বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন

ফোন : ৮৮০-২-৯৬৭৫০০২, ৯৬১২৯৯৭
ফ্যাক্স : ৮৮০-২-৮৬১৩৪২০
Web : www.bncu.gov

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১, জহির রায়হান রোড, পলাশী-নীলক্ষেত, ঢাকা-১২০৫

৩৭.১৮.০০০০.০১২.১৬.০১২.২০-১৯৯/৫ তারিখঃ ২০/০৫/২০২১ খ্রি.

অফিস আদেশ

বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন (বিএনসিইউ) এর সেবা সহজিকরণ ২০২০-২০২১ বাস্তবায়ন এর লক্ষ্যে উদ্ভাবন বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২০২১ এর সূচক ১৪.২.১ অনুসারে "স্মাইলিং বিএনসিইউ" তথা "সহাস্য সেবা" শীর্ষক চলমান সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রচারের আদেশ জারি করা হলো।

২০.০৫.২১

(মোঃ সোহেল ইমাম খান)
ডেপুটি সেক্রেটারি জেনারেল
বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন

বিতরনঃ
১। সকল কর্মকর্তা, বিএনসিইউ।
২। অফিস কপি।

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থেঃ

১। ইনোভেশন অফিসার, বিএনসিইউ

২। প্রোগ্রাম অফিসার (আইসিটি ও এএসপিনেট), বিএনসিইউ, (ওয়েবসাইটে প্রচারের অনুরোধসহ)

বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন
শিক্ষা মন্ত্রণালয়

সহজিকৃত সেবাঃ সহাস্য সেবা

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌছে দেবার মহৎ উদ্দেশ্যে বর্তমান সরকার ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে বদ্ধপরিকর। সেবা প্রদানে স্বচ্ছতা এবং জাবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে সরকার প্রত্যেক সরকারি প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন, উপযুক্ত অনলাইন মাধ্যমে সেটির প্রচার এবং অন্তর্ভুক্তিকরণ এবং প্রতিষ্ঠানের একটি দৃশ্যমান স্থানে সেটি প্রদর্শনের নির্দেশনা প্রদান করেছেন। সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে কর্মকর্তাদের যথাযথ নির্দেশনাও দেয়া হয়েছে। জনগণের জন্য সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এটি একটি অনন্য দৃষ্টান্ত।

সহাস্য সেবা মূলতঃ যে ধারণার উপর দাঁড়িয়ে আছে তা হচ্ছে সেবা দানকারীর স্মিতহাস্য মুখে সেবা প্রদান এবং কাঙ্ক্ষিত সময় ও মানে সেবা পেয়ে গ্রহীতাও খুশি। হাসিমুখে 'আমি আপনার জন্য কি করতে পারি'- বলে এ সেবার শুরু। সেবাপ্রার্থী একজন গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি এই মনোভাবের প্রকাশ এর মূলমন্ত্র এবং তার সন্তোষ এর লক্ষ্য। এ জন্য কর্মপ্রক্রিয়ায় অপ্রয়োজনীয় ধাপগুলো কমানো এবং প্রয়োজনে সেবা প্রদান করে (Service First) প্রক্রিয়ার অংশ পরবর্তীতে সম্পন্ন করা। যেমন, সিদ্ধান্ত প্রদানকারী কর্মকর্তার সংগে কথা বলে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে সেবাপ্রার্থীকে সেবা প্রদানপূর্বক ফাইল অনুমোদন বা অন্যান্য কর্মপ্রক্রিয়া পরে করা। এই টেবিল সেই টেবিলে সেবাপ্রার্থীকে যাতে ঘুরতে না হয় সে জন্য একেকজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেই সেবাপ্রার্থীর সম্পূর্ণ দায়িত্ব নিয়ে থাকেন।

