনের আওতাধীন ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষ যিনি প্রাদেশিক সরকারি তথ্য কর্মকর্তাগণের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে করা আপিল বিবেচনা অথবা মীমাংসা করেন। নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সংশ্লিষ্ট প্রাদেশিক সরকারি তথ্য কর্মকর্তার কাছ থেকে তথ্য পাওয়া অথবা প্রত্যাখ্যাত হওয়ার বিষয়ে সিদ্ধান্ত না পেলে সংক্ষুদ্ধ ব্যক্তি তথ্য সরবরাহের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অথবা সিদ্ধান্ত পাওয়ার তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল দায়ের করতে পারেন।
- ৪. এ আইনের ৮ এবং ৯ ধারা মতে সুনির্দিষ্ট শ্রেণীর কিছু তথ্য নাগরিকদের সমীপে প্রকাশ করার বাধ্যবাধকতা নেই। জনগণ তথ্যের জন্য অনুরোধ করার সময় এ আইনটিও উল্লেখ করতে পারেন।
- ৫. কোন ব্যক্তি কর্তৃক যে কোন তথ্যের অনুরোধ হতে হবে মৌখিক অথবা কোন দাপ্তরিক ভাষায়। তবে তাকে নির্ধারিত ফিস দিয়ে এবং সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়টি উল্লেখ করে ইংরেজি, হিন্দি বা স্থানীয় এলাকার আঞ্চলিক ভাষায় প্রাদেশিক (রাজ্য)



সরকারি তথ্য কর্মকর্তা বরাবর অনুরোধ করতে হবে। মৌখিক অনুরোধ সংক্ষিপ্ত আকারে লিখে রাখতে হবে।

- ৯ তথ্যের জন্য অনুরোধ করতে কোন ব্যক্তিকে কোন কারণ দেখাতে হবে না।
  - ৯ তথ্য পেতে আগ্রহী কোন ব্যক্তি তার লিখিত অনুরোধের সঙ্গে আবেদনের ফিস বাবদ ভারতীয় ১০ রুপী নগদ অর্থ বা চেক অথবা পোস্টাল অর্ডার (আইপিও) আকারে সংশ্লিষ্ট এসপিআইও বা এএসএপিআইও বরাবর জমা দিতে পারেন।
  - ৯ যাচিত তথ্য এসপিআইও কর্তৃক সরবরাহ করা সম্ভব হলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে তথ্য ছাপানোর প্রকৃত খরচ পরিশোধ করতে হবে। আর হিসাবকৃত খরচ লিখিত আকারে আবেদনকারীকে জানানো যেতে পারে।
  - ৯ প্াথী এসপিআইও'র সিদ্ধান্ত পর্যালোচনার জন্য ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর আপীল করতে পারেন।
  - ৯ দারিদ্রসীমার নীচে বসবাসকারী ব্যক্তিদের আবেদন ফিস এবং তথ্য প্রদান বাবদ প্রদেয় খরচ থেকে অব্যাহতি দেয়া হয়েছে।
  - ৯ পিআইও নীচের অনুচ্ছেদে বর্ণিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য দিতে ব্যর্থ হলে বিনামূল্যে তথ্য দিতে হবে। তথ্য সরবরাহের সময়সূচি নিম্নে বর্ণিত হল:
- ৪৮ ঘন্টা, জীবন ও স্বাধীনতা সম্পর্কিত তথ্যের বেলায় আবেদন গ্রহণের সময় থেকে
- ৩০ দিন, সাধারণ আবেদনের ক্ষেত্রে।
- ৩৫ দিন, অন্যান্য কর্তৃপক্ষের সঙ্গে সম্পর্কিত তথ্য হলে। এ ধরনের অনুরোধ গ্রহণের অনূর্ধ্ব পাঁচ দিনের মধ্যেই ঐ আবেদন সংশ্লিষ্ট দফতরের কাছে পাঠানো উচিত।
- ৪০ দিন, কোন তৃতীয় পক্ষের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট থাকলে।
- ৯ তথ্য প্রদানের কোন অনুরোধ কোন কপিরাইটের লঙ্ঘন হলে, রাজ্য (প্রাদেশিক) সরকারি তথ্য কর্মকর্তা তা প্রত্যাখ্যান করতে পারেন।
  - ৯ লিখিত দলিলপত্রের সেই অংশ পর্যন্তই দেয়া যেতে পারে যে তথ্য প্রদানে বিধিনিষেধ নেই এবং যে তথ্য বিধিনিষেধযুক্ত তথ্য থেকে আলাদা করা যায়।



অধ্যায়

নাগরিক  
সনদ প্রণয়ন  
ও  
বাস্তবায়ন

## নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

### কার্যকর নাগরিক সনদ প্রণয়নের নীতিমালা

আগের অধ্যয়নগুলোতে নাগরিক সনদ বলতে কী বুঝায় এবং নাগরিক সনদের মূল উপাদান কী তা আলোচনা করা হয়েছে। অনেকটা মনে করিয়ে দেয়ার জন্যই একটি কার্যকর নাগরিক সনদের নীতিসমূহ আবারো তুলে ধরা হল; কেননা নাগরিক সনদ প্রণয়ন বা হালনাগাদ করার সময় এ উপাদানগুলোই বার বার ফিরে আসবে। সংক্ষেপে, কার্যকর নাগরিক সনদের মূলনীতিসমূহ নিম্নরূপ:

১. জনসাধারণের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে সেবার মানদণ্ড নির্ধারণ;
২. জনগণের চাহিদা এবং সে সঙ্গে সেবাপ্রদানকারীর সামর্থ্যের বিষয়ও বিবেচনায় নেয়া;
৩. সনদ প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় স্থানীয় জনগণ এবং সেবাপ্রদানকারীদের সম্পৃক্তকরণ;
৪. নাগরিক ও জনপ্রশাসকদের পারস্পরিক সহযোগিতা উৎসাহিতকরণ;
৫. তথ্য সরবরাহ ও পরিবীক্ষণের মাধ্যমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ;
৬. নাগরিকদের জন্য অভিযোগ প্রদান করা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রকাশ্য পদ্ধতি চালু;
৭. সেবার উৎকর্ষ বিধান এবং সাশ্রয়ী উপায়ে জনগণের অর্থের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং
৮. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ধৈর্য্য, নিষ্ঠা, জবাবদিহিতা ও একাগ্রতা নিশ্চিতকরণ।

এ নির্দেশিকার তৃতীয় অধ্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ নীতিসমূহ পুনরায় আলোচনা করা হয়েছে এবং এ অধ্যায়ে নাগরিক সনদের মূল নীতিগুলো সবিস্তারে তুলে ধরা হয়েছে। এ সব নীতিতে মূলত সেবার মান, সেবাপ্রদান সংক্রান্ত তথ্য এবং এ সংক্রান্ত অভিযোগ প্রদান ও তা নিষ্পত্তি, দক্ষতার সঙ্গে সেবা প্রদানের বিষয়গুলো পর্যায়ক্রমে আলোচনা করা হয়েছে। একটি ভাল নাগরিক সনদের এগুলোই মূল উপাদান। সনদ তৈরি এবং পরিবীক্ষণের সত্যিকারের কাজে যাবার আগে তৃতীয় ও চতুর্থ নীতির প্রতি মনোযোগ দেয়া প্রয়োজন। এগুলো হচ্ছে: উন্নতমানের মৌলিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহকে সম্পৃক্তকরণ এবং এ সব পক্ষের পারস্পরিক সহযোগিতা। অন্য কথায়, নাগরিক সনদ উদ্যোগের সকল পর্যায়ে

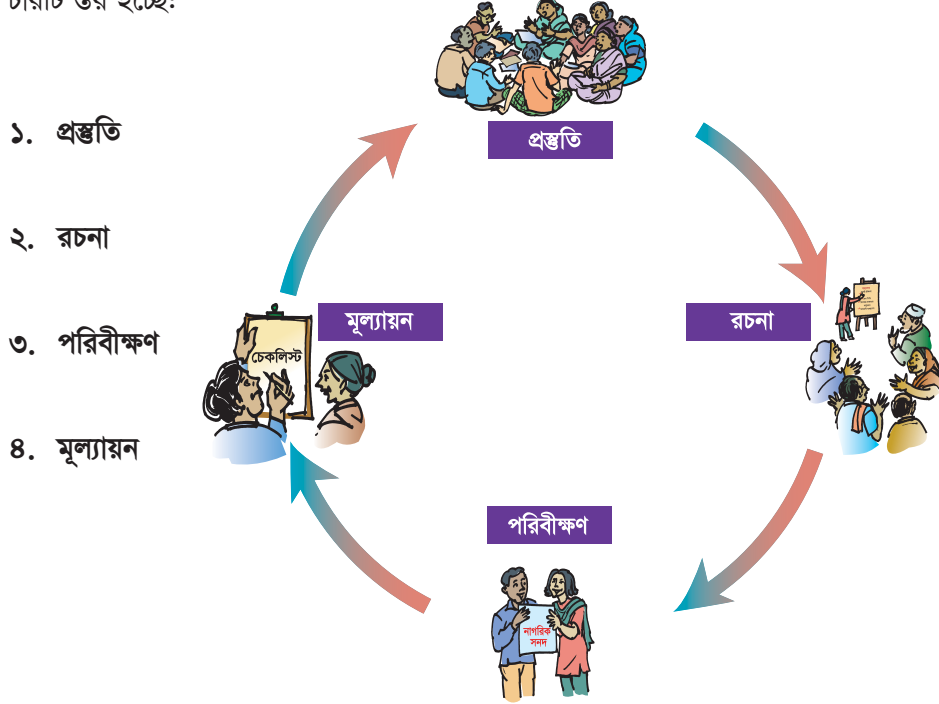
নাগরিকদের সক্রিয় অংশগ্রহণ এবং সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহণকারীদের মধ্যে অর্থবহ সহযোগিতা, সেবার মান উন্নয়নে এবং সেবা প্রদানের জন্য যা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

