নাগরিক সেবায় পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের উদ্ভাবন

পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্তৃক জনগণের আবেদন নিষ্পত্তিতে অনলাইন ব্যবস্থার মাধ্যমে গতিশীলতা আনয়ন

সংস্থার পরিচিতি: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ তিনটি পার্বত্য জেলা- রাঙ্গামাটি, বান্দরবান ও খাগড়াছড়ি এর সাধারণ প্রশাসন, আইন-শৃঙ্খলা ও উন্নয়নসহ বিভিন্ন কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও সমন্বয়কারী স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান। প্রতিদিন ব্যক্তি ও সংস্থা হতে ভূমি সংক্রান্ত, প্রশাসনিক ও ব্যক্তিগত সমস্যাদি উল্লেখপূর্বক আবেদনপত্র পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদে সমাধানের প্রত্যাশায় দাখিল করা হয়। পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ তিনটি জেলার সকল প্রশাসনিক, সরকারী/বেসরকারী সংস্থা, তিনটি পার্বত্য জেলা পরিষদ, সার্কেল চীফসহ ইউনিয়ন পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের সমন্বয়ে এসকল আবেদনপত্রে উল্লেখিত সমস্যার সমাধানের/নিষ্পত্তির পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

উদ্ভাবন ধারণায় পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের A2i প্রকল্পের সহায়তায় বিগত ৫ জুন-৯ জুন ২০১৬ খ্রি: তারিখ পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের উদ্যোগে আয়োজিত "নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন কর্মশালায়" রাঙ্গামাটি জেলার পার্বত্য চট্টগ্রাম উন্নয়ন বোর্ডে অংশ গ্রহণ করে। উক্ত কর্মশালায় পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের সহকারী নির্বাহী কর্মকর্তা দুই জন সুবর্না চাকমা ও শ্রাবস্তী রায় অংশ গ্রহণ করেন। অতপর পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদে বিগত ১৪/০৬/২০১৬ খ্রি: তারিখ উদ্ভাবন ধারণা বিষয়ে ইনোভেশন টীম গঠন করা হয়। গঠিত ইনোভেশন টীমের সদস্যদের তালিকা নিম্নরূপ:-

১। শ্রাবস্তী রায়, টীম লিডার

২। সূচিকা চাকমা, সদস্য

৩। ধ্রুব রশ্মি চাকমা, সদস্য

৪। এমরাজ বেগম, সদস্য

উদ্ভাবনের জন্য চিহ্নিত সেবা কার্যক্রম: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদে জনগণের দাখিলকৃত আবেদনপত্র নিষ্পত্তিকরণে গতিশীলতা আনয়ন।

