



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের
সংস্কার অনুবিভাগের
রিফর্ম গাইডলাইন

পাইলট উদ্যোগ:
নাগরিকদের ফিডব্যাক মতামত
গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
নির্দেশিকা হালনাগাদকরণ

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



Bangladesh Public Administration Training Centre
Managing Knowledge for Improved Performance

সবিনয় নিবেদন

ছাত্র-জনতার গণ অভ্যুত্থানের মাধ্যমে অর্জিত নতুন বাংলাদেশে সংস্কার কার্যক্রমের অংশ হিসেবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগেও লেগেছে পরিবর্তনের ছোঁয়া। সকলের জন্য উন্নত সেবা নিশ্চিত কল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ প্রয়োজনীয় সংস্কার কাজে মনোনিবেশ করেছে।

সকল পর্যায়ে অংশীজনদের সাথে মিথস্ক্রিয়া 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

শাহানারা বেগম

যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

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

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ দেশের প্রশাসনিক কাঠামো ও সরকারের নীতি বাস্তবায়নে অন্যতম কেন্দ্রীয় প্রতিষ্ঠান। এই বিভাগের প্রধান দায়িত্ব হলো মন্ত্রিপরিষদের কার্যক্রম পরিচালনা, নীতিনির্ধারণ প্রক্রিয়াকে সমন্বয় করা, সরকারি বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগের মধ্যে কার্যকর যোগাযোগ ও সমন্বয় নিশ্চিত করা। রাষ্ট্রপতি, প্রধানমন্ত্রী ও মন্ত্রিপরিষদের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। এছাড়া, জেলা প্রশাসন, মাঠ প্রশাসন ও জনপ্রশাসন ব্যবস্থাপনাও সরাসরি এই বিভাগের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হয়। বর্তমান যুগে প্রশাসনিক স্বচ্ছতা, জনসেবা প্রদানের দক্ষতা, ই-গভর্ন্যান্স, দুর্নীতি প্রতিরোধ, এবং নীতিনির্ধারণে প্রমাণভিত্তিক তথ্য ব্যবহারের প্রয়োজনীয়তা ক্রমেই বাড়ছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ভূমিকা কেবল নীতি সমন্বয় নয়; বরং প্রযুক্তি-নির্ভর স্মার্ট প্রশাসন গড়ে তোলা, নীতি ও কার্যক্রম বাস্তবায়নের অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করা, এবং জনগণের কাছে সেবাদানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা। এই প্রেক্ষাপটে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে নীতিনির্ধারণ, সমন্বয় ও প্রশাসনিক সংস্কারের পাশাপাশি ডিজিটাল ট্রান্সফরমেশন, ডেটা-চালিত নীতি বিশ্লেষণ, উন্নত জনসেবা ব্যবস্থাপনা এবং মাঠ প্রশাসনের কার্যকর পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করতে হবে। পাশাপাশি দুর্নীতি দমন, সুশাসন প্রতিষ্ঠা, নীতি-সমন্বয়ের আধুনিক পদ্ধতি এবং দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণের সক্ষমতা বৃদ্ধির উপর জোর দিতে হবে।

এই প্রেক্ষাপটে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কার্যকারিতা, নীতি-সমন্বয় প্রক্রিয়া, প্রশাসনিক স্বচ্ছতা, ই-গভর্ন্যান্স, মাঠ প্রশাসনের উন্নয়ন এবং ডিজিটাল রূপান্তরের মাধ্যমে সরকারের নীতিনির্ধারণ ও বাস্তবায়ন কাঠামোকে আরও আধুনিক ও কার্যকর করার প্রয়োজনীয়তার উপর আলোকপাত করা হয়েছে। এর ফলে সুশাসন প্রতিষ্ঠা, প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি এবং জনগণকেন্দ্রিক সরকারি সেবার মান উন্নত হবে।

বর্তমান চিত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বর্তমান অবস্থা

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বর্তমানে দেশের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ প্রশাসনিক সমন্বয়কারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করছে। বিভাগের প্রধান কাজগুলো হচ্ছে মন্ত্রিপরিষদের কার্যক্রম পরিচালনা, বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও বিভাগের মধ্যে সমন্বয় সাধন, জেলা ও মাঠ প্রশাসনের তত্ত্বাবধান, প্রশাসনিক নীতি বাস্তবায়নের পর্যবেক্ষণ, এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সহায়তা প্রদান। বিভাগটি সরাসরি প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের অধীনে পরিচালিত হয় এবং নীতিনির্ধারণী কার্যক্রমে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ মাঠ প্রশাসনের মূল কাঠামো—জেলা প্রশাসক (DC) ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারদের (UNO) কার্যক্রম তদারকি করে থাকে। পাশাপাশি, স্থানীয় সরকার, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, আইনশৃঙ্খলা রক্ষা, এবং জেলা পর্যায়ে সরকারের নীতি বাস্তবায়ন কার্যক্রম সমন্বয়ের দায়িত্বও পালন করে। বিভিন্ন নীতি-সংক্রান্ত কমিটি, টাস্কফোর্স এবং প্রশাসনিক সংস্কারের প্রস্তাব প্রণয়নেও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কেন্দ্রীয় ভূমিকা রাখে।

তবে, বর্তমান সময়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কাজের পরিধি ও চ্যালেঞ্জ আরও জটিল হয়েছে। একদিকে দ্রুত পরিবর্তনশীল প্রশাসনিক চাহিদা, অন্যদিকে ডিজিটাল প্রশাসন, ই-গভর্ন্যান্স ও তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয়তা বিভাগটির সামনে নতুন চ্যালেঞ্জ সৃষ্টি করেছে। মাঠ পর্যায়ের জনবল ঘাটতি, প্রশাসনিক দক্ষতার সীমাবদ্ধতা, এবং জটিল আমলাতান্ত্রিক প্রক্রিয়া বিভাগটির কাজকে প্রায়ই ধীরগতি করে তোলে।

জনগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবাদানের ক্ষেত্রে, বিশেষ করে গণসেবাকে দ্রুত, সহজ ও জবাবদিহিমূলক করতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রশাসনিক কাঠামোকে আরও প্রযুক্তি-সক্ষম ও স্বচ্ছ করতে হবে। নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে ডেটা-ভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং মাঠ প্রশাসনের সক্ষমতা উন্নয়ন করা জরুরি।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বর্তমান বাহ্যিক চিত্র

বাস্তবিকভাবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সরকারের প্রশাসনিক কার্যক্রমের প্রধান সমন্বয়কারী সংস্থা হিসেবে পরিচিত। তবে সাধারণ নাগরিকদের দৃষ্টিতে বিভাগটির ভূমিকা তুলনামূলকভাবে কম দৃশ্যমান, কারণ এটি মূলত নীতি-সমন্বয়, প্রশাসনিক পর্যবেক্ষণ ও মাঠ প্রশাসন পরিচালনার মাধ্যমে কার্যক্রম সম্পাদন করে। নীতিনির্ধারণ প্রক্রিয়াকে দক্ষ ও কার্যকর করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কাজকে জনগণের কাছে এক ধরনের “পর্দার আড়ালের প্রশাসনিক সমন্বয়” হিসেবে দেখা হয়।

