"ই-সেচ সেবা" একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগ

বাস্তবায়নকারী
প্রকৌঃ এ কে এম মশিউর রহমান
সহঃ প্রকৌশলী, বিএমডিএ, রংপুর সদর।

উদ্যোগ গ্রহনের ইতিকথাঃ ৮-১২ নভেম্বর ২০১৫, রংপুর শহরে অবস্থিত এসোড ট্রেনিং সেন্টারে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় হতে পরিচালিত ও বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়,রংপুরের তত্ত্বাবধানে ৫(পাঁচ) দিন ব্যাপি "জনসেবায় উদ্ভাবন" শীর্ষক প্রশিক্ষনে অংশগ্রহন করি। সেখানে প্রশিক্ষন চলাকালেই খেয়াল করলাম আমার মাঝে একটা পরিবর্তন হতে শুরু হয়েছে। ১২ বছরের চাকুরী জীবনে অনেক স্বল্পমেয়াদী, মধ্য মেয়াদী ও দীর্ঘমেয়াদী প্রশিক্ষন গ্রহন করেছি।গতানুগতিক ধারার প্রশিক্ষন শেষে তা প্রশিক্ষন কেন্দ্রেই ফেলে এসেছি। এখানে আমি সাথে নিয়ে এসেছি সেবা দাতার কাছে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশা,সেবা গ্রহীতার কাতারে দাড়িয়ে চিন্তা করা। আর শিখেছি আমারই দায়িত্ব সেবাকে সহজলভ্য করা, কারন সে কারনেই আমাকে ঐ চেয়ারাটি দেওয়া হয়েছে।

উদ্যোগ গ্রহনের মুলকারনঃ ফসল উৎপাদনের অন্যতম অঙ্গ হ'ল সেচ যা ছাড়া খাদ্যে স্বয়ংসম্পুর্ন বাংলাদেশ কল্পনা করা যায় না। আর এই সেচ গ্রহনে কৃষকদের প্রতিনিয়তই নানা ভোগান্তিতে পড়তে হয়। বাংলাদেশে সরকারী ব্যবস্থাপনায় মুলত বিএমডিএ, বিএডিসি, পানি উন্নয়ন বোর্ড সেচ সুবিধা প্রদান করে থাকলেও বিশাল একটা অংশ ব্যক্তিগত পর্যায়ে অনিয়ন্ত্রিত সেচ গ্রহন করায় তারা স্বল্প খরচে প্রকৃতসেচ সুবিধা গ্রহন করতে পারছেনা।
চাকুরীগত অভিজ্ঞতা ছাড়াও পারিপার্শিক বাস্তবচিত্র হতে পরিলক্ষিত হয় যে, সেবা প্রদানকারী সেবা প্রদানে বিলম্বের অন্যতম কারন অনৈতিক সুবিধা প্রাপ্তির প্রত্যাশা, আর সেবা প্রাপ্তির অনিশ্চয়তা দুর্নীতিকে উৎসাহিত করে।
আমি চিন্তা করলাম এমন কোন পদ্ধতির ভিতর সেবা ব্যবস্থাপনাকে নিয়ে আসা যায় কিনা যার মাধ্যমে অহেতুক সময়ক্ষেপনের সুযোগ থাকবে না, নিবিড় মনিটরিংএর ব্যবস্থা থাকবে, এ ছাড়াও সেবাটি বর্তমানে কি অবস্থায় রয়েছে এবং কখন সেবাটি পাবে তা যে কোন সময় সেবা গ্রহীতা জানতে পরবে। সর্বোপরি ডিজিটাল বাংলাদেশ গঠনের মহাযজ্ঞে অংশগ্রহনের ক্ষুদ্র প্রয়াস।

