Reform Initiative Implementation Action Plan - RIIAP

উদ্যোগী কর্মকর্তার নাম : জান্নাতুল ইসলাম

পদবি: উপজেলা নির্বাচন কর্মকর্তা

কর্মস্থল : উপজেলা নির্বাচন অফিস, তিতাস, কুমিল্লা

Topic: Utilizing Scoreboard for Ensuring Transparency and Accountability in govt. Offices:

A Pilot Project in Upazila Election Office, Titas, Cumilla

Problem Identification:

বর্তমান বাংলাদেশে সরকারি দপ্তরগুলোর বিরুদ্ধে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ রয়েছে। যেমন-

- অফিসার কাজ করছে না,
- অফিসার ও অফিস স্টাফদের বিরুদ্ধে আর্থিক অভিযোগ,
- দালালদের দৌরাত্ম্য,
- অফিস স্টাফদের বিরুদ্ধে কাজ না করার অভিযোগ রয়েছে।

এর ফলে জনগণের মনে সরকারি দপ্তর সম্পর্কে নেতিবাচক ধারণার সূচনা হয়, এবং তারা সরকারি অফিসার, স্টাফ থেকে শুরু করে সম্পূর্ণ অফিসকেই দূর্নীতিগ্রস্ত ভাবা শুরু করে।

Way out & results :

এই সমস্যা সমাধানের জন্য সরকারি অফিসের অভ্যন্তরীণ কার্যক্রমকে জনগনের নিকট দৃশ্যমান করা উচিত। এবং সেই উদ্দেশ্যে অফিসের citizen charter কে digital citizen charter এ রূপান্তর করতে হবে, এবং অফিসার ও অফিসের সকল সদস্য ডেইলি বেসিস এ যে সকল কাজ করছে সেইগুলা scoreboard এ দৃশ্যমান করতে হবে। যা দেখে জনগণ বুঝতে পারবে অফিসার অফিসেই আছে এবং কাজ করছে, অন্যকারো (অফিস স্টাফ/ দালাল শ্রেনীর) কথা শুনে অফিসার এর কাজ ও অবস্থান সম্পর্কে বিভ্রান্ত হবে না।

এই সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি গুলো নিম্নরূপ :

১) সেবাগ্রহীতা দের জন্য **ডিজিটাল সিটিজেন চার্টার ডিসপ্লের ব্যবস্থা করতে হবে**। যেখানে লেটেস্ট সিটিজেন চার্টার সবসময় স্ক্রিনে স্ক্রল হতে থাকবে।

- কোন কোন সার্ভিস পেতে কি কি ডকুমেন্টস লাগবে,
- সার্ভিস পেতে কি রকম সময় লাগবে,
- সরকারি সার্ভিসের চার্জসমূহ,
- অফিসারের সাথে যোগাযোগের নম্বর একের পর এক আসতে থাকবে।

২) Real time performance scoreboard

ঠিক আজকের দিনে আমার অফিসে কি কি কাজ চলমান রয়েছে তা এই বোর্ডে দেখা যাবে।

- আজকে কতটি আবেদনের কাজ চলমান রয়েছে
- কতটি পেন্ডিং এপ্লিকেশন রয়েছে
- কতটি আবেদন/অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে

ইত্যাদি তথ্য দৃশ্যমান হবে real time Performance scoreboard এ।

৩) ফিডব্যাক স্কোর:

নাগরিক রা সেবা পাওয়ার বা না পাওয়ার পর বাধ্যতামূলকভাবে ফিডব্যাক প্রদান করবে, এবং সে ফিডব্যাকের গড় স্কোরবোর্ডে প্রদর্শিত হবে।

৪) বিজ্ঞপ্তি প্রচার:

এই স্কোরবোর্ডের মাধ্যমে অফিসের বন্ধের দিনের কথা জনগনকে জানানো যায়। বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ দিবস ও কার্যক্রম সম্পর্কে জনগনকে পূর্ব থেকেই তথ্য দেওয়া যায়, যেমন

- ভোটার দিবস
- ভোটার হালনাগাদ
- রিভাইজিং অথরিটির কার্যক্রম
- নির্বাচনের তফসিল পরবর্তী কার্যক্রম সমূহ একের পর এক জানানো যায়।

ফলাফল :

- সাধারণ জনগনকে তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা সম্ভব
- অফিসের কাজে স্বচ্ছতা আনয়ন সম্ভব
- আজকে আমার অফিস থেকে কতজন লোক ঠিক কিভাবে সেবা নিলো তা জনগনের কাছে পরিস্কার থাকলো
- দালালদের দৌরাত্ম্য কমবে
- পরনির্ভরশীলতা কমবে

- সাধারণ জনগনকে সঠিক তথ্য প্রদানের মাধ্যমে তাদের ক্ষমতায়ন সম্ভব

সংস্কার উদ্যোগের প্রস্তাবিত পরিসংখ্যান :

ক) পাইলট সংস্কার উদ্যোগের শিরোনাম হচ্ছে, Through using scoreboard, transparency and accountability can be ensured in govt offices (Upazila election office,titas, cumilla)

খ) নির্বাচন কমিশন সচিবালয়/ উপজেলা নির্বাচন অফিস তিতাস উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করবে

গ) তিতাস উপজেলা, কুমিল্লাতে পাইলটিং হবে।

যৌক্তিকতা:

- এই অঞ্চল প্রবাসী অধুষ্যিত অঞ্চল,
- দালালদের দৌরাত্ম্য বেশী,
- জনগনের সচেতনতা কম,
- সাধারন জনগণ ভোটার হওয়ার জন্য/ nid পাওয়ার জন্য ইউনিয়ন কাউন্সিলে যোগাযোগ করে,
- মানুষ ভিজুয়ালাইজেশনে বেশী বিশ্বাসী, তাই scoreboard

ঘ) পাইলটিং শুরু হবে ১/০৭/২০২৫ ও শেষ হবে ৩০/০৯/২০২৫

ঙ) তিতাস উপজেলার অসচেতন / কম সচেতন মানুষের উপকার হবে, প্রচুর অর্থের সাশ্রয় হবে।

Stakeholders analysis & their Management :

উপজেলা নির্বাচন অফিসারের stakeholders হলো-

- উপজেলার সরকারি চাকুরি জীবী থেকে নেতা,
- সাধারণ জনগন,
- ব্যবসায়ী,
- মিডিয়া ইত্যাদি।

তাদের মতামত , উদ্দেশ্য, ঝুকি, ও প্রজেক্টের সাথে সম্পৃক্ততা বিশ্লেষণ করতে হবে। তাদের মধ্যে প্রজেক্ট বাস্তবায়নের জন্য কাদের ভূমিকা গুরুত্বপূর্ণ সেটা বিশ্লেষণ করে তাদের সাথে যোগাযোগ রাখতে হবে। ও বিভিন্ন কার্যক্রমে তাদের এনগেইজ রাখতে হবে, তাদের মাধ্যমে সাধারন জনগণ কে সচেতন করা যেতে পারে ও আমাদের সেবা সম্পর্কে জানানো যেতে পারে।

Resource mobilization :

আমাদের সরকারি অফিসগুলাতে সাধারনত চার ধরনের resource থাকে, যথা-

- Financial resources – বাজেট বরাদ্দ, স্পেশাল প্রজেক্ট ফান্ড
- Human resources – সরকারি কর্মচারী, আউটসোর্সিং কর্মচারী, সেচ্ছাসেবী ইত্যাদি
- Material resources – ফার্নিচার, যানবাহন, কম্পিউটার, প্রিন্টার, ফটোকপি মেশিন,
- Technological resources – ক্যামেরা, ফিংগারপ্রিন্ট স্ক্যানার, আইরিশ স্ক্যানার, সিগনেচার প্যাড ইত্যাদি

আমার অফিসে স্কোরবোর্ড লাগানোর জন্য আমার কি প্রয়োজন, ও আমার কি কি নাই সেই **গ্যাপ এনালাইসিস করতে হবে**। **ফান্ডিংের ব্যবস্থা করতে হবে**, এই কাজে **স্টেকহোল্ডারদের এনগেইজ করতে হবে**, তাদের মাধ্যমেও অনেক সময় মিনিস্ট্রি, দাতা সংস্থা বা প্রাইভেট পার্টনার রা ফান্ডিং করতে পারে। অফিসের স্টাফদের তাদের কর্মদক্ষতার উপর ভিত্তি করে কাজে লাগাতে হবে।

এই রিসোর্স গুলাকে কাজে লাগিয়ে অর্থাৎ হিউম্যান রিসোর্স কে প্রশিক্ষিত করে ও ফিনানশিয়াল রিসোর্স এর সঠিক ব্যবহার করে, ম্যাটারিয়াল ও টেকনোলজিকাল রিসোর্স গুলাকে মেরামত ও আপডেট করে আমরা আমাদের কাজ করতে পারি।

Details Of Activities :

১) ডিজিটাল সিটিজেন চার্টার ডিসপ্লে- বাস্তবায়ন করবে বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন/ উপজেলা নির্বাচন অফিসার -৩ মাস

২) real time performance scoreboard - বাস্তবায়ন করবে বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন/ উপজেলা নির্বাচন অফিসার -৩ মাস

৩) feedback scores- বাস্তবায়ন করবে বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন/ উপজেলা নির্বাচন অফিসার -৩ মাস

৪) বিজ্ঞপ্তি- বাস্তবায়ন করবে বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশন/ উপজেলা নির্বাচন অফিসার -৩ মাস

Sustainability strategies:

এই উদ্যোগটাকে টেকশই করার জন্য Public trust buildup সহ নিম্নোক্ত পদক্ষেপ নেওয়া যেতে পারে,

- সরকারের পলসির মধ্যে বা জাতীয় লক্ষ্য যেমন – SDG, five year প্লান ইত্যাদির সাথে সরকারি দপ্তরে score board ব্যবহার কনসেপ্টকে পিরিচিত করিয়ে দেয়া

- স্কোরবোর্ড তৈরি ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় অভ্যন্তরীণ কর্মকর্তা কর্মচারীদের সম্পৃক্ত করা, সাধারণ মানুষ, সুশীল সমাজ, ও মিডিয়াকে স্কোরবোর্ড পর্যবেক্ষনে সম্পৃক্ত করা,
- স্কোরবোর্ড পরিচালনার খরচগুলো বার্ষিক বাজেটে অন্তর্ভুক্ত করা, প্রাথমিক পর্যায়ে উন্নয়ন সহযোগীদের সহায়তা নেয়া হলেও দীর্ঘমেয়াফে নিজেস্ব অর্থায়নে নির্ভরযোগ্য করতে হবে।