অভ্যন্তরীণ সমন্বয়ের পাশাপাশি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে বহুমাত্রিক চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা করতে হয়। একদিকে প্রশাসনিক জটিলতা, ধীরগতি এবং কেন্দ্রীভূত সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া, অন্যদিকে ডিজিটাল গভর্ন্যান্স, স্মার্ট প্রশাসনিক সেবা এবং নীতি বাস্তবায়নের গতিশীলতা নিশ্চিত করার জন্য নতুন কাঠামো গড়ে তোলার প্রয়োজনীয়তা ক্রমেই বাড়ছে। জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে নীতি বাস্তবায়নের সময় প্রায়ই জনবল সংকট, দক্ষতার সীমাবদ্ধতা এবং সময়মতো সিদ্ধান্ত কার্যকর না হওয়ার কারণে নীতি বাস্তবায়নে দীর্ঘসূত্রিতা লক্ষ্য করা যায়।

অনেক সময় প্রশাসনিক ভুল, তথ্যের অসামঞ্জস্য বা সমন্বয়ের ঘাটতি নীতি বাস্তবায়নে প্রভাব ফেলে। বিভিন্ন পর্যায়ে নীতি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতার অভাবের কারণে জনগণের আস্থা কমে যায়। মাঠ পর্যায়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার বিলম্ব নাগরিক সেবাকে ব্যাহত করে, যা আবার প্রাতিষ্ঠানিক জটিলতা ও প্রশাসনিক দুর্বলতাকে আরও স্পষ্ট করে তোলে।

এছাড়াও, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ প্রায়শই নীতি বাস্তবায়নে প্রতিক্রিয়াশীল (reactive) অবস্থান নেয়, বরং যুগোপযোগী প্রোঅ্যাক্টিভ (proactive) অবস্থান নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হয়। এর ফলে নীতি-সংক্রান্ত পূর্বপ্রস্তুতি, উদ্ভাবনী দৃষ্টিভঙ্গি এবং প্রশাসনিক অভিযোজন ক্ষমতা প্রত্যাশিত মাত্রায় পৌঁছায় না। নাগরিক-কেন্দ্রিক সেবা, ই-গভর্ন্যান্স এবং নীতি বাস্তবায়নে সময়োপযোগী পদক্ষেপ গ্রহণে এই সীমাবদ্ধতা অন্যতম বড় চ্যালেঞ্জ হিসেবে রয়ে গেছে।

১. প্র্যাক্টিস রিফর্ম

১.১ বেস্ট প্র্যাক্টিসেস স্ট্র্যাটেজি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেমিনার, কর্মশালা ও প্রশিক্ষণ আয়োজন

প্রেক্ষাপট:

বেস্ট প্র্যাক্টিসেস স্ট্র্যাটেজি বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে জ্ঞান, সচেতনতা এবং প্রায়োগিক দক্ষতার অভাব রয়েছে। প্রশিক্ষণের অভাবে তারা কৌশলটির উদ্দেশ্য ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি সম্পর্কে অবগত নন, যার ফলে এর কার্যকর প্রয়োগ সম্ভব হয় না।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে ভালোকর্মের চর্চার বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি ও দক্ষতা উন্নয়ন। এর মাধ্যমে তাদের নৈতিক মানদণ্ড উন্নত করা এবং সরকারি কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার সংস্কৃতি গড়ে তোলা।

সংস্কারের ফলাফল:

সরকারি দপ্তরে নৈতিকতা ও পেশাদারিত্বের মান উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পাবে এবং দুর্নীতির প্রবণতা হ্রাস পাবে। এর ফলে সরকারি সেবার মান উন্নত হবে এবং জনগণের আস্থা বৃদ্ধি পাবে, যা সুশাসনের ভিত্তি তৈরি করবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

নির্বাচিত মন্ত্রণালয় ও জেলায় শুদ্ধাচার বিষয়ে নিবিড় প্রশিক্ষণ কর্মসূচি, Interactive সেমিনার এবং কর্মশালা শুরু করা হবে। এই কার্যক্রমের মাধ্যমে কর্মীদের মধ্যে শুদ্ধাচারের ধারণা এবং প্রয়োগ সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা দেওয়া হবে।

সহযোগী সংস্থা:

বিভিন্ন প্রশিক্ষণ একাডেমি, যেমন বিপিএটিসি, এনআইএলজি, এবং সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগগুলো প্রশিক্ষণ মডিউল তৈরি ও বাস্তবায়নে সহায়তা করবে।

সূচক:

বেস্ট প্র্যাক্টিসেস স্ট্র্যাটেজি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেমিনার, কর্মশালা ও প্রশিক্ষণ আয়োজন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্বঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৬ মাস

১.২ তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ সমন্বয়

প্রেক্ষাপট:

তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের আইনের বিধানাবলী, তথ্য সরবরাহ প্রক্রিয়া এবং তথ্য প্রদান সংক্রান্ত নিয়মাবলী সম্পর্কে পর্যাপ্ত ধারণা নেই। প্রশিক্ষণের অভাবে তারা কার্যকর ভূমিকা পালন করতে পারে না, যা জনগণের তথ্য প্রাপ্তিকে বাধাগ্রস্ত করে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে নিয়োজিত কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা এবং কার্যকরভাবে কাজ করতে সক্ষম করা। এর মাধ্যমে আইনটির পূর্ণাঙ্গ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা এবং জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার সুরক্ষিত রাখা।

সংস্কারের ফলাফল:

জনগণ তথ্য প্রাপ্তিতে সুবিধা পাবে এবং তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়ন আরও সুসংহত হবে। এর ফলে সরকারি কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে, যা সামগ্রিক সুশাসনের পথে একটি গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ।

পাইলটিং কার্যক্রম:

তথ্য অধিকার আইন বিষয়ে অনলাইন এবং অফলাইন প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হবে, যা সকল দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার জন্য বাধ্যতামূলক হবে। এই প্রশিক্ষণগুলোতে কেইস স্টাডি এবং ব্যবহারিক অনুশীলনের উপর জোর দেওয়া হবে।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য কমিশন এবং জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এই প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের সমন্বয় ও বাস্তবায়নে নেতৃত্ব দেবে। বিভিন্ন এনজিও এবং উন্নয়ন সহযোগী সংস্থাও কারিগরি সহায়তা প্রদান করতে পারে।

সূচক:

তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ সমন্বয় চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৬ মাস।

১.৩ সরকারি দপ্তরে উদ্ভাবন কার্যক্রমকে নিয়মতান্ত্রিক ও প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ

প্রেক্ষাপট:

সরকারি কার্যক্রমে উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করার জন্য সুনির্দিষ্ট কাঠামো ও পদ্ধতির অভাব রয়েছে। অনেক সময় উদ্ভাবনী ধারণাগুলো বাস্তবায়ন হতে পারে না অথবা যথাযথ স্বীকৃতি পায় না, যা উদ্ভাবনী সংস্কৃতি গঠনে বাধা দেয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

