গবেষণা প্রতিবেদন

সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্‌স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২৫ জুন ২০১৫

সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্‌স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি

গবেষণা প্রতিবেদন

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্‌স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি

গবেষণা উপদেষ্টা

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

সম্পাদনা পরিষদ

১. মোঃ নজরুল ইসলাম
   সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
২. মোঃ মহিউদ্দীন খান
   অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
৩. মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান
   অতিরিক্ত সচিব (অর্থনৈতিক ও কমিটি), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
৪. মোহাম্মদ খালেদ হাসান
   উপসচিব (সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
৫. ড. আবু শাহীন মোঃ আসাদুজ্জামান
   উপসচিব (প্রশাসনিক সংস্কার ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

তথ্য বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রস্তুত

মোঃ আশফাকুল আমিন মুকুট
সিনিয়র সহকারি সচিব (উন্নয়ন সমন্বয়), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২৫ জুন ২০১৫

সূচিপত্র (index)

	নির্বাহী সারাংশ (Executive Summary)	i
১.০	ভূমিকা (introduction)	০১-০২
২.০	গবেষণার উদ্দেশ্য (objectives)	০২
৩.০	গবেষণার পরিধি (scope) এবং সীমাবদ্ধতা (limitations)	০২
৪.০	গবেষণা পদ্ধতি (methodology)	০২-০৩
৫.০	নির্বাচিত তথ্য উপাদান পর্যালোচনা (selected readings)	০৪-০৭
৬.০	গবেষণালব্ধ ফলাফল (findings) এবং বিশ্লেষণ (analysis)	০৮-১৯
৭.০	গবেষণা হতে শিক্ষণীয় (lessons learned)	১৯
৮.০	সুপারিশমালা (recommendations)	১৯-২২
৯.০	শেষের আগে (conclusion)	২২
	সংযোজনীসমূহ	২৩-৩১
	গ্রন্থপুঞ্জি (Bibliography)	৩২

নির্বাহী সারাংশ (Executive Summary)

রাষ্ট্রের অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্ব রক্ষা, রাষ্ট্রের সকল ক্ষেত্রে ন্যায়বিচার প্রতিষ্ঠা করা এবং নাগরিকদের নানাবিধ প্রয়োজন মেটানোর জন্য বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান সরকারের মূল দায়িত্ব। সেজন্য নানা সময়ে সরকারগুলি বিভিন্ন ধরনের উদ্যোগ গ্রহণ করে। তন্মধ্যে সিটিজেন্স চার্টার একটি উল্লেখযোগ্য উদ্যোগ। সিটিজেন্স চার্টার হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে প্রত্যাশা ও মানের সুস্পষ্ট বিবরণ ও নির্দেশনা থাকে। নাগরিকের সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে ১৯৯১ সালে বৃটেনে সর্বপ্রথম সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তিত হয়। বাংলাদেশে এর সূচনা ২০০৭ সালে।

প্রায় আট বছর আগে থেকে সিটিজেন্স চার্টারের বাস্তবায়ন শুরু হলেও এটি কতটুকু নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন করতে পেরেছে এবং নাগরিকগণ এটি হতে কতটুকু উপকৃত হয়েছেন সে বিষয়ে কোন গবেষণালব্ধ তথ্য নেই। বাংলাদেশে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি কেমন, এটি বাস্তবায়নের প্রতিবন্ধকতা কি এবং কার্যকরভাবে এটি বাস্তবায়ন করতে হলে কি ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করা প্রয়োজন হতে পারে সে সম্পর্কে একটি গবেষণা অপরিহার্য হয়ে উঠে। সেই প্রয়োজনের পরিপ্রেক্ষিতে সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি কেমন তা জানার জন্য এ গবেষণাটি পরিচালরা করা হয়।

এ গবেষণা হতে দেখা যায় যে, সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে সেবাগ্রহিতা তথা নাগরিকদের ধারণা অপ্রতুল এবং এ বিষয়ে তারা যথেষ্ট সচেতন নয়। বেশিরভাগ নাগরিক এর উদ্দেশ্য কি বা কেন এটি আছে সে সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা রাখেন না। এটি প্রণয়নের সময় নাগরিকদের যথেষ্ট সংশ্লিষ্টতা ও সম্পৃক্ততা ছিল না। সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবাপ্রদান বা সেবাগ্রহণের বিষয়টি এখনও আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির (work culture) অংশে পরিণত হয়নি বিধায় অধিকাংশ সরকারি দপ্তরে এটি দেওয়ালে বা বিলবোর্ডে লিখিত কিছু কথামালা ছাড়া কিছুই নয়।

জনসচেতনতা এবং জনসম্পৃক্ততা বৃদ্ধির জন্য সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে নিয়মিতভাবে এবং দীর্ঘ সময় ধরে ব্যাপক প্রচার-প্রচারণার দরকার। সেবাদাতাগণকে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করা দরকার। সকল দপ্তরেই সিটিজেন্স চার্টারের অবিচ্ছেদ্য অংগ হিসাবে একটি কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করতে হবে। প্রয়োজনে সেবাপ্রদান পদ্ধতিতে পরিবর্তন/পরিমার্জন (business process reengineering) এনে সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করতে হবে। সময় সময় সিটিজেন্স চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজনমাফিক হালনাগাদ করতে হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণকে সেবা প্রদানের বিষয়ে তীক্ষ্দৃষ্টি রাখতে হবে এবং নিয়মিত তদারকি করতে হবে। সিটিজেন্স চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অনতিবিলম্বে সৃষ্টি করা উচিৎ এবং দপ্তরভিত্তিক প্রয়োজনীয় জনবল ও অর্থের যথাযথ সংস্থান নিশ্চিত করতে হবে।

সরকারের জবাবদিহি, স্বচ্ছতা, তথ্যের অধিকার, জনগণের অর্থের সর্বোত্তম ব্যবহার, সেবাদাতাদের দায়বদ্ধতা ইত্যাদি এবং সর্বোপরি নাগরিকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য সিটিজেন্স চার্টার কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করা প্রয়োজন।

সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি

১.০ ভূমিকা (Introduction)

১.১ রাষ্ট্রের অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্ব রক্ষা, রাষ্ট্রের সকল ক্ষেত্রে ন্যায়বিচার প্রতিষ্ঠা করা এবং নাগরিকদের নানাবিধ প্রয়োজন মেটানোর জন্য বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান সরকারের মূল দায়িত্ব। আধুনিক রাষ্ট্রে সরকার জনগণের বিভিন্ন চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে জনমুখী (pro-people) কার্যক্রম গ্রহণ করে থাকে। গত শতাব্দীর ৮০'র দশকে New Public Management (NPM) নামে জনসেবায় একটি নতুন দর্শন ও পদ্ধতি শুরু হয় যা পরবর্তী সময়ে New Public Service (NPS) নামে উন্নততর ও অধিক কার্যকর ধারণা ও পদ্ধতির জন্ম দেয়। এটি প্রচলিত মানসম্পন্ন (quality) সেবাপ্রদানের সঙ্গে সঙ্গে জনসেবার ক্ষেত্রে নাগরিকের কার্যকর ও দায়িত্বশীল ভূমিকার (effectiveness and responsibility) পাশাপাশি সেবাদাতা কর্তৃক নাগরিকের মতামতকে (voices of citizens) প্রাধান্য দেওয়াকে সমান গুরুত্বপুর্ণ প্রয়োজনীয় উপাদান বলে গণ্য করে। নাগরিকের সন্তুষ্টি অর্জনই এর মূল কথা। এই ধারণার পরিপ্রেক্ষিতে সিটিজেন্স চার্টার এর উদ্ভব হয়। ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সর্বপ্রথম সিটিজেন্স চার্টার চালু করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ (accountable), নাগরিক-বান্ধব (citizen friendly) ও স্বচ্ছ (transparent) করার মাধমে জনসেবার (public services) উন্নয়ন সাধন। এরপর বেলজিয়াম (La Charte des utilisateurs des Services publics, 1992), ফ্রান্স (Charte des services publics, 1992), মালয়শিয়া (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্র (Customers First, 1994), জামাইকা (Citizen's Charter, 1994), কানাডা (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়া (Service Charter, 1997), ভারতসহ (Citizens Charter, 1997) বিশ্বের বিভিন্ন দেশে নাগরিকদের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি দিয়ে সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তন করা হয়।

> *"The charter programme will find better ways to convert money into better services. I want the people of the country to have services in which they can be confident, and in which the public servants can take pride."*
>
> \- জন মেজর (প্রাক্তন ব্রিটিশ প্রধানমন্ত্রী)

১.২ সিটিজেন্স চার্টার হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে প্রত্যাশা ও মানের সুস্পষ্ট বিবরণ এবং নির্দেশনা থাকে। একটি কার্যকর সিটিজেন্স চার্টার সাধারণত সহজ ও সুস্পষ্ট ভাষায় লিখিত; বাস্তবসম্পন্ন ও পরিমাপযোগ্য কর্মসম্পাদন মান; একটি সুনির্দিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা; এবং জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি কার্যকর জনসংযোগ কৌশল (public relations strategy) ইত্যাদি গুণসম্পন্ন হয়। সিটিজেন্স চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে।

১.৩ ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) কর্তৃক প্রণীত 'একুশ শতকের জনপ্রশাসন' শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। ২০০৫ সালে বাংলাদেশের প্রথম Poverty Reduction Strategy Papers (PRSP)-এও এর প্রয়োজনীয়তার কথা উল্লেখ করা হয়েছিল। এরপর

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বাংলাদেশে ২০০৭ সালে নাগরিক সেবা সহজিকরণ এবং সরকারি দপ্তরে সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তিত হয়। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারীত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি, প্রভৃতি ছিল সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তনের অন্তর্নিহিত উদ্দেশ্য। প্রথমদিকে উর্ধ্বতন দপ্তরের নির্দেশে সিটিজেন্স চার্টার প্রবর্তন করা হলেও পরবর্তী সময়ে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করে এ চার্টার প্রণয়নের উদ্দেশ্য নিয়ে দ্বিতীয় প্রজন্মের সিটিজেন্স চার্টার ধারণার বিকাশ ঘটে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় একটি সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম প্রকল্পের মাধ্যমে দ্বিতীয় প্রজন্মের সিটিজেন্স চার্টার পাইলট আকারে বাস্তবায়ন করে। ১৬টি জেলায় এবং ১৩টি মন্ত্রণালয়ে নাগরিকের অংশগ্রহণে একটি সিটিজেন্স চার্টার ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠন করা হয় এবং একটি পাইলট সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন করা হয়। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্ন্যান্স ইনোভেশন ইউনিট টাঙ্গাইল জেলায় সিটিজেন্স চার্টার পাইলট আকারে বাস্তবায়ন করছে এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে এ চার্টার বাস্তবায়নকে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগের জন্য আবশ্যিক কার্যক্রম হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করেছে।