পূর্বে যেভাবে সেবা প্রদান করা হতোঃ

সেবা প্রদানের ক্ষেত্র	সেবা প্রদানের প্রক্রিয়া	সমস্যা/ভোগান্তি
অভিযোগ/সেবার আবেদন গ্রহন	কৃষক অফিসে এসে অভিযোগ রেজিষ্টারে অভিযোগ / সেবার আবেদন করেবন। কিন্তু অধিকাংশ সময়ে কৃষক অফিসে না এসে সেবা প্রদানকারীর কাছে মোবাইল ফোনের মাধ্যমে অভিযোগ/সেবার আবেদন জানাতেন।	অফিস প্রধান সেবার আবেদন বা অভিযোগের বিষয়টি সময়মতো জানতে পারতেন না। ফলে সেবা প্রদানে বিলম্ব হচ্ছে কিনা তা তিনি মনিটরিং করতে পারতেন না।
	অফিসে আসার চেয়ে মোবাইলে অভিযোগ	অনেক সময় সেবা প্রদানকারীর ইচ্ছার

	জানানো সেবা গ্রহিতার জন্য সুবিধাজনক বলে তারা মনে করতেন।	উপর সেবাপ্রদানের বিষয়টি নির্ভরশীল হয়ে যায়।
	কৃষক অনেক সময় মনে করতেন যিনি সেবা প্রদান করবেন তাকে জানালেই দ্রুত সেবা পাওয়া যাবে।	সেবা প্রদানকারীর মানসিকতার উপর নির্ভরশীল হতে হয়।
সেবা প্রদান	প্রায়শই অভিযোগ প্রাপ্তির পর সহকারী প্রকৌশলী/উপসহকারী প্রকৌশলী তার অধস্তনদের সেবা প্রদানের বিষয়টি মৌখিক ভাবে নির্দেশ প্রদান করে থাকেন।	লিখিত বা কোন ডকুমেন্টেশন না থাকায় নিবিড়ভাবে মনিটরিং করা সম্ভব হয় না।
		সেবা প্রদানে বিলম্ব হলে একজন অন্যজনকে দোষারোপের মাধ্যমে দায় এড়ানোর সুযোগ পান।
	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি সেবাটি প্রদান করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করেন।	সেবা প্রদানের সময়সীমা সেবা প্রদানকারীর দায়িত্ববোধ ও মানসিকতার উপর করে।
সেবা কার্যক্রম মনিটরিং	যেহেতু কৃষক লিখিত ভাবে কোন অভিযোগ করতোনা ফলে এক্ষেত্রে সেবা কার্যক্রম মনিটরিং এর সুযোগ কম ছিল।	মনিটরিং এর সুযোগ কম থাকায় কাজের মূল্যায়ন ও ভোগান্তি নিরুপনের সুযোগ ছিল না।

বর্তমানে সেবাটি যেভাবে দেওয়া হচ্ছেঃ

- একজন সেবা গ্রহিতা ওয়েব এপ্লিকেশনের মাধ্যমে সেবার আবেদন করছেন।ওয়েব এপ্লিকেশনের ঠিকানা www.sechseba.com.
- যেসকল কৃষক অনলাইনের মাধ্যমে আবেদন করতে পারে না তারা অফিসের একটি নির্দিষ্ট মোবাইল ফোনের মাধ্যমে ০১৭০৮৪১২৯৪১ আবেদন করছেন তা একটি রেজিষ্টারে লিখে অফিস হতে ওয়েব এপ্লিকেশনে এন্ট্রি করা হচ্ছে।
- সাথে সাথে অফিস প্রধানের কাছে একটি SMS চলে যাচ্ছে।
- অফিস প্রধান সেবার আবেদনের ধরন অনুযায়ী সেবা প্রদানের সময়সীমা নিধারন করে কর্মবন্টন করছেন।
- কর্মবনটনের পর আবেদনকারী, সেবা প্রদানকারী ও তদারককারী কর্মকর্তার নিট ৩টি SMS চলে যাচ্ছে।
- দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি সেবা প্রদান শেষে তা পুনরায় ওয়েব এপ্লিকেশনে এন্ট্রি করছেন।
- আবেদনকারী তার সেবা নং অথবা মোবাইল নং অনুযায়ী সেবাটির বর্তমান অবস্থা কি তা অনুসন্ধানের মাধ্যমে জানতে পরছেন।
- উর্ধতন কর্মকর্তাগন ওয়েব এপ্লিকেশনে লগইনের সাথে সাথে অসম্পাদিত সকল সেবার বর্তমান কি অবস্থা তা জানতে পরছেন।
- নির্ধারিত সময়ের সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা অথবা বিলম্বের কারন কি তা নিয়মিত মনিটরিং করা সম্ভব হচ্ছে।

