# সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা - সউবাক

# (Reform Initiative Implementation Action Plan – RIIAP)

## Listening Citizens to get their Feedback through Kisok Service


* উদ্যোগী কর্মকর্তার নাম ঃ রোকসানা নাসরিন

* পদবী ঃ উপজেলা নির্বাচন অফিসার

* কর্মস্থল ঃ উপজেলা নির্বাচন অফিস, আটঘরিয়া, পাবনা।

# ১। গভনেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification)

উপজেলা নির্বাচন অফিসে জাতীয় পরিচয়পত্র সেবার জন্য কিওস্ক (KIOSK) ভিত্তিক রিভিউ সিষ্টেম চালুর পেছনে বিদ্যমান সমস্যাগুলো ও সেগুলোর ফলাফল বিশ্লেষন করা হলো ঃ

**জবাবদিহিতার অভাব ঃ** সেবা গ্রহীতাদের অভিযোগ বা পরামর্শ রাখার কোনো আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা না থাকায় কর্মকর্তাদের দায়বদ্ধতা মূল্যায়ন করা সম্ভব হয় না। সেবার গুনগত মান নিয়ন্ত্রনে কোন ফিডব্যাক মেকানিজমের অস্তিত্ব নাই।

**স্বচ্ছতার ঘাটতি ঃ** সেবা প্রক্রিয়ার অনিয়ম যেমন ঘষ গ্রহন বা পক্ষপাতিত্ব হওয়ার সম্ভাবনা থাকলেও তার রেকর্ড নাই। তাছাড়া সেবার সময়, খরচ ও মান সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য জনসমক্ষে উপস্থাপনের ব্যবস্থা নাই।

**সমস্যার ফলাফল ঃ**

**সেবার মান হ্রাস ঃ** জনগনের প্রত্যক্ষ অভিযোগ বা রিভিউ দেয়ার ব্যবস্থা না থাকায় সেবায় বিলম্ব হচ্ছে। ভালো ডাটা এন্টি হচ্ছে। এছাড়া কোন অফিস ভালো সেবা দিলেও জনগনের আস্থা হারিয়ে যাচ্ছে সামগ্রিকভাবে। ২০২৩ ইং সালে এক প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয় প্রায় ৪০% সেবাগ্রহীতা জাতীয় পরিচয়পত্র পেতে ৩০ দিনের বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। রিভিউ মেকানিজমের প্রভাবে দুর্নীতি বৃদ্ধি পেয়েছে। এছাড়াও অনেক সময় প্রভাবশালী ব্যক্তিরা ক্ষমতার অপব্যবহার করে সেবার অগ্রাধিকার পাওয়ার ঘটনা ঘটছে। এর ফলে দেখা যায় বর্তানে অনেক বেশি পরিমানে জনসন্তুষ্টি হ্রাস পেয়েছে। ফিডব্যাকের অভাবে কর্মকর্তাদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করতে প্রশিক্ষন বা সংস্কারের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করা যাচ্ছে না।

# ২। সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result)

**প্রযুক্তিগত অভিগম্যতা বৃদ্ধি ঃ**

- আইকনভিত্তিক টাচস্ক্রিন ডিভাইস, বাংলা ভয়েস কমান্ড সাপোর্ট এবং অডিও নির্দেশনা সংযোজন।

  ইন্টারনেট বিচ্ছিন্নতায় ডেটা স্থানীয়ভাবে সংরক্ষন করে সিঙক করার পদ্ধতি

- শকপ্রুফ, ওয়াটারপ্রুফ এবং সানলাইট রেজিস্ট্যান্ট শিল্পগ্রেড হার্ডওয়্যার ব্যবহার,যা ২৪/৭ চালু থাকতে সক্ষম।

- **ডিজিটাল বিভাজন দূরীকরন ঃ**

- কিওস্ক পয়েন্টে হেল্পডেস্ক কর্মী মোতায়েন।

- এসএমএস বা ইমেইল এর মাধ্যমে রিভিউ লিংক প্রেরন যেন ব্যবহারকারীরা বাড়ি থেকে ফিডব্যাক দিতে পারেন।