১.৪ ২০০৭ সাল থেকে সিটিজেন্স চার্টারের বাস্তবায়ন শুরু হলেও এ চার্টার কতটুকু নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন করতে পেরেছে এবং নাগরিকগণ এ সিটিজেন্স চার্টার হতে কতটুকু উপকৃত হয়েছেন সে বিষয়ে কোন গবেষণালব্ধ তথ্য নেই। সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণে কতটা আন্তরিক এবং এ চার্টার সরকারি কর্ম সম্পাদনে কতটুকু সহায়ক হয়েছে সে বিষয়টিও সুনির্দিষ্ট তথ্য দ্বারা সমর্থিত নয়। যে কারণে বাংলাদেশে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি কেমন তা নিশ্চিত করে বলা যায় না। এটি বাস্তবায়নের প্রতিবন্ধকতা কী এবং কার্যকরভাবে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন করতে হলে কী ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করা প্রয়োজন হতে পারে সে সম্পর্কে একটি গবেষণা হওয়া অপরিহার্য হয়ে উঠে। সেই প্রয়োজন তথা সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি (situation) কেমন তা জানার জন্য এ গবেষণাটি পরিচালনা করা হয়েছে।

২.০ গবেষণার উদ্দেশ্য (Objectives)

মূলত তিনটি উদ্দেশ্য নিয়ে এ গবেষণাটি পরিচালিত হয়েছে। যথা:

(ক) সরকারি দপ্তরে সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নের বিদ্যমান অবস্থা সম্পর্কে অবহিত হওয়া;

(খ) সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ; এবং

(গ) কার্যকর সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রণয়ন।

৩.০ গবেষণার পরিধি (Scope) এবং সীমাবদ্ধতা (Limitations)

এ গবেষণায় কোন বেসরকারি সংস্থা, স্বায়ত্বশাসিত বা আধা-স্বায়ত্বশাসিত সংস্থাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি। এ গবেষণায় সিটিজেন্স চার্টারের কার্যকারিতা (effectiveness) অথবা ফলাফল (impact) ইত্যাদি বিবেচনা করা হয়নি। এটি একটি একঘাত (linear) গবেষণা বলে এতে কোন তুলনামূলক পর্যালোচনা বা বিশ্লেষণ করা হয়নি। এই গবেষণায় গবেষণাধীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর ইত্যাদির কর্মসম্পাদন (performance) মূল্যায়ন করা হয়নি।

৪.০ গবেষণা পদ্ধতি (Methodology)

৪.১ এ গবেষণায় গুণবাচক (qualitative) এবং পরিমাণবাচক (quantitative) উভয় ধরনের তথ্য এবং বিষয় বিবেচনা করা হয়েছে। এ গবেষণাতে মিশ্র পদ্ধতি (mixed method) ব্যবহার করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহের সময় মূলত প্রাথমিক উৎস (primary source) ব্যবহার করা হয়েছে। এজন্য দুই ধরনের প্রশ্নমালার (questionnaire) মাধ্যমে সিটিজেন্স চার্টার-এর মূল দুই অংশীজন (stakeholders) তথা

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সেবাদাতা (service providers) এবং সেবাগ্রহীতার (service receipients) মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। প্রতিটি প্রশ্নমালায় একাধিক সুনির্দিষ্ট উত্তর সংবলিত প্রশ্ন (close-ended) এবং উন্মুক্ত প্রশ্ন (open-ended) ছিল। দৈবচয়নের (random sampling) ভিত্তিতে মোট ২০১ জন উত্তরদাতাকে (১০০জন সেবাদাতা ও ১০১জন সেবাগ্রহীতা) নির্বাচিত করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহকারীগণ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে উপস্থিত থাকার তিন ঘণ্টা সময়ের মধ্যে ঐ দপ্তরে আগত সেবাপ্রত্যাশীদের মধ্যে থেকে দৈবচয়নের ভিত্তিতে ৫-৭ জন উত্তরদাতাকে নির্বাচিত করেন। সেবাদাতাদের ক্ষেত্রেও একইভাবে প্রত্যেক দপ্তর হতে ৫-৭ জন উত্তরদাতাকে নির্বাচিত করা হয়েছে। একই সঙ্গে স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসনের (focus group discussion) মাধ্যমে ১০জন বিশেষজ্ঞের মতামত ও পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহের জন্য ৭টি জেলা এবং ৭টি উপজেলা নির্বাচন করা হয়েছে। ৭টি জেলা নির্বাচনের সময় ৭টি বিভাগের প্রতিনিধিত্ব (representation) বজায় রাখার জন্য ক্লাস্টার স্যাম্পলিং (cluster sampling) পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। ৭টি জেলা নির্বাচনের সময় জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাইলটকৃত ও পাইলট বহির্ভূত জেলা গ্রহণ করা হয়েছে। কিন্তু ৭টি নির্বাচিত উপজেলাই ছিল পাইলট বহির্ভূত। একইভাবে, ৪টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও ২টি সংস্থা/অধিদপ্তর নির্বাচন করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহের পাশাপাশি তথ্য সংগ্রহকারিগণ উত্তরদাতা, দপ্তরসমূহের আশে-পাশের জনগণের গতিবিধি এবং পরিবেশ সক্রিয়ভাবে পর্যবেক্ষণ (observe) করেছেন।

৪.২ তথ্যের বিশ্লেষণ এবং সুপারিশমালা প্রণয়নের প্রয়োজনে তথ্যের বিভিন্ন মাধ্যমিক উৎস (secondary source) ব্যবহার করা হয়েছে। প্রাপ্ত তথ্য পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণের জন্য ফ্রিকোয়েন্সি ডিস্ট্রিবিউসন (frequency distribution) এবং তথ্যের চলকগুলির (variables) মধ্যকার পারস্পরিক সম্পর্ক-পদ্ধতি (regression analysis) ব্যবহার করা হয়েছে। তাছাড়া, উন্মুক্ত প্রশ্নের উত্তরের বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে synthesis পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহকারীদের পর্যবেক্ষণলব্ধ জ্ঞানও সামগ্রিক বিশ্লেষণে ব্যবহার করা হয়েছে।

৪.৩ গবেষণাটি সম্পাদনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ভারপ্রাপ্ত সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)-কে আহ্বায়ক করে একটি কমিটি গঠন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ সচিব কমিটির উপদেষ্টা হিসাবে দায়িত্ব পালন করেন। গবেষণাটির জন্য কোন গবেষক বা পরামর্শক নিয়োগ না করে এ বিভাগে কর্মরত গবেষণাকার্যের পূর্ব-অভিজ্ঞতাসম্পন্ন কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে গঠিত একটি গবেষণা পরিচালনা কমিটির মাধ্যমে সম্পূর্ণ গবেষণাকার্যটি সম্পাদন করা হয়। একইভাবে এই গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য পৃথক কোন তথ্য সংগ্রহকারী (enumerator) নিয়োগ না করে এ বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তাগণ কর্তৃক তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এর ফলে একদিকে যেমন তথ্য সংগ্রহের মান (quality) ও নির্ভরযোগ্যতা (credibility) অনেকগুণ বৃদ্ধি পেয়েছে অন্যদিকে তথ্য সংগ্রহকারী কর্মকর্তাদের সিটিজেন্‌স চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি সম্পর্কে বাস্তব জ্ঞান অর্জিত হয়েছে।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কর্মকর্তাগণ তথ্য সংগ্রহকারী হওয়ার কারণে উত্তরদাতাগণ বিশেষ করে সেবাগ্রহীতাগণ কিছুটা হলেও প্রভাবিত হয়েছেন বলে তথ্য সংগ্রহকারীগণ মনে করেন। সেজন্য তথ্য লিপিবদ্ধ করার সময় তারা যথাসাধ্য নৈর্ব্যক্তিকতা (objectivity) অবলম্বন করেছেন। একইভাবে, তথ্যের বিশ্লেষণের সময়ও এই নৈর্ব্যক্তিকতা বজায় রাখা হয়েছে এবং এ প্রতিবেদনের সংশ্লিষ্ট অংশে ব্যাখ্যা প্রদান করা হয়েছে।

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৫.০ নির্বাচিত তথ্য উপাদান পর্যালোচনা (Selected readings)

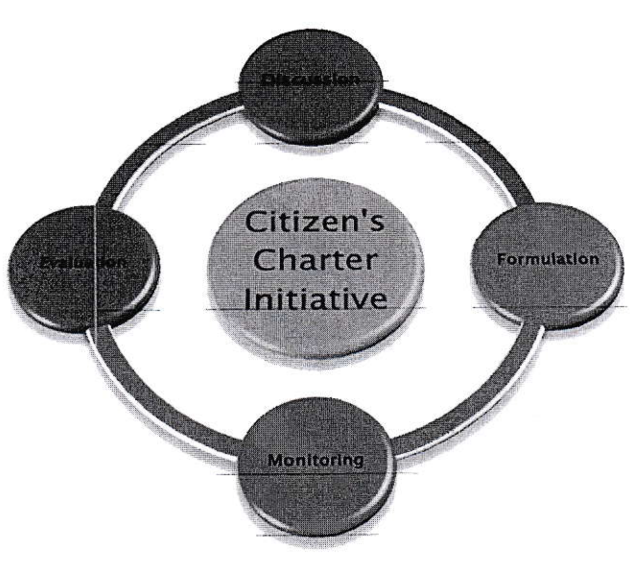
৫.১ *Citizen's Charter: a Manual*

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের (তৎকালীন সংস্থাপন মন্ত্রণালয়) সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম প্রকল্পের (Civil Service Change Management Programme-CSCMP) মাধ্যমে একটি সিটিজেন্‌স চার্টার ম্যানুয়েল তৈরি করা হয়েছিল। উক্ত ম্যানুয়েল তৈরি করার আগে সকল অংশীজনের সঙ্গে একাধিক আলোচনা সভা, কর্মশালা, সেমিনার অনুষ্ঠিত হয়। সেখানে প্রথম প্রজন্মের (যা এখনও বিদ্যমান) সিটিজেন্‌স চার্টার এর সমস্যা চিহ্নিত করা হয়। যেমন:

- ✓ বহু নাগরিক সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে মোটেও জানতেন না। তারা হয়তো কোন কোন সরকারি দপ্তরে এটা দেখে থাকবেন, কিন্তু এটা যে কী বা কেন এ বিষয়ে কোন ধারণা তাদের ছিলনা।
- ✓ সিটিজেন্‌স চার্টার যে মূল সেবা প্রদান উন্নতকরণের (improvement of service delivery) একটি উপায় সে বিষয়ে সেবাদাতা বা সেবাগ্রহীতা কোন পক্ষই সচেতন ছিলেন না।
- ✓ কেন্দ্রীয় পর্যায়ের সেসব কর্মকর্তা দ্বারা সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণীত হয়েছিল যাদের স্থানীয় প্রয়োজন সম্পর্কে কোন স্পষ্ট ধারণা ছিল না। মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা এবং প্রশাসকগণ এই সিটিজেন্‌স চার্টার নিয়ে অস্বস্তিতে ছিলেন।
- ✓ সিটিজেন্‌স চার্টারে উল্লিখিত সেবা তালিকার সঙ্গে প্রকৃত চাহিদার অনেক ব্যবধান ছিল।