সেবার মান এবং সেবার মানের অব্যাহত উন্নয়ন – সরকার, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকদের একটি যৌথ দায়িত্ব। জনগণের পক্ষে দরকষাকষি করার জন্য নাগরিকদের এ প্রক্রিয়ায় সক্রিয় অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ত হওয়া অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

এ কারণে নাগরিক সনদের মূল ৪টি স্তরের বর্ণনার পাশাপাশি কীভাবে নাগরিকদের অংশগ্রহণের পথ করে দেয়া যায় তার কিছু কৌশল আলাদা টীকায় উল্লেখ করা হয়েছে। এসব টীকা এ নির্দেশিকার মূল বক্তব্য হিসেবে গণ্য করা যেতে পারে।

### নাগরিক সনদ উদ্যোগের পর্যায়সমূহ

নাগরিক সনদ উদ্যোগের চারটি পর্যায় রয়েছে। এগুলোর প্রসঙ্গই বার বার ঘুরে ফিরে আসে। এই চারটি স্তর হচ্ছে:



চিত্র: সনদের চারটি প্রধান পর্যায়

প্রতিটি চক্রে কত সময় দরকার হবে সেটা নিয়ে ভিন্ন মত থাকতে পারে। কখনও এতে সময় লাগতে পারে এক বছর, কখনও বা দুই বছর অথবা এর মধ্যবর্তী যে কোন সময়। যে সময়ই নির্ধারণ করা হোক না কেন, আগে থেকে ঠিক করে নিতে হবে। এ চক্র কত দীর্ঘ হবে, বিশেষ করে প্রস্তুতিমূলক পর্যায়ে।

### নীতি নির্ধারণ পর্যায়ে প্রস্তুতি

সফল পরিবর্তন শুরু হয় সর্বনিম্ন এবং সর্বোচ্চ উভয় পর্যায়ে থেকে। সে কারণে, নাগরিক সনদ চক্র সম্পর্কে আলোচনা শুরুর আগে নীতি নির্ধারণ বিষয়ে কিছু বলা প্রয়োজন। নীতি প্রণয়নের ওপর অধিকাংশেরই কোন নিয়ন্ত্রণ নেই এবং নীতি নির্ধারণ শেষ না হওয়া পর্যন্ত নিজস্ব নাগরিক সনদ শুরু করার জন্য অপেক্ষা করারও প্রয়োজন নেই। তবে, নাগরিক সনদের ওপর নিজেদের মালিকানাবোধ, এর স্থায়িত্ব ও বৈধতা দানের জন্য এ উদ্যোগের শুরু থেকেই নীতিনির্ধারকদের সম্পৃক্ত হওয়া প্রয়োজন।

নীতি নির্ধারণী পর্যায়েও প্রস্তুতিমূলক কিছু পদক্ষেপ নেয়া হয়ে থাকে। যদিও এ নির্দেশিকার মূল উদ্দেশ্য হল মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা এবং নাগরিকগণকে তাঁদের নিজেদের নির্দেশিকা তৈরিতে সহায়তা করা। সে কারণে নীতিনির্ধারণী সিদ্ধান্তের মাধ্যমে কোন প্রকার হস্তক্ষেপ কাম্য নয়। তবে যে বিষয়টির ওপর গুরুত্ব দেয়া প্রয়োজন সেটা হল, কিছু কিছু ধাপ রয়েছে যেখানে নীতি নির্ধারণী পর্যায়েও প্রস্তুতি প্রয়োজন। এ ধাপসমূহের মধ্যে অন্যতম হল:

১. নাগরিক সনদের পরবর্তী পদক্ষেপের প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা;
২. নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে নাগরিক সনদ এবং অন্যান্য উদ্যোগসমূহ, যেমন তথ্য অধিকার আইন এবং অন্যান্য অধিকারমূলক কার্যক্রমের মধ্যে সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা;
৩. দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদের জন্য সুস্পষ্ট অধিকার ও উদ্দেশ্যসমূহ নির্ধারণ করা। যার মধ্যে থাকবে উন্নততর সেবা প্রদান এবং তথ্য প্রাপ্তির নিশ্চয়তা;
৪. সরকারের সংশ্লিষ্ট সকল প্রতিষ্ঠান এবং বিভাগকে এ নতুন নীতি সম্পর্কে অবহিতকরণ;
৫. উদ্দেশ্য ও অধিকারসহ নতুন প্রজন্মের নাগরিক সনদ তৈরি করার জন্য সরকারি নির্দেশনা জারি।

এগুলো হচ্ছে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপের কয়েকটি মাত্র। নিশ্চিতভায়ে, নীতিনির্ধারণী

পর্যায়ে আরও কিছু পদক্ষেপ আছে যা অনুসরণ করতে হবে। যে বিষয়টি মনে রাখতে হবে তা হল উচ্চ পর্যায়ের সরকারি সমর্থন ব্যতীত নাগরিক সনদের স্থায়িত্ব সম্ভব নয়। আবার, কেবল নীতি নির্ধারণই নতুন প্রজন্মের নাগরিক সনদ বা সেবার মান বৃদ্ধি করা ও তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করার জন্য যথেষ্ট নয়।

### প্রস্তুতি পর্যায়

প্রস্তুতি পর্যায়কে একটি ব্যাপক তথ্য অনুসন্ধানী মিশন হিসেবে আখ্যায়িত করা যেতে পারে। প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদের সুবিধা ও অসুবিধা সম্পর্কে মূল্যায়ন করতে হবে; সংশ্লিষ্ট নীতি ও প্রশাসনিক নির্দেশাবলী কেন্দ্র থেকে সংগ্রহ করতে হবে। সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর বিদ্যমান সেবাদানের সামর্থ্য ও তাদের কাজের মান যাচাই, মতামত গ্রহণের উদ্দেশ্যে স্টেকহোল্ডারদের সঙ্গে বিস্তারিত আলোচনা এবং নাগরিক সনদ প্রণয়নের সময়সীমা নির্ধারণ করা, ইত্যাদি।

স্থানীয় প্রশাসন এবং নাগরিকগণ কোন্ কোন্ বিশেষ সেবার ওপর বেশি জোর দিতে চান তা নির্ধারণের সময়ও হচ্ছে এ প্রস্তুতিমূলক পর্যায়ে। প্রথম পর্যায়ে যেসব সেবা পাবার জন্য নাগরিকগণ উন্মুখ হয়ে থাকেন, যে সব সেবার মান উন্নয়ন জরুরি, যে সব সেবায় দ্রুত সাফল্য মেলে (সেবাপ্রদানকারীর বিদ্যমান সামর্থ্যের আওতায়) সে সব সেবাখাতের ওপর গুরুত্ব আরোপ করতে হবে। এগুলো হতে পারে স্বাস্থ্য, শিক্ষা, পানি ও বিদ্যুৎ, সমাজসেবা বা দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও দুর্যোগ মোকাবেলার মত সেবাখাতসমূহ। ঠিক কোনটার চাহিদা বেশি, কোনটার দরকার বেশি এবং কোনটা দেয়া সম্ভব সে বিষয়গুলোর ওপর গুরুত্ব দিয়ে স্টেকহোল্ডারদের সর্বোচ্চ অঙ্গীকার ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায়।

### প্রস্তুতি পর্যায়ের জন্য বিবেচ্য বিষয়

১. যে সেবার ওপর জোর দেয়া প্রয়োজন তা নির্ধারণ করতে হবে। মাঠ প্রশাসন বা সুশীল সমাজ এটি স্বতন্ত্রভাবে সম্পন্ন করতে পারে। তবে ভাল হবে যদি বিষয়টি নির্বাচন করার আগে সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ এবং নাগরিকদের মধ্যে আলোচনা করা যায়। (মনে রাখা প্রয়োজন, পরিবর্তন হতে হবে প্রাসঙ্গিক ও বাস্তবসম্মত)।
২. বিদ্যমান নাগরিক সনদটি প্রাসঙ্গিকতা ও বাস্তবতার আলোকে বিবেচনা করতে হবে (অর্থাৎ, সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকগণ এক সঙ্গে বসে আলাপ আলোচনা করতে পারেন যে সনদে বর্ণিত সেবাসমূহ কী আসলেই তাদের দরকার কিনা এবং নির্ধারিত মানদণ্ড অনুযায়ী সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো তা প্রদানে সক্ষম ছিল কিনা?)

স্পষ্টতই, অগ্রাধিকার নির্ণয়ের বিষয়টি স্থান কাল ভেদে ভিন্ন হবে। সে কারণে এ নির্দেশিকা কোন অভিনু পরামর্শ দিচ্ছে না যে ঠিক কোনটা দিয়ে শুরু করতে হবে। কোনটা বেশি জরুরি তা নির্ধারণ করার বিষয়টি স্থানীয় সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকদের দায়িত্ব।