- গুগল ম্যাপের মাধ্যমে সকল সেচ যন্ত্রে সহজেই যাতায়াত করা যাচ্ছে।
- কৃষক ওয়েব এপ্লিকেশনের মাধ্যমে সেচযন্ত্র ভিত্তিক নির্দিষ্ট এলাকার পরবর্তী ৯ দিনের আবহাওয়ার পূর্বাভাস জানতে পারছেন ফলে তিনি আবহাওয়ার উপর ভিত্তি করে সেচ সিডিউল তৈরী করতে পারছেন।

যেভাবে উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করা হয়েছেঃ

ডিসেম্বর/১৫ হতে মার্চ/১৬ পর্যন্ত সময়ে লালমনিরহাট জেলার ৫ টি উপজেলার জন্য একটি গুগল ফরমের মাধ্যমে কৃষক পর্যায়ের অভিযোগ/সেবার আবেদন গ্রহন করা হচ্ছিল। যারা গুগল ফরমের মাধ্যমে আবেদন করতে পারতেন না তাদের জন্য একটি নির্দিষ্ট মোবাইল ফোনের মাধ্যমে গ্রহন করে গুগল ফরমে এন্ট্রি দেওয়া হতো। এক্ষেত্রে কাঙ্খিত ফলাফল পাই নি কারন- কৃষক অফিসের ফোনে অভিযোগ খুব একটা জানাতো না। এছাড়াও গুগল শীটে আবেদন মনিটরিং, কর্মবন্টন প্রক্রিয়াটি ছিল একটু জটিল প্রকৃতির।এর মাঝে বদলী হলে আমি রংপুরে চলে আসি।
রংপুরে এসে প্রথমে আমি প্রকল্প সম্পর্কে নির্বাহী প্রকৌশলী মহোদয়কে অবহিত করি যে একটি ওয়েব এপ্লিকেশনের মধ্যমে অভিযোগ গ্রহন, কর্মবন্টন করা, নিবিড় মনিটরিং ছাড়াও SMS এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে সেবাটি কে, কখন প্রদান করবে। পরবর্তীতে ২৫ জুন ২০১৬ কর্তৃপক্ষের মানীয় চেয়ারম্যান মহোদয় সহ রংপুর অঞ্চলের ৮৫ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে “ই-সেচসেবা” বিষয়ে মতবিনিময় করি।বাজেট স্বল্পতার কারনে কোন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ওয়েব এপ্লিকেশন টি তৈরী না করে আমি নিজেই এপ্লিকেশন তৈরী করি সেপ্টেম্বর ২৫ তারিখে এপ্লিকেশনের ডেভেলপমেন্ট শেষ হয়। ৪ অক্টোবর/১৬ তারিখ হতে সেবা প্রদান শুরু হয়। পর্যন্ত মোট ৩৩৭টি সেবা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান করা সম্ভব হয়েছে।

ওয়েব এপ্লিকেশনটি যে ভাবে কাজ করছেঃ

www.sechseba.com ঠিকানা ব্যবহার করে যে কোন মোবাইল ফোন, ডেস্কটপ বা ল্যাপটপ হতে এপ্লিকেশন টি চালু করা যাবে।এপ্লিকেশনটি চালু করলে প্রথমেই লগইন পাতা টি দেখা যাবে।