- স্থানীয় জনপ্রতিনিধি ও স্বেচ্ছাসেবকদের মাধ্যমে কিওস্ক ব্যবহারে উদ্বুদ্ধকরণ।

# ২। **সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা** (Wayout & Result)

- ডেটা নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা ঃ ব্যক্তিগত নাম, ফোন নাম্বার ব্যতীত এ্যানোনিমাস রিভিউ এর ব্যবস্থা করা।
- কর্মকর্তা-কর্মচারী প্রশিক্ষন ঃ ফিডব্যাক ভিত্তিক সেবার মান উন্নয়নে মাসিক কর্মশালা ও পারফরমেন্স ভিত্তিক রেটিং চালু করা।
- **পরিচালনাগত স্থিতিশীলতা ঃ**
- কিওস্কের ব্যবহার, ডাউনটাইম এবং রিভিউ ভলিউম ট্র্যাক করার জন্য ড্যাশবোর্ড সফটওয়্যার।
- নিয়মিত রক্ষনাবেক্ষন ঃ স্থানীয় টেকনিশিয়ানের সাথে মাসিক সার্ভিসিং চক্তি সম্পাদন।
- **প্রত্যাশিত ফলাফল ঃ**
- সেবার মানোন্নয়নঃ রিভিউ ডেটা ভিত্তিক সংস্কারের মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তির সময় অর্ধেক কমানো সম্ভব। কর্মকর্তাতের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাওয়ায় দুর্নীতির ঘটনা উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস পাবে। বর্তমানে নির্বাচন অফিসগুলো জনগনের আস্থা হারিয়ে ফেলেছে। অনেকগুলো ভালো কাজ থাকলেও প্রচার মাধ্যম শুধু দুর্ভোগের শিকার যারা তাদেও সংবাদ প্রচার করছে । এক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট ডেটা থাকলে তা ভালো সার্ভিস দেওয়ার প্রমানক হিসাবে কাজ করবে। অন্যভাবে রিভিউ ডাটার তথ্য বিশ্লেষন করে সেবাদান প্রক্রিয়ার উন্নতি হবে।

# ২। সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result)

| পর্যায় | কার্যক্রম | সময়সীমা |
|---|---|---|
| প্রাক পাইলট | ০১ মাস | বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন সচিবালয়, স্থানীয় প্রশাসন ও কমিউনিটির সাথে সম্বন্বয় |
| পাইলট | ০২ মাস | কিওস্ক ইনষ্টলেশন, কর্মচারী প্রশিক্ষন, ডেটা সংগ্রহ শুরু |
| মূল্যায়ন | চলমান | ডেটা বিশ্লেষন, ব্যবহারকারী রিভিউ সার্ভে, সমস্যা চিহ্নিতকরন |

# ৩। সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান ঃ

- (ক) পাইলট উদ্যোগের শিরোনামঃ
- Listening Citizens to get their Feedback through Kisok Service

# ৩। সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান ঃ

- ( খ) কোন প্রতিষ্ঠান উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে ? উপজেলা নির্বাচন অফিস
- (গ) কোথায় পাইলটিং হবে ? পাইলটিং বিবেচনার যৌক্তিকতা কী ? উপজেলা নির্বাচন অফিস, আটঘরিয়া, পাবনা
- রিভিউ গ্রহনের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা তৈরী করা

# ৩। সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান ঃ

- (ঘ) পাইলটিং কখন শুরু হবে এবং কখন সমাপ্ত হবে?
- ১৫ জুলাই ২০২৫, ইং শুরু।
- ১৫ ই অক্টোবর, ২০২৫ শেষ