৩. সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো সুনির্দিষ্ট সেবা সম্পর্কে সরকারের নতুন নীতিসমূহ ও সেবা প্রদান বাস্তবায়নে কেন্দ্রের জারি করা সকল প্রশাসনিক নির্দেশ সংগ্রহ করবেন। এগুলো তারা স্টেকহোল্ডারদেরকেও প্রদান করবেন।
৪. সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো সরকার এবং কেন্দ্রীয় প্রশাসন নির্দেশিত সেবাদানে তাদের সামর্থ্যের বিষয়টি পর্যালোচনা করবেন ও তাঁদের কাজের যথার্থ মূল্যায়ন করবেন এবং এভাবে তাঁরা নাগরিকদেরকে তাঁদের বর্তমান সামর্থ্য সম্পর্কে একটি বাস্তবানুগ মূল্যায়ন উপহার দিতে পারবেন (যাতে নাগরিকগণ সেবাদানকারীদের কাছ থেকে অসম্ভব কোন কিছু প্রত্যাশা না করেন) এবং নিজেদের সামর্থ্য বৃদ্ধির বিষয় নিয়ে প্রশাসনের উচ্চ স্তরে আলোচনা করতে পারবেন।
৫. সুশীল সমাজের সঙ্গে তাদের কাজক্ষিত চাহিদা ও প্রত্যাশার বিষয় নিয়ে বিতর্ক ও আলোচনা অনুষ্ঠানের আয়োজন করা যেতে পারে। এর মাধ্যমে এ সংগঠনগুলো জনগণের পক্ষে নিজেদের কথা বলার একট অবস্থানও নিশ্চিত করবে।
৬. এর পর আসে প্রস্তুতি পর্বের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ স্তর হিসেবে একদিনের এক কর্মশালার আয়োজন করা। সেবাদানকারী বা সুশীলসমাজ যে কোন পক্ষই কর্মশালা আয়োজন করতে পারেন। এ অনুষ্ঠানে উভয় পক্ষই (সেবাদানকারী এবং সেবাপ্রাপ্তকারীদের প্রতিনিধি) সমতা ও সহযোগিতার মনোভাব নিয়ে একত্রে বসে সেবার চাহিদা, সেই সব সেবার মান এবং কার্যকর সেবাদান ব্যবস্থা সম্পর্কে আলোচনা করবেন। এ বৈঠকে তারা অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া, পারস্পরিক প্রত্যাশা এবং পরীক্ষণের বিষয় নিয়েও আলোচনা করতে পারেন।
৭. সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা প্রণয়নের মধ্য দিয়ে দিনের কর্মসূচি শেষ হবে। বিশেষ ভাবে, একটি নাগরিক সনদ প্রণয়নের জন্য ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠনের কাজটিও এ পর্যায়ে করতে হবে। এ গ্রুপে উভয় পক্ষের প্রতিনিধি থাকবেন। সুনির্দিষ্ট পদক্ষেপ এবং সময়সীমা সংবলিত একটি কর্ম পরিকল্পনাও উক্ত এক দিনের বৈঠক থেকে বেরিয়ে আসবে।

### স্টেকহোল্ডারদের কীভাবে সম্পৃক্ত করবেন?

এমন একটা ভুল ধারণা ব্যাপকভাবে বিদ্যমান যে, ‘আলোচনা’ এবং ‘অংশগ্রহণ’ দুটি একই বিষয়। আসলে এই দুটির মধ্যে আছে বিস্তারিত ব্যবধান। আলোচনায় প্রদত্ত ফিডব্যাক বা মতামত হয় বাদ দেয়া হয়, নয়তো সেগুলো ব্যবহার করা হয়। আলোচনা হচ্ছে অনেকটা এককালীন কোন বিষয়। এ নিয়ে উভয় পক্ষের মধ্যে আর কোন দায়দায়িত্ব বা বাধ্যবাধকতা থাকে না।



যাদের মতামত নেয়া হয় তাদেরকে খুব কমই জানানো হয় সে মতামতের কী হল। এতে ভয়ানক অসাম্য এবং মোহভঙ্গের একটা ব্যাপার যুক্ত থাকে। যাদের মতামত নেয়া হয় তারা ভাবতে থাকেন, তা দেরকে ব্যবহার, উপেক্ষা বা অবজ্ঞা করা হয়েছে। এর ফলে, কোন পরিবর্তনে অবদান রাখার বেলায় তাদের যে আগ্রহ থাকার কথা তা দারুণভাবে ব্যাহত হয়।

অন্যদিকে, ‘অংশগ্রহণ’ বিষয়টির বিস্তৃতি আরও ব্যাপক। অংশগ্রহণ একটি অব্যাহত প্রক্রিয়া যেখানে সকল পক্ষের অবদান সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ এবং যেখানে সবসময় তথ্য আদান প্রদান, আলোচনা এবং মূল্যায়ন করা হয়। এর ফল হয় আলোচনার ঠিক উল্টো: যখন নাগরিক সনদের প্রস্তুতি, প্রণয়ন, পরিবীক্ষণ এবং মূল্যায়নের কাজগুলোতে সকল পক্ষ একত্রে মিলে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করেন তখন সকল পক্ষ এটি তাদের নিজস্ব বলে ভাবতে পারেন এবং এর জন্য নিজেরা নিবেদিত বলে অনুভব করেন। ফলে তাঁরা নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে একটি অর্থবহ, ইতিবাচক এবং সক্রিয় ভূমিকা পালনে প্রয়াসী হন।

সমতা, শ্রদ্ধাবোধ এবং সহযোগিতার নীতির ভিত্তিতে একটি সফল নাগরিক সনদ উদ্যোগ সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের সক্রিয় অংশগ্রহণকে নিশ্চিত করে থাকে। এই সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার একটি সহজ, সাধারণ কৌশল হল আলোচনা এবং মতামত প্রদান (Discussion and Deliberation)। এ পদ্ধতি অনুযায়ী স্টেকহোল্ডারকণ সূচিস্তিতভাবে বাছাই করা মিশ্র গ্রুপে ভাগ হয়ে একটি প্রধান বিষয় সম্পর্কে মতবিনিময় করেন। সকলের মতামতের প্রতিফলন ঘটতে পারে এমন নিষ্পত্তিমূলক সমাধান বা উত্তর, খুঁজে পাবার আগে তারা অভিজ্ঞতা ও দৃষ্টিভঙ্গি বিনিময় করেন। প্রতিটি দৃষ্টিভঙ্গি এবং অভিজ্ঞতা সমানভাবে মূল্যবান, সেটা কোন উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছ থেকেই আসুক কিংবা কোন চাষীর কাছ থেকেই আসুক। এখানে তাঁদের হয়ে কথা বলার জন্য বাইরের কোন বিশেষজ্ঞের প্রয়োজন নেই। নাগরিকগণ, মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ এবং সেবাপ্রদানকারীগণ, পুঁতেকেই আপন বিষয়ে এক একজন বিশেষজ্ঞ।

এ প্রক্রিয়াটি সূচিস্তিতভাবে সম্পন্ন করতে হবে যাতে করে অংশগ্রহণকারীরা দ্বিমত পোষণের ক্ষেত্রে জটিলতায় না পড়েন। এক ও অভিন্ন পথটি খুঁজে পাওয়া সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। দ্বিতীয়ত, একজন ফ্যাসিলিটের বা সহায়ককে নিশ্চিত করতে হবে যে, পারস্পরিক সমঝোতা প্রতিষ্ঠা থেকে শুরু করে ঐকমত্যেরভিত্তিতে সমাধান এবং সুনির্দিষ্ট কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের সকল পর্যায়েই প্রক্রিয়াটি এগিয়ে যাচ্ছে। একজন ফ্যাসিলিটের কখনও কেবল বক্তৃতা করেন না। তিনি সূচনা করেন, ব্যাখ্যা বি শ্লেষণ করেন এবং প্রক্রিয়াটি সমর্থন করেন। তিনি প্রত্যেককে বিষয়মুখী রাখেন এবং নিশ্চিত করেন যে আলোচনা একটা সুনির্দিষ্ট ফলাফলের পথেই অগ্রসর হচ্ছে।

### সনদ প্রণয়ন পর্যায়

যদি প্রস্তুতি স্তরটি সকল স্টেকহোল্ডারের সক্রিয় অংশগ্রহণে তৈরি করা যায় তাহলে এতে ব্যাপক উৎসাহ উদ্দীপনা ও গতির সঞ্চারণ হবে। এটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যে, এই উৎসাহ উদ্দীপনাকে প্রণয়ন পর্যায়েও সঞ্চারণ করতে হবে। সকল স্টেকহোল্ডারের প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে গঠিত নাগরিক সনদ প্রণয়ন সংক্রান্ত ওয়ার্কিং গ্রুপ একদিনের আলোচনা বৈঠক বা কর্মশালা আয়োজনের এক সপ্তাহের মধ্যেই আলোচনায় বসে নাগরিক সনদ রচনার কাজটি শুরু করবেন। এছাড়া, আগের অধ্যায়ে যে ফরম্যাট দেয়া হয়েছে তা তারা যত্নের সঙ্গে ব্যবহার করবেন এবং প্রতিটি উপাদান মিলিয়ে নেবেন। উপকর্মটির মধ্যে তারা কাজ ভাগ করে নেয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, তবে শর্ত থাকে যে, এ কাজ সম্পাদনের লক্ষ্যে তারা এমন একটা সময়সীমা নির্ধারণ করে নিবেন যার হেরফের হবে না। প্রণয়ন পর্যায় ৪ সপ্তাহের বেশি হওয়া সমীচীন হবে না।

১. প্রস্তুতিমূলক কর্মশালার পরপরই নাগরিক সনদ প্রণয়ন ওয়ার্কিং গ্রুপ দেখবে তার ওপর অর্পিত ম্যান্ডেট বা দায়িত্ব, সময়সীমা এবং কর্মপরিকল্পনা সকল সদস্যের কাছে পরিষ্কার ক্লিনা। সনদ প্রণয়ন ওয়ার্কিং গ্রুপের ম্যান্ডেট প্রস্তুতিমূলক কর্মশালায় বেঁধে দেয়া সুপারিশমালার বাইরে যাবে না।
২. প্রস্তুতিমূলক কর্মশালার এক সপ্তাহের মধ্যেই নাগরিক সনদ প্রণয়ন ওয়ার্কিং গ্রুপ বৈঠক আহ্বান করবে যেখানে সনদের উপাদানসমূহ নিয়ে আলোচনা করা হবে এবং এগুলোর ওপর কাজ করার জন্য উপকর্মটি গুলোর মধ্যে তা ভাগ করে দেয়া হবে। ভাল হবে যদি প্রতি কর্মটিতে এক বা একাধিক স্টেকহোল্ডারের প্রতিনিধি থাকেন।
৩. নাগরিক সনদ প্রণয়ন ওয়ার্কিং গ্রুপের উপকর্মটি গুলো এক সপ্তাহের মধ্যে তাঁদের ওপর ন্যস্ত উপকরণের বিষয়ে তৈরি করা খসড়া পেশ করবেন।
৪. ওয়ার্কিং গ্রুপ তিন দিনের মধ্যে আলোচনায় বসে একে অপরের অবদান নিয়ে আলোচনা করবেন। প্রস্তুতি কর্মশালায় প্রদত্ত সুপারিশমালা যথাযথ ও পূর্ণাঙ্গভাবে প্রতিটি উপাদানে প্রতিফলিত হয়েছে এমন নিশ্চয়তা দেয়ার দায়িত্ব গোটা ওয়ার্কিং গ্রুপের। ব্যাপক আলাপ আলোচনার পর উপাদানসমূহ সংশোধিত আকারে নাগরিক সনদে সন্নিবেশিত হবে।
৫. সরকারি সেবাদানকারী এবং নাগরিকদের প্রতিনিধিগণ খসড়া নাগরিক সনদ সংক্রান্ত যে গ্রুপের প্রতিনিধিত্ব করেন তাদের সঙ্গে পৃথক পৃথক বৈঠকে বসে আলোচনা করবেন। তারা নিশ্চিত করবেন যে, অন্তর্ভুক্তি বা বর্জনের যে কোন সুপারিশ যেন প্রস্তুতিমূলক ওয়ার্কিং গ্রুপে বেঁধে দেয়া শর্তের বাইরে না যায়। তারা আরও নিশ্চিত করবেন যে, প্রতিটি গ্রুপ যেন বুঝতে পারে বর্তমান সনদটি এমন একটি সমঝোতার