সিএসসিএমপি প্রকল্পে দ্বিতীয় প্রজন্মের সিটিজেন্‌স চার্টার প্রবর্তনের জন্য Citizen's Charter Initiative নামে একটি উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এটি ছিল একটি প্লাটফর্ম যার মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকগণ নিজেদের পারস্পরিক প্রয়োজন (needs), চাহিদা (demands) এবং সমস্যাসমূহ (challenges) নিয়ে আলোচনা, মতবিনিময়, সহযোগিতা করতে পারে এবং যৌথভাবে পরিকল্পনা করার মাধ্যমে উন্নততর সেবার আদান-প্রদান নিশ্চিত করতে পারে। এটি একটি চলমান প্রক্রিয়া হিসাবে বজায় থাকবে এবং ধীরে ধীরে জনসেবা পরিস্থিতির উন্নয়ন ঘটবে মর্মে আশা করা হয়েছিল।

চিত্র ০১: সিটিজেন্‌স চার্টার ইনিশিয়েটিভ



> *সিটিজেন্‌স চার্টার ইনিশিয়েটিভ ব্যবহার করে চারভাবে সেবাদাতাগণ ধারাবাহিকভাবে সেবার মানে উন্নয়ন আনতে সক্ষম।*
>
> ১. সংস্থার বর্তমান কর্মসম্পাদনের অবস্থা নির্ণয় ও ন্যূনতম মান নির্ধারণ **(asses and benchmark)**;
> ২. প্রত্যাশিত ও সর্বসম্মত **(required and agreed)** সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সক্ষমতার অভাব নির্ণয় ও সমাধান **(identify and remedy gaps)**;
> ৩. দায়িত্ব যথাযথভাবে পালন করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদানের জন্য কেন্দ্রীয় প্রশাসনের সাথে আলোচনা শুরু করা; এবং
> ৪. স্থানীয় নাগরিকদের সুনির্দিষ্ট প্রয়োজন ও চাহিদা কেন্দ্রীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের কাছে পৌছানো।

সিটিজেন্‌স চার্টার কার্যকর হতে হলে নিম্নলিখিত মূলনীতিসমূহের প্রতিপালন নিশ্চিত করতে হবে:

১. সেবার মান (standard of services) নির্ধারণ করা;

২. নাগরিকের প্রয়োজন (needs of the citizens) এবং সেবাদাতার সক্ষমতার (capacity of the provider) প্রতি লক্ষ্য রাখা;

৩. সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নের সময় স্থানীয় নাগরিক এবং সেবাদাতাদের সম্পৃক্ত করা;

৪. নাগরিক-গণকর্মচারী সহযোগিতা বৃদ্ধিকরণ;

৫. তথ্য ও পরিবীক্ষণের মাধ্যমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধিকরণ;

৬. নাগরিকের অভিযোগ ও ক্ষোভ প্রশমনের জন্য উন্মুক্ত ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা;

৭. দক্ষতা ও কার্যকারিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যয়িত অর্থের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা; এবং

৮. ধৈর্য্য (patience), প্রতিশ্রুতি (commitment) ও প্রতিজ্ঞাবদ্ধ (dedication) থাকা।

যদিও সিটিজেন্‌স চার্টার দপ্তরভেদে এবং স্থানভেদে ভিন্ন হবে তথাপি একটি আদর্শ সিটিজেন্‌স চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলি (components) অবশ্যই থাকতে হবে:

(ক) সেবাদাতার রূপকল্প (vision) এবং অভিলক্ষ্য (mission);

(খ) সেবাদাতাকর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ;

(গ) নাগরিক (citizens), জনগণ (people) এবং অংশীজনের (stakeholders) বিস্তারিত বিবরণ;

(ঘ) গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের (key officers) যোগাযোগের তথ্য;

(ঙ) অংশীজনের প্রত্যাশা (expectations);

(চ) অভিযোগ প্রতিকার পন্থা (grievance redress mechanisms) এবং তা ব্যবহারের (how to access) বিস্তারিত পদ্ধতি;

(ছ) প্রতিশ্রুত ও প্রত্যাশিত সেবা প্রদানে ব্যর্থতায় কী ধরনের ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে তার প্রতিশ্রুতি;

(জ) ধারাবাহিকভাবে (continuously) সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো (mechanisms) ও মিথষ্ক্রিয়ার (interaction) বিবরণ; এবং

(ঝ) তথ্যের প্রচার (information dissemination) ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা।

এ ম্যানুয়েলে সিটিজেন্‌স চার্টারের একটি নমুনা ছক (sample format) উপস্থাপন করা হয়েছে। এরপর এখানে প্রতিটি অংশের বিস্তারিত ব্যাখ্যা প্রদান করা হয়েছে এবং পরবর্তী সময়ে কীভাবে সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়ন (formulation) ও পরিবীক্ষণ (monitoring) করা হবে তা আলোচনা করা হয়েছে। কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন (performance evaluation) এবং উন্নয়নে (improvement) কিভাবে সিটিজেন্‌স চার্টারকে ব্যবহার করা যায় সে বিষয়েও বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে।

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৫.২ *Citizen Charters: Enhancing Service Delivery through Accountability*

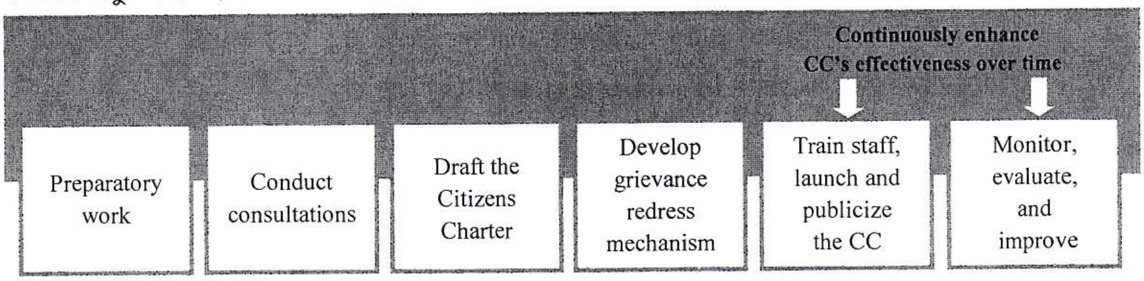
বিশ্বব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত এ প্রতিবেদন নোটে সিটিজেন্স চার্টারকে সেবাপ্রদান (service delivery) মানোন্নয়নের একটি উপায় হিসাবে গ্রহণ করা হয়েছে। সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নকালে কয়েকটি আবশ্যক বিষয় (conditions) বিদ্যমান থাকলে তা কার্যকর ও সফল হতে পারে:

> *"Citizen Charters (CCs) are public agreements between citizens and service delivery providers that clearly codify expectations and standards in the realm of service delivery."*

১. শুরুর দিকে (start-up phase) শক্তিশালী ব্যবস্থাপনা সহায়তা থাকা;
২. অংশগ্রহণমূলক প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সকল (internal and external) অংশীজনের মতামত নিয়ে তৈরি;
৩. সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাদাতাদের প্রণোদনা (incentives) থাকা;
৪. সেবাদাতা ও সেবাগ্রহিতা উভয়ের সচেতন অংশগ্রহণ; এবং
৫. নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন।

সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত ৬টি ধাপ অনুসরণ করা যায়:

(ক) প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম (preparatory work): এ ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের প্রত্যক্ষ নির্দেশনা ও সহযোগিতা প্রয়োজন কেননা সঠিক ও কার্যকরভাবে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করতে হলে অধিকাংশ সময়ই বর্তমান সেবাপ্রদান প্রক্রিয়ায় পরিবর্তন, পরিমার্জন ও সংযোজন-বিয়োজনের প্রয়োজন দেখা দেবে। একটি টিম গঠন করে প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম যেমন: সেবার তালিকাকরণ; সেবার পদ্ধতি নির্ধারণ; বিদ্যমান সম্পদের বিবরণ প্রস্তুতকরণ ইত্যাদি সম্পাদন করা যেতে পারে।



(খ) আলোচনা/মতবিনিময় আয়োজন (conduct consultations): চূড়ান্ত খসড়া সিটিজেন্স চার্টার তৈরির আগেই বিভিন্ন পর্যায়ে অংশীজনদের সাথে মতবিনিয় ও আলোচনা করে তাদের মতামত, চাহিদা, পরামর্শ, প্রত্যাশা ইত্যাদি গ্রহণ করতে হবে।

(গ) খসড়া সিটিজেন্স চার্টার তৈরিকরণ (draft the Citizens Charter): সকল অংশীজনের মতামত, চাহিদা, পরামর্শ, প্রত্যাশা ইত্যাদি খসড়া সিটিজেন্স চার্টারে অর্ন্তভুক্ত করতে হবে। খসড়া তৈরির ক্ষেত্রে খেয়াল রাখতে হবে যেন খসড়াটির ভাষা সহজ এবং সরল হয়। সেবার পদ্ধতি ও করণীয়গুলি সুস্পষ্ট ও সুনির্দিষ্ট হতে হবে।

(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার পন্থা প্রতিষ্ঠা (develop grievance redress mechanism): জবাবদিহি ও সেবা প্রদানে উন্নয়ন নিশ্চিত করার জন্য সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের সময়ই অভিযোগ প্রতিকার পন্থা প্রতিষ্ঠা করতে হবে যেন নাগরিকগণ সেবাদাতাদের কর্মসম্পাদন (performance) সম্পর্কে জানাতে এবং প্রত্যাশিত সেবা না পেলে তার প্রতিকার পেতে পারে।

(ঙ) স্টাফদের প্রশিক্ষণ, সিটিজেন্স চার্টার চালুকরণ ও প্রচারকরণ (train staff, launch and publicize the CC): সিটিজেন্স চার্টার চূড়ান্ত করার পর প্রথমে দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে সিটিজেন্স চার্টার

এবং এর বাস্তবায়ন পদ্ধতি সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে এবং সুবিধাজনক সময়ে তা চালু করতে হবে। সিটিজেন্‌স চার্টার চালু করার বিষয়ে নিয়মিতভাবে ব্যাপক প্রচার-প্রচারণা চালাতে হবে।

(চ) পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ও উন্নয়ন (monitor, evaluate and improve): সিটিজেন্‌স চার্টারকে সফল ও কার্যকর করতে হলে নিয়মিতভাবে এর উপযোগিতা পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন করতে হবে। এজন্য একটি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন টিম গঠন করা যেতে পারে। পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন হতে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে এতে পরিবর্তন এনে সেবাপ্রদান উন্নত করতে হবে।

৫.৩ *Citizen's Charters – A Handbook*

ভারতের Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions কর্তৃক প্রকাশিত এ বইটিতে ভারতের প্রেক্ষাপটে সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে একাডেমিক আলোচনা, বাস্তবায়ন নীতিমালা, মূল্যায়ন পদ্ধতি ইত্যাদি বিধৃত রয়েছে। সিটিজেন্‌স চার্টার সফলভাবে প্রণয়ন করার জন্য একটি গাইডলাইন এবং সিটিজেন্‌স চার্টারের একটি আদর্শ কাঠামো বইটিতে উপস্থাপন করা হয়েছে।

এ হ্যান্ডবুক অনুযায়ী একটি আদর্শ সিটিজেন্‌স চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলি থাকতে হবে:

i. Vision and Mission Statement;
ii. Details of Business transacted by the Organization;
iii. Details of clients;
iv. Details of services provided to each client group;
v. Details of grievance redressal mechanism and how to access it; and
vi. Expectations from the clients.

