সংস্কার উদ্যোগ বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা - সউবাক

(Reform Initiative Implementation Action Plan - RIIAP)

Enhancing Citizen Charter Services Through Messenger BOT , Piloting at Wazirpur Upazila

উদ্যোগী কর্মকর্তার নাম: জাহিদুল ইসলাম রুমি

পদবি: উপজেলা নির্বাচন কর্মকর্তা

কর্মস্থল: উজিপুর, বরিশাল

১. গভর্নেন্স সমস্যার বর্ণনা (Problem Identification)

(সমস্যার কারণ ও ফলাফল উল্লেখ করুন)

সমস্যার কারণ

ক. উপজেলা নির্বাচন অফিসের সেবা নিয়ে সাধারন মানুষের নানা প্রশ্ন থাকে। এই সকল কৌতুহলী প্রশ্নগুলো প্রতি ১০ জন সেবা গ্রহীতার মধ্যে ৬ জনেরই একই প্রশ্ন।

খ. একই প্রশ্নবানে জর্জরিত হয়ে হেল্পডেস্ক ও অফিস প্রধান অফিসারের মধ্যে অনিচ্ছাবশত বিরক্তি বোধ চলে আসে।

ফলাফল

ক. সেবার মান কমে যায়

খ. সেবাগ্রহীতার মনে অফিসের সেবা নিয়ে বিরূপ প্রতিক্রিয়ার সৃষ্টি হয়।

২. সংস্কার উদ্যোগের বর্ণনা (Wayout & Result)

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

“ম্যাসেঞ্জার বট”

৩. সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান

ক) পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম: *ম্যাজেঞ্জার বটের মাধ্যমে সিটিজেন চার্টার সেবা*, *Enhancing Citizen Charter Services Through Messenger BOT at Wazirpur, Barisal*

(খ) কোন্ প্রতিষ্ঠান উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে – উপজেলা নির্বাচন অফিসার ও আইসিটিতে অভিজ্ঞ একজন কর্মকর্তা

(গ) কোথায় পাইলটিং হবে- উপজেলা নির্বাচন অফিসারের কার্যালয় উজিরপুর, বরিশাল।

(ঘ) পাইলটিং যৌক্তিকতাপ্রতি কর্মদিবসে ২৫০/২০০ জন সেবা গ্রহীতা আসে যাদের মধ্যে ১৫০/১০০ জনের ম্যাসেঞ্জার ব্যাবহারের সক্ষমতা আছে।

(ঙ) পাইলটিং কখন শুরু এবং কখন সমাপ্ত হবে- ০১/০৭/২০২৫ থেকে ৩০/০৯/২০২৫

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

প্রতি কর্মদিবসে ন্যুনতম ১৫০ জন করে মাসে (১৫০জন *২২ কর্ম দিবস) ৩৩০০ জন উপকৃত হবে। তিন মাসে ৯৯০০ জন সেবাগ্রহীতা উপকৃত হবে

পর্যায়ক্রমে ডিজিটাল সেবার দিকে ধাবিত হলে প্রয়োজনে হেল্পডেস্ক পদটি বাতিল করে অন্য পদে জনবল নিয়োগ করতে পারবে ।

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

- নির্বাহী অফিসার যুক্ত হয়ে ,উপজেলায় আইসিটিতে এলাকাবাসীকে ট্রেনিং এর ব্যবস্থা করবেন ও সচেতনতা বৃদ্ধি করবেন
- উপজেলা আই সি টি অফিসার বট তৈরি তে কারিগরি সহায়তা করবেন
- উপজেলা অন্যান্য অফিস ও সাংবাদিক সমিতি
- নির্বাচন অফিসার মূল সমন্বকের ভূমিকা পালন করবেন
- সেবা গ্রহীতা নিজে যুক্ত হবেন (২,৫০,০০০ জন)
- মধ্যসত্ত্বভোগী