প্রণয়ন পর্যায়ের উদ্দেশ্য এমন কোন আদর্শ নাগরিক সনদ উপহার দেয়া নয় যা কালের পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হবে। বরং এটি হবে এমন একটি অব্যাহত কার্যক্রম যা সেবার মান ও সেবাদান কার্যক্রমের উন্নয়নে কাজ করবে। সে কারণে, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন এ দুটি পর্যায়েই মূল সনদে পরিমার্জন, পরিবর্ধনের সুযোগ থাকবে।

ফল যাতে নাগরিকদের চাহিদার যেমন প্রতিফলন ঘটেছে, তেমনি প্রতিফলন ঘটেছে সেবাদানকারীদের সামর্থ্যের বিষয়টিও।

৬. নাগরিক সনদ প্রণয়ন সংক্রান্ত ওয়ার্কিং গ্রুপ খসড়ার ছোটখাট গ্রহণবর্জনের বিষয়গুলো দেখার জন্য আলোচনা করবেন। এরপর তাঁরা আনুষ্ঠানিকভাবে নাগরিক সনদটি অনুমোদন করে তা বিতরণ, সচেতনতা সৃষ্টি, বাস্তবায়ন এবং পরিবীক্ষণের জন্য হস্তান্তর করবেন।

### পরিবীক্ষণ পর্যায়

মনিটরিং বা পরিবীক্ষণ বেশ ব্যস্ত একটি পর্যায়। এর রয়েছে কয়েকটি ধাপ। এর কোন কোনটি চলে সমান্তরালে। প্রথমত, প্রতিটি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিক সনদ কেই নাগরিক সনদে কী আছে সে বিষয়ে জানাতে হবে। কেননা, অল্পসংখ্যক উদ্যমী ব্যক্তি এ প্রস্তুতি এবং প্রণয়ন পর্যায়ের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট থাকেন। দ্বিতীয়ত, প্রদত্ত অঙ্গীকার অনুযায়ী নাগরিক সনদের সকল অংশের বাস্তবায়ন হচ্ছে কিনা এবং এতে করে সেবা প্রদানে উল্লেখযোগ্য কোন উন্নতি হচ্ছে কি না, সেসব বিষয়ের ওপর খেয়াল রাখা জরুরি।

### ১. প্রচার ও জনপ্রিয়করণ

নাগরিক সনদের প্রচার এবং জনপ্রিয়করণ একটি যৌথ দায়িত্ব। সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিকগণ নাগরিক সনদে তাদের নিজ নিজ অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে সম্যক অবহিত হয়ে তা নিশ্চিতকরণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। নাগরিক সনদ নিম্নলিখিত উপায়ে প্রচার ও জনপ্রিয় করা যেতে পারে:

- ☑ প্রচার পুস্তিকা বা হ্যান্ডবিল ছাপানো। প্রচার পুস্তিকায় প্রদত্ত তথ্য হবে সংক্ষিপ্ত, স্পষ্ট, সরল এবং সহজবোধ্য। সনদটি ছাপিয়ে তা অফিসের সামনে প্রদর্শন এবং পরে এটিকে ওয়েব সাইটে প্রকাশ (সম্ভব হলে);
- ☑ সনদ প্রকাশের আনুষ্ঠানিক ঘোষণা প্রদান এবং তা পত্রপত্রিকায় প্রকাশ;
- ☑ রাস্তায় গণনাটকের মাধ্যমে সনদ প্রকাশের খবরটি প্রচার;
- ☑ বিদ্যালয়ের পাঠ্য তালিকায় নাগরিক সনদের বিষয় অন্তর্ভুক্তি;
- ☑ বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানগুলোতে সনদ সম্পর্কে প্রচার;
- ☑ রেডিও ও টেলিভিশনে এ ব্যাপারে ঘোষণা(স্থানীয় স্যাটেলাইট চ্যানেল, কমিউনিটি রেডিও চ্যানেল এক্ষেত্রে ব্যবহার করা যেতে পারে);

- ☑ রেডিও টেলিভিশনে ফোল্ডাইন অনু ঠানে প্রচারের ব্যবস্থা;
- ☑ নাগরিক সনদ কোথায় পাওয়া যাবে তা এসএমএসের মাধ্যমে প্রচার;
- ☑ জনপ্রতিনিধি এবং স্টেকহোল্ডারদের কাছে নাগরিক সনদের কপি সরবরাহ;
- ☑ নাগরিক সনদ সম্পর্কে বিভিন্ন জেলায় চলমান তৎপরতা সম্পর্কে সংবাদপত্রে নিবন্ধ প্রকাশ, প্রশিক্ষণ এবং অবহিতকরণ অধিবেশনের আয়োজন।

নিশ্চিতভাবে, তালিকার এখানেই শেষ নয়। উপরন্তু, কিছু কিছু পদ্ধতি কোন জেলা বা উপজেলার চেয়ে অন্য কোন জেলা বা উপজেলায় বেশি ফলপ্রসূ হতে পারে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যে সব এলাকায় জনবসতি কম সেখানে যে প্রচার কৌশল নেয়া দরকার তা ঘনবসতিপূর্ণ এলাকার প্রচার কৌশলের চেয়ে ভিন্ন হবে। যে পদ্ধতিটিই বেছে নিন না কেন তা হতে হবে স্থানীয় চাহিদা এবং পরিস্থিতির আলোকে বাস্তবানুগ।

### পরিবীক্ষণ

পরিবীক্ষণের কাজটি সম্পন্ন হয় দুটি স্তরে। প্রথমটি হল নাগরিক সনদ নিয়ে নাগরিকদের সন্তুষ্টি এবং দ্বিতীয় স্তরটি হল সকল সেবাপ্রদানকারীর বাস্তবায়নের সামর্থ্য এবং সামগ্রিক কাজের (পারফরম্যান্সের) ওপর অভ্যন্তরীণ পরিবীক্ষণ। শেষোক্ত বিষয়টির ওপর পৃথক একটি অধ্যায় সংযোজন করা হয়েছে (৬ষ্ঠ অধ্যায়: প্রাতিষ্ঠানিক কর্মমূল য়ান ও উৎকর্ষ সাধনে নাগরিক সনদ।) এখানে পরিবীক্ষণের ঐ সকল দিক নিয়েই আলোচনা করা করা হয়েছে যা নাগরিকগণ ও তাদের প্রতিনিধিরা সাধারণত সম্পাদন করে থাকেন।

পরিবীক্ষণের কাজটি করতে হবে দুটি দৃষ্টিভঙ্গি থেকে। এগুলো পরস্পরের পরিপূরক। প্রথম দৃষ্টিভঙ্গিটি আলোচনা করা হয়েছে নাগরিক সনদের মূল উপকরণ সম্পর্কে আলোচনা করতে গিয়ে। যথা, সেবাদানের মান অব্যাহতভাবে উন্নয়নের লক্ষ্যে নাগরিকদের সঙ্গে মতবিনিময়ের সম্ভাবনা এবং প্রক্রিয়া। দ্বিতীয় দৃষ্টিভঙ্গিতে প্রয়োজন হয়, নাগরিকদের, বিশেষ করে সুশীল সমাজ ও বেসরকারী সংস্থাগুলোর, আরও বেশি সেবামুখী ও সংগঠিত তৎপরতারূপে যাতে করে নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের বিষয়টি পদ্ধতিগত ও নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ করা যায়। শেষোক্ত ধরনের পরিবীক্ষণে নিয়মিত এবং নিবন্ধ দৃষ্টি নিয়ে দেখতে হয় সেবার মান ঠিক আছে কিনা, এবং সে সেবা ঠিক মত দেয়া হচ্ছে কিনা এবং অভি যোগ নিরসন প্রক্রিয়া ঠিকমত কাজ করছে কিনা। অন্য কথায়, সেবার মান সত্যিকার অর্থে বাড়ছে কিনা তা দেখা। এ ধরনের পরিবীক্ষণের সুপরিচিত দৃষ্টান্ত হচ্ছে নাগরিক রিপোর্ট কার্ড এবং সামাজিক অডিট বা সামাজিক হিসাব নিরীক্ষণ। নীচের অংশে নাগরিক রিপোর্ট কার্ড নিয়ে কিছুটা আলোচনা করা হবে।

## ১. সেবার ধারাবাহিক উন্নয়ন সাধনের জন্য নাগরিকদের সঙ্গে মতবিনিময় ও তার প্রক্রিয়া

নাগরিক সনদের ওপর পরিবীক্ষণ এবং বাস্তবায়নের উদ্যোগ নিতে হবে সেবাপ্রদানকারীদের। এটি হচ্ছে মূলত নাগরিকদের প্রতিক্রিয়া ও মতামত যাচাইয়ের একটি ইতিবাচক প্রচেষ্টা। যখন প্রয়োজন তখন তাতে সাড়া দেয়া এবং প্রাপ্ত মতামতগুলোকে প্রদত্ত সেবার মূল্যায়ন এবং তার উন্নতিসাধনে ব্যবহার করা।