# ৩। সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান ঃ

- (ঙ) পাইলটিং এর ফলে কতজন ব্যক্তির কি উপকার হবে এবং কি পরিমান অর্থের সাশ্রয় হবে ? সামগ্রিকভাবে পুরো নির্বাচন কমিশন এর পজিটিভ ইমেজ তৈরীতে উপকার হবে এবং উন্নত সার্ভিস এর কারনে জনগনের সময় ও অর্থের সাশ্রয় হবে। উদাহরনস্বরুপ- উপজেলা নির্বাচন অফিসে দৈনিক প্রায় ৭০ ব্যক্তিকে সেবা প্রদান করা হয়। তারা আটঘরিয়ার বিভিন্ন প্রান্ত হতে উপজেলা নির্বাচন অফিসে আসেন। রিভিউ এর ফলে সার্ভিস উন্নয়ন হলে মাসে প্রায় ২২০০ লোকের গড়ে ০২ ঘন্টা করে সাশ্রয় হবে। তাহলে মোট প্রায় ৪৪০০ ঘন্টা সাশ্রয় করা সম্ভব হবে। এই সময়ে সেবাপ্রার্থীরা তাদেরও নিজ নিজ কর্ম ক্ষেত্রে কাজ করতে পারবে। আরোও উল্লেখ্য যে কাজগুলো ঘরে বসে অনলাইনে হয়ে যাওয়া সম্ভব সেই কাজগুলোর জন্য সেবাপ্রার্থী অফিসে আসেন কাজের দীর্ঘসূত্রিতার জন্য। এক্ষেত্রে ২২০০ জন সেবাপ্রার্থী র ১০০ টাকা করে খরচ হলে মাসে ২,২০,০০০ টাকা সাশ্রয় করা সম্ভব।

# ৪। পাইলট বাস্তবায়নের সাথে কারা কারা সম্পৃক্ত হবেন এবং তাদেরকে কিভাবে কাজে লাগানো যাবে ?
# (Stackholder Analysis & their Management)

| স্টেকহোল্ডাস | ভূমিকা ও কার্যক্রম |
|---|---|
| উপজেলা নির্বাচন অফিস | পাইলট প্রজেক্ট বাস্তবায়নকারী |
| নির্বাচন কমিশন সচিবালয় | নীতিগত নির্দেশনা, প্রজেক্ট ফান্ডিং এ্যাপ্রুভাল |
| নির্বাচন অফিস কর্মচারীবৃন্দ | মাসিক রিভিউ ডেটা বিশ্লেষণ ও কিওস্ক ব্যবহাওে সহযোগিতা |
| সেবাগ্রহীতা | কিওস্ক এ রিভিউ, রেটিং ও মন্তব্য প্রদান |
| প্রযুক্তি পার্টনার | আইটি কোম্পানী, কিওস্ক হার্ডওয়্যার/সফটওয়্যার সরবরাহ ও কাষ্টমাইজেশন। ডেটা সিকিউরিটি ম্যানেজমেন্ট |
| স্থানীয় প্রশাসন | গচেতনতা তৈরী এবং প্রচারনায় সহযোগিতা |

# ৫। পাইলট সংস্কার বাস্তবায়নের বিভিন্ন রিসোর্স কিভাবে কি প্রয়োজনে কাজে লাগানো হবে ? (Resource Mobilization)

- নির্বাচন অফিসের ডিসপ্লে এরিয়া ব্যবহার করা যেতে পারে।
- অফিসের কম্পিউটার ব্যবহার করে উপজেলা নির্বাচন অফিসের কর্মচারীদের প্রশিক্ষন।
- বিদ্যুৎ এর ব্যাকআপের জন্য অফিসের অন্যান্য ডিভাইসের সাথে ইউপিএস ব্যাটারী শেয়ারিং।
- ফান্ডিং এর জন্য শুধু সরকারী বরাদ্দ নয়। বিদেশী প্রতিষ্ঠান যেমন জাইকার মাধ্যমে ফান্ডিং পাওয়া যেতে পারে।
- কিওস্ক ব্যবহার, রক্ষনাবেক্ষন এবং ডেটা বিশ্লেষনের জন্য উপজেলা নির্বাচন অফিসের বিদ্যমান ডাটা এন্ট্রি অপারেটরদেরও কাজে লাগানো যেতে পারে।
- কিওস্ক ব্যবহারের জন্য স্থানীয় কোন কলেজ বা বিশ্ববিদ্যালয়ের কম্পিউটার ল্যাবে কিওস্ক সফটওয়্যার ডেভলপমেন্ট করা যেতে পারে। এতে সফটওয়্যারের খরচ ৮০% কমানো যাবে। মডেলঃ ফিলিপাইনের উঝউড প্রজেক্টে সেখানে একটি স্থানীয় কলেজের আইটি ল্যাবে সফটওয়্যার ডেভেলপ করা হয়।
- কিওস্ক স্ক্রিনে বিভিন্ন জনসচেতনাতমূলক বিজ্ঞাপন দিয়ে এর রক্ষনাবেক্ষন ব্যয় তুলে আনা সম্ভব।