একটি বিষয় অনুধাবন করা জরুরি যে সেবা সংশ্লিষ্ট মূল পক্ষ দুইটিঃ সেবা গ্রহীতা এবং সেবা প্রদানকারী। সেবা প্রদানের সৎ এবং কার্যকরী উদ্দেশ্য নিয়েই সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ একটি নির্দিষ্ট সেবা প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করে থাকেন। এ ক্ষেত্রে, হয়তো অবচেতনে একটি বিষয় উপেক্ষিত থেকে যেতে পারে যেটি প্রত্যক্ষভাবে সেবা গ্রহীতার সাথে সম্পর্কিত। ধরা যাক কোন একটি দপ্তর তার পূর্ণ সদিচ্ছা নিয়েই কোন একটি সেবা প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করেছেন সাত (৭) কর্মদিবস কিন্তু একজন সেবা গ্রহীতার সেটি দুই (২) কর্মদিবসের মধ্যে প্রয়োজন। সেবা প্রদানকারী সংস্থা বা দপ্তর তার নির্দিষ্ট নিয়মে যথাযথভাবে সেবা প্রদান করেও গ্রহীতাকে এ ক্ষেত্রে সন্তুষ্ট করতে সক্ষম হচ্ছেনা। অর্থাৎ এ ক্ষেত্রে একপক্ষ তার দায়িত্ব সঠিকভাবে পালন করেও অপরপক্ষকে সন্তুষ্ট করতে ব্যর্থ হচ্ছে। এখান থেকেই "সহাস্য সেবা" ধারণার সূত্রপাত যেখানে একজন সেবা গ্রহীতা কোন একটি বিশেষ অবস্থায় জরুরি প্রয়োজনে তার কাঙ্ক্ষিত সময়ে সেবাটি গ্রহণ করতে পারবেন। এখানে উল্লেখ্য, আমরা প্রচলিত জরুরি সেবা বা ইমার্জেন্সি সার্ভিসের কথা বলছি না। আরো একধাপ এগিয়ে এমন একটি সেবা সুবিধার কথা বলছি যা সেবা গ্রহীতার প্রতি সর্বোচ্চ সহানুভূতিশীল এবং সমমর্মী। বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন (বিএনসিইউ) এমন একটি সেবা ব্যবস্থার কথা বলছি যেখানে সেবা প্রদানকারী এবং সেবা গ্রহীতা উভয়ই সদা সন্তুষ্ট এবং সদাহাস্য। বিএনসিইউ তার নিজস্ব কর্মপরিসরে এভাবেই কাজ করে যাবার চেষ্টা করছে।

বিএনসিইউ একটি ব্যতিক্রমধর্মী অফিস। এর অংশীজন প্রধানত সরকারের বিভিন্ন অংগ সংগঠন, ইউনেস্কো সদর, প্যারিসে নিযুক্ত বাংলাদেশ দূতাবাসের স্থায়ী প্রতিনিধি, আইসেস্কো ও ইউনেস্কোভুক্ত সংগঠনসমূহ প্রভৃতি। ফলে, বিএনসিইউ দেশে এবং বিদেশে একইযোগে তার ম্যান্ডেট অনুযায়ী কাজ করে থাকে।