সেবাগ্রহীতা/অংশীজনের বর্ণনা: সাধারণ জনগণ, সরকারী/বেসরকারী সংস্থা।

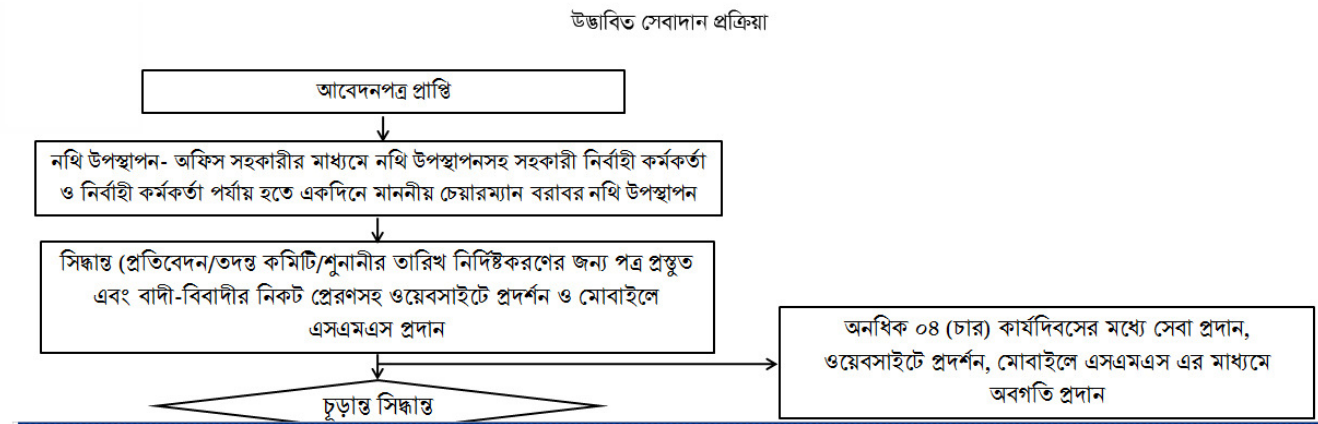
সাধারণ পদ্ধতিতে প্রদেয় সেবা: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদে দাখিলকৃত ব্যক্তি/সংস্থা হতে আবেদনপত্রসমূহ অফিস সহকারীর মাধ্যমে সুনির্দিষ্ট নথির মাধ্যমে সহকারী নির্বাহী কর্মকর্তা এবং নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবর উপস্থাপনপূর্বক মাননীয় চেয়ারম্যান এর নির্দেশনা এবং অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করা হয়। মাননীয় চেয়ারম্যানের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে পত্রজারী, শুনানী গ্রহণ, প্রতিবেদনসহ নানারূপ প্রশ্রাসনিক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকে। এরূপ ক্ষেত্রে আবেদনকারীকে ডাকযোগে, পত্রবাহকের মারফত অথবা নিজ উপস্থিত হয়ে আবেদনপত্রের প্রেক্ষিতে গৃহীত কার্যক্রমের ফলাফল অবহিত করা হয়।

সাধারণ পদ্ধতিতে আবেদনপত্র নিষ্পত্তি কার্যক্রমের বিদ্যমান সমস্যা: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদে দাখিলকৃত আবেদনপত্র নিষ্পত্তিতে দীর্ঘসূত্রিতা পরিলক্ষণে যে সকল সমস্যা চিহ্নিত করা হয়েছে তন্মধ্যে তথ্যের অপর্যাপ্ততা, তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণে প্রযুক্তির অভাব, প্রাতিষ্ঠান সক্ষমতার অভাব, জনবলের অভাব, কক্ষ সংকট ইত্যাদি অন্যতম। উল্লেখকৃত সমস্যাদির কারণে আবেদনকারী/সেবাগ্রহীতা কিভাবে, কোথায়, কার মাধ্যমে আবেদনের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে তা আবেদনকারী/সংস্থা অবহিত থাকে না। এর প্রেক্ষিতে সময়, অর্থ অপচয়সহ নানাধিক ভোগান্তির কারণে আবেদনপত্র নিষ্পত্তিতে দীর্ঘসূত্রিতার সৃষ্টি হয়।

উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়ার নাম: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ কর্তৃক জনগণের আবেদন নিষ্পত্তিতে অনলাইন ব্যবস্থার মাধ্যমে গতিশীলতা আনয়ন।

<u>উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটির বর্ণনা:</u> পার্বত্য এলাকার পরিপ্রেক্ষিত বিবেচনায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও ঠিকানা প্রাপ্যতা অনুসারে সংরক্ষণের পাশাপাশি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র প্রদান ই-মেইলের মাধ্যমে অবগতি প্রদান এবং ওয়েবসাইটে আবেদন ও নিষ্পত্তি লিঙ্ক স্থাপন উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটির নতুন সংযোজন এবং ডাকযোগে বাহক মারফত পত্র প্রেরণের ব্যবস্থাও অব্যাহত রাখা হয়েছে।