সরকারি দপ্তরে উদ্ভাবনী সংস্কৃতি গড়ে তোলা এবং উদ্ভাবনী ধারণার বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য একটি সুসংহত ও নিয়মতান্ত্রিক কাঠামো তৈরি করা। এর মাধ্যমে কর্মীদের মধ্যে সৃজনশীলতা উৎসাহিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

সরকারি সেবার মান ও কার্যকারিতা বৃদ্ধি পাবে এবং নতুন নতুন সমাধান বেরিয়ে আসবে। এর ফলে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো আরও গতিশীল ও জনমুখী হবে এবং প্রশাসনিক প্রক্রিয়া আরও সহজ হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

কিছু নির্দিষ্ট সরকারি দপ্তরকে "ইনোভেশন হাব" হিসেবে গড়ে তুলে উদ্ভাবনী কার্যক্রম উৎসাহিত করা হবে। সেখানে ইনোভেশন ফান্ড গঠন এবং সেবা উদ্ভাবনী ধারণার জন্য পুরস্কারের ব্যবস্থা করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

এটুআই প্রোগ্রাম এই প্রায়োগিক সংস্কারের প্রধান কারিগরি সহযোগী। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ এই কার্যক্রমের সমন্বয় ও বাস্তবায়নে সহায়তা করবে।

সূচক:

সরকারি দপ্তরে উদ্ভাবন কার্যক্রমকে নিয়মতান্ত্রিক ও প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৬ মাস

১.৪ পত্রিকায় প্রকাশিত সরকারি অভিযোগ পরীক্ষান্তে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ

প্রেক্ষাপট:

গণমাধ্যমে প্রকাশিত সরকারি অভিযোগ প্রায়শই কর্তৃপক্ষের নজরে আসে না বা তা নিষ্পত্তিতে ধীরগতি দেখা যায়, যা জনগণের মধ্যে অসন্তোষ সৃষ্টি করে। সংবাদপত্রে প্রকাশিত গুরুত্বপূর্ণ অভিযোগগুলো আমলে নেওয়া অপরিহার্য।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

গণমাধ্যমে প্রকাশিত অভিযোগসমূহকে দ্রুত আমলে নিয়ে তদন্ত ও নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ। এর মাধ্যমে জনগণের অভিযোগের প্রতি সরকারি সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি করা এবং দ্রুত প্রতিকার নিশ্চিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

জনগণের অভিযোগের প্রতি সরকারি সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি পাবে এবং দ্রুত প্রতিকার পাওয়া যাবে। এর ফলে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোর জবাবদিহিতা বাড়বে এবং জনসেবার মান উন্নত হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

একটি বিশেষ সেল গঠন করে গণমাধ্যমে প্রকাশিত অভিযোগগুলো নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হবে। এই সেলটি সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ সংস্থার সঙ্গে যোগাযোগ করে দ্রুত সমাধান নিশ্চিত করবে।

সহযোগী সংস্থা:

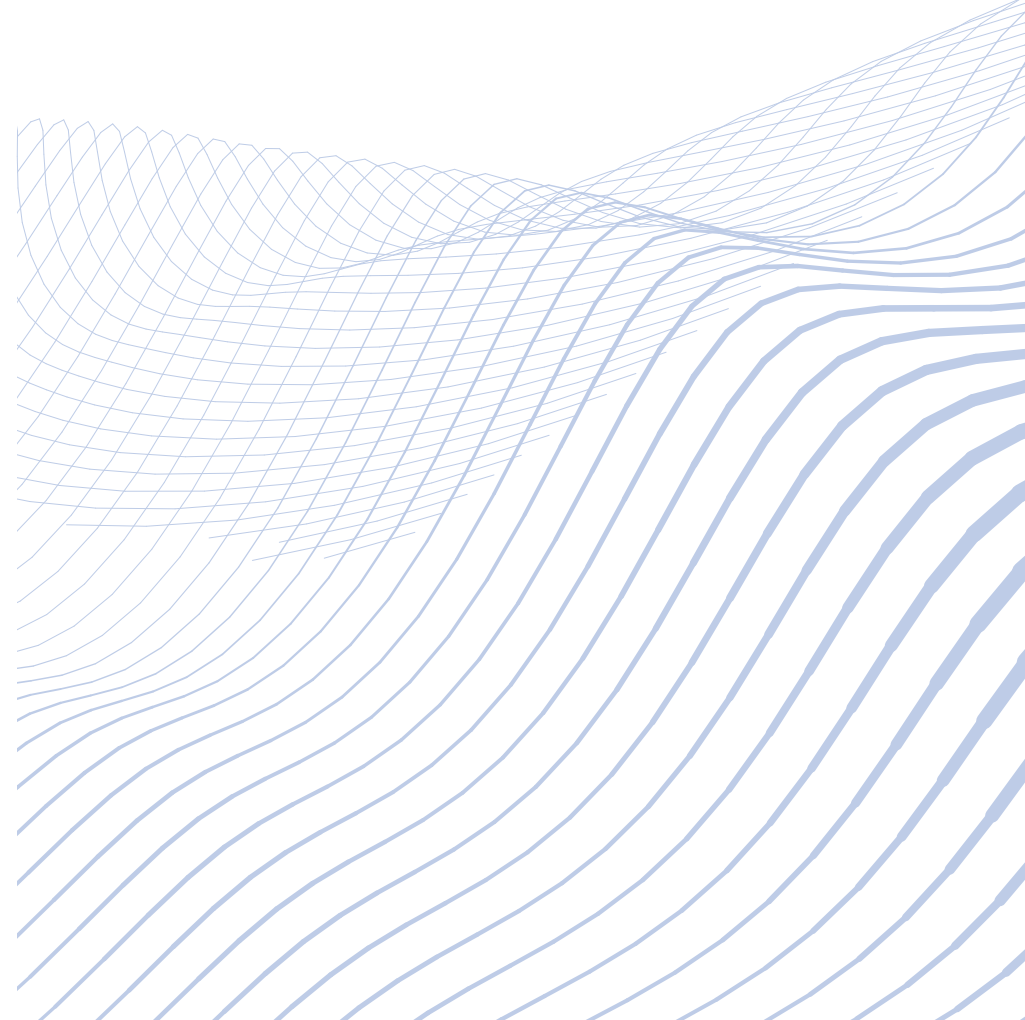
সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ বিভাগ, এবং গণমাধ্যম এই কার্যক্রমে ভূমিকা রাখবে। গণমাধ্যম তাদের প্রকাশিত অভিযোগগুলো সরকারের নজরে আনতে সহায়তা করবে।

সূচক:

পত্রিকায় প্রকাশিত সরকারি অভিযোগ পরীক্ষান্তে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ নিশ্চিতকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: চলমান প্রক্রিয়া



২. প্রসেস রিফর্ম

২.১ সময়াবদ্ধ কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ

প্রেক্ষাপট:

সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান প্রায়শই নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কাজ সম্পন্ন করতে পারে না, যার ফলে সামগ্রিক অগ্রগতি ব্যাহত হয়। কার্যকারিতা বাড়াতে একটি সুনির্দিষ্ট, কাঠামোগত এবং সময়াবদ্ধ প্রক্রিয়া অত্যন্ত জরুরি।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