আন্তর্জাতিক পরিমন্ডলে কাজের সুবাদে বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন বরাবরই বিনয়ী এবং কার্যকরী যোগাযোগ অনুসরণ করে এসেছে। আমাদের কাজের একটি বড় অংশই হলো আন্তর্জাতিক যোগাযোগ। বর্তমান তথ্য-প্রযুক্তির যুগে এটি প্রায় শতভাগ ইমেইল নির্ভর। বিশ্বকর্মের এই যোগাযোগে পারস্পরিক সম্মানবোধ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। প্রতিষ্ঠালগ্ন থেকেই বিএনসিইউ তার অবস্থান বজায় রেখে সেই চেষ্টা করে যাচ্ছে। আন্তর্জাতিক মহলে দেশের সুনাম বৃদ্ধিতে, প্রয়োজনে অন্যান্য দপ্তরের অনুরোধে বা নিজ সেবা প্রচেষ্টার ঐকান্তিক ইচ্ছায় নিজেদের দায়িত্ব পালন করছে। বিএনসিইউ ইতোপূর্বে ২০১৭ সালে E 9 Ministerial Forum এর মত আন্তর্জাতিক সম্মেলন আয়োজনে সাচিবিক দায়িত্ব পালন করেছে। বিএনসিইউ অফিসটি তখন ই-নাইনের সেক্রেটারিয়েট হিসেবে বছরব্যাপী কাজ করেছে। ২০১৭ সালে শুরু হলেও এ সংক্রান্ত দায়িত্ব এখনো চলমান। এ ধরণের একটি আয়োজনের সাথে সংশ্লিষ্টতা বিএনসিইউ পরিবারের সকলের কর্মস্পৃহা এবং চেষ্টার একটি উদাহরণ। বিএনসিইউ'র বিভিন্ন কাজ ইতোপূর্বে আমাদের অংশীজনরা বিভিন্নভাবে অনুপ্রাণিত করেছেন। বিশেষ করে বিএনসিইউ'র কাজগুলো বরাবরই শিক্ষা মন্ত্রণালয় থেকে প্রশংসিত হয়ে এসেছে। শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রশংসা ও অনুপ্রেরণা বিএনসিইউকে সহাস্য সেবা দিতে আরো বেশি উদ্বুদ্ধ করেছে।

পাবলিক ফাংশন হিসেবে বিএনসিইউ'র কাজের একটি অংশ হচ্ছে নির্দিষ্ট কিছু আন্তর্জাতিক পুরস্কার, বৃত্তি বা ফেলোশিপ পেতে সহায়তা করা। এখানে আমরা নিয়মিত আবেদন গ্রহণ এবং পরবর্তী সাচিবিক দায়িত্ব পালন করে থাকি। আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা থাকে আবেদনকারীকে সঠিক সেবা এবং পর্রামর্শ দেবার। নিজ উদ্যোগে আমাদের দপ্তর প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে তাদের সাথে ইমেইলে, ফোনে কিংবা তাদের উপস্থিতিতে নিজ দপ্তরে প্রয়োজনীয় সেবা বা কাউন্সিলিং প্রদান করে থাকে। একজন ব্যক্তির ছোট একটি সাফল্য আমাদের সেবা প্রচেষ্টায় এক অনন্য অভিজ্ঞতা যুক্ত করে। কিন্তু এই অভিজ্ঞতা অর্জনের ক্ষেত্রে কখনো কখনো কিছু চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হতে হয়। প্রায়শই দেখা যায়, ইউনেস্কো বা আইসেস্কো সম্পর্কিত বৃত্তি ও পুরস্কারের জন্য আবেদনের প্রক্রিয়া উন্মুক্ত হওয়ায় আবেদনকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশনের সাথে যোগাযোগ ব্যতিরেকে সরাসরি অনলাইনে আবেদন করেন। ইউনেস্কো বা আইসেস্কো সম্পর্কিত বৃত্তি ও পুরস্কার বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশনের মাধ্যমে আয়োজক সংস্থার নিকট পৌছানোর কথা হলেও সেগুলো আবেদনকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান সরাসরি আয়োজক সংস্থার নিকট প্রেরণ করে থাকে। অনেক সময় প্রয়োজনীয় আপডেটেড কাগজপত্রের ঘাটতি দেখা দেয়। আবার দেখা যায় আবেদনকারী বিদেশী সংস্থায় আবেদন করছেন অথচ কাগজপত্রাদি জমা দিচ্ছেন বাংলায়। তখন নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে তাদের সেবা প্রদানের বিষয়টি জটিল এবং কষ্টসাধ্য হয়ে ওঠে। আবেদনের ক্ষেত্রে বিএনসিইউ'র মাধ্যমে আবেদনের কথা থাকলেও আবেদনকারী অনেক সময় সরাসরি আয়োজক সংস্থার কাছে আবেদন প্রেরণ করায় আয়োজক সংস্থা সেটিকে বিবেচনায় নেয়না। অগত্যা প্রায় শেষ সময়ে এসে আবেদনকারী বিএনসিইউ'র দ্বারস্থ হন। তখন বিএনসিইউ তার "সহাস্য সেবা" নিয়ে এগিয়ে আসে।

