সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা - সউবাক
(Reform Initiative Implementation Action Plan - RIIAP)

Title of the Initiative:

Delivering Better Services through Service Kiosks

- উদ্যোগী কর্মকর্তার নাম: মো. আহসান হাবীব
- পদবি: থানা নির্বাচন কর্মকর্তা
- কর্মস্থল: থানা নির্বাচন অফিস, ডেমরা, ঢাকা

১. গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification)
(সমস্যার কারণ ও ফলাফল)

- সেবাপ্রত্যাশীদের কাছে যথাযথ তথ্য না থাকায় তারা কাঙ্ক্ষিত সেবাপ্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হন।
- সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ না করে অন্য কারো সাথে যোগাযোগ করে বিভিন্ন রকম প্রতারণার শিকার হন।
- অফিসের অভ্যন্তরে কোন ডেস্কে কী কাজ চলছে তা না জানায় অপেক্ষমান সেবাপ্রত্যাশীগণ বিভ্রান্ত হন।
- উপস্থিত সেবাপ্রত্যাশীদের সারি ব্যবস্থাপনা না থাকায় তাদের ধৈর্যচ্যুতি ও বিশৃঙ্খলার ঘটনা ঘটে।
- কাজের ধারাবাহিকতা ও শৃঙ্খলার অভাবে অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মঘণ্টা নষ্ট হয়।
- অফিসের প্রদানকৃত সেবার রেকর্ড সংরক্ষণ না করায় সামগ্রিক সেবা কার্যক্রম মূল্যায়িত হয় না।

২. সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result)
(পাইলটিং বিবেচনায় নিয়ে সমস্যা সমাধানের উপায় ও ফলাফল)

- Kiosk Machine-এর মাধ্যমে সেবা প্রদানের ডেস্ক, সেবার ধরন উল্লেখ করে টোকেন নাম্বার প্রদান ও সারি ব্যবস্থাপনা
- Kiosk Machine-এর মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশীদের বিভিন্ন জরুরি তথ্য প্রদান
- Digital Display Board-এর মাধ্যমে কোন ডেস্কে কোন সেবা চলমান তা অফিসের বাইরে অপেক্ষারত সেবাপ্রত্যাশীদের সামনে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা
- Digital Register System-সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রদানকৃত সেবার শ্রেণিভিত্তিক তথ্য দৈনিক, সাপ্তাহিক, মাসিক ও বাৎসরিক ভিত্তিতে একীভূত করা এবং প্রয়োজনীয় রিপোর্ট তৈরির ব্যবস্থা

৩. সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

(ক) পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম: **Delivering Better Services through Service Kiosks**

(খ) কোন্ প্রতিষ্ঠান উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে: **থানা নির্বাচন অফিস, ডেমরা, ঢাকা**

(গ) কোথায় পাইলটিং হবে: **থানা নির্বাচন অফিস, ডেমরা, ঢাকা**

- পাইলটিং বিবেচনার যৌক্তিকতা কী: **যাত্রাবাড়ী, ডেমরা, কদমতলী ও শ্যামপুর থানার আওতাধীন ২০টি ওয়ার্ড (ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন) নিয়ে ডেমরা থানা নির্বাচন অফিসের কর্মক্ষেত্র বেশ বিস্তৃত। নিয়মিত সেবাপ্রত্যাশীদের চাপও অনেক বেশি। তাদের কাছে যথাযথ তথ্য না থাকায় খুব সহজেই তারা বিভ্রান্ত ও প্রতারিত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। বিভিন্ন দালাল শ্রেণির লোকজন, কখনো কখনো অফিস স্টাফের কেউ কেউ, ভুল তথ্য দিয়ে তাদের হয়রানি করে বলে জানা যায়। অন্যদিকে, অফিসের সামনে অপেক্ষারত সেবাপ্রত্যাশীগণ অফিসের অভ্যন্তরে কোন ডেস্কে কী কাজ চলছে তা না জানায় বিভ্রান্ত হন। পাশাপাশি, উপস্থিত সেবাপ্রত্যাশীদের সারি ব্যবস্থাপনা না থাকায় তাদের ধৈর্যচ্যুতি ও বিশৃঙ্খলার ঘটনা ঘটে। এছাড়াও অফিসের প্রদানকৃত সেবার রেকর্ড সংরক্ষণ না করায় সামগ্রিক সেবা কার্যক্রম যথাযথভাবে মূল্যায়িত হয় না। এমতাবস্থায়, পাইলটিংয়ের মাধ্যমে সমস্যাগুলো সমাধানের উদ্যোগ সুদূরপ্রসারী ইতিবাচক পরিবর্তন নিয়ে আসবে।**

