



বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়
বরিশালের সংস্কারের পথনির্দেশিকা
২০২৫-২০২৬

পাইলট উদ্যোগ:
উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ চালুকরণের মাধ্যমে
কর্মী ব্যবস্থাপনায় গতি সঞ্চার

Reform Initiative Ownership (RIO) *A Co-creation of 118th Senior Staff Course*



Bangladesh Public Administration Training Centre
Managing Knowledge for Improved Performance

সবিনয় নিবেদন

২০২৪ সনের ছাত্র-জনতার গণআন্দোলনের মধ্য দিয়ে অর্জিত নবউদ্দীপ্ত বাংলাদেশে সংবিধানসম্মত মূল্যবোধকে ভিত্তি করে প্রশাসনের বিভিন্ন স্তরে সংস্কার কার্যক্রম একটি ধারাবাহিক অঙ্গীকার। এ সংস্কার ধারার অংশ হিসেবে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, বরিশালের সময়োপযোগী, জনবান্ধব ও মানসম্মত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে যুগোপযোগী সংস্কার প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। সকল স্তরের অংশীজনদের সাথে পরামর্শ ও মতবিনিময়ের মাধ্যমে প্রাপ্ত বহুমাত্রিক সংস্কার প্রস্তাবসমূহকে ভিত্তি করেই প্রণীত হয়েছে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, বরিশালের সংস্কারের পথনির্দেশিকা, ২০২৫-২০২৬।

সকল পর্যায়ে অংশীজনদের সাথে মিথষ্ক্রিয়া ও মতবিনিময় করে প্রাপ্ত বহুমাত্রিক সংস্কার প্রস্তাবের উপর ভিত্তি করে ১১৮তম সিনিয়র স্টাফ কোর্সের অন্যতম Artifact হিসেবে নিজ দপ্তরের সংস্কার উদ্যোগকে এক জায়গায় কোডিফিকেশন করা হয়েছে (মডিউল ৬)। এছাড়াও পাইলটিং হিসেবে আগামী তিন মাসে বাস্তবায়নযোগ্য একটি উদ্যোগের কর্ম-পরিকল্পনা ডিজাইন করা হয়েছে (মডিউল ৭)।

এ কর্মপ্রয়াস ১১৮তম সিনিয়র স্টাফ কোর্সের Knowledge - Skills - Attitude (KSA) থিমের অধীনে গৃহীত নানামুখী উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের মাধ্যমে অর্জিত একটি ফসল (output)। সময়াবদ্ধ সংস্কারের এই পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলের সহযোগিতা কামনা করছি।

বিনীত

মো: সোহরাব হোসেন

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, বরিশাল

প্রশিক্ষণার্থী, ১১৮ তম সিনিয়র স্টাফ কোর্স, বিপিএটিসি

পার্ট ১ :

সংস্কারের কৌশলগত লক্ষ্যসমূহ

প্রেক্ষাপট

বর্তমান অভ্যন্তরীণ চিত্র

বর্তমান বাহ্যিক চিত্র

পার্ট ২ :

সংস্কার উদ্যোগসমূহ

প্র্যাক্টিস রিফর্ম

প্রসেস রিফর্ম

স্ট্রাকচারাল রিফর্ম

পলিসি রিফর্ম

পার্ট ৩ :

একটি সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়নের কর্মপরিকল্পনা

কোথায়, কখন, কীভাবে বাস্তবায়িত হবে

উদ্যোগটি টেকসইকরণের কৌশল

প্রেক্ষাপট

বাংলাদেশ সরকারের প্রশাসনিক কাঠামোতে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় একটি গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ, যা বিভাগীয় প্রশাসনের কেন্দ্রবিন্দু হিসেবে বিবেচিত। সরকারের নীতি ও কর্মসূচি মাঠ পর্যায়ে বাস্তবায়ন, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা, রাজস্ব আদায় এবং জনগণের কাছে সরকারি সেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে এ অফিসের কার্যক্রম পরিচালিত হয়। ব্রিটিশ আমল থেকে শুরু করে অদ্যাবধি বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় স্থানীয় প্রশাসনে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। এছাড়া উন্নয়ন প্রকল্প পর্যালোচনা, ভূমি প্রশাসন তদারকি, আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি পর্যবেক্ষণ, দুর্ঘোষ ব্যবস্থাপনা সমন্বয়, সরকারি সম্পত্তি রক্ষণাবেক্ষণ, এবং শিক্ষা-স্বাস্থ্যখাতসহ স্থানীয় সরকারের কার্যক্রম তদারকির দায়িত্ব পালন করছে।

তথ্য প্রযুক্তির প্রসার ও সুশাসনের চাহিদার প্রেক্ষাপটে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়কে আরও গতিশীল, দক্ষ ও জনবান্ধব প্রতিষ্ঠানে রূপান্তর করা সময়ের দাবি। এ লক্ষ্যে ডিজিটাল প্রশাসন, ই-ফাইলিং, ওয়ান স্টপ সার্ভিস, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে। কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ, প্রযুক্তির ব্যবহার এবং কৌশলগত সংস্কারের মাধ্যমে সক্ষমতা উন্নয়নকে অগ্রাধিকার দেওয়া হচ্ছে।

একটি দক্ষ, আধুনিক ও উন্নয়নমুখী বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় গড়ে তুলতে গৃহীত কর্মকৌশলের মধ্যে রয়েছে—কার্যকর মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা, সেবার মান নিরূপণ ও মূল্যায়ন কাঠামো প্রণয়ন, দুর্নীতি প্রতিরোধ ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ, অংশগ্রহণমূলক স্থানীয় প্রশাসন গঠন এবং নাগরিক-কেন্দ্রিক প্রশাসনিক সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠা। সার্বিকভাবে, প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার, নীতিগত পরিবর্তন, প্রযুক্তির সংযোজন এবং অংশগ্রহণমূলক প্রশাসনের মাধ্যমে এমন একটি দক্ষ ও জবাবদিহিমূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা হচ্ছে, যা টেকসই উন্নয়নের অর্জিত লক্ষ্য (SDGs) বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে।

বর্তমান চিত্র:

বর্তমানে বাংলাদেশের প্রশাসনিক বিভাগসমূহে আটটি বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় রয়েছে। প্রতিটি অফিসে একজন বিভাগীয় কমিশনারসহ অন্যান্য কর্মকর্তা ও শাখাভিত্তিক কর্মচারী নিয়োজিত থাকেন। বরিশাল বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় বাংলাদেশের দক্ষিণ অংশে অবস্থিত। বাংলাদেশের বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়গুলো ঐতিহ্যবাহী প্রশাসনিক কাঠামো আধুনিকায়নের সাথে সামঞ্জস্য রেখে পরিচালিত হচ্ছে। প্রতিটি কার্যালয় তাদের নিজ নিজ ওয়েবসাইট চালু করেছে, যেখানে সেবাসমূহ, যোগাযোগের তথ্য, কর্মকর্তাদের তালিকা এবং গুরুত্বপূর্ণ বিজ্ঞপ্তি পাওয়া যায়। এই ডিজিটাল উদ্যোগ জনগণের তথ্য প্রাপ্তি ও সেবাপ্রাপ্তির পথকে অনেকটাই সহজ করেছে।

আধুনিকীকরণের অংশ হিসেবে ই-সেবা প্রদানের উপর বিশেষ গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে। তথ্য প্রযুক্তি সংযোজনের মাধ্যমে বিভাগীয় কমিশনার অফিসগুলোতে ই-গভর্নেন্স কার্যক্রম প্রসারিত করা হয়েছে, যেখানে ডিজিটাল নেটওয়ার্কের আওতায় রাষ্ট্রীয় অফিসসমূহ যুক্ত আছে। অনেক সেবার আবেদন প্রক্রিয়া এখন অনলাইনে সম্পন্ন করা যায়, যা পূর্বে সরাসরি অফিসে উপস্থিত হয়ে করতে হতো। কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধিতে নিয়মিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচির আয়োজন করা হচ্ছে, যা তাদের আধুনিক প্রশাসনিক চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় সক্ষম করে তুলছে। প্রতিটি বিভাগীয় কার্যালয়ই সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়িত হয়েছে, যার মাধ্যমে সেবাপ্রাপ্তির সময়সীমা ও পদ্ধতি সম্পর্কে জনগণ স্পষ্ট ধারণা পাবে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে বিভাগীয় কমিশনার অফিস গণমানুষকে সেবা দিয়ে যাচ্ছে।

তবে, আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি পেলেও প্রত্যন্ত অঞ্চলের মানুষের জন্য ডিজিটাল সেবার সহজলভ্যতা নিশ্চিত করা এখনও একটি চ্যালেঞ্জ। ইন্টারনেট সংযোগের অভাব এবং ডিজিটাল সাক্ষরতার নিম্নহার এক্ষেত্রে বাধা সৃষ্টি করছে। এছাড়াও, জনবল সংকট এবং অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতা কিছু কিছু ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবার মান নিশ্চিত করতে প্রতিবন্ধকতা তৈরি করছে। এতদসত্ত্বেও, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়গুলো একটি অধিকতর দক্ষ, স্বচ্ছ এবং জনবান্ধব প্রতিষ্ঠানে রূপান্তরিত হওয়ার পথে উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি সাধন করছে, যেখানে নিয়মিত নিয়োগ, ডিজিটাল যোগাযোগ ব্যবস্থা এবং জনসেবা সম্প্রসারণের উদ্যোগ দৃশ্যমান।

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশালের SWOT বিশ্লেষণ

বরিশাল বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়কে একটি স্মার্ট প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলার জন্য বর্তমানে যে নানাবিধ কর্মকৌশল গ্রহণ করা হয়েছে, সেগুলোর একটি বিস্তারিত SWOT বিশ্লেষণ নিচে তুলে ধরা হলো। এই বিশ্লেষণ প্রতিষ্ঠানটির কার্যক্রম, সেবা প্রদানের ক্ষেত্র, দক্ষ ও উন্নত জনসেবা প্রদান, তথ্য প্রযুক্তির মাধ্যমে দ্রুত সেবা নিশ্চিতকরণ, দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল তৈরি এবং জনগণের সমস্যা সমাধানের বিভিন্ন দিককে বিবেচনায় নিয়েছে।