# ৬। সংস্কার উদ্যোগটি সফলভাবে বাস্তবায়নের লক্ষে বিস্তারিত কার্যক্রম ঃ
# (Details Activities)

| ক্রম | কার্যক্রম | যে বাস্তবায়ন করবে | বাস্তবায়নের নির্ধারিত সময় | সমন্বয়ের বিষয়/মন্তব্য |
|---|---|---|---|---|
| ০১ | কিওস্ক স্থাপন | উপজেলা নির্বাচন অফিস | ০৩ মাস | - |
| ০২ | ফান্ডিং ও সার্বিক সহযোগিতা | বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন সচিবালয় | ০৩ মাস | - |
| ০৩ | কিওস্ক ক্রয় | উপজেলা নির্বাচন অফিস | ০১ মাস | হার্ডওয়্যার কোম্পানীর সাথে চুক্তি |
| ০৪ | কিওস্ক পরিচালনা, সফটওয়্যার কাষ্টমাইজেশন | স্থানীয় শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/আইটি কোম্পানী | ০৩ মাস | আইটি কোম্পানীর সাথে চুক্তি |
| ০৫ | কিওস্ক পরিচালনা ও রক্ষনাবেক্ষন | নির্বাচন অফিস ষ্টাফ | চলমান | - |

## ৭। পাইলট সংস্কার উদ্যোগটি এগিয়ে নিয়ে যাওয়া, এর বন্ধ হওয়া রোধ করা, অভীষ্ট গ্রুপের নিকট এটিকে জনপ্রিয় করা, মানটরিং কার্যক্রম এবং এর রেপ্লিকেট/রোলিং আউটসহ টেকসইকরণ বিষয়ে কি কি কৌশল গ্রহণ করা হবে ?

## (Sustainability Strategies)

- কিওস্ক বিষয়ে জনগনের মধ্যে সচেতনতা তৈরী করতে হবে যেনো তারা এটি ব্যবহার করে সাচ্ছন্দ্য পান।
- রিভিউ দেয়া বাধ্যতামলক করা যেতে পারে অথবা প্রথমদিকে রিভিউ দিলে পরবর্তী সেবা প্রাপ্তিতে অগ্রাধিকার সিষ্টেম চাল করা যেতে পারে।
- রিভিউ ডেটাগুলো নির্বাচন কমিশনকে পাঠানোর পরে তাদেরও পজিটিভ দষ্টিভঙ্গি বাড়বে এবং বাংলাদেশের সব নির্বাচন অফিসগুলোতে কিওস্ক স্থাপন করার সম্ভাবনা রয়েছে।
- পরিবেশগত টেকসই করার জন্য সোলার পাওয়ার্ড কিওস্ক স্থাপন করা যেতে পারে। শক্তি সাশ্যয়ী মনিটর যেমন এলইডি মনিটর ব্যবহার করা যেতে পারে।
- হাইব্রিড ফান্ডিং যেমন- ৫০% সরকারি বাজেট ও ৫০% পিপিআই এর মাধ্যমে পাইলট বাস্তবায়ন। আইকন, ইমোজী, বাংলা ভয়েস কমান্ডিং ব্যবহার করলে জনপ্রিয়তা বাড়বে।
- নির্বাচন কমিশন কর্তক ত্রৈমাসিক ডেটা অডিট ব্যবস্থা রাখা যেতে পারে।
- ডাটা নিরাপত্তায় ব্লকচেইন ভেরিফিকেশন রাখা যেতে পারে।
- রিভিউ এর ভিত্তিতে সেরা পারফর্মার নির্বাচন ও ইনসেনটিভ এর ব্যবস্থ করলে সেবার মান আরোও বৃদ্ধি পাবে।

ধন্যবাদ