প্রচলিত পদ্ধতির বাইরে গিয়ে প্রয়োজনে সাচিবিক সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে বিএনসিইউ নিজ উদ্যোগে যোগাযোগ করে থাকে। অধিকাংশ ক্ষেত্রেই বিএনসিইউ তার চেষ্টায় সফল হয়েছে।

সকল সমস্যা ছাপিয়ে আমাদের প্রেরণার উৎস হিসেবে কাজ করে তাদের জন্য সেবার মনোভাব বা আমদের সেবা শেষে তাদের সন্তুষ্টি। বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন ইউনেস্কো/আইসেস্কো সম্পর্কিত যাবতীয় বৃত্তি ও পুরস্কারের ক্ষেত্রে ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনয়ন আয়োজক সংস্থার নিকট প্রেরণের পর তা যখন চূড়ান্তভাবে আয়োজক সংস্থা কর্তৃক নির্বাচিত হয় তখন সেটা বাংলাদেশের অর্জন বলে বিশ্বের দরবারে পরিচিতি লাভ করে।

বিএনসিইউ'র উদ্যোগে সংশ্লিষ্ট যাদেরকেই এই সেবা প্রদান করা হয়েছে তাদের অনুভূতি যথেষ্ঠ ইতিবাচক। তারা বিএনসিইউ'র এই প্রচেষ্টাকে ব্যক্তিগতভাবে অভিনন্দন জানিয়েছেন। ইতোমধ্যে উল্লিখিত বৃত্তি বা ফেলোশিপ সংক্রান্ত আবেদনের ক্ষেত্রে এখানে একটি ঘটনার উল্লেখ করা যেতে পারে। আইসেস্কো কর্তৃক প্রদত্ত একটি বৃত্তির আবেদনের ক্ষেত্রে একজন আবেদনকারী আবেদনের শেষ দিনে পুরো আবেদনের প্রয়োজনীয় তথ্য বাংলায় প্রদান করে বিএনসিইউতে প্রেরণ করেন। অথচ আন্তর্জাতিক আবেদনের তথ্য হিসেবে তাকে সেটি ইংরেজিতে দিতে হতো। বিষয়টি বিএনসিইউ'র নজরে আসার সাথে সাথে আবেদনকারীর সাথে তাৎক্ষণিক টেলিফোনে যোগাযোগ করা হয় এবং বিষয়টি তাকে অবহিত করা হয়। তিনিও দ্রুততম সময়ে আবেদনটি পুনরায় সঠিকভাবে প্রেরণ করেন। বিএনসিইউ'র এই ভূমিকা তার কাছে এক অনন্য অভিজ্ঞতা। তিনি পরবর্তীতে নিজে এসে বিএনসিইউকে ধন্যবাদ জানান।

বিএনসিইউ দপ্তরের ছোট পরিসরে Integrity Corner রয়েছে যা শুদ্ধাচার চর্চার এবং একই সংগে "সহাস্য সেবার" একটি প্রকৃষ্ট উদাহরণ। "সহাস্য সেবার" অংশ হিসেবে এর সামনের ছোট্ট পরিসরে একটি বসার জায়গা করা হয়েছে। এখান থেকে স্বল্পমূল্যে যে কেউ তার প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র যেমন চা / কফি / বিস্কিট / পানি / চকোলেট / চিপস ইত্যাদি ক্রয় করতে পারেন। এখানে কর্মকর্তারা দৈনিক ব্যস্ততার মাঝে কোন একটি সময়ে মিলিত হচ্ছেন। নিজেদের প্রতিদিনকার কাজের অভিজ্ঞতা ভাগাভাগি করছেন। এভাবেই নিজেদের অভিজ্ঞতা শাণিত হচ্ছে। বিএনসিইউ কর্মকর্তা ছাড়াও একই ভবনে অন্যান্য যে দপ্তরসমূহ রয়েছে সেখান থেকেও কর্মকর্তা, কর্মচারি বা সেবা গ্রহীতারা Integrity Corner এ যাচিত সেবা গ্রহণ করে থাকেন। এই ভবনে অবস্থিত ব্যানবেইস লাইব্রেরিতে পড়তে আসা শিক্ষার্থীরা এখান থকে সেবা গ্রহণ করে। অবসর সুবিধা বোর্ড ও কর্মচারি কল্যাণ ট্রাস্টে দূরদূরান্ত থেকে আসা সিনিয়র সিটিজেনরা এখানে কিছুটা ক্লান্তি দূর করতে পারেন। আমারাও হাসিমুখেই এই সেবাটুকু তাদের দিতে পেরে পরিতৃপ্ত।