মন্ত্রণালয়ের সক্ষমতাসমূহ (Strengths):

- বিস্তৃত প্রশাসনিক ক্ষমতাসমন্বয়কের ভূমিকা
- সমন্বয়কের ভূমিকা
- আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা
- রাজস্ব আদায় ও ভূমি ব্যবস্থাপনার অভিজ্ঞতা
- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় নেতৃত্ব
- জনগণের আস্থা
- সুসংগঠিত কাঠামো
- অভিজ্ঞ ও নিবেদিত জনবল

দুর্বলদিকসমূহ (Weakness):

- প্রযুক্তির সীমিত ব্যবহার
- ডিজিটাল অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতা
- জনবল সংকট
- প্রশিক্ষণের অভাব
- লাল ফিতার দৌরাভ্যা
- স্বচ্ছতার অভাব
- পুরনো ফাইল ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি
- জনসচেতনতার অভাব

সম্ভাবনাসমূহ (Opportunities) :

ডিজিটাল বাংলাদেশের সুযোগ
ই-গভর্নেন্স প্রসারের সম্ভাবনা
দক্ষতা বৃদ্ধির সুযোগ
জনবান্ধব সেবা পরিবেশ সৃষ্টি
আন্তর্জাতিক মানদণ্ড অনুসরণ
পার্টনারশিপ ও সহযোগিতা
মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন ভিত্তিক সেবা
তথ্যের সঠিক ব্যবহার

চ্যালেঞ্জসমূহ (Threats):

সাইবার নিরাপত্তা ঝুঁকি
প্রযুক্তির দ্রুত পরিবর্তন
প্রশিক্ষণ ও ধারণক্ষমতার অভাব
রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ
অর্থায়নের সীমাবদ্ধতা
দুর্নীতি ও অব্যবস্থাপনা
নিরাপত্তাহীনতা ও সামাজিক অস্থিরতা

১. প্র্যাক্টিস রিফর্ম (Practice Reform)

১.১ স্মার্ট রেকর্ড সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি প্রবর্তন

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয়, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে রেকর্ড সংরক্ষণের পদ্ধতি এখনও প্রথাগত ও কাগজভিত্তিক থাকায় রেকর্ড খুঁজে পাওয়া সময়সাপেক্ষ ও জটিল। সময়োপযোগী প্রযুক্তিনির্ভর স্মার্ট রেকর্ড সংরক্ষণ ব্যবস্থা চালু করা গেলে দাপ্তরিক কার্যক্রমের গতি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত হবে। পাশাপাশি প্রশাসনিক জবাবদিহিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে নাগরিক সেবার মানোন্নয়নে সহায়ক হবে।

উদ্দেশ্য:

স্মার্ট ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে নথিপত্র সংরক্ষণ, হালনাগাদ ও অনুসন্ধান প্রক্রিয়া সহজতর করা, তথ্যপ্রবাহে গতিশীলতা এবং দাপ্তরিক সেবা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে তথ্যভিত্তিক কার্যকারিতা নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

তথ্যপ্রবাহের গতি বৃদ্ধি পাবে, নথি খুঁজে বের করার গড় সময় হ্রাস পাবে, হারানো বা বিলম্বিত নথি প্রাপ্তির হার কমবে এবং দীর্ঘমেয়াদে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত হবে।

পাইলটিং:

পিরোজপুর জেলার ভান্ডারিয়া উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ে পাইলটিং করা।

সহযোগিতায়:

এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা প্রশাসন, পিরোজপুর।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি), পিরোজপুর এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসার, ভান্ডারিয়া, পিরোজপুর।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

ডিজিটাল রেকর্ড সংরক্ষণের সংখ্যা; তথ্য আহরণের গড় সময়।

বাস্তবায়ন সময়কাল: অক্টোবর ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

১.২ নাগরিক সেবায় আচরণগত মানদণ্ড প্রণয়ন

প্রেক্ষাপট:

প্রশাসনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আচরণ অনেক সময় নাগরিকদের সন্তুষ্টি অর্জনের অন্তরায় হয়ে দাড়ায়। যথাযথ অনুশাসন না থাকায় সেবাপ্রার্থীদের সঙ্গে মাঝেমাঝে অসৌজন্যমূলক আচরণ লক্ষ্য করা যায়। একটি নির্ধারিত আচরণগত মানদণ্ড প্রণয়ন করে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা সম্ভব হলে দাপ্তরিক পরিবেশ মানবিক হবে ও পেশাদারিত্ব বজায় থাকবে। এর ফলে জনগণের আস্থা বৃদ্ধি পাবে।

উদ্দেশ্য:

প্রশাসনিক দপ্তরে সৌজন্যমূলক, সহানুভূতিশীল ও পেশাগত আচরণ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে আচরণবিধি প্রণয়ন, প্রশিক্ষণ ও মনিটরিং ব্যবস্থা চালু করে নাগরিক বান্ধব পরিবেশ তৈরি করা।

ফলাফল:

নাগরিকের প্রতি আচরণ উন্নত হবে, অভিযোগের হার কমবে, সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে এবং অফিসের সামগ্রিক পরিবেশে পেশাদারিত্ব ফুটে উঠবে।

পাইলটিং:

পিরোজপুর জেলার মঠবাড়িয়া উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়।

সহযোগিতায়:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন ও সমন্বয় অধিশাখা, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), পিরোজপুর এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসার, মঠবাড়িয়া, পিরোজপুর।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

আচরণ প্রশিক্ষণপ্রাপ্তদের সংখ্যা; নাগরিক সন্তুষ্টি জরিপ ফলাফল।

বাস্তবায়ন সময়কাল: নভেম্বর ২০২৫ হতে জুন ২০২৬ (০৮ মাস)

১.৩ আন্তঃশাখা ফাইল ট্র্যাকিং সিস্টেম

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে মাঠ প্রশাসনের বিভিন্ন অফিসে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ফাইল পরিচালিত ও আনা-নেওয়া হয়। তাছাড়া সময়মতো ফাইল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রেও দীর্ঘসূত্রিতা দেখা যায়। এ সমস্যার সমাধানে প্রয়োজন একটি আধুনিক ফাইল ট্র্যাকিং সিস্টেম, যা রিয়েল-টাইমে ফাইলের অবস্থান, দেরির কারণ ও অগ্রগতি জানতে সহায়ক হবে। ইহাতে দাপ্তরিক স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও সময় ব্যবস্থাপনা অনেকগুণ বাড়বে।

উদ্দেশ্য:

সকল অফিসিয়াল ফাইলের অগ্রগতি ও অবস্থান নিরীক্ষণের জন্য একটি আন্তঃশাখা ডিজিটাল ফাইল ট্র্যাকিং ব্যবস্থা চালু করে দাপ্তরিক কাজের স্বচ্ছতা ও গতি নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

ফাইল প্রক্রিয়াকরণে স্বচ্ছতা আসবে, ফাইল নিষ্পত্তির গড় সময় হ্রাস পাবে। ফাইল হারানো বা আটকে যাওয়ার সমস্যা দূরীভূত হবে এবং নাগরিকদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যাবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসন, ভোলা এর ৪টি শাখা (সাধারণ, নেজারত, সংস্থাপন ও স্থানীয় সরকার)।

সহযোগিতায়:

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল, বিসিসি'র বিভাগীয় অফিস, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক/শিক্ষা ও আইসিটি), ভোলা।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

ট্র্যাককৃত ফাইল সংখ্যা; গড় নিষ্পত্তির সময়।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ হতে ডিসেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

১.৪ ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডোর স্থাপন

প্রেক্ষাপট:

প্রশাসনিক বিভিন্ন দপ্তরের সেবা পেতে নাগরিকদের একাধিকবার অফিসে আসতে হয়, যা সময়, অর্থ ও শ্রমের অপচয় ঘটায়। এক জায়গায় একাধিক সেবা সহজে ও দ্রুতগতিতে দেওয়ার জন্য ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডোর চালু করা হলে নাগরিকদের হয়রানি কমবে এবং প্রশাসনের সেবাদানে পেশাগত মান বাড়বে। এটি সেবাপ্রদান প্রক্রিয়াকে সমন্বিত ও সমন্বিতযোগ্য করে তুলবে।

উদ্দেশ্য:

সুনির্দিষ্ট কোন দপ্তরের সেবা একটি কক্ষে এবং একই ছাদের নিচে প্রদানের মাধ্যমে নাগরিকদের সময় ও শ্রম সাশ্রয় করে দ্রুত, সম্মানজনক ও কার্যকর সেবা নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

নাগরিক সেবা প্রাপ্তির গড় সময় অনেক কমে আসবে। সেবার মান বৃদ্ধি পাবে, নাগরিক সন্তুষ্টি বাড়বে এবং সেবাপ্রদান প্রক্রিয়া আরো সমন্বিত ও জবাবদিহিমূলক হবে।

পাইলটিং:

পটুয়াখালী জেলার কলাপাড়া উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, এটুআই এবং বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল এবং জেলা প্রশাসন, পটুয়াখালী।

বাস্তবায়নকারী:

উপজেলা নির্বাহী অফিসার, কলাপাড়া, পটুয়াখালী।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

দৈনিক সেবা গ্রহণকারী সংখ্যা; সেবার গড় সময়।

বাস্তবায়ন সময়কাল: ফেব্রুয়ারি ২০২৬ হতে জানুয়ারি ২০২৭ (১২ মাস)

১.৫ সেবাপ্রার্থীদের ফিডব্যাক ব্যবস্থা চালুকরণ

প্রেক্ষাপট:

সেবার গুণগতমান পরিমাপ করা এবং উন্নয়নকল্পে সেবাপ্রাপ্ত নাগরিকদের মতামত অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। বর্তমানে ফিডব্যাক নেওয়ার কোনো কাঠামোগত ব্যবস্থা নেই। যার ফলে সেবা গ্রহণের পরে সেবার মান বিষয়ে কোন রেকর্ডেড ফিডব্যাক থাকেনা। একটি ডিজিটাল ও অনলাইন ভিত্তিক মতামত সংগ্রহ ব্যবস্থা চালু করা গেলে এটি সেবার মান উন্নয়নের দিকনির্দেশনা দেবে এবং সেবাপ্রার্থীদের মতামত বিশ্লেষণ করে সেবামান সম্পর্কে জানা সম্ভব হবে।