একটি কার্যকর সিটিজেন্‌স চার্টারের প্রয়োজনীয় উপাদানসমূহ হল:

ক) নাগরিকের চাহিদার প্রতি লক্ষ্য রাখা (focus on customer requirements);
খ) সহজ ভাষা;
গ) সেবার প্রমিত মান (service standards);
ঘ) কার্যকর সমাধান (effective remedies);
ঙ) প্রশিক্ষণ;
চ) ক্ষমতা অর্পন (delegation);
ছ) ফিডব্যাক কর্মকাঠামো (feedback mechanism);
জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ; এবং
ঝ) নিয়মিত পর্যালোচনা (periodic review)।

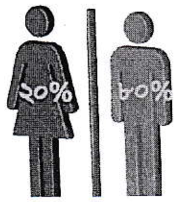
প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/বিভাগ যুগ্মসচিব পদমর্যাদার একজন কর্মকর্তাকে "Nodal Officer for Citizen's Charter" হিসাবে মনোয়ন এবং দায়িত্ব প্রদান করবে। এই কর্মকর্তা সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের প্রতিটি পদক্ষেপে সক্রিয় ভূমিকা পালন করবেন। এই কর্মকর্তার জন্য একটি দায়িত্বাবলির তালিকা (list of responsibilities) নির্ধারণ করে দিতে হবে। সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নের পর বাস্তবায়নকালে এর কার্যকারিতা (effectiveness) ও উপযোগিতা (utility) বজায় রাখতে হলে নিয়মিতভাবে এর কর্মসম্পাদন (performance) পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন করতে হবে। এক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ (internal) এবং বাইরের (external) কোন সংস্থাকে দিয়ে পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে। আলোচ্য হ্যান্ডবুক-এ পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের বিষয়ে অনেকগুলি চেকলিস্ট/প্রশ্নমালাসহ পদ্ধতি ও নিয়ম-কানুন বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা হয়েছে।

৬.০ গবেষণালব্ধ ফলাফল (Findings) এবং বিশ্লেষণ (Analysis)

গবেষণায় সংগৃহীত গুণবাচক (qualitative) এবং পরিমাণবাচক (quantitative) তথ্যাদি ও মতামতসমূহ বিশ্লেষণ করার পর নিম্নলিখিত ফলাফল পাওয়া যায়:

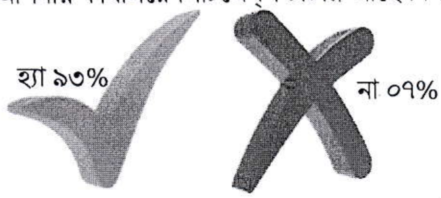
৬.১ সেবাদাতাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত তথ্য ও মতামতের ভিত্তিতে

৬.১.১ উত্তরদাতাদের ২০% ছিলেন নারী এবং ৮০% ছিলেন পুরুষ।



৬.১.২ উত্তরদাতাদের ৯৩% বলেছেন যে তাদের কার্যালয়ে সিটিজেন্স চার্টার আছে এবং অবশিষ্ট ৭% উত্তরদাতার মতে তাদের কার্যালয়ে সিটিজেন্স চার্টার নেই।

আপনার কার্যালয়ে সিটিজেন্স চার্টার আছে কি?

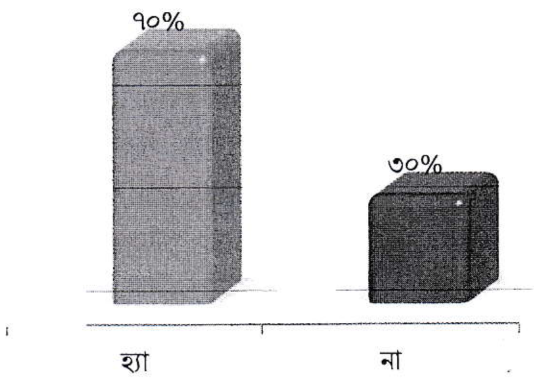


৬.১.৩ প্রায় সকল (৯৭%) উত্তরদাতাই মনে করেন যে তারা সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানেন। আলোচনা করে জানা যায় যে, 'হ্যা' উত্তর প্রদানকারীগণের সিটিজেন্স চার্টারের মূল উদ্দেশ্য সম্পর্কে মোটামুটি স্পষ্ট ধারণা রয়েছে।

সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের উদ্দেশ্য জানেন কি?

৬.১.৪. প্রায় সকল (৯৭%) উত্তরদাতার কাছে সিটিজেন্স চার্টার পড়ে বোধগম্য মনে হলেও কেবল শতকরা ৭০জন উত্তরদাতা সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত তথ্যকে পর্যাপ্ত মনে করেন। অবশিষ্ট ৩০% উত্তরদাতা মনে করেন সিটিজেন্স চার্টারে পর্যাপ্ত তথ্য নেই।

সিটিজেন্স চার্টারের বর্ণিত তথ্য পর্যাপ্ত মনে হয়েছে কি?



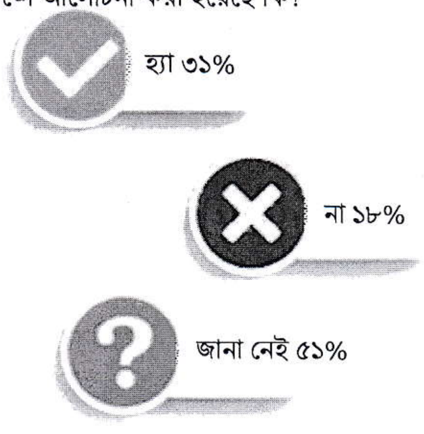
© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৬.১.৫ যে সকল সেবাদাতা মনে করেন যে, সিটিজেন্‌স চার্টারে পর্যাপ্ত তথ্য নেই তাদের মতে এতে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি অর্ন্তভুক্ত হতে পারে:

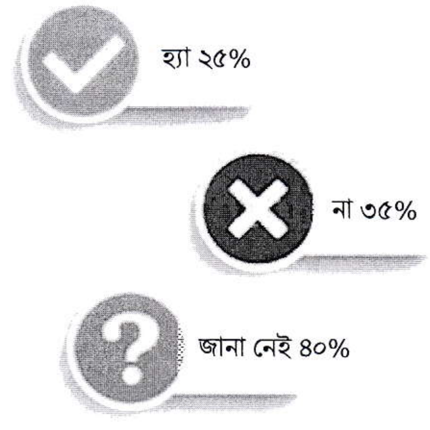
- ব্যাখ্যা করে বিস্তারিতভাবে বিষয়টি বুঝিয়ে উল্লেখ করা;
- ছবির মাধ্যমে উপস্থাপন করা;
- প্রত্যেক দপ্তরের তথ্য থাকা;
- সেবাগ্রহীতাদের মতামতের সুযোগ থাকা;
- বিদ্যমান পরিস্থিতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপুর্ণ রেখে যে সার্ভিস দিতে পারছে না তা উল্লেখ না করা;
- সব ধরনের সেবার বিষয় উল্লেখ করা;
- প্রত্যেক সেবা প্রদানের নির্দিষ্ট সময় উল্লেখ থাকা;
- বিভাগ/শাখা ভিত্তিক সেবা এবং জনগণের করণীয় সম্পর্কে নির্দেশনা থাকা; এবং
- সেবা প্রাপ্তির জন্য প্রয়োজনীয় সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টের বিষয় উল্লেখ থাকা।

৬.১.৬ সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নের সঙ্গে নাগরিকদের সম্পৃক্ততার বিষয়ে কেবল ৩১% উত্তরদাতা বলেন যে, প্রণয়নের আগে এবং ২৫% উত্তরদাতা বলেন প্রণয়নের পর নাগরিকদের সাথে এ বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। অর্থাৎ যে নাগরিকদের জন্য সিটিজেন্‌স চার্টার প্রবর্তিত হয়েছে সেটা তৈরির সময় নাগরিকদের পর্যাপ্ত সংশ্লিষ্টতা ছিল না। অথচ সিটিজেন্‌স চার্টার কার্যকর হওয়ার একটি অন্যতম শর্ত হল তা প্রণয়ন ও প্রবর্তনের সকল পর্যায়ে নাগরিকদের সক্রিয় সম্পৃক্ততা থাকা।

সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নকালে নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে কি?

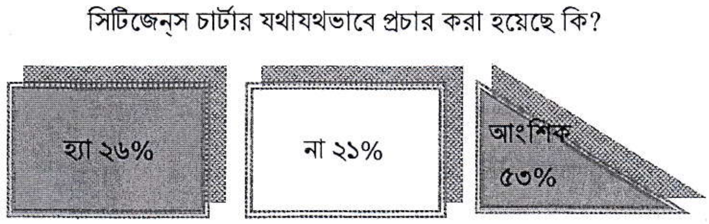


সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নের পর নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে কি?



৬.১.৭ কেবল ২৬% উত্তরদাতা মনে করেন যে, সিটিজেন্‌স চার্টার যথাযথভাবে প্রচার করা হয়েছে। তাদের মতে সিটিজেন্‌স চার্টারের বিষয়টি বিলবোর্ড, নোটিস বোর্ড এবং মাইকিং-এর মাধ্যমে প্রচার করা হয়েছে যা পর্যাপ্ত ছিল। অথচ অর্ধেকের বেশি (৫৩%) উত্তরদাতার মত হল সিটিজেন্‌স চার্টারের প্রচার আংশিক হয়েছে বা যথেষ্ট ছিল না এবং অবশিষ্ট ২১% উত্তরদাতা মনে করেন যে, এর প্রচার যথাযথ ছিল না। কেননা, তাদের মতে সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে অধিকাংশ নাগরিকই জানেন না। কেবল চালু করার সময় একবার প্রচার করা বা শুধু দপ্তরের সামনে বিলবোর্ডে টানানোই যথেষ্ট নয়। এ বিষয়টি নিয়মিতভাবেই মাঠপর্যায়ে সর্বত্র প্রচার করা বা আলোচনা করা প্রয়োজন।

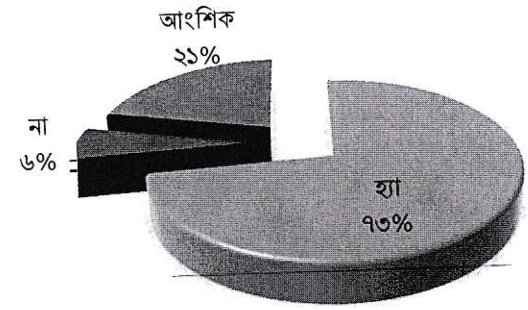
সিটিজেন্‌স চার্টার যথাযথভাবে প্রচার করা হয়েছে কি?