নাগরিক ফিডব্যাক বা মতামত যাচাইয়ের কার্যকর পদ্ধতিগুলো হল:

- ফিডব্যাক বা নাগরিক মতামত যাচাই ফরম;
- পরামর্শ বাক্স স্থাপন ও পরিচালনা;
- জরুরি হটলাইন সেবা (অতি জরুরি সেবাসমূহ);
- সেবাহরণকারীদের মধ্যে মতামত জরিপ।

প্রাপ্ত মতামতের ওপর যে ব্যবস্থা নেয়া হবে তা সকলের নিকট প্রকাশ করা প্রয়োজন। যদি নাগরিকদের মনে এ ধারণার সৃষ্টি হয় যে তাঁদের দেয়া মন্তব্য বা মতামত গুরুত্বের সঙ্গে নেয়া হচ্ছে না বা সেগুলো আলমারিতে রেখে দেয়া হচ্ছে, তা হলে তারা আর মতামত প্রদানে আগ্রহী হবেন না। এ ছাড়া, পূর্ববর্তী পর্যায়গুলোতে ধীরে ধীরে যে সমঝোতা ও আস্থার পরিবেশ তৈরি করা হয়েছিল তা মারাত্মক বিপর্যয়ে পড়বে এবং নাগরিকগণ বৈরী মনোভাবাপন্ন হয়ে পড়বেন।

## ২. নাগরিক রিপোর্ট কার্ড (Citizens' Report Card-CRC )

ভারতের ব্যাঙ্গালোরভিত্তিক পাবলিক এ্যাফেয়ার্স সেন্টারের (PAC) মতে, “নাগরিক রিপোর্ট কার্ড হচ্ছে নাগরিক দৃষ্টিকোণ থেকে সেবাসমূহের মূল্যায়ন। এর মাধ্যমে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সেবার মান যাচাইয়ের জন্য প্রাপ্ত সকল মতামত একত্র করে সেগুলো ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করা হয়। সেবার মান, সেবার পর্যাপ্ততা, সেবাদানের দক্ষতা এবং সেবার ওপর সামগ্রিক সন্তুষ্টি-ই ত্যাগি নানা ধরনের সূচকের উপর ভিত্তি করে প্রতিক্রিয়া বা মতামত চাওয়া হয়। সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে নীতিসমূহ, সুনির্দিষ্ট এবং বিকল্প কী উদ্যোগ নেয়া যায়। সে সব বিষয়ে অভিমত চাওয়া হয় এই রিপোর্ট কার্ডে।”

সুতরাং, নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন বিশেষ করে সেবার মান যাচাই, গুণগত উৎকর্ষ এবং সেবা

প্রদানের ধরন, ইত্যাদি বিষয়ে জনগণের সন্তুষ্টি পরিমাপের একটি যথাযথ উপায় বা মাধ্যম হচ্ছে রিপোর্টকার্ড জরিপ।

নাগরিক সনদকে কার্যকর করার প্রেক্ষাপটে নাগরিক রিপোর্ট কার্ড কর্মসূচির সঙ্গে সুশীল সমাজের সংশ্লিষ্ট হওয়া অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি প্রয়োজন একেবারে প্রস্তুতি পর্ব থেকে। কারণ, অনেক ক্ষেত্রে, দীর্ঘমেয়াদে পরিবর্তনের লক্ষ্যে জনগণের জন্য কাজ করা, সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোর সঙ্গে কাজ করার অভিজ্ঞতা এবং জনগণের কাছে বার্তা পৌঁছে দেয়ার দক্ষতা সুশীল সমাজের থাকতে পারে।

#### নাগরিক রিপোর্ট কার্ডের সফল ব্যবহারের ধাপসমূহ:

- ❑ নাগরিক রিপোর্ট কার্ড কর্মসূচি পরিচালনা করার মত প্রয়োজনীয় বিশ্বাসযোগ্যতা, সামর্থ্য ও দক্ষতা আছে এমন সুশীল সমাজের সংগঠন চিহ্নিতকরণ। রিপোর্ট কার্ডটি পরিচালিত হবে প্রধানত স্তরভিত্তিক, দৈবচয়িতভাবে নমুনা জরিপে সংগৃহীত মতামতসমূহের সমষ্টি অথবা কার্যকর অনুরূপ কোন পরিসংখ্যান পদ্ধতির মাধ্যমে;
- ❑ নাগরিক সনদ উদ্যোগের নির্ধারিত কাঠামোয় নমুনা পদ্ধতি, প্রশ্নমালা প্রণয়ন, বিশ্লেষণের ধরন এবং ফলাফল নির্ধারণ করা। প্রশ্নমালা প্রণয়নে সেবাপ্রদানকারীদের অন্তর্ভুক্তি হবে একটি ভাল উদ্যোগ। নাগরিক সনদ প্রকাশ এবং জরিপ প্রক্রিয়া শুরু করার মধ্যে একটা সময়সীমা বেঁধে দেয়া জরুরি।
- ❑ জরিপ পরিচালনা করা। নমুনার পরিমান, প্রশ্নমালার দৈর্ঘ্য, গবেষণাকারী সংস্থার মাধ্যমে জরিপ প্রক্রিয়াটি সাধারণত ৮ সপ্তাহ ধরে চলে। জরিপ প্রক্রিয়াটির আয়োজন সংশ্লিষ্ট সকলের কাছে পরিষ্কার হতে হবে। তথ্য সংগ্রহ কীভাবে করা হবে এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মী ব্যবস্থাপনা এবং তদারকি কীভাবে হবে সে বিষয়েও নীতিমালা থাকতে হবে।
- ❑ ফলাফল বিশ্লেষণ করা। সংগৃহীত প্রাথমিক তথ্যাদি অভিজ্ঞ কর্মীদের দিয়ে পর্যালোচনা করতে হবে। তবে ফলাফল বিশ্লেষণ করতে হবে জনগণের সহযোগিতায় সুশীল সমাজের মাধ্যমে। জনগণের নিকট ফলাফল জানাতে হবে, তাদের সঙ্গে এই ফলাফল আলোচনা করতে হবে যাতে নাগরিক সনদের সঙ্গে সেবার মানে উন্নতির যোগসূত্রের বিষয়টি পরিষ্কার হয়। আলোচনার জন্য একটি তালিকা প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতেই তৈরি করতে হবে।
- ❑ নাগরিক রিপোর্ট কার্ড থেকে প্রাপ্ত সিদ্ধান্তসমূহ সেবাদানকারীদের কাছে পৌঁছে দিতে

হবে এবং সে সব সিদ্ধান্ত সম্ভাব্য কী কী উপায়ে নাগরিক সনদ উদ্যোগের পরবর্তী পর্যায়ে অর্থাৎ মূল্যায়ন পর্যায়ে অন্তর্ভুক্ত করা যায়, তার উপায় নিয়ে আলোচনা করতে হবে।

- ☐ জনগণ, অন্যান্য স্টেকহোল্ডার, এনজিও, সরকারের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায় এবং উন্নয়ন সহযোগীদের কাছে জরিপের ফলাফল পৌঁছে দিতে হবে।

### ৩. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি

একটি নাগরিক সনদের আরও বহুমুখী বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণের নতুন ও আকর্ষণীয় মাধ্যম হচ্ছে বর্তমানের আইসিটি বা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি। মনে রাখতে হবে যে আইসিটি কেবল ইন্টারনেটের ওয়েব পৃষ্ঠার মধ্যেই সীমিত নয়। বস্তুতপক্ষে, আইসিটির সম্ভাবনার দিগন্ত আরও ব্যাপক ও বিস্তৃত। এর মধ্যে আছেএসএমএস, টুইটার, ফেসবুক ইত্যাদি এবং এ স প্রযুক্তির যে কোনগুলোর যথাযথ সংমিশ্রণ। এগুলো তথ্য প্রচারের কার্যকর মাধ্যমই কেবল নয়, একইসঙ্গে এগুলো প্রণোদনামূলক যোগাযোগও বটে। তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে এগুলো উপযুক্ত মাধ্যম হতে পারে। নাগরিক সনদ সম্পর্কে তথ্য ভাগাভাগি এবং এ সনদ বাস্তবায়নে যোগাযোগ, প্রতিক্রিয়া এবং সংলাপ পরিচালনায় উৎসাহদানের জন্য এগুলো ব্যবহারের ব্যাপক সম্ভাবনা রয়েছে।

বিশেষ ধরনের সেবার মান ও সেবা প্রদান ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ ও সে তথ্য বিস্তারের কাজে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করা যায়। দৃষ্টান্তস্বরূপ, স্থানীয় প্রশাসন একটি ‘এসএমএস হটলাইন’ প্রতিষ্ঠা করতে পারে। এ ব্যবস্থা কাজে লাগিয়ে নাগরিকগণ স্বাস্থ্য বা শিক্ষা খাতে সাম্প্রতিক সময়ে গৃহীত সেবা সম্পর্কে তাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে পারবেন। পারম্পরিক সমঝোতার আওতায় রচিত নাগরিক সনদের আলোকে তারা নির্দিষ্ট কোন সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের (যেমন, পানি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ) সেবাদান বা সেবা বঞ্চিত হওয়ার বিষয় সম্পর্কে কেন্দ্রীয় কোন ওয়েবসাইটে এসএমএসের মাধ্যমে বার্তা পাঠাতে পারবেন। জনসাধারণ সহজে ব্যবহার করতে পারেন, এমন কোন ওয়েবসাইটে প্রাপ্ত মতামত প্রকাশ করে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান দ্রুত ব্যবস্থা নিতে পারেন এবং নাগরিকগণও তাদের প্রাপ্য সেবা দাবি করতে পারেন। আইসিটি ব্যবহার করে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতারও অনেক উন্নতি ঘটানো যায়।