উদ্দেশ্য:

সেবা প্রদান শেষে সেবাপ্রার্থীদের অভিজ্ঞতা ও মতামত সংগ্রহের একটি নিয়মিত ডিজিটাল ব্যবস্থা চালু করা।

ফলাফল:

প্রতি মাসে ১০০ এর অধিক ফিডব্যাক সংগ্রহ এবং কর্মকৌশল নির্ধারণে তা ব্যবহার করা সম্ভব হবে।

পাইলটিং:

উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, বরিশাল সদর।

সহযোগিতায়:

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি), বরিশাল এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসার, বরিশাল সদর, বরিশাল।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

প্রতিমাসে গৃহীত ফিডব্যাক সংখ্যা; ফিডব্যাক বিশ্লেষণ প্রতিবেদন।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৬ (০৯ মাস)

২. প্রসেস রিফর্ম (Process Reform)

২.১ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য জব ডেসক্রিপশন প্রণয়ন

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে বিভাগীয় কমিশনার অফিসে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদ-পদবী অনুযায়ী দায়িত্ব বন্টন স্পষ্ট নয়। এতে কাজের পুনরাবৃত্তি, দায়িত্ব অস্বীকার ও অসামঞ্জস্যতা দেখা যায়। জব ডেসক্রিপশন না থাকায় কর্মদক্ষতা ও জবাবদিহিতা বিঘ্নিত হয়। আধুনিক প্রশাসনে প্রতিটি পদের জন্য নির্ধারিত দায়িত্বাবলী ও মানদণ্ড থাকা অত্যন্ত জরুরি, যা প্রাতিষ্ঠানিক শৃঙ্খলা ও দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে। পাশাপাশি দায়িত্বের প্রতি আন্তরিকতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে।

উদ্দেশ্য:

সব পদের জন্য দায়িত্ব নির্ধারণ করে সুস্পষ্ট জব ডেসক্রিপশন তৈরি ও বাস্তবায়নের মাধ্যমে দায়বদ্ধতা, জবাবদিহিতা ও পেশাগত দক্ষতা নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

কর্মপরিকল্পনা ও কাজের মূল্যায়ন সহজ হবে, দ্বৈততা কমে এবং কর্মকর্তাদের জবাবদিহিতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি পাবে।

পাইলটিং:

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), বরিশাল বিভাগ

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

১০০% পদের জব ডেসক্রিপশন প্রণয়ন; কর্মীদের জবাবদিহিতার উন্নয়ন বিষয়ে ৮০% ইতিবাচক প্রতিক্রিয়া।

বাস্তবায়ন সময়কাল: নভেম্বর ২০২৫ - জুন ২০২৬ (৮ মাস)

২.২ নাগরিক সেবা কল সেন্টার স্থাপন

প্রেক্ষাপট:

সাধারণ নাগরিকগণ প্রশাসনের সেবা বা তথ্য পেতে সরাসরি অফিসে যোগাযোগ করতে গিয়ে নানা প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হন। অভিযোগ বা তথ্য জানানো এবং তাৎক্ষণিক সেবা প্রাপ্তির সুযোগ অনেকাংশেই সীমিত থাকে। একটি কেন্দ্রীয় কল সেন্টার থাকলে নাগরিকদের যেকোনো প্রশ্ন, অভিযোগ বা পরামর্শ দ্রুত প্রদান করা সম্ভব হবে। সেবার গতিশীলতা ও নাগরিক সন্তুষ্টি বাড়বে। সাধারণ নাগরিকদের সময় ও অর্থ অপচয় রোধ হবে।

উদ্দেশ্য:

সবার জন্য সহজে প্রবেশযোগ্য একটি কল সেন্টার চালু করে নাগরিক সেবাকে আরও গতিশীল, তথ্যনির্ভর ও জবাবদিহিমূলক করা। একই সাথে নাগরিকদের সময় সাশ্রয় করে দুর্ভোগ কমানো সম্ভব।

ফলাফল:

নাগরিক অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সহজ হবে, সেবার মান বৃদ্ধি পাবে এবং জনগণের আস্থার নতুন ভিত্তি তৈরি হবে।

পাইলটিং:

ঝালকাঠি জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে পাইলটিং।

সহযোগিতায়:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, বিটিসিএল, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) এবং (শিক্ষা ও আইসিটি), ঝালকাঠি।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

প্রতিদিন গড়ে কল গ্রহণের সংখ্যা; কল গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের হার।

বাস্তবায়ন সময়কাল: এপ্রিল ২০২৬ – জুন ২০২৭ (১৫ মাস)

২.৩ জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মসম্পাদন স্কোরকার্ড প্রবর্তন

প্রেক্ষাপট:

বর্তমান ব্যবস্থায় জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মকর্তাদের কাজ মূল্যায়নের নির্দিষ্ট পদ্ধতি নেই। ফলে কর্মদক্ষতা যাচাই, দুর্বলতা চিহ্নিতকরণ ও কর্মমূল্যায়ন ব্যবস্থায় জটিলতা দেখা দেয়। এ প্রেক্ষাপটে একটি পরিমাপক স্কোরকার্ড পদ্ধতির মাধ্যমে নির্ধারিত সূচক অনুযায়ী কাজের অগ্রগতি ও গুণগত মান পর্যালোচনা করা সম্ভব হবে।

উদ্দেশ্য:

প্রতিটি প্রশাসনিক ইউনিটে নির্ধারিত সূচক অনুযায়ী কর্মসম্পাদন স্কোরকার্ড প্রবর্তনের মাধ্যমে কার্যকারিতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে প্রশাসনিক অগ্রগতি নিয়মিত পর্যালোচনা সম্ভব হবে এবং উন্নয়নের জন্য তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ সহজ হবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসন, ভোলার অধীনে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, চরফ্যাশনে পাইলটিং।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, পরিকল্পনা বিভাগ, এটুআই, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), ভোলা এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসার, চরফ্যাশন, ভোলা।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

দাপ্তরিক স্কোরকার্ড অনুযায়ী কর্ম মূল্যায়িত; কর্মদক্ষতা উন্নয়নের হার।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জুন ২০২৬ – ফেব্রুয়ারি ২০২৭ (৯ মাস)

২.৪ প্রশিক্ষণভিত্তিক দক্ষতা উন্নয়ন কর্মকৌশল

প্রেক্ষাপট:

প্রশাসনের অনেক কর্মকর্তা-কর্মচারীর দক্ষতার ঘাটতির কারণে অধিকাংশ ক্ষেত্রে তারা ডিজিটাল ও জনমুখী সেবা দিতে সক্ষম হয়না। চলমান পরিবর্তনশীল প্রযুক্তি ও জনগণের দৃষ্টিভঙ্গির সঙ্গে তাল মিলিয়ে আধুনিক দক্ষতা অর্জন এবং নতুন প্রযুক্তি ও পদ্ধতি সম্পর্কে জ্ঞান লাভ করা অত্যন্ত জরুরি। একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশিক্ষণ কৌশল সেবার মান বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে।

উদ্দেশ্য:

বিভাগীয় কমিশনার অফিসের সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য নিয়মিত ও যুগোপযোগী প্রশিক্ষণ কর্মসূচি বাস্তবায়ন করা। এছাড়া, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সেবার মান উন্নয়নে প্রয়োজনীয় প্রযুক্তি, আচরণগত ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ প্রদান।

ফলাফল:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দাপ্তরিক দক্ষতা বৃদ্ধি পাবে, ভুলের হার কমবে এবং নাগরিকের প্রতি আচরণগত পরিবর্তন আসবে। জনসেবার মান ও গতিশীলতা নিশ্চিত হবে।

পাইলটিং:

বরিশাল বিভাগীয় কমিশনার অফিস এবং এর আওতাধীন অফিসের ৫০ জন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রশিক্ষণের আওতায় আনয়ন।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (বিপিএটিসি), এটুআই

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), বরিশাল।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত জনবল সংখ্যা; প্রশিক্ষণের পর কর্মসম্পাদন উন্নয়ন স্কোর।

বাস্তবায়ন সময়কাল: অক্টোবর ২০২৫ হতে ডিসেম্বর ২০২৫ (০৩ মাস)

২.৫ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন পদ্ধতি

প্রেক্ষাপট:

স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকারিতা বা সেবার মান পরিমাপের জন্য কোন কাঠামোবদ্ধ পদ্ধতি নেই। ফলে দুর্বলতা শনাক্ত ও প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন সম্ভব হয় না। একটি সূচকভিত্তিক মূল্যায়ন কাঠামো চালু হলে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবার মান ও দক্ষতা তুলনামূলকভাবে বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা করা যাবে।

উদ্দেশ্য:

সূচক ও মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের কর্মদক্ষতা নিয়মিত মূল্যায়ন করে উন্নয়ন পরিকল্পনা গ্রহণ করা।

ফলাফল:

উন্নয়ন কর্মকাণ্ডের অগ্রগতি নিরীক্ষণ সহজ হবে, প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকারিতা বাড়বে এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের প্রতি জনগণের আস্থা দৃঢ় হবে।

পাইলটিং:

রাজাপুর উপজেলায় পাইলটিং করা হবে।

সহযোগিতায়:

স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল (স্থানীয় সরকার শাখা)।

বাস্তবায়নকারী:

উপপরিচালক, স্থানীয় সরকার, ঝালকাঠি এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসার, রাজাপুর, ঝালকাঠি।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

ইউপি ও পৌরসভা মূল্যায়নের আওতায় আনয়নের হার; দক্ষতা মূল্যায়ন বৃদ্ধির হার।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ - ডিসেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

৩. স্ট্রাকচারাল রিফর্ম (Structural Reform)

৩.১ জনবল কাঠামোর পুনর্বিন্যাস

প্রেক্ষাপট:

প্রশাসনিক ইউনিটগুলোর বর্তমান জনবল কাঠামো দীর্ঘদিন ধরে অপরিবর্তিত থাকায় কাজের চাপ ও দায়িত্ব বণ্টনে ভারসাম্যহীনতা তৈরি হয়েছে। প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধির পরও অনেক পদে দক্ষ জনবল সংকট রয়েছে, আবার কিছু ক্ষেত্রে অতিরিক্ত জনবল আছে। কার্যক্রমের প্রকৃতি, সেবার চাহিদা এবং আধুনিক প্রশাসনিক পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্য রেখে জনবল কাঠামো পুনর্বিন্যাস করলে দক্ষতা বৃদ্ধি, সেবা দ্রুতীকরণ এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