৬.১.৮ মজার বিষয় হল, সেবা প্রদানকারীদের ৭৩% মনে করেন যে তারা সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করেন। অবশিষ্ট ২৭% উত্তরদাতা মনে করেন যে তারা আংশিকভাবে অথবা একেবারেই সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করেন না।

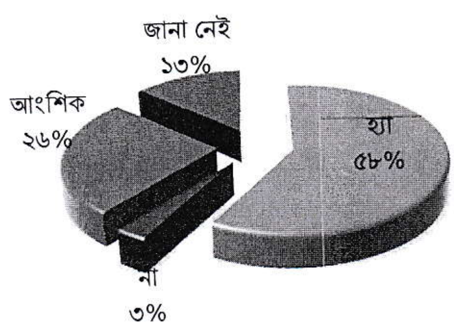
> তথ্য সংগ্রহকারীগণের পর্যবেক্ষণ অনুযায়ী যে সকল উত্তরদাতা সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করেন বলে মতামত দিয়েছেন তারা প্রকৃতপক্ষে তথ্য সংগ্রহকারীর উপস্থিতির কারণে বা নেতিবাচক উত্তর দিলে কোন সমস্যা হবে কি না, এই আশংকায় প্রভাবিত হয়েছেন।

কর্মকর্তারা সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করেন কি?

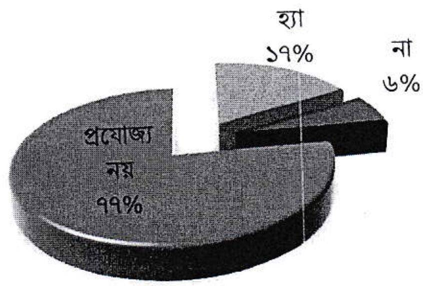


৬.১.৯ যদিও ৫৮% উত্তরদাতা মনে করেন যে, নাগরিকগণ সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করে উপকার পাচ্ছেন, কিন্তু কৌতুহল উদ্দীপক বিষয় হল উত্তরদাতাদের প্রায় অর্ধেক (৪২%) মনে করেন যে, নাগরিকগণ সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করে উপকার পাচেছন না, বা আংশিক উপকার পাচ্ছেন অথবা আদৌ কোন উপকার পাচ্ছেন কি না তা তাদের জানা নেই। আবার নিজে উপকার পাওয়ার ক্ষেত্রে কেবল ১৭% উত্তরদাতা বলেন যে, তিনি সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করে উপকার পেয়েছেন, যেখানে প্রায় ৭৭% উত্তরদাতার ক্ষেত্রে বিষয়টি প্রযোজ্য না হলেও ৬% বলেন যে সিটিজেন্স চার্টার অনুসারে তারা সেবা পাননি।

সিটিজেন্স চার্টার অনুসরণ করে নাগরিকগণ কোন উপকার পাচ্ছেন কি?



আপনি নিজে সিটিজেন্স চার্টার অনুসারে কোন উপকার পেয়েছেন কি?



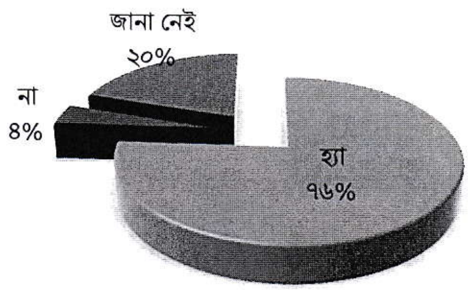
৬.১.১০ যে সকল উত্তরদাতা মনে করেন যে সিটিজেন্স চার্টারের কারণে নাগরিকগণ উপকৃত হচ্ছেন তাঁদের মতে নাগরিকগণ নিম্নোক্তভাবে উপকৃত হচ্ছেন:

- ✓ সময়মতো সেবা প্রাপ্তি;
- ✓ কি কি কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা যাচ্ছে;

- ✓ ভূমির বিভিন্ন বিষয়, বিশেষ করে নামজারি সহজ হয়েছে;
- ✓ কম সময়ে সেবা পাওয়া যাচ্ছে;
- ✓ নাগরিক সুবিধা সম্পর্কে জানতে এবং সচেতন হতে পারছেন;
- ✓ সংশ্লিষ্টদের দায়বদ্ধতা ও সেবার মান বৃদ্ধি পাচ্ছে;
- ✓ কোন্ কোন্ সেবা নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারছেন; এবং
- ✓ নির্ধারিত সময়ে সেবা পাওয়া না গেলে অভিযোগ করার জন্য কোথায় যেতে হবে তা জানতে পারছেন।

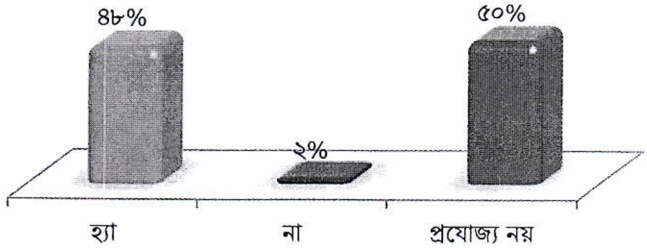
৬.১.১১ শতকরা ৭৬জন উত্তরদাতা বলেন যে, সিটিজেন্স চার্টার অনুসারে সেবা না পেলে বিভিন্ন ধরনের প্রতিকারের ব্যবস্থা আছে, যেমন: উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট সরাসরি অভিযোগ দাখিল করা, টেলিফোনে অভিযোগ দাখিল করা বা অভিযোগ বাক্সে লিখিত অভিযোগ দাখিল করা প্রভৃতি। কিন্তু অবশিষ্ট ২৪% উত্তরদাতা মনে করেন প্রতিকারের কোন ব্যবস্থা নেই। কারণ, তারা বলেন যে, এ বিষয়ে সিটিজেন্স চার্টারে কোন কিছু উল্লেখ নেই। সরেজমিন পর্যবেক্ষণে সাম্প্রতিক কালে তৈরি কোন কোন সিটিজেন্স চার্টারে সেবা না পেলে প্রতিকারের জন্য এক বা একাধিক কর্মকর্তার টেলিফোন নম্বরসহ নাম, পদবির উল্লেখ থাকার বিষয়টি পরিলক্ষিত হলেও পুরনো কোন কোন সিটিজেন্স চার্টারে প্রতিকার পাওয়ার বিষয়ে কোন কিছুই উল্লেখ না থাকার বিষয়টিও পরিলক্ষিত হয়েছে।

সিটিজেন্স চার্টার অনুসারে সেবা না পেলে প্রতিকারের কোন ব্যবস্থা আছে কি?



৬.১.১২ যদিও ৪৮% উত্তরদাতা মনে করেন যে অভিযোগ দাখিল করা হলে প্রতিকার প্রদান করা হয়, কিন্তু সরকারি কর্মকর্তা হয়েও ২% উত্তরদাতা মনে করেন যে, কোন প্রতিকার প্রদান করা হয় না এবং অবশিষ্ট ৫০% বিষয়টি প্রযোজ্য নয় বলে মনে করেন কেননা, তাদের কাছে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা না পেয়ে কখনো কোন অভিযোগ আসেনি। যে সকল অভিযোগ তাদের কাছে আসে তা সিটিজেন্স চার্টারের কারণে নয় বরং স্বাভাবিক প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবেই ঘটে থাকে।

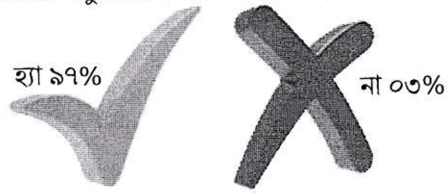
অভিযোগ দাখিল করা হলে কোন প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে কি?



© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

৬.১.১৩ প্রায় সকল (৯৭%) উত্তরদাতাই মনে করেন যে, সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসারে সেবা প্রদানে প্রতিবন্ধকতা রয়েছে।

সিটিজেন্‌স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান কোন প্রতিবন্ধকতা আছে কি?



তাদের মতে নিম্নলিখিত কারণে সিটিজেন্‌স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করা যায় না:

- পর্যাপ্ত জনবলের অভাব;
- যথাযথ অবকাঠামোর অভাব;
- নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করে সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়ন না করা;
- ব্যাপক প্রচারের মাধ্যমে জনসচেতনতা সৃষ্টি না করা;
- কর্মকর্তাগণ বেশি ব্যস্ত থাকেন, সভা বেশি, কাজের চাপ বেশি, সময় দিতে পারেন না;
- না বুঝে সেবা পাওয়ার প্রবণতা;
- সেবা সংক্রান্ত সমস্যাগুলির প্রতি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যথাযথ গুরুত্ব না দেওয়া;
- সেবাগ্রহীতা আনুষঙ্গিক তথ্য, কাগজপত্র ঠিকমত দিতে পারেন না;
- সেবার সঙ্গে জড়িত অন্যান্য দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়হীনতা;
- সেবা প্রদান পদ্ধতির সঙ্গে বাস্তবতার অমিল; এবং
- কর্মকর্তাদের আন্তরিকতা ও নিষ্ঠার অভাব।

৬.১.১৪ উপর্যুক্ত কারণে অধিকাংশ (৬০%) উত্তরদাতা সিটিজেন্‌স চার্টারের কাঠামো পরিবর্তনের প্রয়োজন রয়েছে বলে মনে করলেও একটি উল্লেখযোগ্য অংশ (৪০%) উত্তরদাতা এর প্রয়োজন নেই বলে মনে করেন। এর কারণ হিসাবে তারা মনে করেন যে, বিদ্যমান সিটিজেন্‌স চার্টারটিকে ঠিক রেখেও প্রয়োজনীয় দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল, যথাযথ অবকাঠামোগত সুবিধা বৃদ্ধি এবং আন্তরিক ও নিষ্ঠাবান কর্মকর্তা থাকলেই কার্যকরভাবে সেবা প্রদান করা সম্ভব।

বিদ্যমান প্রেক্ষাপটে সিটিজেন্‌স চার্টারের পরিবর্তনের প্রয়োজন রয়েছে কি?

৬.১.১৫ সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে অধিকাংশ (৭৬%) কর্মকর্তাই ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি পোষণ করেন। কিন্তু নেতিবাচক এবং মাঝামাঝি বা নিরপেক্ষ (indifferent) দৃষ্টিভঙ্গিসম্পন্ন সেবাদাতা রয়েছেন বলেও যথাক্রমে ৩% এবং ২১% উত্তরদাতাগণ মনে করেন।

সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে কর্মকর্তাদের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?

'নেতিবাচকতা' এর মানে কি? এর জবাবে তারা বলেন যে, এ ধরনের সেবাদাতারা মনে করেন সিটিজেন্স চার্টার একটি অকার্যকর ও অপ্রয়োজনীয় বিষয়। এটি কেবল উন্নত দেশের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য। আবার, 'মাঝামাঝি'-এর মানে হল, এ ধরণের মনোভাব সম্পন্ন সেবাদাতারা মনে করেন যে, সিটিজেন্স চার্টার থাকলেও তারা সেবা প্রদান করবেন আবার না থাকলেও তারা সেবা প্রদান করবেন। সেবা প্রদান বা সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সিটিজেন্স চার্টারের কোন উল্লেখযোগ্য ভূমিকা নেই।

৬.১.১৬ সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে কোন জরিপ বা মূল্যায়ন করা হয় না বলে প্রায় সকলেই (৯৫%) মতামত ব্যক্ত করেন। অথচ সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়নের একটি গুরুত্বপুর্ণ উপাদান হল নিয়মিত পরিবীক্ষণ এ মূল্যায়ন করা।

সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে কোন জরিপ, মূল্যায়ন করা হয় কি?

