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

Title of the initiative: Establishing Application Help Desk In Upazila Election Office

উদ্যোগী কর্মকর্তার নাম: মোছাঃ শিমু পারভীন

পদবি: উপজেলা নির্বাচন অফিসার

কর্মস্থল: তারাগঞ্জ, রংপুর

১. গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification)

(সমস্যার কারণ ও ফলাফল উল্লেখ করুন)

সমস্যার কারণঃ

১.অনলাইন আবেদনের সময় কারিগরি জটিলতা ও সার্ভার সমস্যায় পড়া।

২.সঠিকভাবে ফরম পূরণ বা প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণার অভাব।

৩.কোথায়, কিভাবে সহায়তা পাওয়া যাবে – সে বিষয়ে জানার সুযোগ নেই।

৪.লাইভ সহায়তা, ফোন, চ্যাট বা সরাসরি হেল্প ডেস্কের অভাব।

৫.দালালের মাধ্যমে ভুল তথ্য বা অতিরিক্ত খরচে আবেদন সম্পন্ন করা।

১. গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification)

(সমস্যার কারণ ও ফলাফল উল্লেখ করুন)

ফলাফলঃ

১.আবেদন বাতিল বা বিলম্বিত হয়।

২.নাগরিকদের ভোগান্তি ও অসন্তোষ বাড়ে।

৩.ডিজিটাল সেবার উপর আস্থা কমে যায়।

৪.দালালচক্রের দৌরাত্ম্য বাড়ে।

২. সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result)

(পাইলটিং বিবেচনায় নিয়ে সমস্যা সমাধানের উপায় ও ফলাফল উল্লেখ করুন)

সমস্যা সমাধানের উপায়ঃ

- উপজেলা পর্যায়ে আবেদন সহায়তা ডেস্ক স্থাপন – যেখানে আবেদনকারীরা সরাসরি সহায়তা পেতে পারবেন।
- NID পোর্টালের সাথে আবেদন সহায়তা ডেস্ক ইন্টিগ্রেশন করে আবেদনকারীর তথ্য ও অগ্রগতি অনুসন্ধানের ব্যবস্থা করা।
- দালালমুক্ত আবেদন প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতনতা ক্যাম্পেইন চালানো।
- দূর্নীতির কুফল সম্পর্কে অফিস স্টাফ ও সেবাগ্রহীতাদের অবহিত করা ।
- স্টাফদের পর্যাপ্ত সচেতন এর ব্যবস্থা করা।

৩. সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

(ক) পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনামঃ

অনলাইন এনআইডি আবেদনের জন্য আবেদন সহায়তা ডেস্ক স্থাপন (পাইলট প্রকল্প)

(খ) কোন্ প্রতিষ্ঠান উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে?

উপজেলা নির্বাচন অফিস, তারাগঞ্জ, রংপুর

(গ) কোথায় পাইলটিং হবে?

উপজেলা নির্বাচন অফিস, তারাগঞ্জ, রংপুর

পাইলটিং বিবেচনার যৌক্তিকতা কী?

Computer দোকানে আবেদন করতে এসে জনগন অজ্ঞতা বা অন্য কোন কারণে বিভিন্ন সময়ে হয়রানির শিকার হয়। গৃহীত পাইলটিং প্রজেক্ট এর মাধ্যমে এ সমস্যার সমাধান করা সম্ভব।

(ঘ) পাইলটিং কখন শুরু এবং কখন সমাপ্ত হবে?

শুরু: জুলাই ২০২৫ শেষ: সেপ্টেম্বর ২০২৫ *(মোট সময়কাল: ৩ মাস)*

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

উপজেলা নির্বাচন অফিস, তারাগঞ্জ আওতাধীন এলাকার ভোটার সংখ্যা প্রায় ১.২ লক্ষ। প্রতিদিন অফিসে প্রায় ৪০-৫০ জন সেবাগ্রহীতা সেবা নিয়ে থাকেন। এদের প্রায় সবাই এই পাইলটিংয়ের ফলে উপকৃত হবেন যার মাসিক পরিমাণ প্রায় ১.৫-২ হাজার জন। সেবাপ্রত্যাশীগণ ওেদালাল ও অন্য কাউকে বাড়তি অর্থ দেওয়া থেকে উদ্ধার পাবেন। দালাল নির্ভরতা হ্রাস পাবে । জনগণের সন্তুষ্টি বেড়ে যাবে ।