উদ্দেশ্য:

জনবল কাঠামোকে আধুনিক চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করে দক্ষ, দায়িত্বশীল ও প্রশিক্ষিত কর্মী নিয়োগ ও পদায়ন নিশ্চিত করা, যাতে প্রশাসনিক কার্যক্রম দ্রুত, কার্যকর ও নাগরিকবান্ধব হয়।

ফলাফল:

সঠিক স্থানে সঠিক জনবল নিশ্চিত হবে, কর্মদক্ষতা বাড়বে, কাজের চাপ সুসমভাবে বণ্টন হবে এবং সেবা প্রদানে সময় ও ব্যয় কমবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, পিরোজপুরে পাইলটিং বাস্তবায়ন করা যেতে পারে।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়, বরিশাল

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), পিরোজপুর।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

শূন্যপদের সংখ্যা হ্রাস; কর্মদক্ষতা সূচকের বৃদ্ধি।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জুন ২০২৬ - মে ২০২৭ (১২ মাস)

৩.২ অফিস ব্যবস্থাপনার আধুনিকীকরণ

প্রেক্ষাপট:

অধিকাংশ ক্ষেত্রে অফিস ব্যবস্থাপনা এখনও কাগজনির্ভর ও প্রচলিত পদ্ধতির উপর নির্ভরশীল। এর ফলে ফাইল মুভমেন্ট ধীরগতি, তথ্য অনুসন্ধান জটিল এবং প্রশাসনিক সমন্বয় দুর্বল ও অদক্ষ হয়। আধুনিক ই-অফিস সিস্টেম, ডিজিটাল ডকুমেন্ট ম্যানেজমেন্ট, স্বয়ংক্রিয় নোটিং ও ট্র্যাকিং ব্যবস্থা চালু করলে সময় সাশ্রয়, স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে।

উদ্দেশ্য:

প্রযুক্তি নির্ভর অফিস ব্যবস্থাপনা চালু করে সেবা প্রক্রিয়া দ্রুত করা, তথ্য ব্যবস্থাপনা সহজ করা এবং প্রশাসনিক কাজের স্বচ্ছতা ও কার্যকারিতা বৃদ্ধি করা।

ফলাফল:

ফাইল চলাচল দ্রুত হবে, তথ্য অনুসন্ধান সহজ হবে এবং প্রশাসনিক কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি পাবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বরগুণায় পাইলটিং বাস্তবায়ন করা।

সহযোগিতায়:

এটুআই, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়, বরিশাল

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) এবং অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি), বরগুণা।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

ফাইল প্রসেসিং সময় হ্রাস; ই-ফাইল ব্যবহারের হার বৃদ্ধি।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ - ডিসেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

৩.৩ তথ্য প্রযুক্তি ও সার্ভার সেন্টার অবকাঠামো উন্নয়ন

প্রেক্ষাপট:

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশালের বিদ্যমান আইটি অবকাঠামো পুরোনো এবং পর্যাপ্ত ক্ষমতাসম্পন্ন নয়। বিদ্যমান সার্ভার সেন্টার সীমিত এবং ডেটা নিরাপত্তা ঝুঁকিপূর্ণ। আধুনিক ডেটা সেন্টার, ক্লাউড স্টোরেজ, উচ্চক্ষমতাসম্পন্ন সার্ভার এবং ব্যাকআপ সিস্টেম স্থাপন করলে ডেটা নিরাপত্তা, তথ্য প্রাপ্যতা এবং সেবা প্রদানের গতি বৃদ্ধি পাবে।

উদ্দেশ্য:

আধুনিক সার্ভার সেন্টার স্থাপন ও আইটি অবকাঠামো উন্নয়নের মাধ্যমে ডেটা নিরাপত্তা, সেবা প্রদানের গতি এবং তথ্য ব্যবস্থাপনা দক্ষতা বৃদ্ধি করা।

ফলাফল:

ডেটা নিরাপত্তা নিশ্চিত হবে। এছাড়া সেবা প্রদানের সময় কমবে এবং অনলাইন সেবা কার্যকরভাবে পরিচালিত হবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, পটুয়াখালীতে পাইলটিং বাস্তবায়ন করা।

সহযোগিতায়:

বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, ইউএনডিপি, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়, বরিশাল

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি), পটুয়াখালী।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

সার্ভিস আপটাইম উন্নত হবে; ডেটা ক্ষতি ৯০% হ্রাস পাবে।

বাস্তবায়ন সময়কাল: মার্চ ২০২৬ - ফেব্রুয়ারি ২০২৭ (১২ মাস)

৩.৪ ভ্রাম্যমান অফিস ইউনিট চালুকরণ

প্রেক্ষাপট:

দূরবর্তী ও দুর্গম অঞ্চলের জনগণ জেলা বা উপজেলা প্রশাসনের সেবা পেতে সমস্যায় পড়ে। অফিসে আসতে সময় ও অর্থ ব্যয় হয়। সপ্তাহের এক বা দুইদিন ভ্রাম্যমান অফিস ইউনিট চালু করে সরাসরি এলাকাভিত্তিক সেবা প্রদান করলে নাগরিক সেবার বিস্তৃতি ও প্রাপ্যতা বৃদ্ধি পাবে। সামাজিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত হবে এবং নাগরিকদের সন্তুষ্টি অর্জিত হবে।

উদ্দেশ্য:

দূরবর্তী এলাকায় নাগরিক সেবা পৌঁছে দিয়ে সময় ও ব্যয় সাশ্রয় করা এবং সবার জন্য সমান সেবা প্রাপ্যতা নিশ্চিত করা।

ফলাফল:

দুর্গম এলাকার মানুষ সহজে সেবা পাবে, সেবার সময় ও ব্যয় কমবে এবং সেবা গ্রহণে সন্তুষ্টি বাড়বে।

পাইলটিং:

ভোলা জেলার বোরহানউদ্দিন উপজেলার সহকারী কমিশনার (ভূমি) এর কার্যালয়।

সহযোগিতায়:

বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, এটুআই, সংশ্লিষ্ট বেসরকারি আইটি প্রতিষ্ঠান।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), ভোলা, উপজেলা নির্বাহী অফিসার, বোরহানউদ্দিন সহকারী কমিশনার (ভূমি), বোরহানউদ্দিন, ভোলা।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

দূরবর্তী এলাকার সেবা গ্রহণের হার বৃদ্ধি; সেবা প্রদানের সময় হ্রাস।

বাস্তবায়ন সময়কাল: নভেম্বর ২০২৫ - জুন ২০২৬ (৮ মাস)

৩.৫ নির্বাচিত সেবা সরবরাহে পরিচালিত পরিষেবা (Managed Service) চালুকরণ

প্রেক্ষাপট:

সরকারি ব্যবস্থাপনায় বিভাগীয় বা জেলা প্রশাসনের জন্য সময়মত ও মানসম্মত সেবা পৌঁছানো অনেক সময় সম্ভব হয় না। প্রযুক্তিগত সীমাবদ্ধতা, জনবল ও জবাবদিহিতার ঘাটতি এবং লজিস্টিক্স দুর্বলতার কারণে বিভিন্ন জাতীয় ইস্যুতে সেবায় ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়। পরিচালিত পরিষেবা (Managed Service) মডেলের মাধ্যমে নির্ধারিত সেবাসমূহ নির্ভরযোগ্য ও সময়মত সরবরাহ নিশ্চিত করা সম্ভব। এতে সেবার মান ও গতিশীলতা বাড়বে।

উদ্দেশ্য:

নির্বাচিত নাগরিক সেবার নির্ধারিত মান ও সময় অনুযায়ী চুক্তিভিত্তিক ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে কার্যকমে বাস্তবায়ন করা।

ফলাফল:

সেবার মান, সময়ানুবর্তিতা ও সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টি বাড়বে। সরকারি ব্যয় দক্ষতা অর্জিত হবে।

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বরিশালে পাইলটিং করা যেতে পারে।

সহযোগিতায়:

বিভাগীয় কমিশনার কার্যালয়, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক, বরিশাল এবং নেজারত ডেপুটি কালেক্টর, বরিশাল।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

Managed Service নীতি কাঠামো গঠন; জনমতের ফলাফল জরিপ।

বাস্তবায়ন সময়কাল: নভেম্বর ২০২৫- অক্টোবর ২০২৬ (১২ মাস)

৪. পলিসি রিফর্ম (Policy Reform)

৪.১ ডিজিটাল নাগরিক সেবা কেন্দ্র স্থাপন

প্রেক্ষাপট:

সকল শ্রেণির নাগরিকের জন্য প্রশাসনিক কার্যালয়গুলোতে সরাসরি উপস্থিত হয়ে সেবা নেওয়ার প্রক্রিয়াটি সময়সাপেক্ষ ও জটিল। ডিজিটাল প্রযুক্তির অগ্রগতির সঙ্গে তাল মিলিয়ে নাগরিক সেবাকে সহজ ও দ্রুতগম্য করতে হলে একটি সমন্বিত ডিজিটাল সেবা প্ল্যাটফর্ম স্থাপন জরুরি। এ সেবা কেন্দ্রগুলো দ্রুত নাগরিক সেবা প্রদান নিশ্চিত করবে।

উদ্দেশ্য:

জনগণকে নির্দিষ্ট স্থানে না এসে নিকটস্থ ইউনিয়ন ডিজিটাল কেন্দ্রে গিয়ে জেলা ও উপজেলার প্রশাসনিক সেবা গ্রহণের সুযোগ সৃষ্টি করা।

ফলাফল:

সেবাপ্রাপ্তির হার বৃদ্ধি, দাপ্তরিক চাপ হ্রাস ও ডিজিটাল অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত হবে। নাগরিক সন্তুষ্টি ও সেবার স্বচ্ছতা বহুগুণে বাড়বে। প্রশাসনের প্রতি মানুষের আস্থা তৈরি হবে।

সহযোগিতায়:

স্থানীয় প্রশাসন বিভাগ, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, এটুআই বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল।

পাইলটিং:

বরিশাল জেলার উজিরপুর উপজেলার বামরাইল এবং বরিশাল সদর উপজেলার কাশিপুর ইউনিয়ন।

বাস্তবায়নকারী:

উপপরিচালক, স্থানীয় সরকার, বরিশাল এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলা নির্বাহী অফিসার।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

গড়ে প্রতিদিন সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা; নাগরিক সন্তুষ্টির হার (অনলাইন ফিডব্যাক)

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৬ (৯ মাস)

৪.২ নাগরিক সম্পৃক্ততা কৌশল বাস্তবায়ন

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে প্রশাসনিক সেবা প্রদান ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় নাগরিকদের অংশগ্রহণ প্রায়শই সীমিত। এর ফলে গৃহীত পদ্ধতি বা সিদ্ধান্তগুলো অনেক সময় স্থানীয় চাহিদা বা জনগণের প্রত্যাশার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হয় না। প্রশাসনের কাজকর্ম অনেক সময় সাধারণ মানুষের কাছ থেকে বিচ্ছিন্ন থেকে যায়। এক্ষেত্রে কাঠামোবদ্ধভাবে নাগরিক সম্পৃক্ততা কৌশল থাকলে সকল স্তরে জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হবে।

উদ্দেশ্য:

উন্নয়নমুখী জনপ্রশাসনে জনগণের মতামত, পরামর্শ ও সক্রিয় অংশগ্রহণের ভিত্তিতে নীতিনির্ধারণ ও সেবা উন্নয়নে একটি কাঠামো তৈরি করা।

ফলাফল:

সুশাসন প্রতিষ্ঠা, সামাজিক আস্থা বৃদ্ধি ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে স্বচ্ছতা নিশ্চিত হবে। জনগণ নিজেকে প্রশাসনের অংশীদার হিসেবে ভাবতে শুরু করবে।

সহযোগিতায়:

স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল, স্থানীয় এনজিও, যুব সংগঠন।

পাইলটিং:

বরগুনা জেলার আমতলী উপজেলা।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), বরগুনা, উপজেলা নির্বাহী অফিসার, আমতলী, বরগুনা।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

সম্পূর্ণ নাগরিক ফোরামের সংখ্যা; সংকলিত জনমত-প্রতিবেদনের সংখ্যা

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ হতে জুন ২০২৬ (৬ মাস)

৪.৩ সমন্বিত ভূমি সেবার প্ল্যাটফর্ম ও আন্তঃসংযোগ

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে ভূমি সংক্রান্ত প্রায় সব সেবার জন্য নাগরিকদের সশরীরে সংশ্লিষ্ট ভূমি অফিসে যেতে হয়। ভূমি সম্পর্কিত সেবা যেমন নামজারি, খতিয়ান, জরিপ, ভূমি উন্নয়ন কর বা অন্যান্য কর পরিশোধ প্রভৃতি এখনো বিচ্ছিন্ন ব্যবস্থায় আলাদাভাবে পরিচালিত হয়। একটি সমন্বিত প্ল্যাটফর্ম ও এর আন্তঃসংযোগের মাধ্যমে এ সমস্যার স্থায়ী সমাধান সম্ভব।

উদ্দেশ্য:

উপজেলা পর্যায়ে ভূমি সেবাসমূহকে একটি অভিন্ন ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে এনে নাগরিকদের জন্য সেবা গ্রহণকে সহজ, স্বচ্ছ ও দ্রুততর করা। এর ফলে সময়, অর্থ সাশ্রয় হবে।

ফলাফল:

এক জায়গা থেকে সব ভূমি সেবা পাওয়া যাবে। দুর্নীতি, সময় ও অর্থের অপচয় কমেবে এবং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের দক্ষতাও বাড়বে।

সহযোগিতায়:

ভূমি মন্ত্রণালয়, বিভাগীয় প্রশাসন, বরিশাল এবং এটুআই।

পাইলটিং:

বরগুনা জেলার বরগুনা সদর উপজেলা ভূমি অফিস।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), বরগুনা, উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং সহকারী কমিশনার (ভূমি), বরগুনা সদর।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

সম্পন্ন নামজারি/ভূমি সেবা ফাইলের গড় সময় ; প্ল্যাটফর্মে নিবন্ধিত ব্যবহারকারীর সংখ্যা।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ হতে ডিসেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

৪.৪ ভূমি অধিগ্রহণের ক্ষতিপূরণ প্রক্রিয়া সহজীকরণ

প্রেক্ষাপট:

বাংলাদেশে উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন অথবা অন্য কোন প্রয়োজনে ভূমি অধিগ্রহণের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। ইহা একটি গুরুত্বপূর্ণ কিন্তু জটিল প্রক্রিয়া। ভূমি অধিগ্রহণ প্রক্রিয়াটি দীর্ঘ সময়ব্যাপি হয়, অনিয়ম ঘটে এবং ক্ষতিপূরণ পেতে ভূমি মালিকগণ হয়রানির শিকার হন। বর্তমানে এই প্রক্রিয়া বহুস্তর বিশিষ্ট এবং ম্যানুয়াল সিস্টেমে পরিচালিত হচ্ছে। ফলে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা কমে। প্রযুক্তিনির্ভর একটি সহজ, স্বয়ংক্রিয় ও স্বচ্ছ পদ্ধতির মাধ্যমে ভূমি অধিগ্রহণের ক্ষতিপূরণ প্রক্রিয়া সহজ হবে।

উদ্দেশ্য:

ভূমি অধিগ্রহণ প্রক্রিয়াকে সহজীকরণ, ডিজিটাইজেশন ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার মাধ্যমে ক্ষতিপূরণ বিতরণকে দ্রুত ও ন্যায্য করা।

ফলাফল:

ভূমি অধিগ্রহণের সময় ৫০% কমবে, দ্রুততার সাথে ক্ষতিপূরণ প্রদানে মালিকদের সন্তুষ্টি বাড়বে এবং উন্নয়ন প্রকল্পের গতি ও দক্ষতা উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পাবে।

সহযোগিতায়:

ভূমি মন্ত্রণালয়, এটুআই।

পাইলটিং:

পটুয়াখালী জেলায় পাইলটিং।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), পটুয়াখালী এবং ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা, পটুয়াখালী।

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

গড় সময়সীমা ৫০% হ্রাস; ক্ষতিপূরণ বিতরণে সন্তুষ্টির হার।

বাস্তবায়ন সময়কাল: জানুয়ারি ২০২৬ - ডিসেম্বর ২০২৬ (১২ মাস)

৪.৫ কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন পদ্ধতি ও প্রণোদনা চালুকরণ

প্রেক্ষাপট:

অনেক ক্ষেত্রে মাঠ প্রশাসনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাজের মূল্যায়ন নিয়মিত বা কাঠামোগতভাবে করা হয় না। এতে কাজের গুণগত মান নিশ্চিত করা কঠিন হয় এবং কর্মচারীদের মাঝে দক্ষতার সাথে সেবা প্রদানের উৎসাহ হ্রাস পায়। এ লক্ষ্যে একটি স্বচ্ছ, ডেটা-ভিত্তিক মূল্যায়ন ব্যবস্থা শুরু করা এবং

এর ভিত্তিতে প্রণোদনা চালু করলে সেবার মান এবং কর্মক্ষমতা বাড়বে। কর্মচারীদের মধ্যে কাজের উদ্দীপনা সৃষ্টি হবে।

উদ্দেশ্য:

সুনির্দিষ্ট সূচকের ভিত্তিতে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য একটি স্বচ্ছ ও কার্যকর কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন পদ্ধতি চালু এবং ভালো কাজের জন্য উপযুক্ত পুরস্কার ও প্রণোদনার ব্যবস্থা করা।

ফলাফল:

কর্মীদের মধ্যে কাজের প্রতি আগ্রহ ও প্রতিযোগিতা বাড়বে, কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি পাবে এবং প্রশাসনিক কার্যক্রমে গুণগত মান উন্নত হবে। পেশাদারিত্ব উৎসাহিত হবে।

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, তথ্যপ্রযুক্তি বিভাগ, বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল

পাইলটিং:

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, ঝালকাঠি।

বাস্তবায়নকারী:

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (উন্নয়ন ও মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা), ঝালকাঠি

মূল্যায়ন মানদণ্ড:

প্রণোদনাপ্রাপ্ত কর্মীদের সংখ্যা; কর্মসম্পাদনের বার্ষিক গড় স্কোর বৃদ্ধি হার।

বাস্তবায়ন সময়কাল: অক্টোবর ২০২৫ হতে মার্চ ২০২৬ (০৬ মাস)

উপসংহার

বিভাগীয় কমিশনার অফিস বাংলাদেশের প্রশাসনিক ব্যবস্থার কেন্দ্রীয় নিয়ামক হিসেবে নীতি বাস্তবায়ন, সেবা সমন্বয় ও উন্নয়ন তদারকিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তবে দ্রুত পরিবর্তনশীল প্রশাসনিক চাহিদা, প্রযুক্তিগত অগ্রগতি এবং নাগরিক প্রত্যাশা - এ প্রতিষ্ঠানের কার্যপদ্ধতিকে নতুনভাবে সাজানোর দাবি রাখে। পলিসি সংস্কার নীতিনির্ধারণ ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে আধুনিক, স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক করে তুলবে; প্রসেস সংস্কার সময়, ব্যয় ও ধাপ কমিয়ে সেবাকে দ্রুত ও সহজপ্রাপ্য করবে; প্রাকটিস সংস্কার কর্মসংস্কৃতি, দক্ষতা ও নাগরিকমুখী মনোভাব গড়ে তুলবে; এবং স্ট্রাকচারাল সংস্কার জনবল, অবকাঠামো ও প্রযুক্তি ব্যবস্থাপনাকে শক্তিশালী করে ভবিষ্যৎ চাহিদার জন্য প্রস্তুত করবে।

এ চারটি সংস্কারের সমন্বিত প্রয়োগের মাধ্যমে বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল একটি দ্রুত, স্বচ্ছ, প্রযুক্তি-সক্ষম ও নাগরিক-কেন্দ্রিক প্রশাসনিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে আত্মপ্রকাশ করবে, যা প্রশাসনিক কার্যকারিতা ও জনআস্থার নতুন মানদণ্ড স্থাপন করবে।