স্টেকহোল্ডারদের কাছে পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ও হালনাগাদ বিভিন্ন তথ্য নিয়মিতভাবে বিতরণ করার কাজে আইসিটি মাধ্যম ব্যবহার করা যায়; এতে তাদের নিকট থেকে উৎসাহব্যঞ্জক সাড়া মিলতে পারে। এ সব মাধ্যমকে নির্দিষ্ট কিছু ধরনের সেবা এবং তা প্রদানের জন্য নাগরিকদের কাছ থেকে আসা অনুরোধসমূহের হেফাজতখানা হিসেবে ব্যবহার করা যেতে পারে, যা বিদ্যমান নাগরিক সনদের মূল্যায়ন এবং পরবর্তী নাগরিক সনদ প্রণয়নে ব্যবহার করা যেতে



পারে।

আইসিটির একটি উৎসাহব্যঞ্জক ব্যবহার হচ্ছে, সরকারের বর্তমান উদ্যোগ এবং তথ্য প্রদান কর্মসূচি যার আওতায় প্রতিটি ইউনিয়ন পরিষদ, উপজেলা এবং জেলায় ডিজিটাল ওয়ান স্টপ সেবা কেন্দ্র বা এক স্থানেই সকল সেবা পাওয়ার কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা করা হবে। এ সব ডিজিটাল ওয়ান স্টপ সেবা কেন্দ্রে বিভিন্ন স্থানীয় প্রতিষ্ঠানের নাগরিক সনদ রাখা হলে যার মধ্যে এমন একটি বিভাগ থাকবে যাতে নাগরিকগণ তাঁদের প্রতিক্রিয়া এবং সেই সঙ্গে তাঁদের দাবি দাওয়াও জানাতে পারবেন।

যদিও বাংলাদেশের উল্লেখযোগ্য সংখ্যক মানুষ এখনও ডিজিটাল প্রযুক্তি সুবিধার বাইরে আছেন, তবুও অনলাইন প্ল. যুক্তি এবং ডিজিটাল ওয়ান স্টপ সার্ভিস ব্যবস্থার সঙ্গে এসএমএস যুক্ত করার মত প্রযুক্তির সৃজনশীল ব্যবহার নাগরিক সেবা পরিবীক্ষণ করার কাজে আইসিটির ব্যবহারের বিপুল সম্ভাবনার দ্বার খুলে দিচ্ছে। আশা করা যায়, এ সকল সম্ভাবনার ব্যবহার ও সকলের সমর্থন এবং সৃজনশীল উদ্যোগ নাগরিক সনদকে এমন একটি সফল প্রক্রিয়ায় পরিণত করবে যা সেবার মান ও সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নয়ন ঘটাবে।



নাগরিক সনদ নির্দেশিকা

## মূল্যায়ন পর্যায়

নাগরিক সনদ চক্রের এ পর্যায়ে আসবে মূল্যায়নের সময়। এ মূল্যায়ন পর্যায়ে যে সব গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্নের উত্তর খুঁজতে হবে সেগুলো হল:

- ☑ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কি নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে সক্ষম ছিল?
- ☑ নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন নিয়ে জনগণ কি সন্তুষ্ট ছিলেন?
- ☑ কোন কোন উপাদান সন্তোষজনকভাবে বাস্তবায়িত হয়েছে আর কোনগুলোতেই বা উন্নতি আনার সুযোগ আছে?
- ☑ সেবাদানকারীরা যে সব মতামত পেয়েছেন তার মূল প্রবণতা বা ধারা কী?
- ☑ সেবাপ্রদানদারীদের দ্বারা তৈরিকৃত মূল্যায়নের ফলাফল কী এবং সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে সেবাদানের সামর্থ্য বৃদ্ধির জন্য কী কী পদক্ষেপ নেয়া যেতে পারে?
- ☑ নাগরিক রিপোর্ট কার্ড পদ্ধতির মাধ্যমে পরিবীক্ষণের ফল কী?
- ☑ নাগরিক এবং সেবাপ্রদানকারীদের মধ্যকার সহযোগিতা কতটা কার্যকর ছিল?
- ☑ নাগরিক সনদটি সেবার মান, সেবার উৎকর্ষ এবং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন আনতে সক্ষম হয়েছে কি?
- ☑ উপরের সকল উত্তরের আলোকে বিচার করে নাগরিক সনদের কোন কোন ক্ষেত্রে পরিবর্তন আনা দরকার (যদি কোন কারণে আগের সনদের কোন দুর্বলতা অন্তর্ভুক্ত হয়ে থাকে, যদি জনগণের চাহিদার পরিবর্তন হয়ে থাকে অথবা যদি সরকারের নতুন নীতি বলবৎ হয়ে থাকে), অথবা আরও উচ্চাভিলাষী সমন্বয়ের দরকার হবে (সেবাপ্রদানকারীদের অতিরিক্ত সামর্থ্যবৃদ্ধির কারণে);
- ☑ সেবাদান মানের নিরন্তর উন্নয়ন সাধনের জন্য সেবাদানকারী এবং নাগরিকদের নতুন প্রয়োজন ও উচ্চাকাঙ্ক্ষা বাস্তবায়নে একটি নতুন নাগরিক সনদ চক্র শুরু করার সঠিক সময় কোনটি অথবা কখন পরবর্তী প্রস্তুতি পর্যায় শুরু করতে হবে?

প্রস্তুতি, প্রণয়ন, পরিবীক্ষণ এবং মূল্যায়ন নাগরিক সনদের এই চক্রটি দেখলে মনে হবে বিষয়গুলো বেশ সরল ও সোজা। কিন্তু বাস্তবে এই প্রক্রিয়া হতে পারে জটিল এবং কখনও কখনও শ্রমসাধ্যও। তবে, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ যে কথাটি মনে রাখতে হবে তা হল

সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান, জনপ্রশাসক এবং নাগরিকগণ বাংলাদেশ ও তার জনগণের জন্য সমৃদ্ধ ভবিষ্যৎ রচনা করার লক্ষ্যে একটি নতুন যাত্রায় शामिल হয়েছেন।

আস্থা, সহযোগিতা, শ্রদ্ধা, সমঝোতা, দায়িত্ব ভাগাভাগি, সমান মর্যাদায় একে অপরের বক্তব্য শোনা এ গুলোই নাগরিক সনদের অন্যতম মৌলিক মূল্যবোধ এবং সংশ্লিষ্ট সকলেই এ সব মূল্যবোধে বিশ্বাসী অথবা এগুলো প্রতিষ্ঠা করার জন্য সচেষ্ট। নাগরিক সনদ উদ্যোগকে সফল করতে হলে যে সব বাধার সম্মুখীন হতে হবে তা অতিক্রম করার ক্ষেত্রে এ সকল মূল্যবোধ বলিষ্ঠ প্রেরণা যোগাবে।

পুনশ্চ, চেষ্টা করার মধ্যেই সার্থকতা আছে। এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট সকলের কাছে এমন এক পরিবর্তন উপলব্ধি হবে যা আগে কেউ সম্ভব বলে প্রত্যাশা করেননি। আন্তরিক মনোযোগ ও নিষ্ঠা থাকলেই কেবল এ উদ্যোগের সফল বাস্তবায়ন সম্ভব।



৬

অধ্যায়

প্রাতিষ্ঠানিক কর্ম  
মূল্যায়ন ও  
উৎকর্ষ সাধনে  
নাগরিক সনদ

## প্রাতিষ্ঠানিক কর্ম মূল্যায়ন ও উৎকর্ষ সাধনে নাগরিক সনদ

### প্রাতিষ্ঠানিক উৎকর্ষ সাধনে নাগরিক সনদ

সেবার মান, গুণ এবং সেবা প্রদানের উৎকর্ষসাধন সরকারি সেবাদানকারীদের জন্য যতটা প্রয়োজন, ঠিক ততটাই প্রয়োজন প্রতিটি সাধারণ নাগরিকের কাছে। বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস বিগত কয়েক দশকে এ দেশের উন্নয়নে ব্যাপক অবদান রেখেছে। এটি সম্ভব হয়েছে এক একজন সরকারি কর্মকর্তার কঠোর ও সতর্ক পরিশ্রমের ফলে, যাঁরা অনেক সময় বিরূপ পরিস্থিতিতেও জনমুখী উন্নয়ন নীতিমালা বাস্তবায়নে বিশেষ ভূমিকা পালন করেছেন।

ইতঃপূর্বে এসব অর্জন মনোযোগ পেয়েছে কম। সাম্প্রতিক প্রবণতা হল জনপ্রশাসনের অর্জনের চেয়ে তাদের কর্মের সীমাবদ্ধতাকে ইঙ্গিত করা। তবে, নাগরিক সমাজ এবং জনপ্রশাসন এ বিষয়ে একমত যে নাগরিক প্রত্যাশা এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদানের সামর্থ্যের ব্যবধানটি ক্রমেই বাড়ছে।

বাংলাদেশ বরং অনেকটা অজান্তেই উন্নয়নের এমন একটা স্তরে পৌঁছেছে যেখানে ‘পুরাতন’ এবং ‘চিরাচরিত’ উপায়ে সরকারি খাতে কাজ করা সম্ভব নাও হতে পারে। প্রয়োজনমূলক সেবার চাহিদা ক্রমশ বাড়ছে। জনগণের চাহিদার পাশাপাশি নিরন্তর পরিবর্তিত হচ্ছে দেশের অবস্থাও। বাংলাদেশের জনপ্রশাসন তার সকল পর্যায়ে এই দ্রুত পরিবর্তনশীল এবং একেবারে নতুন পরিবেশের সঙ্গে খাপ খাইয়ে নিতে চ্যালেঞ্জ বা সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে।