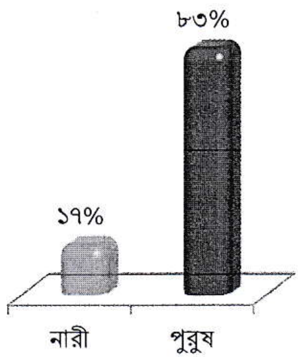
হ্যা	না	জানা নেই
০১%	৯৫%	০৪%

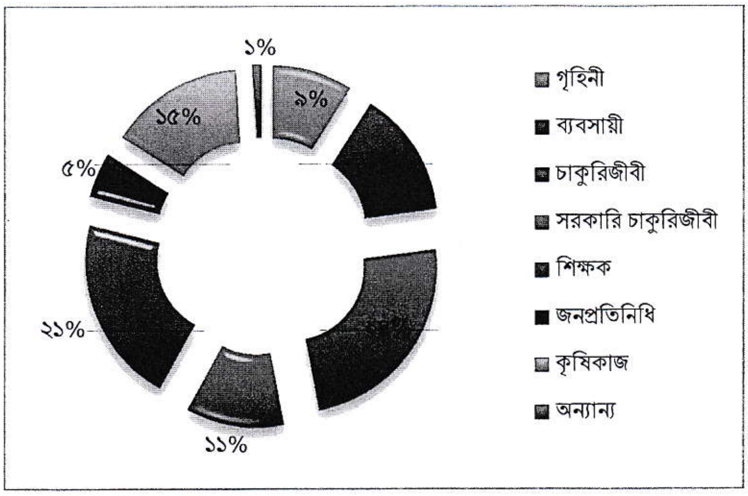
৬.১.১৭. উত্তরদাতাগণ মনে করেন যে, সিটিজেন্স চার্টারকে সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করতে হবে:

- ✓ সিটিজেন্স চার্টারে বিস্তারিত বিষয় থাকা যেমন: দপ্তরের প্রতিটি সেবার নাম, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি ও সময়কাল সুনির্দিষ্টকরণ এবং সেবা না পেলে কিভাবে পরবর্তী পদক্ষেপ নিতে হবে তার নির্দেশনা থাকা;
- ✓ তথ্য, উপাত্ত এবং যোগাযোগের উপায় এবং আইনের উল্লেখ;
- ✓ নাগরিক সেবা সহজতর করা;
- ✓ সেবা দিতে গিয়ে অন্য দপ্তরের ভূমিকা কী হবে তা উল্লেখ থাকা;
- ✓ ভাষা সহজ, সরল হতে হবে যেন সাধারণ ও স্বল্পশিক্ষিত নাগরিকগণ তা বুঝতে পারেন;
- ✓ মতবিনিময়ের সুযোগ থাকা;
- ✓ প্রচার কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- ✓ সময়ের সঙ্গে তাল মিলিয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ, যেমন: সঠিক এবং সর্বশেষ তথ্যের সমন্বয় সাধন এবং যথাযথভাবে উপস্থাপন;
- ✓ ঘোষণামত সেবা প্রদান নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজন অনুযায়ী অর্থ বরাদ্দ প্রদান ও সংশ্লিষ্টদের এ বিষয়ে যুগোপযোগী প্রশিক্ষণ প্রদান;
- ✓ অধিকতর ব্যবহার-বান্ধব ও ডিজিটালাইজ করা;
- ✓ নিয়মিত ও কার্যকর তদারকি করা;
- ✓ সিটিজেন্স চার্টারে অপ্রয়োজনীয় শব্দ ও বাক্য ব্যবহার না করে যতদূর সম্ভব সংক্ষিপ্ত করা; এবং
- ✓ সেবার মান উন্নয়নকল্পে যথাযথ জনবল ও লজিস্টিক সহায়তা প্রদানের কার্যক্রম জোরদারকরা।

৬.২ সেবাগ্রহিতাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত তথ্য ও মতামতের ভিত্তিতে

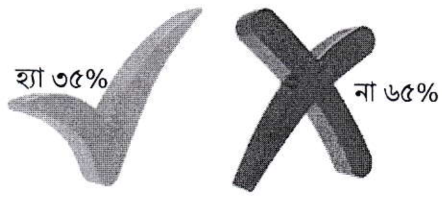
৬.২.১ উত্তরদাতাদের ১৭% ছিলেন নারী এবং ৮৩% ছিলেন পুরুষ। সমাজের বিভিন্ন পেশার প্রতিনিধিগণ এখানে অংশগ্রহণ করেন।





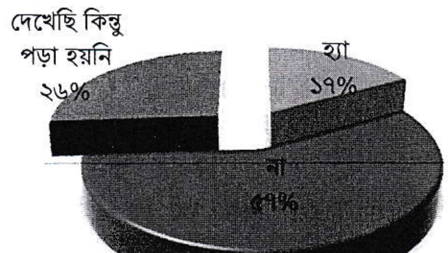
৬.২.২ উত্তরদাতাদের মধ্যে মাত্র ৩৫% সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে জানেন অবশিষ্ট ৬৫% উত্তরদাতা এ সম্পর্কে কিছু জানেন না। তারা তথ্য সংগ্রহকালেই সর্বপ্রথম এ শব্দটি শুনেছেন বলে জানান। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় যে, 'সিটিজেন্‌স চার্টার'-শব্দটি উত্তরদাতাদের কাছে বেশ দুর্বোধ্য বলে মনে হয়।

সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে জানেন কি?



৬.২.৩ সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে জানা উত্তরদাতাদের মধ্যে মাত্র ১৭% সিটিজেন্‌স চার্টার পড়েছেন এবং অবশিষ্ট ৮৩% উত্তরদাতা পড়েননি। এ বিষয়ে আলাপচারিতায় দেখা গেছে যে, উত্তরদাতাগণ বিভিন্ন দপ্তরে বিদ্যমান বিভিন্ন বিলবোর্ড, সাইনবোর্ড বা নোটিস বোর্ডকে সিটিজেন্‌স চার্টার বলে মনে করছেন। এদের মধ্যে অধিকাংশই বিভিন্ন উপজেলা ভূমি অফিসে বিদ্যমান নামজারি সংক্রান্ত নোটিস বোর্ডকে বা হাসপাতালে বিদ্যমান সমাজকল্যাণ দপ্তর কর্তৃক বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা বা ঔষধের তালিকাকেই সিটিজেন্‌স চার্টার বলে উল্লেখ করেছেন।

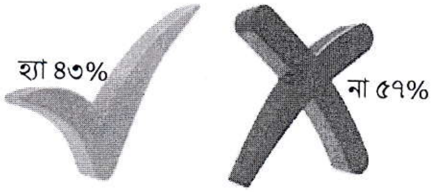
সিটিজেন্‌স চার্টার পড়েছেন কি না?



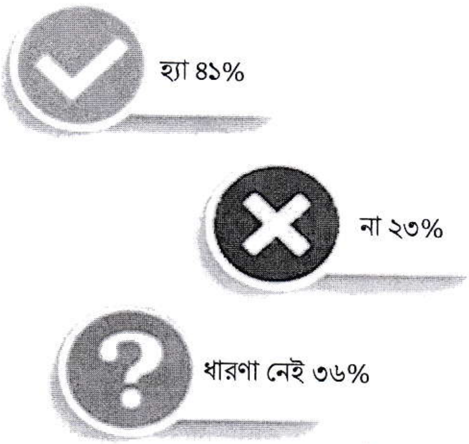
যেসকল উত্তরদাতা সিটিজেন্‌স চার্টার পড়েছেন তাদের মধ্যে ৩০% উত্তরদাতার কাছে এটি পড়ে স্পষ্ট মনে হয়নি। তারা (ক) ছোট অক্ষরে লেখা; (খ) কোন্ কাজে কত সময় লাগবে তা উল্লেখ না থাকা; এবং (গ) সহজ ভাষায় লেখা না থাকাকে এর কারণ বলে মনে করেন।

৬.২.৪ সিটিজেন্স চার্টার কেন প্রণয়ন করা হয়েছে বা এটার কাজ কি সে বিষয়ে অর্ধেকের বেশি (৫৭%) উত্তরদাতার কোন ধারণা নেই। অবশিষ্টরা (৪৩%) মনে করেন যে, তারা এটি প্রণয়নের উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানেন। অধিকতর আলোচনায় দেখা যায় যে, এ বিষয়ে তাদের ধারণা অপ্রতুল। বিভিন্ন সেবার বিষয়ে যে জেনেছেন সেটাই মূলত তারা বলতে পেরেছেন। কিন্তু কেন প্রণয়ন করা হয়েছিল এ বিষয়ে কেউ কোন স্পষ্ট ধারণা পোষণ করেন না।

সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ণের উদ্দেশ্যে জানা আছে কি?



৬.২.৫ আবার যাদের এই বিষয়ে ধারণা আছে (৪৩%), তাদের মধ্যে ৪১% জন সিটিজেন্স চার্টারে পর্যাপ্ত তথ্য রয়েছে বলে মনে করলেও ২৩% উত্তরদাতা মনে করেন যে, এতে পর্যাপ্ত তথ্য নেই। অবশিষ্ট ৩৬% উত্তরদাতার এ বিষয়ে কোন ধারণা নেই।



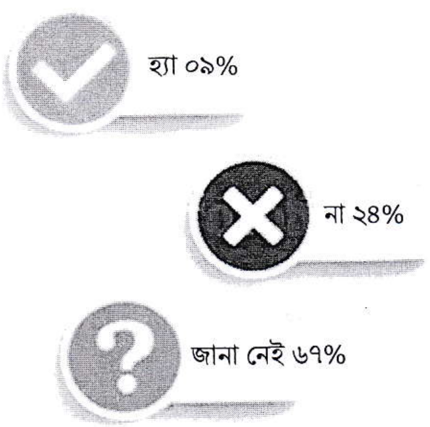
সিটিজেন্স চার্টারের বর্ণিত তথ্য পর্যাপ্ত মনে হয়েছে কি?