■ বিভাগীয় কমিশনার অফিসের আরও কিছু সংস্কার উদ্যোগ

- স্মার্ট রেকর্ড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম প্রবর্তন
- ই-ডকেটিং ও অনলাইন শুনানি ব্যবস্থার চালু
- সেবা গ্রহীতাদের জন্য রিয়েল-টাইম ফিডব্যাক অ্যাপস চালু
- স্মার্ট ফাইল ট্র্যাকিং ও লোকেশন বেইজড সিস্টেম চালু
- ডিজিটাল নথি সংরক্ষণাগার (e-Archive) স্থাপন
- বিভাগীয় সফর ব্যবস্থাপনা ও অডিট সফটওয়্যার প্রবর্তন
- স্মার্ট মিটিং ও কনফারেন্স রুম স্থাপন
- ক্লাইমেট রেসিলিয়েন্স মনিটরিং ইউনিট গঠন
- বিভাগীয় পর্যায়ে জেণ্ডার প্রতিক্রিয়াশীল বাজেট কাঠামো

পাইলট উদ্যোগ: উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ চালুকরণের মাধ্যমে কর্মী ব্যবস্থাপনায় গতি সঞ্চার

সেপ্টেম্বর - ডিসেম্বর ২০২৫

■ গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা

ভূমিকা:

বিভাগীয় কমিশনার অফিস মাঠ প্রশাসনের বিভাগীয় পর্যায়ের সর্বোচ্চ গুরুত্বপূর্ণ স্তর। এ অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের দাপ্তরিক দক্ষতা, জ্ঞান ও কর্মদক্ষ এবং কর্মক্ষমতার উপর নির্ভর করে সেবা প্রদানের গুণগত মান। কিন্তু কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের যথাযথ প্রশিক্ষণের অভাবে অনেকাংশে সেবার মান ব্যাহত হয়। প্রশিক্ষণ সংক্রান্তে কিছু সমস্যাও পরিলক্ষিত হয়েছে। এর ফলে প্রশাসনিক কার্যক্রমে অদক্ষতা এবং সেবা প্রত্যাশীদের নির্ধারিত সময়ে গুণগত সেবা প্রদান বাধাগ্রস্ত হচ্ছে। তাদের প্রশিক্ষণজনিত সমস্যার মূল কারণ এবং এর ফলাফল উল্লেখ করা হলো।

সমস্যার কারণ (Causes of the Problem):

- অভিজ্ঞ ও বিশেষায়িত প্রশিক্ষকের সংকট।
- আধুনিক প্রযুক্তি ও অবকাঠামোর ঘাটতি।
- সংগঠিত ও চাহিদাভিত্তিক পরিকল্পনার অভাব।
- দাপ্তরিক দায়িত্ব ও প্রশিক্ষণ সময়সূচির অসামঞ্জস্য।
- গতানুগতিক প্রশিক্ষণে কর্মচারীদের অনীহা।
- প্রেমণা ও মূল্যায়নের সুনির্দিষ্ট ব্যবস্থার ঘাটতি।
- সঠিক সময়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের অভাব।

সমস্যার ফলাফল (Consequences of the Problem):

- পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতায় আধুনিকতার অভাব।
- সেবার মান ও গতির অবনতি।
- দাপ্তরিক কাজে জটিলতা বৃদ্ধি।
- কর্মচারীদের মনোবল ও উৎসাহ হ্রাস।
- দাপ্তরিক কর্মপরিবেশের অবনতি।
- শৃঙ্খলা ও দায়িত্ববোধের ঘাটতি।
- জনগণের দুর্ভোগ ও প্রশাসনের প্রতি অনাস্থা।

■ সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা

সমস্যার সমাধানের উপায় (Wayout):

বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশালের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণ ব্যবস্থায় বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে বাস্তব চাহিদা নির্ভর প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়ন অপরিহার্য। এজন্য Training Needs Assessment পরিচালনা করে কার্যপরিচালনার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ মডিউল তৈরি করা প্রয়োজন। প্রশিক্ষণে অভিজ্ঞ, বিশেষজ্ঞ ও অবসরপ্রাপ্ত দক্ষ কর্মকর্তাদের সম্পৃক্ত করতে হবে, যাতে প্রশিক্ষণ হয় বাস্তবমুখী ও প্রাসঙ্গিক। বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার প্রণয়ন করে পূর্বনির্ধারিত সময়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন করলে অংশগ্রহণকারীরা সঠিকভাবে প্রস্তুতি গ্রহণ করতে পারবে। ই-লার্নিং রিসোর্স ব্যবহার ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মে প্রশিক্ষণ পরিচালনা অংশগ্রহণের সুযোগ বাড়াবে। একইসাথে, অভিজ্ঞতা বিনিময় সেশন আয়োজনের মাধ্যমে কর্মকর্তাদের মধ্যে পারস্পরিক শেয়ারিং, টিমওয়ার্ক এবং সমাধানমূলক দৃষ্টিভঙ্গি তৈরি করা সম্ভব হবে, যা প্রশিক্ষণকে প্রাণবন্ত ও ফলপ্রসূ করতে পারে।

প্রত্যাশিত ফলাফল (Result):

প্রশিক্ষণ সংস্কারের মাধ্যমে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ বাস্তব কাজের সঙ্গে সরাসরি সম্পর্কিত দক্ষতা অর্জন করতে সক্ষম হবেন, যা তাদের দৈনন্দিন কার্যক্রমের গুণগত মান ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করবে। এর ফলে প্রশাসনিক কাজে শৃঙ্খলা ও গতিশীলতা তৈরি হবে, যা নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে এবং জনসন্তুষ্টি অর্জনে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে। প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ তাদের আত্মবিশ্বাস ও সমস্যা সমাধানের ক্ষমতা বাড়াতে পারবেন, যা দ্রুত ও কার্যকর সিদ্ধান্ত গ্রহণে সাহায্য করবে। এতে করে দলগত কাজের মানসিকতা গড়ে উঠবে, যেখানে সবাই একে অপরের সঙ্গে সহযোগিতা এবং অভিজ্ঞতা ভাগ করে নেওয়ার সুযোগ পাবে। সংস্কারের চূড়ান্ত লক্ষ্য হলো প্রশাসনকে আরও প্রোঅ্যাকটিভ, জনমুখী ও দক্ষ করে গড়ে তোলা, যা জনগণের কাছে এর গ্রহণযোগ্যতা ও আস্থাকে শক্তিশালী করবে।

■ সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম :

“উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ চালুকরণের মাধ্যমে কর্মী ব্যবস্থাপনায় গতি সঞ্চার: পাইলট বিভাগীয় কমিশনার অফিস, বরিশাল

সহযোগিতায়:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

পাইলটিং:

পাইলটিং উদ্যোগটি বরিশাল বিভাগীয় কমিশনার অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য গ্রহণ করা হবে।

যৌক্তিকতা:

বিভাগীয় কমিশনার অফিসের কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ব্যবস্থার সংস্কার অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ এবং সময়োপযোগী একটি পদক্ষেপ। বর্তমান প্রশিক্ষণ পদ্ধতির সীমাবদ্ধতা, প্রায়োগিক দক্ষতার অভাব এবং গতানুগতিক বিষয়বস্তু, আধুনিক প্রশাসনিক চ্যালেঞ্জগুলো মোকাবিলায় বাধা সৃষ্টি করেছে। তাই, যুগোপযোগী দক্ষতা

যৌক্তিকতা:

প্রশিক্ষণ ব্যবস্থার সংস্কার অপরিহার্য। এ উদ্যোগটির মূল লক্ষ্য হলো কর্মচারীদের মধ্যে আধুনিক, আচরণগত ও উদ্ভাবনী দৃষ্টিভঙ্গি তৈরি করা, যা সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সহায়ক হবে।

পাইলটিং এর সময়কাল

অক্টোবর ২০২৫ হতে ডিসেম্বর ২০২৫ (০৩ মাস)

পাইলটিং এর ফলে সুবিধা:

বরিশাল বিভাগীয় কমিশনার অফিসে প্রশিক্ষণ সংস্কার উদ্যোগের পাইলটিং করা হলে প্রাথমিকভাবে ৫০ জন কর্মকর্তা-কর্মচারী সরাসরি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে উপকৃত হবেন। এই উদ্যোগের ফলে তারা আধুনিক ও প্রায়োগিক দক্ষতা অর্জনের সুযোগ পাবে, যা তাদের কর্মদক্ষতা ও আত্মবিশ্বাস বৃদ্ধি করবে। একইসাথে এরূপ সংস্কারের সুফল জনগণও ভোগ করবে। উন্নত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে জনগণ আরও দ্রুত, স্বচ্ছ এবং মানসম্মত সেবা পাবে, সেবার মান উন্নত হবে এবং নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।

পাইলটিং এর ফলে অর্থ সাশ্রয়:

এ প্রশিক্ষণ সংস্কার উদ্যোগটির মাধ্যমে আর্থিক সাশ্রয়ের বিষয়টিও গুরুত্বপূর্ণ। কর্মচারীদের দক্ষতা বাড়লে কাজের গতি ও গুণগত মান বাড়ে, ফলে ফাইল নিষ্পত্তিতে সময় কমে এবং অপ্রয়োজনীয় ব্যয় হ্রাস পায়। বর্তমানে ম্যানুয়াল পদ্ধতির অনেক কাজ ডিজিটাল পদ্ধতিতে সম্পন্ন হওয়ায় আনুষঙ্গিক সামগ্রীর ব্যবহার কমে আসবে। এর মাধ্যমে প্রতি মাসে উল্লেখযোগ্য পরিমাণ অর্থের সাশ্রয় হবে, যা দীর্ঘমেয়াদে সরকারের আর্থিক বোঝা কমাতেও সহায়ক। আর্থিক ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রেও এ উদ্যোগটি একটি ইতিবাচক দৃষ্টান্ত স্থাপন করবে।

■ পাইলট বাস্তবায়নের সাথে কারা-কারা সম্পৃক্ত হবেন এবং তাদেরকে কীভাবে কাজে লাগানো যাবে?

পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম :

বিভাগীয় কমিশনার অফিসের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি প্রশিক্ষণ উদ্যোগের পাইলটিং কার্যক্রম গ্রহণ যুগোপযোগী পদক্ষেপ। এই পাইলট কার্যক্রম বাস্তবায়নে বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডারের ভূমিকা, তাদের প্রভাব ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থাপনা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। তাদের স্বার্থ ও প্রভাব বিশ্লেষণ এবং কার্যকর ব্যবস্থাপনা কৌশল নিশ্চয় উপস্থাপন করা হলো :

ক. অংশীজনদের সম্পৃক্ততা বিশ্লেষণ

ক্রম	স্টেকহোল্ডার	ভূমিকা	স্বার্থ	প্রভাব	মাত্রা
০১	বিভাগীয় কমিশনার	পৃষ্ঠপোষক ও দিক নির্দেশনা	দাপ্তরিক দক্ষতা উন্নয়ন	অতি উচ্চ	উচ্চ
০২	অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)	বাস্তবায়ন ও মনিটরিং	প্রশিক্ষণ মান ও ফলাফল	উচ্চ	উচ্চ
০৩	সহকারী কমিশনারগণ	প্রশিক্ষণ গ্রহীতা ও কার্যকর ভূমিকা	দক্ষতা ও ক্যারিয়ার উন্নয়ন	মধ্যম	উচ্চ
০৪	১০-১৬ গ্রেডভুক্ত কর্মচারীবৃন্দ	প্রশিক্ষণ গ্রহীতা ও কার্য সম্পাদন	দক্ষতা ও পেশাগত জ্ঞান বৃদ্ধি	মধ্যম	উচ্চ
০৫	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	নীতিগত ও আর্থিক বরাদ্দ অনুমোদন	দক্ষ ও জনসম্পদ/ মানব সম্পদ গঠন	উচ্চ	মধ্যম
০৬	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	কারিগরি ও প্রযুক্তি সহায়তা	সফল সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	মধ্যম	মধ্যম
০৭	কর্মচারী প্রতিনিধি/ সমিতি	সহানুভূতিশীল অংশগ্রহণ ও মোটিভেশন	স্বচ্ছতা ও অধিকার সংরক্ষণ	মধ্যম	মধ্যম
০৮	সাধারণ জনগণ	পরোক্ষ গ্রহীতা ও উপকারভোগী	মানসম্মত সেবা প্রাপ্তি	কম	কম

খ. স্টেকহোল্ডার ব্যবস্থাপনা কৌশল

ক্রম	বিষয়	কার্যক্রম
০১	শ্রেণিবিন্যাস ও অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ও উচ্চ স্বার্থবান স্টেকহোল্ডার যেমন বিভাগীয় কমিশনার, অতিরিক্ত কমিশনার - নিয়মিত আলোচনায় রাখা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে যুক্ত করা। নিম্ন প্রভাব কিন্তু উচ্চ স্বার্থবান স্টেকহোল্ডার যেমন সহকারী কমিশনারগণ - উদ্বুদ্ধ করা, প্রশিক্ষণের সুফল স্পষ্ট করা।
০২	যোগাযোগ ও সম্পৃক্ততা পরিকল্পনা	প্রশিক্ষণের বিভিন্ন ধাপ সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারদের অবহিত রাখা। সভা, ইমেইল এবং অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে নিয়মিত আপডেট প্রদান।
০৩	সহযোগিতা ও অংশীদারিত্ব গঠন	প্রশিক্ষণ ডিজাইনের শুরুতেই প্রশিক্ষণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ও মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনায় যুক্ত কর্মকর্তাদের সম্পৃক্ত করা। প্রতিটি বিভাগে একজন ফোকাল পারসন মনোনীত করা।
০৪	প্রণোদনা ব্যবস্থা	সফল প্রশিক্ষণার্থীদের প্রণোদনা ও পুরস্কৃত করা। প্রশিক্ষকের স্বীকৃতি প্রদান।

■ পাইলট সংস্কার বাস্তবায়নে বিভিন্ন ধরনের রিসোর্স কীভাবে কী প্রয়োজনে কাজে লাগানো হবে ?

বর্তমান প্রশাসনিক কাঠামোতে দক্ষতা ও সেবার মান বৃদ্ধির জন্য বিভাগীয় কমিশনার অফিসের কর্মচারীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ দেওয়া অপরিহার্য। এ লক্ষ্য অর্জনে 'পাইলট প্রশিক্ষণ কার্যক্রম' একটি সংস্কারমূলক উদ্যোগ। তবে প্রয়োজনীয় সম্পদের সঠিক আহরণ ও ব্যবস্থার উপর এ কার্যক্রমের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সফলতা নির্ভর করে। নিম্নে কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন সম্পদ সংগ্রহ ও ব্যবহারের ব্যবস্থাপনা কৌশলসমূহ উপস্থাপন করা হলো :

0১	আর্থিক সম্পদের সংস্থান	ক. সরকারি বাজেট ও অনুদান খ. স্থানীয় উৎস	১. রাজস্ব খাতের আওতায় বাজেট বরাদ্দ নিশ্চিত করা। ২. জনপ্রশাসন ও অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে বিশেষ অনুদান গ্রহণ করা। ১. বিভাগীয় কমিশনার অফিসের নিজস্ব বাজেটের যৌক্তিক পুনর্বিন্যাস করা।
0২	মানবসম্পদের আহরণ	ক. প্রশিক্ষক নিয়োগ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	১. অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষকদের চিহ্নিত করে তাদের জন্য Training of Trainers (TOT) কোর্স চালু করা। ২. BPATC, NILG-এর মতো প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতা নেওয়া।
0৩	ভৌত ও প্রযুক্তিগত সম্পদ	ক. প্রশিক্ষণ সুবিধা উন্নয়ন খ. ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার	১. বিদ্যমান প্রশিক্ষণ কক্ষগুলো আধুনিকীকরণ করা। ২. প্রজেক্টর, সাউন্ড সিস্টেম, ইন্টারনেট-এর মতো প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম নিশ্চিত করা। ১. ই-লার্নিং ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে অনলাইন প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা। ২. বিভিন্ন সরকারি প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা।
0৪	অংশীজন সম্পৃক্ততাসম্পদ	ক. প্রশাসনিক সমন্বয়	১. জেলা ও উপজেলা প্রশাসনের অংশগ্রহণ ও সমর্থন নিশ্চিত করা। ২. অন্যান্য বিভাগীয় দপ্তরগুলোর সাথে যৌথ পরিকল্পনা করা।
0৫	পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন ব্যবস্থাপনাসম্পদ	ক. পর্যবেক্ষণ ইউনিট খ. তথ্য ও প্রযুক্তির ব্যবহার	১. একটি মনিটরিং ইউনিট গঠন করে নিয়মিত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের অগ্রগতি পর্যালোচনা করা। ১. সফটওয়্যার ভিত্তিক ট্র্যাকিং ও বিশ্লেষণ ব্যবস্থা চালু করা।

■ সংস্কার উদ্যোগটি সফলভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিস্তারিত কার্যক্রম

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পাইলটিং বাস্তবায়নের কার্যক্রম পরিকল্পনা

সময়সীমা : অক্টোবর ২০২৫- ডিসেম্বর ২০২৫

ক্রম	কার্যক্রম	বাস্তবায়নকারী	বাস্তবায়নের নির্ধারিত সময়	সমন্বয়ের বিষয়/ মন্তব্য
০১	প্রকল্পের সূচনা সভা	বিভাগীয় কমিশনার অফিস	অক্টোবর- ১ম সপ্তাহে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিতকরণ ও দিক নির্দেশনা প্রদান
০২	প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপন (TNA)	অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার এর নেতৃত্বে প্রশিক্ষণ উপ-কমিটি	অক্টোবর- ১ম সপ্তাহে	তথ্য সংগ্রহ এবং বিশ্লেষণ
০৩	কারিকুলাম ও মডিউল প্রণয়ন	বিষয় বিশেষজ্ঞ ও কারিকুলাম কমিটি	অক্টোবর- ২য় সপ্তাহে	বিষয়বস্তু ভিত্তিক কারিকুলাম প্রণয়ন
০৪	প্রশিক্ষক নির্বাচন ও লজিস্টিক প্রস্তুতি	প্রশিক্ষণ উপ-কমিটি ও প্রশাসনিক কর্মকর্তা	অক্টোবর- ৩য় সপ্তাহে	অভিজ্ঞ প্রশিক্ষক নির্বাচন, প্রশিক্ষণের পরিবেশ, মালামাল ও প্রযুক্তি নিশ্চিতকরণ
০৫	প্রথম ব্যাচের প্রশিক্ষণ (ক্যাডার)	প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন উপ-কমিটি	অক্টোবর- ৪র্থ ও নভেম্বর ১ম সপ্তাহে (২ সপ্তাহ)	নেতৃত্ব, সুশাসন ও নীতিমালা প্রয়োগের উপর গুরুত্ব
০৬	প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন (১ম ব্যাচ)	মনিটরিং ও মূল্যায়ন উপ-কমিটি	নভেম্বর - ২য় সপ্তাহে	অংশগ্রহণকারীদের প্রতিক্রিয়া ও ফলাফল বিশ্লেষণ
০৭	দ্বিতীয় ব্যাচের প্রশিক্ষণ (নন ক্যাডার)	প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন উপ-কমিটি	নভেম্বর- ৩য় + ৪র্থ সপ্তাহে (২ সপ্তাহ)	আচরণ, সেবা পদ্ধতি ও আইসিটি ব্যবহারে দক্ষতা উন্নয়ন
০৮	ফিল্ড ভিজিট ও বাস্তব অভিজ্ঞতা	অংশগ্রহণকারী প্রশিক্ষণার্থীগণ	ডিসেম্বর -১ম সপ্তাহে	বাস্তবভিত্তিক অফিস অভিজ্ঞতা অর্জন ও শিখন প্রয়োগ
০৯	ফিডব্যাক বিশ্লেষণ ও স্টেকহোল্ডার মতামত গ্রহণ	মনিটরিং ও মূল্যায়ন উপ-কমিটি	ডিসেম্বর- ২য় ও ৩য় সপ্তাহে	সংশ্লিষ্টদের মতামত ও সুপারিশ গ্রহণ
১০	চূড়ান্ত প্রতিবেদন ও সমাপনী সভা ও ফলাফল	বিভাগীয় কমিশনার	ডিসেম্বর-৪র্থ সপ্তাহে	প্রতিবেদন প্রস্তুত, ফলাফল উপস্থাপন, অভিজ্ঞতা শেয়ারিং ও সুপারিশ এবং ভবিষ্যৎ করণীয় নির্ধারণ

■ পাইলট সংস্কার উদ্যোগটি এগিয়ে নিয়ে যাওয়া, এর বন্ধ হওয়া রোধ করা, অভীষ্ট ফ্রপের নিকট এটিকে জনপ্রিয় করা, মনিটরিং কার্যক্রম এবং এর রিপ্লিকেট/ রোলিং আউটসহ টেকসইকরণ বিষয়ে কী-কী কৌশল গ্রহণ করা হবে?