সকল মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে সময়াবদ্ধ কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ নিশ্চিত করা। এটি প্রতিষ্ঠানগুলোকে তাদের লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করবে এবং জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করবে।

সংস্কারের ফলাফল:

কৌশল বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া আরও সুসংহত ও কার্যকর হবে এবং নির্দিষ্ট সময়ে লক্ষ্য অর্জন সহজ হবে। এর ফলে প্রতিষ্ঠানগুলোর কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি পাবে এবং শুদ্ধাচার চর্চায় একটি ধারাবাহিক অগ্রগতি পরিলক্ষিত হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

কিছু নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয় ও বিভাগকে সময়াবদ্ধ কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে কঠোরভাবে অনুসরণ করার জন্য নির্বাচন করা হবে। এই পাইলটিংয়ে নিয়মিত অগ্রগতি পর্যালোচনা ও ক্রটি চিহ্নিত করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দপ্তর/সংস্থা এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানগুলো বাস্তবায়নে সরাসরি জড়িত থাকবে এবং প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে।

সূচক:

সময়াবদ্ধ কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: চলমান প্রক্রিয়া

২.২ তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন

প্রেক্ষাপট:

তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের অগ্রগতি পরিমাপের অভাব রয়েছে, যা তাদের দায়বদ্ধতা হ্রাসে ভূমিকা রাখে। একটি কাঠামোগত এবং নিয়মিত মূল্যায়ন প্রক্রিয়া ছাড়া আইনের কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিত করা কঠিন।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে সকল সরকারি দপ্তরের দায়বদ্ধতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা। এর মাধ্যমে তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কার্যক্রমগুলোকে সুনির্দিষ্ট লক্ষ্যমাত্রার অধীনে আনা।

সংস্কারের ফলাফল:

তথ্য অধিকার সংক্রান্ত কার্যক্রমের অগ্রগতি নিয়মিত ও objectively মূল্যায়িত হবে এবং সেবার মান বৃদ্ধি পাবে। এর ফলে জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার আরও সুরক্ষিত হবে এবং সরকারি কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বাড়বে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনা প্রথম ধাপে কিছু নির্বাচিত মন্ত্রণালয় ও বিভাগে শুরু হবে। এই পাইলটিংয়ের মাধ্যমে পদ্ধতিগত ক্রটিগুলো চিহ্নিত ও সংশোধন করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং তথ্য কমিশন এই প্রক্রিয়া সংস্কারের মূল চালিকাশক্তি হিসেবে কাজ করবে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এই কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সরাসরি যুক্ত থাকবে।

সূচক:

তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: বার্ষিক

২.৩ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়

প্রেক্ষাপট:

সরকারি দপ্তরে জনগণের অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সুসংহত না হওয়ায় কার্যকর প্রতিকার প্রায়শই বিলম্বিত হয়, যা নাগরিক অসন্তোষ বাড়ায়। GRS সফটওয়্যারের কার্যকর ব্যবহার বাড়ানো অত্যন্ত জরুরি।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

বিভিন্ন স্তরের সরকারি দপ্তরে Grievance Redress System (GRS) কার্যক্রমকে আরও শক্তিশালী, স্বচ্ছ ও কার্যকর করা। এর মাধ্যমে জনগণের অভিযোগ দ্রুত ও নিরপেক্ষভাবে নিষ্পত্তির একটি নির্ভরযোগ্য ব্যবস্থা তৈরি করা।

সংস্কারের ফলাফল:

জনগণের অভিযোগ দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি হবে এবং সরকারি সেবার প্রতি আস্থা বাড়বে। এর ফলে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোর জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে এবং জনসেবার মান উল্লেখযোগ্যভাবে উন্নত হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

GRS সফটওয়্যারের উন্নত সংস্করণ ব্যবহার করে নির্বাচিত কিছু সরকারি দপ্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তির পাইলট শুরু হবে। এই পাইলটিংয়ের মাধ্যমে সিস্টেমের ত্রুটি ও দুর্বলতা চিহ্নিত করে সেগুলো সমাধান করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কেন্দ্রীয় পরিবীক্ষণ কমিটি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানগুলো বাস্তবায়নে সহায়তা করবে।

সূচক:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও সমন্বয় চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: বার্ষিক

২.৪ ই-ফাইল বাস্তবায়ন ও সম্প্রসারণে সমন্বয় সাধন

প্রেক্ষাপট:

সরকারি অফিসের ফাইল ব্যবস্থাপনা এখনও অনেকাংশে ম্যানুয়াল, যা কাজের গতিকে ধীর করে, কাগজের ব্যবহার বাড়ায় এবং প্রশাসনিক কার্যক্রমে স্বচ্ছতার অভাব তৈরি করে। ই-ফাইল সিস্টেমের সমন্বিত বাস্তবায়ন প্রয়োজন।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইল সিস্টেমের কার্যকর বাস্তবায়ন ও সম্প্রসারণ করা। এর মাধ্যমে কাগজবিহীন অফিস নিশ্চিত করা এবং প্রশাসনিক কার্যক্রমে গতি ও স্বচ্ছতা আনা।

সংস্কারের ফলাফল:

প্রশাসনিক কার্যক্রমে গতি ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পাবে, কাগজবিহীন অফিস নিশ্চিত হবে এবং সরকারি সেবার মান উন্নত হবে। এর ফলে সরকারি সম্পদের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত হবে এবং পরিবেশ রক্ষা পাবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

নির্দিষ্ট কিছু বিভাগ ও জেলায় ই-ফাইল সিস্টেমের পূর্ণাঙ্গ বাস্তবায়ন ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য নিবিড় প্রশিক্ষণ কার্যক্রম জোরদার করা হবে। এই পাইলটিংয়ের মাধ্যমে বাস্তব চ্যালেঞ্জগুলো চিহ্নিত ও সমাধান করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, এটুআই প্রোগ্রাম এবং সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর এই কার্যক্রমে কারিগরি সহায়তা প্রদান করবে।

সূচক:

ই-ফাইল বাস্তবায়ন ও সম্প্রসারণে সমন্বয় সাধন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৩. স্ট্রাকচারাল রিফর্ম

৩.১ মনিটরিং ও মূল্যায়ন ইউনিট গঠন

প্রেক্ষাপট:

বর্তমানে নীতি, প্রক্রিয়া ও প্রায়োগিক সংস্কার কার্যক্রমের প্রকৃত প্রভাব নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন করার জন্য কোনো স্বতন্ত্র কাঠামো নেই। ফলে অর্জিত অগ্রগতি পরিমাপ করা ও সময়মতো সংশোধনমূলক ব্যবস্থা নেওয়া সম্ভব হয় না।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অধীনে একটি “মনিটরিং ও মূল্যায়ন ইউনিট” প্রতিষ্ঠা করে সব সংস্কার স্ট্র্যান্ডের অগ্রগতি, কার্যকারিতা ও ফলাফল নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনা করা।