(ঘ) পাইলটিং কখন শুরু এবং কখন সমাপ্ত হবে: **জুলাই ২০২৫ থেকে সেপ্টেম্বর ২০২৫**

(ঙ) পাইলটিং এর ফলে কতজন ব্যক্তির কী উপকার হবে এবং কী পরিমাণ অর্থের সাশ্রয় হবে: **ডেমরা থানা নির্বাচন অফিসের আওতাধীন এলাকার ভোটার সংখ্যা প্রায় সাড়ে ৭ লক্ষ। প্রতিদিন অফিসে প্রায় ১২০-১৫০ জন সেবাগ্রহীতা সেবা নিয়ে থাকেন। এদের প্রায় সবাই এই পাইলটিংয়ের ফলে উপকৃত হবেন যার মাসিক পরিমাণ প্রায় ১৩-১৫ হাজার জন। সেবাপ্রত্যাশীগণ ওেদালাল ও অন্য কাউকে বাড়তি অর্থ দেওয়া থেকে উদ্ধার পাবেন। নির্দিষ্ট সময়ে কাঙ্ক্ষিত সেবা পাওয়ার ফলে তাদের হয়রানি দূর হবে এবং কর্মঘণ্টা বাঁচবে। এছাড়া পরিকল্পিত ও সুশৃঙ্খল কাজের ফলে অফিসে নিয়োজিত জনবলের মাসিক প্রায় ৪০০ কর্মঘণ্টা সাশ্রয় হবে।**

৪. পাইলট বাস্তবায়নের সাথে কারা-কারা সম্পৃক্ত হবেন এবং তাদেরকে কীভাবে কাজে লাগানো যাবে? (Stakeholder Analysis & their Management)

অংশীজন	সম্পৃক্ততার ধরন ও কাজ	মন্তব্য
থানা নির্বাচন অফিসার	সামগ্রিক কাজে সকল অংশীজনদের সাথে সমন্বয়	
সহকারী থানা নির্বাচন অফিসার ও সাপোর্ট স্টাফ	থানা নির্বাচন অফিসার ও সেবাপ্রত্যাশীদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান	
সকল অপারেটর	Kiosk Machine পরিচালনা ও সংশ্লিষ্ট সফটওয়্যার ব্যবহার এবং নাগরিকদের এসংক্রান্ত সহায়তা প্রদান করবেন	
সেবাপ্রত্যাশীগণ	Kiosk Machine ব্যবহার করে সারিবদ্ধভাবে সেবাগ্রহণ	
উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ	অনুমোদন ও অর্থ বরাদ্দ	
সরবরাহকারী	সরবরাহ ও মেইনটেন্যান্স সহায়তা	
গণমাধ্যমকর্মীগণ	প্রচার সহযোগিতা	
কম্পিউটার দোকানদার, ওয়ার্ড সচিব, শিক্ষক ও জনপ্রতিনিধি	প্রচার সহযোগিতা ও অনুকূল জনমত গঠন	

৫. পাইলট সংস্কার বাস্তবায়নে বিভিন্ন ধরণের রিসোর্স কীভাবে কী প্রয়োজনে কাজে লাগানো হবে? (Resource Mobilization)