যে সকল উত্তরদাতা বলেছেন যে সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত তথ্যাদি পর্যাপ্ত নয়, তারা মনে করেন এতে নিম্নলিখিত তথ্যের উল্লেখ থাকা দরকার:

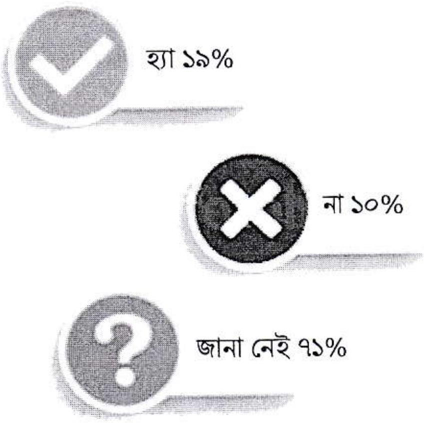
- কার কাছে অভিযোগ দিতে হবে (যোগাযোগের জন্য মোবাইল নম্বর ইত্যাদি);
- কোন্ কাজে সর্বোচ্চ কত সময় লাগবে, কোন্ সেবায় কি কি কাগজ জমা দিতে হবে, কত খরচ হবে; এবং
- একটি অফিসের সব সেবার কথা উল্লেখ থাকা।

৬.২.৬ কেবল শতকরা ৯জন উত্তরদাতা বলেন যে, সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নকালে নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছিল এবং মাত্র ১৯% উত্তরদাতা জানান যে, এটি প্রণয়নের পর নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছিল। প্রথম ক্ষেত্রে ৬৭% ও দ্বিতীয় ক্ষেত্রে ৭১% উত্তরদাতার এ বিষয়ে কোন ধারণা নেই। সেবাগ্রহিতাদের এই মতামতের সঙ্গে সেবাদাতাদের একই বিষয়ে প্রদত্ত মতামত (৬.১.৬) সামঞ্জস্যপুর্ণ। সুতরাং এক্ষণে এটা স্পষ্টভাবেই বলা যায় যে, সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন ও প্রবর্তনের ক্ষেত্রে নাগরিকদের অপ্রতুল অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততা ছিল। এর মূল কারণ হল, ২০০৭ সালে তড়িঘড়ি করে সিটিজেন্স চার্টার চালু করার যে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়েছিল সেখানে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার কোন সুযোগ পাওয়া যায়নি।

সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নকালে নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে কি?



সিটিজেন্‌স চার্টার প্রণয়নের পর নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে কি?



৬.২.৭ সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসরণ করে নাগরিকগণ উপকার পাচ্ছে কী না সে বিষয়ে ৬৯% উত্তরদাতা ইতিবাচক মতামত প্রদান করলেও ৪% উত্তরদাতা মনে করেন যে নাগরিকগণ উপকার পাচ্ছেন না এবং অবশিষ্টদের (২৭%) এ বিষয়ে কোন কিছু জানা নেই।

সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসরণ করে নাগরিকগণ কোন উপকার পাচ্ছেন কি?

সেবাগ্রহীতাদের মতে নাগরিকগণ সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসরণে নিম্নলিখিত উপকার পেয়েছেন বা পেয়ে থাকেন:

- বিভিন্ন সেবা যেমন: নামজারি, ঔষধ, চিকিৎসা, লাইসেন্স ইত্যাদি কিভাবে পাওয়া যায় তা জানা যায়;
- কোন অফিসে কি কাজ হয় তা জানা যায়;
- জনগণ সিটিজেন্‌স চার্টারের মাধ্যমে প্রত্যক্ষভাবে তথ্যগুলি জানতে পারে; এবং
- নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কিছু কাজ হয়, বার বার ঘুরতে হয় না, হয়রানি কম হয়।

তথ্য সংগ্রহকারীগণের পর্যবেক্ষণ অনুযায়ী এ পর্যায়ে এসে উত্তরদাতাগণ তথ্য সংগ্রহকারি একজন সরকারি কর্মকর্তা এ বিষয়ে প্রভাবিত হয়ে প্রায় সকল প্রশ্নের ক্ষেত্রেই ইতিবাচক মতামত প্রদান করেছেন।

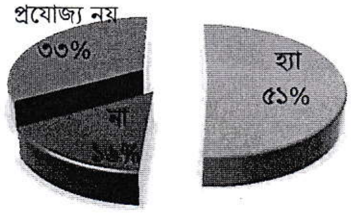
আর যেসব সেবাগ্রহীতার মতে নাগরিকগণ সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসারে সেবা পাচ্ছেন না তাদের মতে নিম্নলিখিত কারণে তারা সেবা পাচ্ছেন না:

- কথা ও কাজের মিল নেই;
- অবগত করানো হয়নি বা জনগণ ভালভাবে অবহিত নয়;
- কর্মকর্তাদের আন্তরিকতার অভাব;

- দুর্নীতি, নেতিবাচক মানসিকতা, কাজে অনীহা ইত্যাদি;
- পর্যাপ্ত জনবলের অভাব; এবং
- কর্মকর্তারা কাজের ব্যস্ততা।

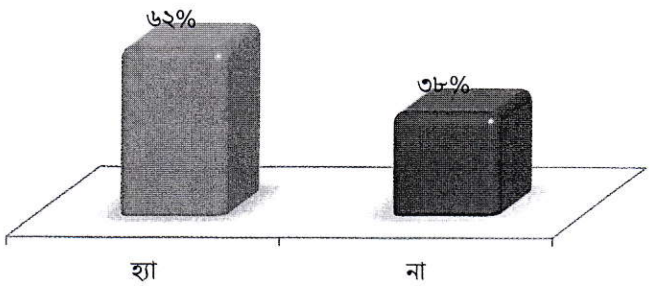
৬.২.৮ তিনি নিজে ব্যক্তিগতভাবে উপকৃত হয়েছেন কি না সে বিষয়ে প্রায় অর্ধেক (৫১%) উত্তরদাতা ইতিবাচক মতামত প্রদান করেন।

আপনি সিটিজেন্স চার্টার অনুসারে কোন সেবা পেয়েছেন কি?



৬.২.৯ শতকরা ৬২জন উত্তরদাতা মনে করেন সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সময় অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হয়। কিন্তু অবশিষ্ট ৩৮জন উত্তরদাতার মতামত হল বর্ণিত সময় অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হয় না।

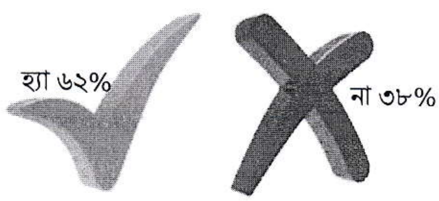
সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সময় অনুসারে সেবা প্রদান করা হয় কি?



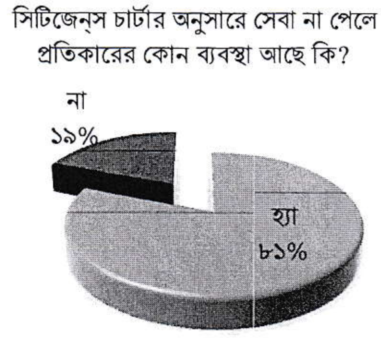
৬.২.১০ শতকরা ৭৫জন উত্তরদাতা জানান যে সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সেবা পেতে কখনো অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয় না। তবে ২৫% উত্তরদাতা মনে করেন যে, সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সেবা পেতে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয়।

এ ক্ষেত্রেও উত্তরদাতাগণ তথ্য সংগ্রহকারীর উপস্থিতিতে প্রভাবিত হয়ে ইতিবাচক মতামত প্রদান করেছেন বলে তথ্য সংগ্রহকারিগণ মনে করেন।

সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত সেবা পেতে কখনো অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে কি না?

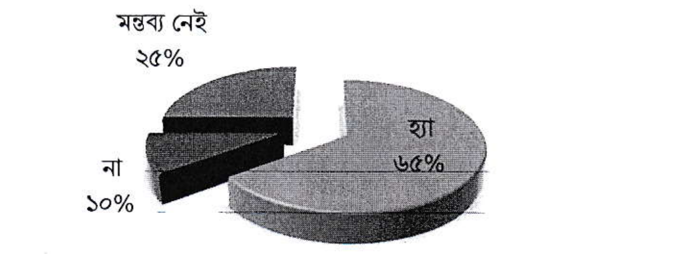


৬.২.১১ সিটিজেন্‌স চার্টার অনুসারে সেবা না পেলে প্রতিকারের ব্যবস্থা রয়েছে বলে ৮১% উত্তরদাতা জানান এবং প্রতিকার পাওয়া যায় বলে ৯০% উত্তরদাতা মনে করেন।



প্রতিকারের ব্যবস্থা হিসাবে উত্তরদাতাগণ মূলত উর্ধ্বতন কর্মকর্তার মোবাইল/ফোন নম্বর সিটিজেন্‌স চার্টারে উল্লেখ থাকা এবং তার কাছে অভিযোগ করে প্রতিকার পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন। যদিও সরেজমিন পর্যবেক্ষণে কোন কোন সিটিজেন্‌স চার্টারে প্রতিকার পাওয়ার কোন ব্যবস্থার উল্লেখ না থাকা এবং কোন কোন সিটিজেন্‌স চার্টারে মোবাইল বা ফোন নম্বর না থাকার বিষয়টি পরিলক্ষিত হয়েছে।

৬.২.১২ সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে ৬৫% উত্তরদাতা সেবাদাতাদের কাছ থেকে সৌজন্যমূলক আচরণ পেয়েছেন বলে জানালেও ৩৫% উত্তরদাতা জানিয়েছেন যে তারা সেবাদাতাদের রূঢ় এবং অসৌজন্যমূলক আচরণের শিকার হয়েছেন।



৬.২.১৩ সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে অধিকাংশ (৮০%) উত্তরদাতা ইতিবাচক মনোভাব পোষণ করেন।

৬.২.১৪ সিটিজেন্‌স চার্টার কার্যকর করতে হলে সেবাগ্রহীতাদের মতে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করতে হবে:

ক. ব্যাপকভাবে প্রচার-প্রচারণা করতে হবে;

খ. লিখিত নীতিমালা বাস্তবায়ন করতে হবে;

ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসন

১. স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে কোন সিটিজেন্স চার্টার নেই। এর মূল কারণ হল, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক সরাসরি কোন নাগরিককে কোন ধরণের সেবা প্রদান করা হয় না।

২. ২০০৮ সাল হতে এ অধিদপ্তরের অধীন উপজেলা, জেলা ও বিভাগে সকল হাসপাতাল ও দপ্তরে এ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রণীত বিভিন্ন ধরণের সিটিজেন্স চার্টার বিদ্যমান রয়েছে।

৩. সকলেই সিটিজেন্স চার্টারের উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানেন এবং নাগরিক সেবা উন্নয়নে এর গুরুত্ব অনুধাবন ও স্বীকার করেন।

৪. বিদ্যমান চার্টারগুলি হালনাগাদ করা দরকার। অনেক নতুন সেবা প্রদান করা হচ্ছে যা বিদ্যমান চার্টারগুলিতে উল্লেখ নেই।

৫. সিটিজেন্স চার্টারগুলি আকর্ষণীয় হতে হবে। এক্ষেত্রে বিভিন্ন চিত্র, লোগো ব্যবহার করা যেতে পারে।

৬. বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের সময় নাগরিকদের কোন সম্পৃক্ততা ছিলনা। হালনাগাদকরণের সময় নাগরিকদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।

৭. পর্যাপ্ত জনবল, অবকাঠামো ও প্রচারের অভাবে সিটিজেন্স চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করা যাচ্ছেনা।

গ. তদারকি বাড়াতে হবে, পরিবীক্ষণ করতে হবে; এবং
ঘ. জবাবদিহি নিশ্চিত করতে হবে।

৭.০ গবেষণা হতে শিক্ষণীয় (Lessons learned)

৭.১ সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে সেবাগ্রহিতাদের ধারণা এবং জনসচেতনতা অপ্রতুল। এ সম্পর্কিত প্রচার-প্রচারণা প্রয়োজনের তুলনায় অনেক কম। সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা থাকা প্রয়োজন।