প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি ও সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে বিভাগীয় কমিশনার অফিসের কর্মচারীদের জন্য একটি প্রশিক্ষণ পাইলট প্রকল্প চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে। এ উদ্যোগের সফল বাস্তবায়নের পর তা' টেকসইকরণ, জনপ্রিয়করণ, নিয়মিত মনিটরিং এবং দেশব্যাপী রিপ্লিকেশন অত্যাবশ্যক।

১. টেকসইকরণ কৌশল (Sustainability Strategy)

ক্রম	কৌশল	কার্যক্রমের বিবরণ
০১	ট্রেনারস পুল গঠন	প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের ট্রেনার হিসেবে গড়ে তোলা হবে, যাতে ভবিষ্যতে নিজেরাই প্রশিক্ষণ দিতে পারেন।
০২	বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় সংযুক্তি	প্রশিক্ষণ কার্যক্রমকে বার্ষিক পরিকল্পনার অংশ করে বাজেটসহ অন্তর্ভুক্ত করা।
০৩	স্থানীয় প্রশিক্ষণ কাঠামো গঠন	স্থানীয় পর্যায়ে প্রশিক্ষণ উপকরণ, প্রশিক্ষক ও ভেন্যু নির্ধারণ করে স্থায়ী ব্যবস্থা গঠন।
০৪	ডিজিটাল সংরক্ষণ ও শেয়ারিং	প্রশিক্ষণের ভিডিও, মডিউল ও প্রেজেন্টেশন ডিজিটাল ফরম্যাটে সংরক্ষণ করে ক্লাউড/ অনলাইন শেয়ারের ব্যবস্থা।
০৫	ইনসেন্টিভ ভিত্তিক স্বীকৃতি	প্রশিক্ষণে সফল কর্মচারীদের জন্য স্বীকৃতি, পুরস্কার বা পদোন্নতি।

২. জনপ্রিয়করণ কৌশল (Popularization Strategy)

ক্রম	কৌশল	কার্যক্রমের বিবরণ
০১	সফলতার গল্প প্রচার	প্রশিক্ষণ পরবর্তী সফলতা ও রূপান্তরমূলক পরিবর্তনের গল্প ভিডিও/স্টোরি আকারে প্রকাশ।
০২	সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার	ফেসবুক, ইউটিউব, লিংকডইন ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ হাইলাইটস প্রচার।
০৩	সনদ প্রদান অনুষ্ঠান	প্রশিক্ষণের শেষে সমাপ্তি অনুষ্ঠান আয়োজন করে সনদ বিতরণ।
০৪	প্রতিযোগিতা আয়োজন	অংশগ্রহণকারীদের নিয়ে কুইজ, নোট উপস্থাপন, কেস স্টাডি প্রতিযোগিতা।

৩. মনিটরিং ও মূল্যায়ন কৌশল (Monitoring & Evaluation Strategy)

ক্রম	কৌশল	কার্যক্রমের বিবরণ
০১	ফিডব্যাক ফরম	প্রশিক্ষণ শেষে অংশগ্রহণকারীদের মতামত ও অভিজ্ঞতা সংগ্রহ করা হবে।
০২	KPIs নির্ধারণ	প্রশিক্ষণের ফলাফল পরিমাপে মূল সূচক নির্ধারণ (অংশগ্রহণ, শিখন, প্রভাব)।
০৩	মনিটরিং কমিটি গঠন	প্রশিক্ষণ তত্ত্বাবধানের জন্য কমিটি গঠন ও নিয়মিত পরিদর্শন।
০৪	ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন	প্রতি তিন মাস অন্তর মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রণয়ন।
০৫	ফলোআপ ও রিফ্রেশার প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণের বাস্তব প্রয়োগ নিশ্চিত করতে পরবর্তীতে ফলোআপ আয়োজন।

8. রেপ্লিকেশন কৌশল (Replication Strategy)

ক্রম	কৌশল	কার্যক্রমের বিবরণ
০১	SOP তৈরি	একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর তৈরি করে সেটিকে অন্যান্য দপ্তরে বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করা।
০২	ডকুমেন্টেশন ও শেয়ারিং	পাইলট প্রকল্পের প্রক্রিয়া, ফলাফল ও সুপারিশ সংরক্ষণ করে শেয়ারিং।
০৩	ToT আয়োজন	অন্যান্য জেলার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য ট্রেনিং অফ ট্রেনারস গঠন।
০৪	ওয়ার্কশপ আয়োজন	বিভাগীয় পর্যায়ে ০১ দিনের ওয়ার্কশপের মাধ্যমে অভিজ্ঞতা ও সফলতা বিনিময়।
০৫	নীতিনির্ধারক পর্যায়ে উপস্থাপন	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও সংশ্লিষ্ট সংস্থাকে প্রস্তাবনা পাঠানো।

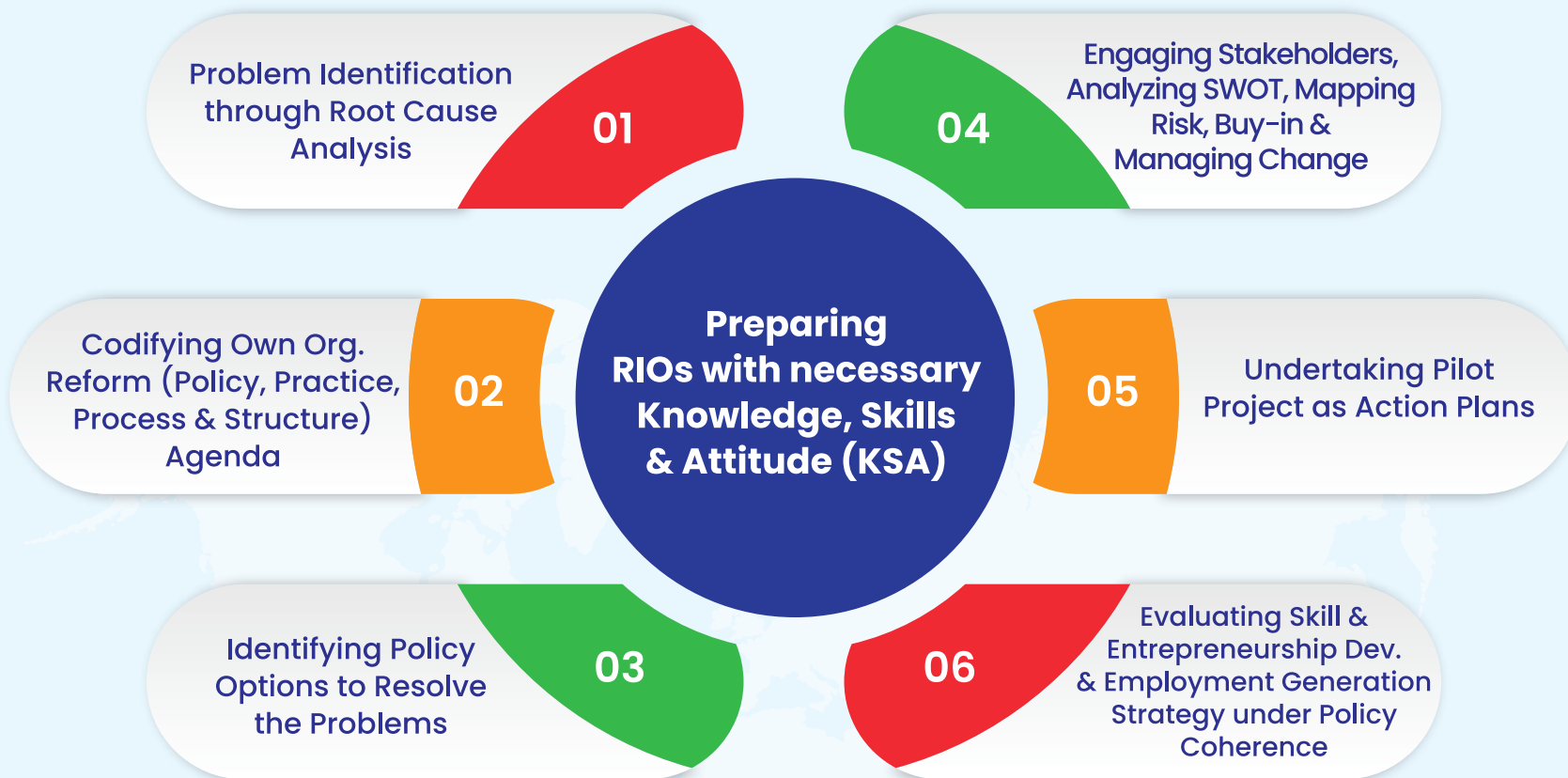
উপসংহার

এ প্রশিক্ষণ পাইলট উদ্যোগটি কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে প্রশাসনের মানোন্নয়নে বিশেষ ভূমিকা রাখবে। টেকসই ও জনপ্রিয় উদ্যোগ হিসেবে গড়ে তুলতে হলে এর কার্যকর বাস্তবায়ন ও সুনির্দিষ্ট কৌশল গ্রহণ একান্ত জরুরি। বর্ণিত কৌশলগুলো অনুসরণ করে উদ্যোগটিকে জাতীয় পর্যায়ে সম্প্রসারণ করা সম্ভব হবে।



118th Senior Staff Course

Enabling RIOs to Bring Changes through Leadership



“A civil servant’s signature is not power—it is responsibility”



BPATC



বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, বরিশাল