উপাদান	বিবরন
লগইনঃ http://www.sechseba.com/Login.aspx	
সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদর্শন	এ যাবত প্রদত্ত সেবার সংখ্যা, ব্যবহারকারীর আইপি এড্রেস এবং ব্যবহারকারীর সংখ্যা প্রদর্শিত হবে।
সেবা মূল্যায়ন ফরম	যেকোন সেবা গ্রহীতা সেবা গ্রহনের পর সেবা নং ও আবেদনকারীর মোবাইল নং লিখে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে তার মূল্যায়ন করতে পারবেন। অসন্তষজনক-নিম্নমান-মাঝারিমান-উচ্চমান-সর্বৎকৃষ্টমান (১-৫) যেকোন একটি নির্বাচন করে সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতা মূল্যায়ন করতে পারবেন। যখন কোন নিম্নমান বা অসন্তষজনক মূল্যায়ন পাওয়া যাবে তখন সাথে সাথে একটি SMS অফিস প্রদানের কাছে চলে আসবে যাতে করে তিনি সেবার মান মনিটরিং করতে পারেন। এছাড়াও প্রদত্ত মূল্যায়নের গড় মান সবসময় প্রদর্শিত হবে।
গুরুত্বপূর্ন প্রকল্প সমূহ	বিএমডিএ যে সকল কার্যক্রম/প্রকল্প পরিচালনা করে তার মধ্যে গুরুত্বপূর্ন প্রকল্পসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরন রয়েছে।

লগইন ফরম	শুধুমাত্র বিএমডিএ তে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারী দাপ্তরিক কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য ইউজার আইডি এ পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করতে পারবেন।
মতামত প্রদান ফরম	যে কোন ব্যক্তি কর্তৃপক্ষের কার্যক্রম আরও সুন্দর ও বেগবান করার জন্য যে কোন মতামত/ পরামর্শ, যে কোন গুরুত্বপূর্ন ফাইল বা আবেদন আপলোড করতে পারবেন।
সেবার আবেদনঃ http://www.sechseba.com/Complain.aspx	
সেবার আবেদন দাখিল ফরম	বিএমডিএর সেচ যন্ত্রের যেকোন কৃষক নলকুপ ভিত্তিক তার আবেদন দাখিল করতে পারবেন। প্রথমে রিজিয়ন দপ্তর, জোন দপ্তর, অধিক্ষেত্র, ইউনিয়ন নির্বাচন করে তার গভীর নলকুপটির তফশীল নির্বাচন করতে হবে। অতঃপর সেবার বিষয় বস্তু নির্বাচন করতে হবে যদি ড্রপডাউন লিষ্টে তার কাঙ্খিত বিষয়টি না থাকে তবে “অন্যান্য” নির্বাচন করে নির্ধারিত বক্সে আবেদনের বিষয়টি লিখতে হবে। অতঃপর আবেদন কারীর নাম ও মোবাইল নং লিখে আবেদনটি Submit করতে হবে। আবেদনটি সফলভাবে গৃহীত হলে ম্যাসেজ বক্সে সেবা নং সহ নিশ্চিত করন বার্তা প্রদর্শিত হবে এবং সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রকৌশলীর নিকট SMS চলে যাবে।
আবহাওয়ার পূর্বাভাস http://www.sechseba.com/Weatherinfo.aspx	
নলকুপ ভিত্তিক আবহাওয়ার পূর্বাভাস	যে কেউ তার এলাকায় অবস্থিত গভীর নলকুপটি নির্বাচন করে “আবহাওয়ার পূর্বাভাস” Button এ ক্লিক করলে ঐ এলাকার পরবর্তী ৯ দিনের আবহাওয়ার পূর্বাভাস পাওয়া যাবে। ফলে আবহাওয়ার পূর্বাভাস জেনে সেচ সিডিউল তৈরী করতে পারবে। এক্ষেত্রে সেচখরচ সাশ্রয় ছাড়াও নির্বিঘ্নে কৃষিকার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে। এখানে কৃষক তার এলাকার তাপমাত্রা, আদ্রতা ও বৃষ্টিপাতের সম্ভাবনা জানতে পারবেন যা কৃষিক্ষেত্রে খুব গুরুত্বপূর্ণ উপাদান।
গুগল ম্যাপঃ http://www.sechseba.com/GMap.aspx	
নলকুপের অবস্থান নির্ণয়	বিএমডিএর যে কোন গভীর নলকুপ নির্বাচন করে ঐ এলাকার গুগল ম্যাপ পাওয়া যাবে ফলে গনকুর অবস্থান নিরুপন সহ যে কোন নলকুপে খুব সহজে যাতায়াতের পথ অনুসন্ধান করা যাবে।
সেবা অনুসন্ধানঃ http://www.sechseba.com/ComSearch.aspx	
দাখিলকৃত সেবা অনুসন্ধান	যে কোন সেবা গ্রহিতা তার সেবানং অথবা মোবাইল নং লিখে অনুসন্ধান বাটনের ক্লিক করলে তার সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদর্শিত হবে।
ডাউনলোডঃ http://www.sechseba.com/download.aspx	
ডাউনলোড ফরম	এই পেইজটি ওপেন করা হলে গুরুত্বপুর্ন বিভিন্ন ফরম, সার্কুলার বা প্রজ্ঞাপন একটি টেবিলের মধ্যে প্রদর্শিত হবে। সংশ্লিষ্ট ফাইলের আপলোড আইডি নির্বাচন করে ডাউনলোড বাটরন ক্লিক করলে ফাইলটি ডাউনলোড হতে থাকবে।
হোম পেইজঃ http://www.sechseba.com/Main.aspx	
হোম পেইজ	মূলত কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী লগইন করলেই এই পেইজটি চলে আসবে। এখানে সকল অসম্পাদিত সেবাগুলি প্রদর্শিত হবে যাতে করে যে কোন উর্ধতন কর্মকর্তা সেবা প্রদানের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারে।
সেবা ব্যবস্থাপনা	এই পেইজের মাধ্যমে সকল অসম্পাদিত সেবা সমূহ প্রর্দশিত হবে। সেবা নং অনুযায়ী সেবার