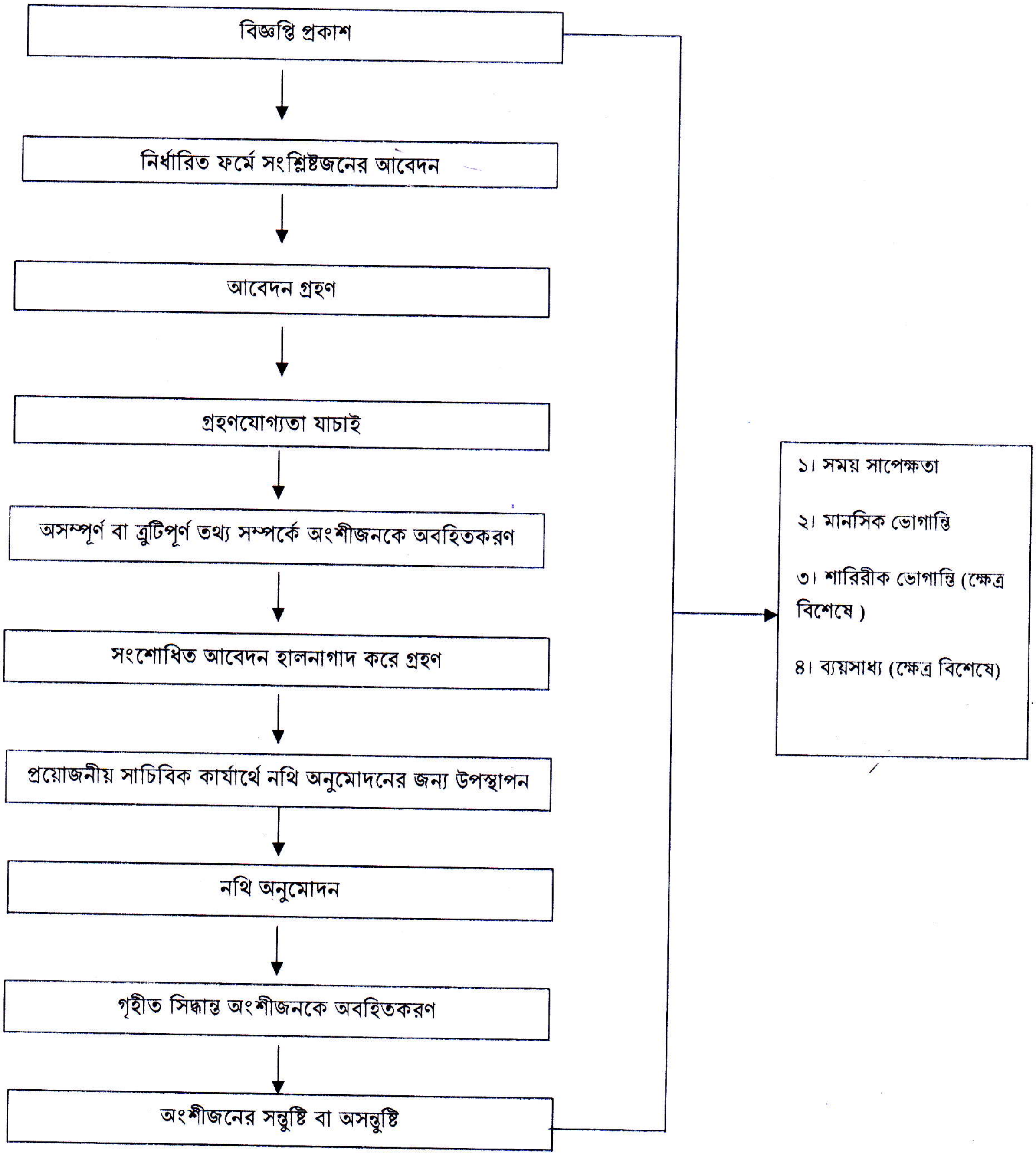
কর্মকর্তা-কর্মচারীদের এ সেবা প্রদানে আগ্রহী ও দক্ষ করে তোলার জন্য নিয়মিত অনুপ্রেরণা (Motivation) ও প্রশিক্ষণ প্রদান এর অংশ। তাদের মধ্যে সৌহার্দের সম্পর্ক উন্নয়ন গুরুত্ব সহকারে দেখা হয় এবং তাদের প্রয়োজনীয় সুযোগ-সুবিধা নিশ্চিত করা হয়। সপ্তাহে একদিন (সাধারণত বৃহস্পতিবার) সকলে একত্রে মিলিত হয়ে (Standing Meeting) কর্মকর্তাদের অভিজ্ঞতা শোনা হয় এবং ভালো কাজের স্বীকৃতিস্বরুপ তাকে ধন্যবাদ জানানো হয়।