রিসোর্স	কীভাবে ও কী প্রয়োজনে কাজে লাগানো হবে
জনবল (থানা নির্বাচন অফিসের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী)	স্থাপনকৃত Kiosk Machine ও সফটওয়্যার ব্যবহারের প্রশিক্ষণ গ্রহণ এবং সেবাপ্রত্যাশীদের সহায়তা প্রদান
অর্থ	Kiosk Machine, Digital Display Board ও প্রয়োজনীয় সফটওয়্যার ক্রয়
Kiosk Machine	সেবা প্রদানের ডেস্ক, সেবার ধরন উল্লেখ করে টোকেন নাম্বার প্রদান ও সারি ব্যবস্থাপনা এবং বিভিন্ন জরুরি তথ্য প্রদান
Digital Display Board	কোন ডেস্কে কোন সেবা চলমান তা অফিসের বাইরে অপেক্ষারত সেবাপ্রত্যাশীদের সামনে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা
Digital Register System-সহ প্রয়োজনীয় সফটওয়্যার	সেবার শ্রেণিভিত্তিক তথ্য দৈনিক, সাপ্তাহিক, মাসিক ও বাৎসরিক ভিত্তিতে একীভূত করা এবং প্রয়োজনীয় রিপোর্ট তৈরির ব্যবস্থা

৬. সংস্কার উদ্যোগটি সফলভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বিস্তারিত কার্যক্রম (Details of Activities)

ক্রম	কার্যক্রম	কে বাস্তবায়ন করবে	বাস্তবায়নের নির্ধারিত সময়	সমন্বয়ের বিষয়/মন্তব্য
১	Project Proposal তৈরি ও উপস্থাপন	থানা নির্বাচন অফিসার	২২-২৯ জুন ২০২৫	
২	Project অনুমোদন	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	৩০ জুন-১০ জুলাই ২০২৫	
৩	Project অর্থায়ন	নিকস/ দাতা সংস্থা/ স্পন্সর	১১-২৭ জুলাই ২০২৫	
৪	Kiosk Machine, Digital Display Board সরবরাহ ও স্থাপন এবং Digital Register System-সহ প্রয়োজনীয় সফটওয়্যার ইনস্টলেশন	সরবরাহকারী ও থানা নির্বাচন অফিসার	২৮ জুলাই-৩১ আগস্ট ২০২৫	
৫	ব্যবহারবিষয়ক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন	সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ	১-৬ সেপ্টেম্বর ২০২৫	
৬	ব্যবহার ও ফিডব্যাক গ্রহণ	সকল সেবাপ্রত্যাশী	৭-২১ সেপ্টেম্বর ২০২৫	
৭	ফিডব্যাক অনুসারে সফটওয়্যার কাস্টমাইজেশন ও আপডেট	সেবাপ্রত্যাশী, সরবরাহকারী	৭ সেপ্টেম্বর ২০২৫-	

৭. পাইলট সংস্কার উদ্যোগটি এগিয়ে নিয়ে যাওয়া, এর বন্ধ হওয়া রোধ করা, অভীষ্ট গ্রুপের নিকট এটিকে জনপ্রিয় করা, মনিটরিং কার্যক্রম এবং এর রেপ্লিকেট/রোলিং আউটসহ টেকসইকরণ বিষয়ে কী-কী কৌশল গ্রহণ করা হবে? (Sustainability Strategies)

- অফিসের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষিত করা ও গুরুত্ব অনুধাবন করানো
- সেবাপ্রত্যাশীদেরকে Kiosk Machine ব্যবহারে পর্যাপ্ত সহায়তা প্রদান
- Kiosk Machine ও Digital Display Board নিয়মিতভাবে প্রয়োজনীয় রক্ষণাবেক্ষণ
- নিয়মিত ফিডব্যাক সংগ্রহ ও সংরক্ষণ
- সংশ্লিষ্ট সফটওয়্যারসমূহ নিয়মিত আপডেট
- এর ব্যাবহারের পদ্ধতি ও সুবিধাসমূহ ব্যাপক প্রচার করা
- স্পন্সরের কাছ থেকে Kiosk Machine-এ বিজ্ঞাপন প্রদানের বিনিময়ে নতুন মেশিন সংগ্রহ করা যেতে পারে