	সময়সীমা নিধারন করে দায়িত্ব অর্পন করা হয়। বন্টনকৃত সেবা সমূহ সেবা প্রদান শেষে কোন সময়ে সেবাটি প্রদান করা হয়েছে এবং কি সেবা প্রদান করা হয়েছে তা উল্লেখ পূর্বক সেবা প্রদান কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।
সেবা মনিটরিং	এই পেইজের মাধ্যমে সময়সীমা অনুযায়ী অথবা কর্মকর্তা/কর্মচারী অনুযায়ী বিভিন্ন সময়ে সম্পাদিত সেবা সমূহ দেখা যাবে। এই পেইজের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবা সমূহের মূল্যায়ন করা যাবে যে কে কি পরিমান সেবা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পাদন করেছেন এবং তাদের গড় সেবার মান নিরুপন করা যাবে।
গনকু সংযোজন	এই পেইজের মাধমে সকল গভীর নলকুপের তথ্য, অপারেটরেন নাম, মোবাইল নং, অক্ষাংশ, দ্রাঘিমাংশ, দায়িত্বপ্রাপ্ত মেকানিক ইত্যাদি সংযোজন, সংশোধন ও মুছে ফেলা যাবে। এক্ষেত্রে ইউজার তার উপর প্রদত্ত ক্ষমতা অনুযায়ী তা করতে পারবেন।
জনবল সংযোজন	এই পেইজের মাধ্যমে কর্মরত কর্মকর্ত/কর্মচারীর বিভিন্ন তথ্যাদি সংযোজন বা সংশোধন করা যাবে।

বাস্তবায়ন এলাকাঃ রংপুর সিটি কর্পোরেশন ও রংপুর সদর উপজেলায় এই উদ্দ্যোগের পাইলটিং কাজ শেষ হয়ে বর্তমানে সেবা প্রদান অব্যহত রয়েছে। এপ্লিকেশন এমনভাবে তৈরী করা হয়েছে যাতে খুব সহজেই সমগ্র বরেন্দ্র এলাকায় তা সম্প্রসারন করা যাবে।