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

(ইউ এন ও) ও জেলা নির্বাচন অফিসার মনিটর করবেন

ইন্টারনেট সেবা ও ম্যাসেঞ্জার লিংক নির্বাচন অফিস প্রদান করবে

বট কে প্রয়োজনীয় সেবা বা প্রশ্নের উত্তর শিক্ষা দেয়া আই সিটি অফিসার

মধ্যসত্ত্বভোগীদের নিয়ে সমন্বয় সভা করে , তাদের যুক্ত করা।

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

ক্রম	কার্যক্রম	কে বাস্তবায়ন করবে	সময়	সমন্বয়ের বিষয়
১	পাইলটের সম্ভাব্যতা, পরিকল্পনা এবং উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা	Ueo & ICT officer	৩ দিন ১/৭/২৫- ৩/৭/২৫	মনিটরিং
২	* বটের ধরণ: (Rule-based) নিয়ম-ভিত্তিক বট: পূর্বনির্ধারিত নিয়ম এবং কথোপকথনের প্রবাহ অনুসরণ করে। সহজ প্রশ্নের উত্তর বা নির্দিষ্ট কাজ করার জন্য উপযুক্ত।	ঐ	৩ দিন ৪/৭/২৫-৭/৭/২৫	ঐ
৩	প্রয়োজনীয় ফিচারসমূহ: বটের কী কী ক্ষমতা থাকবে? যেমন: * সাধারণ প্রশ্নের উত্তর দেওয়া (FAQ)। * পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য দেওয়া।	ঐ	১৫ দিন ৮/৭/২৫- ২২/৭/২৫	ঐ
৪	ম্যাসেঞ্জার অ্যাপ তৈরি	ঐ	১০ দিন ২৩/৭/২৫-২/৮/২৫	ঐ
৫	বটের ট্রেনিং ও টেস্টিং	ঐ	২০ দিন ৩/৮/২৫-২২/৮/২৫	ঐ
৬	মনিটরিং , নিরাপত্তা ও ফিডব্যাক	Ueo & ICT officer & service beneficiary	৪০ দিন ২৩/৮/২৫- ৩০/৮/২৫	ঐ

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)

নিয়মিত দেখাশুনা

বটকে সঠিক শিক্ষা দেয়া

ভুল তথ্য প্রদান করা থেকে সবাইকে বিরত রাখা

সেবা গ্রহীতার ফিটবেক নেয়া।

অন্যকে ব্যবহারের সুপারিশ

সামাজিক মাধ্যমে প্রচার

অন্য অফিসারদের এটি ব্যবহারে উৎসাহ প্রদান

আমাকে স্ক্যান করুন

জাতীয় পরিচয় পত্র (NID) সংক্রান্ত প্রশ্ন ও উত্তর

নতুন ভোটার হওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র কী কী?

অনলাইন জন্ম সনদ বাংলা ও ইংরেজি, সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ (যদি থাকে), পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্র, স্বামী/স্ত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম সনদ (বিবাহিতদের ক্ষেত্রে), নাগরিকত্ব সনদ, বিদ্যুৎ বিল, চৌকিদারী ট্যাক্সের সনদ, পূর্বে কখনো ভোটার হন নি এই মর্মে ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যানের প্রত্যয়ন, সরকারি হাসপাতাল প্রদত্ত রক্তের গ্রুপ পরীক্ষার সনদ।

www.services.nidw.gov.bd

ভোটার স্থানান্তর কিভাবে করা যায়?

উপজেলা/থানা নির্বাচন অফিসে ফর্ম ১৩ এর মাধ্যমে আবেদন করা যাবে। সাথে ইউটিলি বিলের কপি/পানি / বিদ্যুৎ বিলের কপি, ইউপি চেয়ারম্যান / পৌর মেয়রের নাগরিক প্রত্যয়ন পত্র, নিজ এন আই ডি কার্ড। বিবাহিতদের জন্য স্বামীর এন আই ডি কার্ড।

আইডি কার্ড হারিয়ে গিয়েছে। কিভাবে নতুন কার্ড পেতে পারি?

অনলাইনে পুনরায় মুদ্রণের (রিইস্যু) জন্য আবেদন করুন। আবেদন অনুমোদিত হওয়ার পর আপনার মোবাইলে এসএমএস পাঠানো হবে। এরপর অনলাইন থেকে আপনার এনআইডি কার্ড এর কপি ডাউনলোড করে নিন।

www.services.nidw.gov.bd