সংস্কারের ফলাফল:

সংস্কার উদ্যোগগুলোর বাস্তব-সময় তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ নিশ্চিত হবে। চ্যালেঞ্জ সনাক্ত করে দ্রুত সমন্বয় ও সংশোধন প্রক্রিয়া চালু করা যাবে। প্রমাণভিত্তিক নীতিনির্ধারণের সংস্কৃতি গড়ে উঠবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

তথ্য অধিকার ও ই-গভর্নেন্স পাইলট প্রকল্পে মনিটরিং সূচক নির্ধারণ ও মূল্যায়ন মডেল চালু।

সহযোগী সংস্থা:

জাতীয় পরিকল্পনা কমিশন, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও বাংলাদেশ চার্টার কমিটি।

সূচক:

মনিটরিং ও মূল্যায়ন ইউনিট গঠন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৩.২ রিফর্ম সমন্বয় সেল স্থাপন

প্রেক্ষাপট:

নীতি, প্রক্রিয়া, প্রায়োগিক ও গঠনমূলক সংস্কারগুলো একত্রে সমন্বয় করার জন্য কোনো কেন্দ্রীয় সেল নেই, ফলে পদক্ষেপগুলোকে সঙ্গতি বিধান করা যায় না।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

“রিফর্ম সমন্বয় সেল” গঠন করে প্রতিটি স্ট্র্যান্ডের মধ্যে তথ্য ভাগাভাগি, যোগাযোগ ও অ্যাকশন প্ল্যান সমন্বয় নিশ্চিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

প্রতিটি সংস্কার স্ট্র্যান্ডে অভ্যন্তরীণ ফিডব্যাক লুপ কার্যকর হবে। মন্ত্রণালয় ও জেলা পর্যায়ে রোল-আউট পরিকল্পনা একরূপ ও সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। বাস্তবায়নে সময়মতো সমন্বিত পদক্ষেপ নেওয়া সম্ভব হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে সেলের কাঠামো নির্ধারণ ও তিনটি বিভাগের সঙ্গে সমন্বয় কমিটি গঠন।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য কমিশন, স্থানীয় সরকার বিভাগ ও A2I প্রোগ্রাম।

সূচক:

রিফর্ম সমন্বয় সেল স্থাপন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৩.৩ তথ্য ও আইসিটি অবকাঠামো ইউনিট প্রতিষ্ঠা

প্রেক্ষাপট:

ডিজিটাল রূপান্তর—ই-গভর্নেন্স, ই-সেবা, ই-ফাইল—সফল করতে একটি সমন্বিত আইসিটি অবকাঠামো পরিকল্পনা ও রক্ষণাবেক্ষণ ইউনিটের অভাব রয়েছে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

“আইসিটি অবকাঠামো ও সাপোর্ট ইউনিট” গঠন করে সার্ভার, নেটওয়ার্ক, ডেটাসেন্টার ও সাইবার সিকিউরিটি ব্যবস্থার পরিকল্পনা, স্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ করা।

সংস্কারের ফলাফল:

নির্ভরযোগ্য ও সুরক্ষিত ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম নিশ্চিত হবে। সরকারি সেবা ব্যাহত হওয়ার ঝুঁকি হ্রাস পাবে। তথ্য সহজলভ্যতা ও নিরাপত্তা বৃদ্ধি পাবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

ভূমি, স্বাস্থ্য ও ডিজিটাল সেন্টার সেবা আইসিটি ইউনিটের আওতায় আনা ও কার্যকারিতা পর্যালোচনা।

সহযোগী সংস্থা:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, এ-টু-আই প্রোগ্রাম, বিটিআরসি।

সূচক:

তথ্য ও আইসিটি অবকাঠামো ইউনিট প্রতিষ্ঠা চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৩.৪ উদ্ভাবন ল্যাব ও পাইলটিং ইউনিট প্রতিষ্ঠা

প্রেক্ষাপট:

নতুন প্রযুক্তি ও মডেল দ্রুত পরীক্ষা-নিরীক্ষা করার জন্য সরকারি দপ্তরে কোনো কেন্দ্রীয় ইনোভেশন ল্যাব নেই; ফলে উদ্ভাবনী ধারণাগুলো ক্রমাগত বিলম্বিত হয়।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

“ইনোভেশন ল্যাব ও পাইলটিং ইউনিট” গঠন করে ছোট স্কেলে পাইলট প্রকল্প চালু ও মূল্যায়ন করা, এবং সফল মডেল দ্রুত স্কেল-আপ করা।

সংস্কারের ফলাফল:

উদ্ভাবনী ধারণাগুলো দ্রুত পরীক্ষিত এবং বাস্তবায়নযোগ্য মডেলে রূপান্তরিত হবে। সফল পাইলটগুলো বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ে দ্রুত রোল-আউট করা যাবে। সরকারি সেবা উন্নয়নে অভিজ্ঞতাভিত্তিক সংস্কৃতি প্রতিষ্ঠিত হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে ডিজিটাল চার্চার, GRS ও ই-ফাইল ইন্টিগ্রেশন—এই তিনটি পাইলট প্রকল্প পরিচালনা ও মূল্যায়ন।

সহযোগী সংস্থা:

এ-টু-আই প্রোগ্রাম, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও স্থানীয় সরকার বিভাগ।

সূচক:

উদ্ভাবন ল্যাব ও পাইলটিং ইউনিট প্রতিষ্ঠা চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৪. পলিসি রিফর্ম

৪.১ সিটিজেনস্ চার্টার নীতিমালা সংশোধন

প্রেক্ষাপট:

সরকারি দপ্তরে কাজের জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কার্যকর সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন অপরিহার্য। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে সিটিজেন চার্টার নির্দেশিকা ২০১৭ প্রনয়ন করা হয়েছে। এটি দীর্ঘদিনের পুরোনো এবং বর্তমান প্রেক্ষাপটে অনুপযোগী, যা হালনাগাদ করা প্রয়োজন। বিদ্যমান কাঠামোতে প্রায়শই ফাঁক থেকে যায়, যা সেবার মান ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

এই সংস্কারের মূল উদ্দেশ্য হলো সরকারি দপ্তরগুলোর কার্যকারিতা, জবাবদিহিতা ও জনগণের প্রতি সেবার মানকে সর্বোত্তম পর্যায়ে উন্নীত করা। এর মাধ্যমে সিটিজেনস চার্টারের সমন্বিত বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা।

সংস্কারের ফলাফল:

এই নীতি সংস্কারের মাধ্যমে সরকারি কর্মদক্ষতা উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পাবে। জনগণের কাছে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া আরও স্পষ্ট, দায়িত্বশীল ও সময়বদ্ধ হবে, যা নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সহায়ক হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

নতুন নীতিমালা নির্বাচিত সরকারি দপ্তরগুলোতে প্রয়োগ করা হবে এবং এর কার্যকারিতা নিবিড়ভাবে পর্যবেক্ষণ করা হবে। প্রাপ্ত ফিডব্যাক ও অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে নীতিমালাগুলোকে চূড়ান্ত রূপ দেওয়া হবে এবং সকল দপ্তরে বাস্তবায়নের জন্য নির্দেশনা জারি করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কাউন্সিল।