কাজ না করে হাত গুটিয়ে বসে থাকা কোন বিকল্প হতে পারে না। এটি হলে প্রতিষ্ঠানগত ও ব্যক্তিগত কর্মতৎপরতা (পারফরম্যান্স) ক্ষতিগ্রস্ত হবে। বাংলাদেশ জনপ্রশাসন যদি এ দেশও তার জনগণের কল্যাণে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে চায় তাহলে তাকে সময়ের সঙ্গে তাল মিলিয়ে চলতে হবে। নাগরিক সনদ হচ্ছে সে ধরনের একটি হাতিয়ার যার মাধ্যমে সময়ের সঙ্গে তাল মিলিয়ে চলার সুযোগ আসতে পারে এবং যার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি পর্যায়ের কর্মতৎপরতার অব্যাহতভাবে উন্নয়ন করা সম্ভব।

নাগরিক সনদের সূচনা হয়েছিল নাগরিকদের প্রতি আরও সংবেদনশীল ও দায়বদ্ধ হওয়ার লক্ষ্যে জনপ্রশাসনকে অধিকতর সম্পৃক্ত করার জন্য – যা হয়ত উদ্যোগের সূচনালগ্নে উৎসাহের সঙ্গে গৃহীত হয়নি। যা হোক, কিছু কিছু জনপ্রশাসক নাগরিক সনদ প্রক্রিয়াটিকে নিজেদের কর্মতৎপরতা এবং নিজেদের সামর্থ্য যাচাইয়ের একটা উপায় হিসেবে ব্যবহারের সম্ভাবনা দেখতে পান। নিচের সুপারিশগুলো সে সব অগ্রণী চিন্তার জনপ্রশাসকদের কাজের ভিত্তিতে তৈরি করা হয়েছে।

আশা করা যায় যে, বাইরে থেকে চাপিয়ে দেয়া পদ্ধতির পরিবর্তে এই নাগরিক সনদ উদ্যোগের মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সেবাপ্রদানকারীগণ নিজেদের কর্মতৎপরতা বৃদ্ধি করে বাংলাদেশের উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে সক্ষম হবেন।

### নাগরিক সনদ কীভাবে ব্যবহার করবেন?

নাগরিক সনদ উদ্যোগে কমপক্ষে চারটি পথ আছে যাতে সক্রিয় এবং ইতিবাচকভাবে জড়িত হতে পারলে সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবাপ্রদানকারীগণ তাঁদের কর্মতৎপরতার মূল্যায়ন ও উৎকর্ষসাধন করতে পারবেন:

- ☑ বিদ্যমান প্রাতিষ্ঠানিক কর্মতৎপরতার পরিমাপ করে সেটিকে ভিত্তিমূল হিসেবে গ্রহণ করতে হবে;
- ☑ প্রয়োজন ও বাস্তবে সেবা প্রদানে সামর্থ্যের ব্যবধান সনাক্ত করা ও তা পূরণ করতে হবে;
- ☑ সেবাদানের কাজ সঠিকভাবে করার জন্য কী ধরনের সমর্থন বা সহযোগিতা দরকার সে বিষয়ে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের (অর্থাৎ, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়) সঙ্গে আলোচনা শুরু করা;
- ☑ স্থানীয় জনগণের সুনির্দিষ্ট চাহিদা ও প্রয়োজনের কথা কেন্দ্রীয় প্রশাসনকে জানানো।

এবার এ চার প্রক্রিয়ার ওপর আরও ভালভাবে দৃষ্টি নিবদ্ধ করা যেতে পারে।

### ১. বিদ্যমান প্রাতিষ্ঠানিক কর্মতৎপরতার পরিমাপ করে সেটিকে ভিত্তিমূল হিসেবে গণ্য করা:

সরকারি সেবাপ্রদানকারীগণ নাগরিক সনদে মানসম্মত কিছু সেবাদানের অঙ্গীকার করে থাকেন। সে ক্ষেত্রে কেন্দ্রীয় প্রশাসন, সরকার বা নাগরিক, যে পক্ষের কাছ থেকেই আসুক না কেন, যে অঙ্গীকার রাখা যাবে না, সে ধরনের অঙ্গীকার করার ব্যাপারে সতর্ক থাকতে হবে। এমন অঙ্গীকার করা উচিত হবে না যা পালন করা যাবে না। কারণ অঙ্গীকার রক্ষা করতে ব্যর্থ হলে জনগণের যে আস্থা সযত্নে অর্জন করা সম্ভব হয়েছিল তা বিনষ্ট হবে।

নাগরিক সনদ প্রণয়নে সরকারি সেবাদানকারীগণকে কোন্ কোন্ সেবাদান সম্ভব, আর কোন্ কোন্ সেবাদান সম্ভব নয়, সে বিষয়ে সৎ ও বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি গ্রহণের জন্য বলা হয়েছে। এর ফলে, তাঁরা নিজেদের বর্তমান কর্মতৎপরতার দিকে নজর দিতে বাধ্য হবেন। এটি হবে প্রথম বেধগমার্ক বা ভিত্তিমূল যার ওপর ভিত্তি করে পরবর্তী কর্মতৎপরতার মূল্যায়ন করা হবে।

নাগরিক সনদের এক বা একাধিক চক্রের সময় বর্তমান 'প্রতিষ্ঠানগত' কর্মতৎপরতা নিরূপণ ও



ভিত্তিমূল হিসেবে তা গ্রহণ করার জন্য নিম্নলিখিত কাজগুলো করা যেতে পারে:

- ❑ নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের শুরুতে কর্মতৎপরতার যে সব দিকের মূল্যায়ন করা প্রয়োজন সেগুলো সনাক্ত করতে হবে (সেবার মান, গুণ এবং সেবাদান এবং সেই সঙ্গে অঙ্গীকারের অংশটুকু অন্তর্ভুক্ত করতে হবে)। এগুলোই হবে সেবা প্রদানের ভিত্তি (Benchmark);
- ❑ নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের অগ্রগতি পরিমাপের জন্য মাসে একবার অভ্যন্তরীণ জরিপ চালাতে হবে। এতে জোর দিতে হবে সেবার মান, গুণ এবং সেবাদানের ওপর।
- ❑ সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের নিয়ে নিয়মিত অভ্যন্তরীণ ত্রৈমাসিক বৈঠকের আয়োজন করা উচিত। এ বৈঠকে 'অঙ্গীকার উপাদানের' ওপর জোর দিয়ে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করতে হবে;
- ❑ জরিপ এবং আলোচনা থেকে প্রাপ্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তাকে সরবরাহ করে তার ওপর আলোচনা ও মতামত প্রদানে উৎসাহিত করতে হবে ;
- ❑ অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন বৈঠকের আয়োজন করে এ পর্যন্ত অর্জিত কর্মতৎপরতা (ভাল হোক আর খারাপ হোক) নিয়ে আলোচনা করে নির্ধারণ করতে হবে কোন্ কর্মতৎপরতা বিদ্যমান সামর্থ্যের চেয়ে কম মাত্রায় ব্যবহৃত হয়েছে এবং কোনটি সামর্থ্যের ঘাটতির কারণে হয়নি;
- ❑ নাগরিক সনদ চক্রের শেষে প্রাতিষ্ঠানিক কর্মতৎপরতার পরিমাণ ও গুণগত আলোচনা এবং এর সঙ্গে বিদ্যমান এবং অনুপস্থিত সামর্থ্যের সম্পর্ক থাকার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করে একটি প্রতিবেদন তৈরি করতে হবে।

নিজেদের তৎপরতার মান নিরূপণ ও তা ভিত্তিমূল হিসেবে গণ্য করার জন্য সরকারি সেবাদানকারীগণ উল্লিখিত পদ্ধতি গ্রহণ করতে পারেন। যে কাজটিই বেছে নেয়া হোক না কেন, নিশ্চিত করতে হবে যে সেটা নিয়মমাফিক এবং সততার সঙ্গে সম্পাদন করা হচ্ছে।

**২. সেবাদানের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ও সম্ভাব্য সামর্থ্যের ঘাটতি সনাক্তকরণ ও তা পূরণে সচেষ্ট হওয়া:**

যদি যথাযথভাবে কর্মতৎপরতা পরিমাপ করা হয়ে থাকে তাহলে বিদ্যমান অবস্থাটি যথার্থভাবে প্রতিফলিত হবে। শুরুতে যে কয়েকটি বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হবে এটি তার অন্যতম। এখানে দেখা প্রয়োজন যে, একজন সরকারি কর্মকর্তার জ্ঞান, দক্ষতা এবং দৃষ্টিভঙ্গির চেয়ে



‘সামর্থ্য’ একটি ব্যাপকতর বিষয়। সামর্থ্যের মধ্যে আছে অর্থনৈতিক ও বস্তুগত সম্পদ, অবকাঠামো, কর্মকর্তাগণের পদসোপান, পদ্ধতি ও বিপ্লিবিধান, সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া বা দায়িত্ব বণ্টন ইত্যাদিও।

নাগরিক সনদ কর্মতৎপরতার মান নির্ধারণ করার মাধ্যমে সরকারি সেবাদানকারীদেরকে তাঁদের সামর্থ্যের ঘাটতি সনাক্ত করে তা পূরণের দিক নির্দেশনা দিতে পারে।

প্রাতিষ্ঠানিক কর্মতৎপরতার পরিমাপ করে তা ভিত্তিমূল হিসেবে ব্যবহার করার জন্য নিচের পদক্ষেপগুলো এক বা একাধিক নাগরিক সনদ চক্রে ব্যবহার করা যেতে পারে:

- ❑ প্রস্তুতিমূলক পর্যায়ে সরকারি সেবাদানকারীরা কেন্দ্রীয় প্রশাসন নির্ধারিত আবশ্যিকতা, সরকারের নীতিসমূহ এবং নাগরিকদের চাহিদার সঙ্গে তাদের সর্বোচ্চ সামর্থ্যের তুলনা করতে পারেন (নিশ্চিত করতে হবে, উচ্চাভিলাষী হওয়া যাবে তবে বাস্তবতাবর্জিত হওয়া যাবে না)।
- ❑ সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো পূর্বে নির্ধারিত উচ্চাভিলাষী এবং সর্বোচ্চ সামর্থ্য সনাক্তকরণ মাপকাঠির আলোকে নাগরিক সনদের বক্তব্য ও অঙ্গীকারসমূহকে ভিত্তি হিসেবে ধরবেন;
- ❑ কর্মতৎপরতার মূল্যায়ন, জরিপ এবং আলোচনা, বিদ্যমান সামর্থ্যের ঘাটতিমূলক প্রয়োগ এবং অতিরিক্ত যে সামর্থ্যের (অর্থাৎ পদ্ধতিতে পরিবর্তন, দায়িত্ব অন্যের কাছে হস্তান্তর এবং বিদ্যমান বৈষয়িক ও আর্থিক সম্পদ পুনর্বণ্টন, ইত্যাদি) প্রয়োজন তার তালিকা তৈরি করে ব্যবহার করা;
- ❑ সেবাদানকারীদের নিজেদের আয়ত্বে থাকা সামর্থ্যের বিষয়টির ওপর বেশি জোর দেয়া প্রয়োজন, যাতে প্রাথমিক পর্যায়ে বিদ্যমান সামর্থ্যের আওতায় তারা বাইরের হস্তক্ষেপ ও সহায়তা ছাড়া কাজ করতে পারেন;
- ❑ নাগরিক সনদ চক্রের শেষে একটি প্রতিবেদন তৈরি করা যাতে বিদ্যমান সামর্থ্যের সর্বোচ্চ ব্যবহারের জন্য কোন পরিবর্তন করার প্রয়োজন হলে অভ্যন্তরীণভাবে সমাধান করা যায় এমন বিষয় এবং প্রয়োজনীয় বাড়তি সামর্থ্যের সমর্থনে আলোচনা ও যুক্তি উপস্থাপন করা হবে। এ প্রতিবেদন প্রশাসনের উচ্চতর পর্যায়ে আরও আলোচনার ভিত্তি হিসেবে কাজ করবে।

এগুলো পরামর্শ মাত্র। যে কর্মপদ্ধতিই বেছে নেয়া হোক না কেন, নিশ্চিত করতে হবে সম্পদের যথাযথ ব্যবহার না হওয়া এবং সামর্থ্যহীনতার মধ্যে ব্যবধান চিহ্নিত করা হচ্ছে। বিদ্যমান সীমিত সামর্থ্যের যথাসাধ্য ব্যবহারের প্রচেষ্টা করা হয়েছে এমন প্রমাণ করতে পারলে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের কাছ থেকে বাড়তি সমর্থন পাওয়ার বিষয়টি অধিকতর জোরদার হবে।

উপরন্তু, জনগণও দেখতে পাবেন এবং প্রশংসা করবেন যে নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে যথাসাধ্য চেষ্টা করা হচ্ছে।

### ৩. সুষ্ঠুভাবে কাজ সম্পাদনের জন্য কী ধরনের সমর্থন দরকার সে বিষয়ে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের সঙ্গে আলোচনা শুরু করা:

নাগরিক সনদ নাগরিকদের চাহিদা ও প্রয়োজনের আলোকে সেবার মানদণ্ড, গুণ এবং সেবাপ্রদানের মান নির্ধারণ করে থাকে। এর মাধ্যমে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো নিজেদের সামর্থ্যের বাস্তবানুগ পরিমাপ ও ভিত্তিমূল নির্ধারণ এবং বিদ্যমান সামর্থ্য ব্যবহার করার মাধ্যমে কেন্দ্রীয় প্রশাসনের সঙ্গে আলোচনার ক্ষেত্রে সুবিধাজনক অবস্থানে থাকতে পারে। মোট কথা, নাগরিক সনদ বাস্তবানুগ সেবা পরিমাপের হাতিয়ার উপহার দেয়।

এ সব পরিমাপের ফলাফল কেন্দ্রীয় ও মাঠ পর্যায়ের প্রশাসন বা সেবাপ্রদানকারীদের মধ্যে কীভাবে মাঠ প্রশাসনকে আরও সহায়তা দেয়া যেতে পারে সে সংক্রান্ত আলোচনার ভিত্তি হতে পারে। সামর্থ্য কেবল সরকারি কর্মকর্তার কাছে নতুন কোন জ্ঞান বা দক্ষতার সঞ্চয় করা নয়। সম্ভবত এটি অপেক্ষাকৃত কম গুরুত্বপূর্ণ অংশ। বেশি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হচ্ছে, একটি পরস্পর সমর্থন ও সহযোগিতামূলক এবং পরিবর্তনযোগ্য কাঠামো গড়ে তোলা যা কেবল কেন্দ্রীয় প্রশাসনই নিশ্চিত করতে পারে।

এ সংলাপের সূচনা করার বেশ কয়েকটি উপায় আছে। প্রতিটি মাঠ পর্যায়ের অফিস সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়কে সরাসরি লিখতে পারে। তারা জেলা, এমনকি বিভাগীয় অফিসকেও তাদের হয়ে ব্যাপারটি দেখার জন্য অনুরোধ করতে পারে। বেশি ভাল হবে যদি তারা যৌথভাবে আলোচনা শুরু করার জন্য দেশের একই ধরনের প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে একত্রে কাজ করে। সে জন্য ইউনিয়ন, উপজেলা, জেলা এবং বিভাগীয় দপ্তরের সহকর্মী যারা নি জেরাও নিজেদের সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে নাগরিক সনদ উদ্যোগে সম্পৃক্ত হয়েছেন, তাঁদের সঙ্গে যোগাযোগ করাও খুব গুরুত্বপূর্ণ। কেননা প্রতিষ্ঠানভেদে ভিন্ন ভিন্ন পরিস্থিতি, কিন্তু কর্মতৎপরতা এবং সামর্থ্য বৃদ্ধির সাধারণ উদ্যম অভিনু হতে পারে।

### ৪. স্থানীয় জনগণের সুনির্দিষ্ট চাহিদা ও দাবি কেন্দ্রীয় সিদ্ধান্তগ্রহণকারীদের কাছে পৌঁছে দেয়া:

বাংলাদেশ ও তার জনগণের জীবনমানের উন্নয়নে সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ স্থায়ী অবদান রাখতে সক্ষম হবে, এ আকাঙ্ক্ষা ও ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি নিয়ে এ নির্দেশিকাটির সমাপ্তি

টানা হচ্ছে। এটি স্পষ্ট যে, প্রশাসক এবং সরকারি সেবাদানকারীগণ, যাঁরা মাঠ পর্যায়ে কাজ করেন, তাঁরা জনগণের খুব কাছে মানুষ। স্থানীয় নাগরিকদের সঙ্গে তাঁদের নিত্য উঠাবসা। তাঁরা এ সকল মানুষের সুনির্দিষ্ট চাহিদা, দাবি এবং পরিস্থিতি সম্পর্কেও সম্যক অবহিত। সে কারণে পরিবর্তিত পরিস্থিতি তাঁদের জন্য নতুন কোন বিষয় নয়। এগুলোর সঙ্গেই তাঁদের বসবাস। স্থানীয় পর্যায়েই সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং জনগণের মধ্যকার পারস্পরিক সম্পর্কের মাধ্যমে সরকারের নীতি এবং কেন্দ্রীয় প্রশাসনের নিয়মকানুন বাস্তবে রূপ পায়।

কেন্দ্রীয় প্রশাসন নাগরিকদের সঙ্গে তাৎক্ষণিক ও সরাসরি সংযোগ স্থাপনের সুযোগ পায় না। তবে এটি বিম্বয়ের ব্যাপার নয় যে, নীতি এবং ব্যবস্থাপনার ওপর কেন্দ্রীয় প্রশাসনের দক্ষতা থাকলেও তাদের পক্ষে সকল নাগরিকের সুনির্দিষ্ট চাহিদা বিবেচনায় নেয়া সম্ভব হয় না। তবে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ ভাল জানেন যে, ‘সবার জন্য একই ব্যবস্থা’ এ চিরাচরিত দৃষ্টিভঙ্গি এবং মাঠ পর্যায়ের বাস্তবতার মধ্যে বিস্তর ব্যবধান রয়েছে।

সুতরাং, মাঠ প্রশাসনের রয়েছে অত্যন্ত সুনির্দিষ্ট এবং গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা। স্থানীয় নাগরিকদের সুনির্দিষ্ট প্রয়োজন ও চাহিদার কথা কেন্দ্রীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের কাছে পৌঁছে দেয়া ও কেন্দ্রীয় প্রশাসনকে নতুন ব্যবস্থা গ্রহণে সহায়তা করা, যে ব্যবস্থা সেবার মান, গুণ এবং সেবাদান ব্যবস্থার উন্নয়নে সহায়ক হবে। যদি মাঠ পর্যায়ের প্রশাসন এই উদ্দেশ্য উপলব্ধি করতে পারেন, তাহলে এ দেশের জনগণের প্রাপ্য সেবাসমূহের মান উন্নয়ন পরিণত হবে একটি বাস্তবতায়।

## নির্দেশিকায় ব্যবহৃত পরিভাষা

Benchmark	ভিত্তিমূল
Citizens' Charter	নাগরিক সনদ
Central Administration	কেন্দ্রীয় প্রশাসন
Civic Engagement	নাগরিক সম্পৃক্ততা
Civil Society	সুশীল সমাজ
End Users	প্রত্যক্ষ সেবাগ্রহণকারী
Effective	কার্যকর
Evaluation	মূল্যায়ন
Feedback	মতামত
Gender Sensitivity	জেন্ডার সংবেদনশীলতা
Mission	উদ্দেশ্য
Manual	নির্দেশিকা
Monitoring	পরিবীক্ষণ
New Public Management	নব লোক প্রশাসন ব্যবস্থাপনা
Note	টীকা
Notice	বিজ্ঞপ্তি
Pro People	জনমুখী
Public Administration	লোক প্রশাসন
Right to Information	তথ্য অধিকার
Service Provider	সেবাপ্রদানকারী
Service Standard	সেবামান
Stakeholder	সংশ্লিষ্ট পক্ষ
Vision	রূপকল্প

নোট

নোট

ISBN: 978-984-33-1918-0