<u>উদ্ভাবিত সেবাদান পদ্ধতি</u>



ক্র. নং.	তারিখ	ডকেট নং.	আবেদনের বিষয়	গৃহীত কার্যক্রম	আনুসাঙ্গিক
01	৩১/০৭/২০১৭	১১৩২	আবেদনকারী: শ্রী উৎপল চাকমা, পিতা- ব্রজনাথ চাকমা, সাং- বরকল, ২নংক বড় কাট্টলী মৌজা, থানা- লংগদু, জেলা- রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা। আবেদনের বিষয়: নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখিত বয়সসীমার বহির্ভূত নিয়োগ দানের বিরুদ্ধে আপত্তি সংক্রান্ত।	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তদন্তপূর্বক নিষ্পত্তির লক্ষ্যে বিধিমোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য মাননীয় চেয়ারম্যান, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা পরিষদকে নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হয়।	Change Delete
02	৩১/০৭/২০১৭	১১৪৬	আবেদনকারী: সভাপতি, উপজেলা শিক্ষা নেটওয়ার্কিং ফোরাম, আলীকদম উপজেলা, বান্দরবান। আবেদনের বিষয়: বান্দরবান পাবর্ত্য জেলার আলীকদম উপজেলায় ইউএনডিপি ও জেলা পরিষদের যৌথ পরিচালনায় ২০(বিশ)টি নিবন্ধিত বেসরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়ে শিক্ষক নিয়োগে ক্ষেত্রে অনিয়মের বিরুদ্ধে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ সংক্রান্ত।	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে তদন্তপূর্বক যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।	Change Delete
03	০৭/০৮/২০১৭	১১৭৪	আবেদনকারী: শ্রী চন্দী লাল চাকমা, পিতা- খগেন্দ্র চাকমাসহ ০৫ (পাঁচ) জন কর্তৃক দাখিলকৃত। বিষয়: ভূমি সমস্যা সংক্রান্ত।	এ বিষয়ে ১৩৬নং এরাইছড়ি মৌজার হেডম্যান শ্রী রিতেশ চাকমা-কে তদন্তপূর্বক প্রতিবেদন প্রেরণের জন্য পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের মাননীয় চেয়ারম্যান নির্দেশনা প্রদান করেছেন।	Change Delete

5

<u>প্রত্যাশিত ফলাফল:</u> সাধারণভাবে আবেদনপত্র নিষ্পত্তি কার্যক্রমে পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের ৬-৮ দিন সময়ের প্রয়োজন হয়ে থাকে। নতুন সেবা প্রদান প্রক্রিয়াটি বাস্তবায়নের পর ৪ দিন সময়ের প্রয়োজন। যার প্রেক্ষিতে আবেদনকারীকে বারংবার যাতায়াত, অর্থ ও সময় অপচয়সহ নানাবিধ ভোগান্তি থেকে অব্যাহতি প্রদান সম্ভব হবে।

<u>উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটি বাস্তবায়নে গৃহীত কার্যক্রম:</u> উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটি বাস্তবায়নে ১৪/০৬/২০১৬ খ্রি: তারিখ শ্রাবন্তী রায়, সহকারী নির্বাহী কর্মকর্তার নেতৃত্বে ৪ জন সদস্যের সমন্বয়ে কমিটি তথা দলকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। পরবর্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত ইনোভেশন টীমের প্রত্যক্ষ আয়োজনে ২৩/০৬/২০১৬ খ্রি: তারিখ 'আন্তর্জাতিক জনসেবা দিবস' উদযাপনের লক্ষ্যে আলোচনা সভায় রাঙ্গামাটি জেলার সকল শ্রেণী পেশার ৪০-৬০ সুধীসজ্জন ব্যক্তিবর্গের উপস্থিতিতে উদ্ভাবন ধারণার বিষয়ে অংশীজনের মতামত ও পরামর্শ গ্রহণ করা হয়। জুলাই, ২০১৬ হতে উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটি বাস্তবায়নের জন্য সংস্থার নিজস্ব অর্থায়নে আনুমানিক দুই লক্ষ টাকা বাজেটের প্রস্তাব পরিষদ সভায় অনুমোদন লাভ করে। তদপ্রেক্ষিতে উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটির বাস্তবায়নে সংস্থার ওয়েবসাইটে (www.chtrc.org.bd) আবেদন ও নিষ্পত্তি লিঙ্ক স্থাপন ও উল্লেখিত লিঙ্কে তথ্য হালনাগাদ, তথ্য সন্নিবেশ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ ইনোভেশন টীমের সদস্য ধ্রুব রশ্মি চাকমা ও সূচিকা চাকমা গ্রহণ করেছেন এবং অদ্যাবধি এ বিষয়ে যথাযথভাবে দায়িত্ব পালন করে চলেছেন।