সূচক:

সিটিজেনস্ চার্টার নীতিমালা সংশোধন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৪.২ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত আইন/বিধি/নীতিমালা সংশোধন:

প্রেক্ষাপট:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা রয়েছে যা ২০১৫ সালে প্রণীত হয়েছে এবং ২০১৮ সালে সংশোধন করা হয়েছে। কিন্তু বর্তমান প্রেক্ষাপটে এটি যুগোপযোগী নয় মর্মে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের নিকট থেকে মতামত পাওয়া গিয়েছে। সরকারি সেবার মান উন্নয়নের জন্য জনগণের অভিযোগ দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করা অত্যাবশ্যিক। বিদ্যমান প্রক্রিয়া প্রায়শই ধীর, জটিল এবং অসন্তোষজনক প্রমাণিত হয়, যা নাগরিকের আস্থা হ্রাস করে। একটি মানসম্মত এবং ব্যবহারকারী-বান্ধব কাঠামো তৈরি করা অপরিহার্য।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

এই সংস্কারের মূল উদ্দেশ্য হলো একটি সুসংহত এবং কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গড়ে তোলা, যা জনগণের আস্থা বৃদ্ধি করবে এবং সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে আরও দায়িত্বশীল করে তুলবে। এর মাধ্যমে নাগরিক অধিকার সুরক্ষিত হবে।

সংস্কারের ফলাফল:

জনগণের অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সহজ ও দ্রুত হবে, যা সরকারি সেবার

মানকে উন্নত করবে। এর ফলে সরকারি প্রতিষ্ঠানের প্রতি জনগণের আস্থা বাড়বে এবং জবাবদিহিতার সংস্কৃতি আরও দৃঢ় হবে, যা সামগ্রিক সুশাসনকে শক্তিশালী করবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

Grievance Redress System (GRS) সফটওয়্যারের মাধ্যমে নির্বাচিত কিছু সরকারি দপ্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া পাইলট ভিত্তিতে শুরু হবে। এই পাইলটিংয়ের মাধ্যমে সিস্টেমের সক্ষমতা এবং ব্যবহারকারী-অভিজ্ঞতা মূল্যায়ন করে প্রয়োজনীয় উন্নতি সাধন করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কেন্দ্রীয় পরিবীক্ষণ কমিটি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং স্থানীয় সরকার বিভাগ এই কার্যক্রমে প্রয়োজনীয় কারিগরি ও প্রশাসনিক সহায়তা প্রদান করবে। জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কাউন্সিলও ভূমিকা রাখবে।

সূচক:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৪.৩ বেস্ট প্র্যাক্টিস স্ট্র্যাটেজি প্রনয়ন

প্রেক্ষাপট:

সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে সততা, নৈতিকতা ও পেশাদারিত্বকে উৎসাহিত করার জন্য একটি কার্যকর অনুপ্রেরণামূলক ব্যবস্থার অভাব রয়েছে। ভালো কাজের স্বীকৃতি উৎসাহিত না হলে কর্মীদের মধ্যে অনৈতিক প্রবণতা বাড়তে পারে এবং তাদের কর্মস্পৃহা কমে যেতে পারে। উত্তম কর্ম চর্চার জন্য কোনো স্ট্র্যাটেজি নেই। উত্তম কর্মকে স্বীকৃতি দেয়ার জন্য এবং কর্মকর্তা কর্মচারীকে উৎসাহিত করার জন্য প্রতিটি মন্ত্রণালয় বিভাগ কর্তৃক অবশ্য পালনীয় এমন স্ট্র্যাটেজি প্রনয়ন করা প্রয়োজন।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

এই সংস্কারের প্রধান উদ্দেশ্য হলো সরকারি কার্যক্রমে ভালো কর্মের চর্চাকে উৎসাহিত করা এবং সং ও দক্ষ কর্মকর্তাদের যথাযথভাবে পুরস্কৃত করার জন্য একটি স্বচ্ছ ও সুনির্দিষ্ট নীতিমালা তৈরি করা। এটি কর্মীদের মধ্যে ইতিবাচক প্রতিযোগিতা তৈরি করবে।

সংস্কারের ফলাফল:

এই নীতিমালার বাস্তবায়নের ফলে সরকারি প্রশাসনে নৈতিক মানদণ্ড উল্লেখযোগ্যভাবে উন্নত হবে। কর্মীদের মধ্যে সং ও নিষ্ঠার সঙ্গে কাজ করার প্রবণতা বাড়বে, যা সামগ্রিকভাবে সরকারি সেবার মান ও কার্যকারিতা বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

প্রাথমিকভাবে কিছু নির্বাচিত মন্ত্রণালয় ও বিভাগের মতামত নিয়ে বেস্ট প্র্যাক্টিসেস স্ট্র্যাটেজি প্রনয়ন করা হবে। স্ট্র্যাটেজিটি একটি পাইলট প্রকল্পের মাধ্যমে কার্যকারিতা, গ্রহণযোগ্যতা এবং সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জগুলো পরীক্ষা করা হবে, যাতে পরবর্তীতে বৃহত্তর পরিসরে সফল বাস্তবায়ন সম্ভব হয়।

সহযোগী সংস্থা:

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এই নীতিমালার খসড়া প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে নেতৃত্ব দেবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য দপ্তর, যেমন অর্থ মন্ত্রণালয় ও মহাহিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, এই প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবে। জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কাউন্সিলও ভূমিকা রাখবে।

সূচক:

বেস্ট প্র্যাক্টিসেস স্ট্র্যাটেজি প্রনয়ন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

৪.৪ ই-গভর্নেন্স এবং ই-সেবা সম্প্রসারণ নীতি প্রণয়ন/ সংশোধন

প্রেক্ষাপট:

সরকারি পরিষেবাগুলোকে ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে নিয়ে আসার মাধ্যমে জনগণের দোরগোড়ায় সহজে পৌঁছে দেওয়া এবং প্রশাসনিক প্রক্রিয়াকে আরও দক্ষ ও স্বচ্ছ করা জরুরি। দ্রুত পরিবর্তনশীল প্রযুক্তির সঙ্গে তাল মিলিয়ে চলতে না পারলে সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়া পিছিয়ে পড়বে, যা নাগরিক ভোগান্তি বাড়াবে।

সংস্কারের উদ্দেশ্য:

বাংলাদেশে ডিজিটাইজেশন প্রক্রিয়া পুরোপুরি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ই-গভর্নেন্স এবং ই-সেবার ক্ষেত্রগুলোকে সুসংহত ও প্রসারিত করা এই সংস্কারের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য। এটি সরকারি সেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে আরও দ্রুত, স্বচ্ছ এবং নাগরিক-বান্ধব করে তোলার মাধ্যমে প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি করবে।

সংস্কারের ফলাফল:

এই সংস্কারের ফলে নাগরিকদের জন্য আরও সহজ, দ্রুত এবং ব্যয়সাশ্রয়ী সরকারি সেবা নিশ্চিত হবে। এর মাধ্যমে ডিজিটাল অন্তর্ভুক্তি বাড়াবে এবং সরকারি-বেসরকারি সকল স্তরে আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি পাবে, যা সামগ্রিক অর্থনৈতিক উন্নয়নে সহায়ক হবে।

পাইলটিং কার্যক্রম:

নির্দিষ্ট কিছু গুরুত্বপূর্ণ সরকারি সেবা, যেমন ভূমি সেবা, ডিজিটাল সেন্টার সেবা এবং স্বাস্থ্য সেবা, প্রাথমিকভাবে ডিজিটাল রূপান্তরের জন্য পাইলট প্রকল্প হিসেবে চিহ্নিত করা হবে। এই প্রকল্পগুলোর সফল বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতা কাজে লাগিয়ে অন্যান্য সেবাতেও ডিজিটাল রূপান্তর বিস্তৃত করা হবে।

সহযোগী সংস্থা:

এটুআই প্রোগ্রাম এই প্রক্রিয়ার প্রধান কারিগরি সহযোগী হিসেবে কাজ করবে। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং অন্যান্য প্রযুক্তি-সম্পর্কিত সরকারি ও বেসরকারি সংস্থাগুলো নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে গুরুত্বপূর্ণ সহায়তা প্রদান করবে।

সূচক:

ই-গভর্নেন্স এবং ই-সেবা সম্প্রসারণ নীতি প্রণয়ন/ সংশোধন চূড়ান্তকরণ।

মূল দায়িত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সময়সীমা: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ থেকে পরবর্তী ৪ মাস

পাইলট উদ্যোগ:

নাগরিকদের ফিডব্যাক মতামত গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা হালনাগাদকরণ

আগস্ট ২০২৫ - অক্টোবর ২০২৫

গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা:

সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অধিকতর শৃঙ্খলা আনয়ন ও এ সংশ্লিষ্ট অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তন সুষ্ঠু করার লক্ষ্যে আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক, সেমিনার ও কর্মশালার আয়োজনের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংস্কার নির্দেশিকা-২০১৫ প্রণয়ন করা হয়। পরবর্তীতে এ নির্দেশিকা অনুযায়ী বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দফতর/সংস্থা ও মাঠ প্রশাসনের দপ্তরসমূহ কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহণের সময় কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হওয়ায় তা নিরসনের লক্ষ্যে এবং জিআরএস সফটওয়্যারের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) প্রণয়ন করা হয়। বর্তমানে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংস্কার নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)' অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিচালনায় প্রাথমিকভাবে নির্ধারিত সমস্যা ও বৃত্তি-বিচ্যুতি পরিলক্ষিত হচ্ছে। এ সকল বৃত্তি-বিচ্যুতিসহ সংশোধনের লক্ষ্য নিয়ে নির্দেশিকাটি হালনাগাদ করার জন্য সংস্কার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। এই সংস্কারের মূল উদ্দেশ্য হলো একটি সুসংহত এবং কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গড়ে তোলা, যা জনগণের আস্থা বৃদ্ধি করবে এবং সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে আরও দায়িত্বশীল করে তুলবে। এর মাধ্যমে নাগরিক অধিকার সুরক্ষিত হবে। এর ফলে জনগণের অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সহজ ও দ্রুত হবে, যা সরকারি সেবার মানকে উন্নত করবে। এর ফলে সরকারি প্রতিষ্ঠানের প্রতি জনগণের আস্থা বাড়বে এবং জবাবদিহিতার সংস্কৃতি আরও দৃঢ় হবে, যা সামগ্রিক সুশাসনকে শক্তিশালী করবে।

সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা:

বর্ণিত সংস্কার উদ্যোগটি বিবেচনায় নিয়ে বিদ্যমান নির্দেশিকার উপর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগসহ বিভিন্ন মন্ত্রণালয় / বিভাগের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং বিভিন্ন শ্রেণির নাগরিকদের মতামত/ ফিডব্যাক গ্রহণ করা হয়, যা নিম্নরূপঃ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের ফিডব্যাক/ মতামত

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার কার্যক্রমের ধাপ সম্পাদিত না হয়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আসলে করণীয়
- নির্দেশিকার ফ্লোচার্টে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ক্লাসিফিকেশন
- অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দাখিল
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থেকে অভিযোগ প্রেরণ
- শাখা/ অধিশাখা পর্যায়ে প্রশাসনিক লগিন প্রদান
- কর্মদিবসের পরিবর্তে দিন উল্লেখ করা
- অভিযোগ দাখিলের সময় OTP- এর সংযোজন

বিভিন্ন মন্ত্রণালয় / বিভাগের কর্মকর্তাদের ফিডব্যাক/ মতামত এবং স্টেক হোল্ডারদের মতামত

- তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ২০ কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।
- মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট নয় এমন অপ্রাসঙ্গিক অভিযোগ দাখিল করা হয়।
- বিভিন্ন ধরনের মানবিক সাহায্যের আবেদন দাখিল করা হয়।
- অভিযোগসমূহ যথাযথ/ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল করা হয়না।
- একই ধরনের অভিযোগ/ আবেদনের পুনরাবৃত্তি ঘটে।
- জিআরএস সফটওয়্যারে প্রাপ্ত অনেক অভিযোগের বিষয়বস্তু/ সুনির্দিষ্ট তথ্য উল্লেখ থাকে না।
- অধিকাংশ অভিযোগ দপ্তর/ সংস্থার সাথে সম্পৃক্ত। আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার অধীনস্থ জেলা/ উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহ জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে জেলা/ উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহে প্রেরণ করা যায় না।
- হার্ড নথিতে পত্র আদান-প্রদানের কারণে যথাযথভাবে তদারক ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি অসম্ভব হয়ে পড়ে।
- কোন অভিযোগের বিষয়ে তদন্তের প্রয়োজন হলে প্রাথমিকভাবে ২০ (বিশ) কার্যদিবস এবং প্রয়োজন হলে পরবর্তীতে আরও ১০ (দশ) কার্যদিবস সময়ের বিধান রাখা এবং একই ব্যক্তির একই বিষয়ে ভিন্ন ভিন্ন ট্র্যাকিং নম্বর ব্যবহার করার সুযোগ রহিত করার ব্যবস্থা রাখা।

সমস্যা সমাধানে পাইলট পর্যায়ে দুইটি মন্ত্রণালয় (ভূমি মন্ত্রণালয় ও স্থানীয় সরকার বিভাগ) এবং জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে (ঢাকা এবং চট্টগ্রাম জেলা) মোবাইল ভিত্তিক অভিযোগ ট্র্যাকিং সিস্টেম চালু করা যেতে পারে। এখানে অভিযোগের প্রতিটি ধাপ—গ্রহণ, যাচাই, তদন্ত, সিদ্ধান্ত ও ফলো-আপ—একটি সোজা ভিজ্যুয়াল ফ্লোচার্ট হিসেবে দেখানো হবে। নতুন অভিযোগ জমা পড়লেই স্বয়ংক্রিয় নোটিফিকেশন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার ফোনে যাবে, এবং পুরনো এন্ট্রির সঙ্গে মিলিয়ে নতুন অভিযোগ ডুপ্লিকেট হলে একটি আলাদা সতর্কবার্তা দেখাবে। নাগরিকদের জন্য SMS বা ইমেইলে প্রত্যেক ধাপে আপডেট পাওয়ার ব্যবস্থা থাকবে। পাইলট শেষে ব্যবহারকারীর মতামত ও প্রকৃত কার্যকারিতা যাচাই করে সিস্টেম উন্নত করে, প্রশিক্ষণ কর্মশালা ও নির্দেশিকা সংশোধন করে সারাদেশে স্থায়ীভাবে সম্প্রসারণের সুপারিশ করা হবে।

সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান:

(ক) পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম:

নাগরিকদের ফিডব্যাক মতামত গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা হালনাগাদকরণ

(খ) কোন্ প্রতিষ্ঠান উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে?