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

Stakeholders	Needs and Expectations	Remarks
উপজেলা নির্বাচন কর্মকর্তা	সার্বিক তত্ত্বাবধান	
উপজেলা আইসিটি অফিসার	কারিগরি সহায়তা করা	
ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান	প্রচারনা চালানো	
উপজেলা নির্বাচন অফিস	সেমিনার বা বিভিন্ন প্রশিক্ষন এর আয়োজন করা	
প্রশিক্ষিত যুব স্বেচ্ছাসেবক / উদ্যোক্তা	হেল্প ডেস্কে সরাসরি সহায়তা প্রদান - প্রযুক্তিগত সহায়তা - সাধারণ নাগরিককে গাইড করা	
স্থানীয় জনপ্রতিনিধি (ইউপি চেয়ারম্যান/মেম্বার)	প্রচারণা চালানো - স্থানীয় সহায়তা নিশ্চিত করা - সেবাপ্রাপ্তির জন্য জনগণকে উৎসাহিত করা	
স্থানীয় গণমাধ্যম ও সামাজিক মাধ্যম প্ল্যাটফর্ম	হেল্প ডেস্ক সেবার সময় ও অবস্থান প্রচার - সচেতনতা বৃদ্ধি - জনগণের মতামত সংগ্রহে সহায়তা	

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

Sl. No.	Resources	Mobilization/Use/Expected Support
১	সহায়তা উদ্যোক্তা	দ্রুত সময়ে আবেদন করে দেওয়া
২	আবাসন ও যন্ত্রপাতি	ডেস্ক স্থাপন, কম্পিউটার/ল্যাপটপ, ইন্টারনেট, প্রিন্টার ব্যবহারে
৩	প্রচারপত্র/ব্যানার/মাইকিং	সচেতনতা বৃদ্ধি
৪	শিক্ষিত জনগন	স্থানীয় জনগনের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধি
৫	ইউনিয়ন পরিষদ	দ্রুত সময়ে Application এর জন্য প্রয়োজনীয় কাগজ প্রদান
৬	প্রযুক্তিগত রিসোর্স	ফরম পূরণ, তথ্য যাচাই, অনলাইন সাবমিশন, রিয়েল-টাইম সাপোর্ট

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

ক্র. নং	কার্যক্রমের বিবরণ	সময়কাল	দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা/পক্ষ
১	প্রকল্প পরিকল্পনা ও কর্মপরিকল্পনা চূড়ান্তকরণ	প্রথম সপ্তাহ	উপজেলা নির্বাচন অফিস, প্রকল্প টিম
২	হেল্প ডেস্ক অপারেটরদের প্রশিক্ষণ	১ম–২য় সপ্তাহ	উপজেলা নির্বাচন অফিস
৩	হেল্প ডেস্ক স্থাপন (ডেস্ক, যন্ত্রপাতি, ইন্টারনেট সংযোগ ইত্যাদি)	২য় সপ্তাহ	উপজেলা নির্বাচন অফিস, UDC
৪	জনসচেতনতা কার্যক্রম (পোস্টার, মাইকিং, সামাজিক মাধ্যম প্রচার)	২য়–৩য় সপ্তাহ	স্থানীয় ইউপি সদস্য, জনপ্রতিনিধি, গণমাধ্যম
৫	অনলাইন আবেদন সহায়তা প্রদান শুরু	৩য় সপ্তাহ থেকে শুরু	হেল্প ডেস্ক অপারেটর, উপজেলা নির্বাচন অফিস
৬	মাসিক ফলোআপ ও মনিটরিং রিপোর্ট প্রণয়ন	প্রতি মাসে	প্রকল্প টিম, উপজেলা নির্বাচন অফিস
৭	মাঠ পর্যায়ে তদারকি ও সমস্যা চিহ্নিতকরণ	চলমান (৩ মাসব্যাপী)	উপজেলা নির্বাচন অফিস
৮	প্রকল্প মূল্যায়ন ও উপকারভোগী মতামত সংগ্রহ	৩য় মাসের শেষ সপ্তাহ	উপজেলা নির্বাচন অফিস

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)

○ বেসিক সেবা বিনামূল্যে রাখার পাশাপাশি প্রিমিয়াম সাপোর্ট (যেমন: দ্রুত ট্র্যাকিং, ডেডিকেটেড এজেন্ট) চার্জ করে আয় করা

○ নিয়মিত সফটওয়্যার আপডেট ও সাইবার সিকিউরিটি অডিট

○ নিয়মিত প্রশিক্ষণ (নতুন ফিচার, কাস্টমার সার্ভিস স্কিল) এবং পারফরম্যান্স-ভিত্তিক ইনসেনটিভ

○ সহায়তা ডেস্কের সুফল সম্পর্কে মিডিয়ার মাধ্যমে প্রচারণা চালানো

○ অন্যান্য উপজেলায় সম্প্রসারণের জন্য পরামর্শ প্রদান করা

○ প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে পরবর্তি প্রজেক্ট আপডেট করা

এই কৌশলগুলো বাস্তবায়ন করলে হেল্প ডেস্কটি দীর্ঘমেয়াদে স্বয়ংসম্পূর্ণ হবে এবং এনআইডি সিস্টেমের বিশ্বস্ততা বৃদ্ধি করবে