বাস্তবায়ন ব্যয়ঃ

ক্র নং	খাতের বিবরন	পরিমান	অর্থের উৎস	মন্তব্য
১	ওয়েব এপ্লিকেশ তৈরী	-	-	বাস্তবায়নকারী তৈরী করেছেন
২	সংযোগ সহ মোবাইল সেট ক্রয়	৩৫০০/-	কর্তৃপক্ষের নিজস্ব তহবিল	
৩	ডোমেইন রেজিষ্ট্রেশন	১০০০/-		
৪	সাইট হোষ্টিং	৩৫০০/-		
৫	এসএমএস বান্ডিল ক্রয়	১০০০/-		
৬	প্রচার ও বিবিধ	১০০০/-		
	সর্বমোট ব্যয়	১০,০০০/-		

বাস্তবায়নের ফলে যে পরিবর্তন হয়েছেঃ

- দ্রুততম সময়ে সেবা প্রদানকরা সম্ভব হচ্ছে।
- কখন সেবাটি পাবেন অথবা সেবাটির বর্তমান অবস্থা কি তা জানার ফলে সেবা গ্রহিতা নিশ্চিন্তে থাকতে পারছে।
- দুর্নীতির পথ সংকুচিত হয়েছে।
- জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পেয়েছে।
- সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকায় কাজের মূল্যায়ন করার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।
- নিবিড় মনিটরিং এর ব্যবস্থা থাকায় কালক্ষেপনের সুযোগ নষ্ট হয়েছে।

- নলকুপ ভিত্তিক আবহাওয়ার পুর্বাভাস জেনে কৃসক তার সেচ সিডিউল তৈরী করতে পারছে। বৃষ্টির সম্ভাব্যতা দেখে কৃষক সেচ সাশ্রয় করতে পারছে। এছাড়া আবহাওয়ার উপর ভিত্তি করে কৃষক তার প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন করতে পারবে।
- গুগল ম্যাপ ব্যবহার করে সহজেই যে কোন নলকুপ স্থাপনার অবস্থান জানা যাচ্ছে।
- সেবা গ্রহনকারীর মূল্যায়নের মাধ্যমে সেবার মান নির্ধারিত হওয়ায় সামগ্রিকভাবে সেবার মান বৃদ্ধির ক্ষেত্র তৈরী হয়েছে।

ভবিষ্যত পরিকল্পনাঃ

- কৃষক জমির আর্দ্রতা নির্নয় করে যেকোন ফসলের ক্ষেত্রে সেচ লাগবে কিনা অথবা লাগলে কখন কি পরিমান সেচ দিতে হবে তা জানা যাবে। ফলে কৃষকের আর্থিক সাশ্রয় সহ পানি ও জ্বালানী সম্পদ রক্ষা পাবে।
- সেচ ও কৃষি যন্ত্রপাতির ব্যবহার, সুবিধা অসুবিধা, প্রাপ্তিস্থান, মূল্য সর্ম্পকে জানা যাবে।
- সেচ যন্ত্রাংশ নষ্ট হলে বা মেরামত করার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের নাম ঠিকানা জানা যাবে।

শেষের কথাঃ

এই উদ্যোগটি গ্রহনের ফলে রংপুর সদর উপজেলার বরেন্দ্র বহুমূখী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের আওতাভুক্ত কৃষক দ্রুততম সময়ে সেবা গ্রহন করতে পারছে। ইতিমধ্যে উদ্যোগটি বিভিন্ন স্থানে প্রসংশিত হয়েছে। ভবিষ্যতে এর কলেবর আরও বৃদ্ধিকরে অধিকহারে সেবা প্রদান করা হলে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ডিজিটাল বাংলাদেশ গঠনের মহাযজ্ঞে শরীক হওয়ার ক্ষুদ্র প্রয়াস সফল হবে।