উদ্যোগটি পরীক্ষামূলক ভাবে দুটি মন্ত্রণালয় এবং দুটি জেলা প্রশাসকের কার্যালয় বাস্তবায়ন করবে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সমন্বয়কারী হিসেবে কাজ করবে।

(গ) কোথায় পাইলটিং হবে? পাইলটিং বিবেচনার যৌক্তিকতা কী?

- ঢাকা জেলা প্রশাসক কার্যালয় ও চট্টগ্রাম জেলা প্রশাসক কার্যালয়। এ দুটো মন্ত্রণালয় ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অভিযোগ এর মাত্রা বেশি, তাই সিস্টেম চাপ সহন ক্ষমতা যাচাইতে সহায়ক।

(ঘ) পাইলটিং কখন শুরু এবং কখন সমাপ্ত হবে?

শুরু: ২০২৫ সালের আগস্টের প্রথম সপ্তাহ

সমাপ্ত: ২০২৫ সালের নভেম্বর শেষ পর্যন্ত (৪ মাস)

(ঙ) পাইলটিং এর ফলে কতজন ব্যক্তির কী উপকার হবে এবং কী পরিমাণ অর্থের সাশ্রয় হবে?:

লাভবান নাগরিক: দুইজেলা মিলিয়ে মাসে গড়ে ~১,০০০টি অভিযোগ নিষ্পত্তি সহজ হলে চার মাসে মোট ৪,০০০-৫,০০০ জন সরাসরি উপকৃত হবে।

অর্থ সাশ্রয়: কাগজচাপ, ডাকখরচ ও অতিরিক্ত মানবসম্পদ ব্যবহারে মাসে গড়ে ১,৫০,০০০ টাকা খরচ বাঁচলে চার মাসে ৬,০০,০০০ টাকা সাশ্রয় হবে।

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

পাইলট প্রকল্পে মানবসম্পদ হিসেবে দুটি মন্ত্রণালয় ও জেলা প্রশাসক কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও স্টাফ, সরাসরি অভিযোগ গৃহীত, যাচাই, তদন্ত এবং নিষ্পত্তি কাজ করবেন। এদের জন্য একদিনের প্রশিক্ষণ ও প্রয়োজনীয় সাপোর্ট রাখা হবে, যাতে তারা নতুন মোবাইল অ্যাপে লেনদেন, নোটিফিকেশন গ্রহণ এবং ফলো আপ পরিষ্কারভাবে বুঝে কার্যকর করতে পারে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে উদ্দেশ্য ও নির্দেশনা নিয়মিত ইমেইল এবং মাসিক মিটিং-এর মাধ্যমে পৌঁছে দেয়া হবে, আর ICT বিভাগে টেকনিক্যাল সাপোর্ট টিম থাকবে যাঁরা সার্ভার, ডাটাবেস, SMS/ইমেইল গেটওয়ে—এই সব চালু ও নিরবিচ্ছিন্ন রাখবেন ও তদারকি করবেন। প্রযুক্তিগত রিসোর্স হিসেবে মোবাইল ডিভাইসের সাথে ইন্টারনেট সংযোগ, সার্ভার স্পেস, SMS/ইমেইল ক্রেডিট ও ট্র্যাকিং অ্যাপের ডাটা স্টোরেজ ব্যবহার করা হবে। আর্থিক রিসোর্স হিসেবে প্রশিক্ষণ কিট (প্রিন্টেড ম্যানুয়াল, USB ড্রাইভ), যাতায়াত ভাউচার, মাসিক SMS/ইমেইল খরচ-এর জন্য ছোট বাজেট বরাদ্দ থাকবে। এছাড়া ভৌত রিসোর্স হিসেবে অব্যবহৃত প্রশিক্ষণ কক্ষ, কম্পিউটার ল্যাব এবং প্রজেক্টর ব্যবহার করা হবে, যাতে প্রশিক্ষণ ও ওরিয়েন্টেশন সহজে সম্পন্ন হয়।

পাইলট সংস্কার উদ্যোগটি টেকসইকরণ বিষয়ে কী-কী কৌশল গ্রহণ করা হবে?

পাইলট প্রকল্পটিকে টেকসই করতে প্রথমেই সংশ্লিষ্ট সকল স্তরে (জেলা প্রশাসক, উপজেলা কর্মকর্তা, ICT বিভাগ) “অবিচ্ছেদিত মালিকানা” তৈরি করে নিয়মিত দায়িত্ববন্টন ও বাজেট বরাদ্দ নিশ্চিত করা হবে; অভীষ্ট গ্রুপ—নাগরিক, ফ্রন্টলাইন স্টাফ ও স্থানীয় জনপ্রতিনিধিদের মাঝে সফল হয়েছে এমন কেস স্টাডি প্রচার করে গ্রহণযোগ্যতা বাড়ানো হবে; প্রতি মাসে স্বল্পসার সংক্ষেপিত মনিটরিং রিপোর্ট প্রকাশ ও এতদসংক্রান্ত কমিটির বৈঠকে ফলাফল উপস্থাপন করে পরিচালনার গণতান্ত্রিক পর্যালোচনা চালু রাখা হবে; ফিডব্যাক ফর্ম, SMS/ইমেইল সার্ভিস ও ফোকাস গ্রুপের মাধ্যমে ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা সংগ্রহ করে দ্রুত সমন্বয় করা হবে; পরবর্তী ধাপে অতিরিক্ত দুই জেলা ও এক মন্ত্রণালয়ে রোল আউটের জন্য ধাপে ধাপে প্রশিক্ষণ ও ম্যানুয়াল শেয়ারিং কর্মসূচি চালু হবে; এবং সকল তথ্য-ড্যাশবোর্ড ও মানদণ্ড (KPI) মন্ত্রণালয়ের নিয়মিত কার্যক্রমের মাধ্যমে সম্পূর্ণ ব্যবস্থাকে স্থায়ী করার পরিকল্পনা গ্রহণ করা হবে, এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা হালনাগাদকরণের কার্যক্রম নেয়া হবে এবং তা চূড়ান্ত করা হবে।

Enabling RIOs to Bring Changes through Leadership



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



BPATC



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