বিভিন্ন অনুষ্ঠান যখন বিএনসিইউতে আয়োজন করা হয় তখন অনুষ্ঠানের প্রারম্ভে কনফারেন্স রুম ও এর লাগোয়া ইন্টিগ্রিটি কর্নারে জড়ো হওয়া অংশগ্রহণকারী অতিথিদের জন্যে আধুনিক সাউন্ড সিস্টেম ব্যবহারের মাধ্যমে সফট মিউজিক বাজানো হয়ে থাকে যা তাদের মনোসংযোগ বৃদ্ধিতে ও একই সংগে কাজের উৎসাহ বৃদ্ধিতে সহায়তা করে।

"সহাস্য সেবার" এই প্রচেষ্টার মাধ্যমে বিএনসিইউ'র লক্ষ্য থাকে টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রার ধারণাগুলোকে যথাসম্ভব প্রত্যক্ষ্য বা পরোক্ষভাবে প্রতিফলিত করা।

সেবার এই ইতিবাচক মনোভাবের "সহাস্য" প্রচেষ্টা তিনটি মূল বিষয়কে মাথায় নিয়ে শুরু হয়েছিল, চলমান প্রক্রিয়াকে সহজভাবে চিন্তা করা, সেবা এবং প্রচলিত পদ্ধতির পৃথকীকরণে "সহাস্য সেবার" মাধ্যমে Service First নীতি গ্রহণ এবং উভয় পক্ষের সন্তুষ্টি। এই পুরো প্রচেষ্টায় অংশীজনদের সন্তুষ্টিই হলো আমাদের কাঙ্ক্ষিত দৃশ্যমান পরিবর্তন। সুদূরপ্রসারী অবদান হিসেবে বলা যেতে পারে এর মাধ্যমে একটি মানবিক সেবার সূত্রপাত হতে পারে যেটি পরবর্তীতে ক্রমশ বিকাশ লাভ করবে। জনসংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদনের প্রক্রিয়াটিকে এভাবে দেখানো যেতে পারেঃ

গতানুগতিক পদ্ধতিতে কার্যপ্রক্রিয়া



প্রচলিত এই প্রক্রিয়ার প্রত্যেকটি ধাপেই সহাস্য সেবার মাধ্যমে বিএনসিইউ অংশীজনকে সেবা সহায়তা করেন এবং যথাসম্ভব সংক্ষিপ্ত সময়ে নিজস্ব উদ্ভাবনী প্রচেষ্টায় অংশীজনের কাঙ্ক্ষিত ফলাফল লাভে সহায়তা করে থাকেন।

সহাস্য সেবা (সহজিকৃত প্রসেস ম্যাপ)