নতুন উদ্ভাবন ধারণাটি ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, পর্যায়ক্রমে পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের পক্ষ হতে উদ্ভাবন বিষয়ক প্রশিক্ষণে ইনোভেশন অফিসার শ্রাবস্তী রায় ৩০ আগস্ট-০১ সেপ্টেম্বর ২০১৬ খ্রি: তারিখ, উদ্ভাবনীমূলক প্রকল্প ডিজাইন শীর্ষক প্রশিক্ষণ এবং ০৯-১০ আগস্ট ২০১৭ খ্রি: তারিখ, Workshop on Documentation and Dissemination বিষয়ক কর্মশালায় অংশগ্রহণ করেছেন।

বিগত ১৬-১৮ আগস্ট ২০১৭ খ্রি: তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে A2i প্রকল্পের মাধ্যমে আয়োজিত Showcasing on Service Innovation অনুষ্ঠানে পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের পক্ষ হতে সুবর্না চাকমা, শ্রাবস্তী রায় এবং ধ্রুব রশ্মি চাকমা অংশ গ্রহণ করেন। উল্লেখ্য যে, ৩০ মার্চ ২০১৭ খ্রি: তারিখ পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের অনুকূলে পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের পক্ষ হতে উদ্ভাবন ধারনাটির বাস্তবায়নের জন্য স্বীকৃতিস্বরূপ সনদপত্র প্রদান করা হয়।

ডিসেম্বর ২০১৬ সাল হতে বর্তমানে নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদান প্রক্রিয়াটি অব্যাহত রয়েছে।

উদ্ভাবন ধারণা বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় সম্পদ: পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদের নিজস্ব অর্থায়নে এবং বিদ্যমান জনবলের সাহায্যে এবং উদ্ভাবন ধারণাটি বাস্তবায়নে ওয়েবসাইট ডিজাইন, ল্যাপটপ ও স্ক্যানার ক্রয়সহ সর্বসাকুল্যে দুই লক্ষ টাকা ব্যয় করা হয়েছে।

উদ্যোগটির নতুনত্ব: ইতোপূর্বে এরূপ সেবায় আধুনিক ডিজিটাল পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়নি। বর্তমানে এ প্রক্রিয়ায় ল্যাপটক, স্ক্যানার, ওয়েবসাইট ও ই-মেইলের ব্যবহারের ফলে এ সেবা প্রক্রিয়াটি ই-সার্ভিসে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে।

প্রতিবন্ধকতা/ঝুঁকি: উদ্ভাবন ধারণাটির নতুন সংযোজন অনলাইনের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রক্রিয়াটি Internet-এর নিরবিচ্ছিন্ন সরবরাহের উপর নির্ভরশীল। উদ্ভাবিত সেবা প্রক্রিয়াটি প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রদানযোগ্য হওয়ায় পার্বত্য এলাকার প্রেক্ষিতে জনগণের প্রযুক্তিগত ব্যবহারিক জ্ঞান ও আগ্রহ এক্ষেত্রে বহুলাংশে নির্ভর করে।

স্বত্বাধিকারীর নাম: শ্রাবস্তী রায়, সহকারী নির্বাহী কর্মকর্তা, পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ, রাঙ্গামাটি, ই-মেইল: srabastiroy8@gmail.com।