৭.২ অনেকেই হয়তো বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে এটা দেখেছেন, কিন্তু এটা যে সিটিজেন্স চার্টার এবং তাদের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি তারা জানেন না।

৭.৩ সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের সময় নাগরিকদের সংশ্লিষ্টতা ছিল না বলা যায়। নাগরিকদের জন্য সিটিজেন্স চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা প্রয়োজন।

৭.৪ জনগণ সেবা পেয়ে থাকেন বা সেবাদাতাগণ সেবা প্রদান করে থাকেন একটি স্বাভাবিক প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে। কোন পক্ষই সচেতনভাবে সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা পাচ্ছেন বা দিচ্ছেন কি না তা বিবেচনা করেন না। সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির (work culture) অংশে পরিণত হতে পারেনি। ফলে অধিকাংশ দপ্তরেই এটি দেওয়ালে বা বিলবোর্ডে প্রদর্শিত কিছু লেখা ছাড়া আর কিছুই নয়।

৭.৫ সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা প্রয়োজন।

৮.০ সুপারিশমালা (Recommendations)

৮.১ প্রচার (publicity) ও জনসচেতনতা (public awareness): সিটিজেন্স চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক প্রচার-প্রচারণা করা দরকার যেন জনসচেতনতা এবং জনসম্পৃক্ততা বৃদ্ধি পায়।

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

প্রচার-প্রচারণার বিষয়টি নিয়মিতভাবে এবং দীর্ঘ সময়ের জন্য করতে হবে। এজন্য বিস্তারিত পরিকল্পনা তৈরি এবং প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দ করতে হবে। প্রচার-প্রচারণার জন্য নিম্নলিখিত উপায়গুলি অবলম্বন করা যেতে পারে:

ক) তথ্য অধিদপ্তরের মাধ্যমে তথ্যচিত্র/প্রামাণ্যচিত্র প্রদর্শন;
খ) প্রিন্ট এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়াতে সিটিজেন্‌স চার্টারের উপযোগিতা সম্পর্কে প্রচার;
গ) স্থানীয় পর্যায়ে প্রত্যেক হাট-বাজারে মাইকিং;
ঘ) উপজেলা বা ইউনিয়ন পর্যায়ে মেলার (সিটিজেন চার্টার মেলা) আয়োজন করে সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কে জনগণকে জানানো;
ঙ) সিনেমা হলে সিনেমা প্রদর্শনীর শুরুতে সিটিজেন্‌স চার্টার বিষয়ক জনসচেতনতামূলক তথ্যচিত্র/প্রামাণ্যচিত্র প্রদর্শন;
চ) বিভিন্ন জনসমাগমস্থলে বিলবোর্ড/সাইনবোর্ড স্থাপন;
ছ) হ্যান্ড বিল আকারে বিলি;
জ) বিভিন্ন স্কুল-কলেজ, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সভা-সমাবেশ এবং অবহিতকরণ-মেলা আয়োজন;
ঝ) প্রত্যেক গ্রামের পাড়া-মহল্লায় মসজিদের ইমাম বা অন্যান্য ধর্মীয় উপাসনালয়ের ধর্মীয় নেতাদের মাধ্যমে প্রচার;
ঞ) ক্যাবল টিভি মিডিয়াতে প্রচার;
ট) জনসভার মাধ্যমে সকলকে জানানো;
ঠ) বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যেমন: ফেসবুক, টুইটার ইত্যাদি এবং সিটিজেন্‌স চার্টারের জন্য নির্ধারিত (dedicated) ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রচার; এবং
ড) মোবাইল এসএমএস-এর মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য প্রচার করা।

৮.২ সেবাদাতাদের উদ্বুদ্ধকরণ (motivation) ও দক্ষতাবৃদ্ধি (skill enhancement): সেবাদাতাগণকে সিটিজেন্‌স চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদানে উদ্বুদ্ধ করা দরকার। এজন্য সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারিকে নিয়ে উদ্বুদ্ধকরণ সভা-সেমিনার আয়োজন করা যেতে পারে। একইসঙ্গে সেবাদাতাগণ যেন প্রত্যাশীত মানে সেবা প্রদান করতে পারেন সেজন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে। নবীন বিসিএস কর্মকর্তাগণের বুনিয়াদি প্রশিক্ষণে এই বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

৮.৩ কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার পন্থা (Grievances Redress Mechanism): অভিযোগ প্রতিকার পন্থা একটি আদর্শ সিটিজেন্‌স চার্টারের অবিচ্ছেদ্য অঙ্গ। সে কারণে, সকল দপ্তরের জন্য একটি কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার পন্থা প্রতিষ্ঠা এবং চালু করতে হবে।

৮.৪ সহজ (simple) ও ব্যবহারযোগ্য (functional) সিটিজেন্‌স চার্টার: সিটিজেন্‌স চার্টারের ভাষা অবশ্যই সহজপাঠ্য, সহজবোধ্য ও সংক্ষিপ্ত হতে হবে। বিশেষ করে মাঠ পর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তরে যে সকল সিটিজেন্‌স চার্টার বিলবোর্ডে বা সাইনবোর্ডে বা দেওয়ালে প্রদর্শিত হবে সেটিকে অবশ্যই চিত্তাকর্ষক হতে হবে। এজন্য বিভিন্ন চিত্র/লোগো ব্যবহার করা যেতে পারে। 'সিটিজেন্‌স চার্টার'-এর পরিবর্তে একটি সহজ বাংলারূপ ব্যবহার করা যেতে পারে।

৮.৫ সহজ (simplified) এবং প্রমিত (standardised) সেবাপ্রদান পদ্ধতি: সিটিজেন্‌স চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হল যে সব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ (standard) বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী (deliverable) করা। বাংলাদেশে বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে যে প্রক্রিয়ায় সেবা প্রদান করা হয়, নানাবিধ কারণেই সে প্রক্রিয়াগুলি জটিল এবং সময়সাপেক্ষ। তাই কখনো কখনো সেবাদাতা আন্তরিক হলেও দ্রুত এবং প্রত্যাশিত সেবা প্রদান

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

করা যায় না। অনেক ক্ষেত্রেই সেবাপ্রদান প্রক্রিয়াতে অহেতুক বিভিন্ন ধাপ (steps) ও প্রয়োজন (requirements) দেখা যায়, যেগুলি সম্মিলিত প্রশাসনিক সিদ্ধান্তের মাধ্যমেই এড়ানো যায়। এজন্য কোন আইনি পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয় না। যেমন: প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) কার্যক্রম মাঠ পর্যায়ের ২৫টি সরকারি দপ্তরের ৩৫৫টি সেবার পদ্ধতির প্রক্রিয়া-মানচিত্র (process map) তৈরি করেছে এবং ২০টি সেবার প্রক্রিয়ার ধাপ ও প্রয়োজন কমিয়ে সহজ করার সুপারিশ করেছে। সুতরাং প্রয়োজনে সেবা প্রদান পদ্ধতিতে পরিবর্তন/পরিমার্জন (business process reengineering) এনে এটিকে সরবরাহ-উপযোগী করতে হবে।

৮.৬ হালনাগাদকৃত (updated) ও প্রয়োজনমাফিক (customized) সিটিজেন্‌স চার্টার: সময় সময় সিটিজেন্‌স চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজনমাফিক হালনাগাদ করতে হবে। এজন্য একটি কার্যকর ও সহজ পদ্ধতি প্রণয়ন করতে হবে। এ কাজের জন্য প্রত্যেক দপ্তরে একটি করে টিম গঠন করা যেতে পারে।

৮.৭ সহায়ক (auxiliary) কার্যক্রম: সিটিজেন্‌স চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসাবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেস্ক চালু করা যেতে পারে। কারণ অনেক ভাল প্রচার-প্রচারণার পরেও এদেশে অসংখ্য শিক্ষা-বঞ্চিত এবং অল্পশিক্ষিত নাগরিকদের যথাযথ সেবা প্রদান করতে হলে সেবাপ্রদানকারীকে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে এগিয়ে যেতে হবে। এটি যেন সর্বদা কার্যকর থাকে সেজন্য প্রয়োজনীয় জনবল ও অন্যান্য সম্পদের নিয়মিত সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে।

৮.৮ পরিবীক্ষণ (monitoring) ও মূল্যায়ন (evaluation): দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণকে সেবা প্রদানের বিষয়ে তীক্ষ দৃষ্টি রাখতে হবে ও নিয়মিত তদারকি করতে হবে। এজন্য প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/বিভাগে কমপক্ষে একজন যুগ্মসচিব পদমর্যাদার কর্মকর্তাকে Citizen's Charter Focal Person করা যেতে পারে। তার দায়িত্ব ও কর্তব্য নির্ধারণ করে দিতে হবে এবং এ জন্য প্রয়োজনীয় জনবল ও অর্থ বরাদ্দ করতে হবে।

ভারতে Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions এর অধীন Department of Administrative Reforms and Public Grievances নামে একটি পৃথক ডিপার্টমেন্ট রয়েছে। সেখানে একজন যুগ্মসচিবের নেতৃত্বে একটি অনুবিভাগ রয়েছে যেটি সিটিজেন্‌স চার্টার সম্পর্কিত সকল বিষয়ের ব্যবস্থাপনা করে থাকে। সিটিজেন্‌স চার্টার বিষয়ক Citizens Charter – A Handbook এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত Guidelines for Redress of Public Grievance 2010 রয়েছে।

৮.৯ আইনি (legal) এবং প্রশাসনিক (administrative) কাঠামো: সিটিজেন্‌স চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অনতিবিলম্বে সৃষ্টি করা যেতে পারে। ভারতে এ বিষয়ে একটি পৃথক ডিপার্টমেন্ট রয়েছে। ভারতের মত করে সিটিজেন্‌স চার্টারকে অভিযোগ প্রশমন কর্মকাঠামোর (Grievance Redress Mechanism) সঙ্গে একিভূত করে তা ব্যবস্থাপনার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে একটি পৃথক অনুবিভাগ চালু করা যেতে পারে। এ অনুবিভাগ হতে যথানিয়মে এ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নীতিমালা, গাইডলাইন তৈরি করা যেতে পারে।

৮.১০ Citizen's Charter Initiative-এর প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ (institutionalization): জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাইলটকৃত Citizen's Charter Initiative শীর্ষক উদ্যোগটিকে দেশের সর্বত্র এবং সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থায় চালু করতে হবে এবং এটিকে কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করতে হবে। এটি কার্যকর করা গেলে সিটিজেন্‌স চার্টার সংক্রান্ত বহুবিধ বিষয় যেমন: নাগরিকের সচেতনতা ও

সম্পৃক্ততা; নিয়মিত তদারকি, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন; প্রয়োজনমাফিক হালনাগাদকরণ; সেবাদাতাদের দায়বদ্ধতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদির সমাধান হয়ে যাবে।

৮.১১ প্রয়োজনীয় সম্পদ (resources) সরবরাহ: সিটিজেন্স চার্টারের কার্যকর বাস্তবায়ন একটি দীর্ঘমেয়াদি ও জটিল প্রক্রিয়া। এজন্য সংশ্লিষ্ট সকলের কঠোর পরিশ্রম, আন্তরিকতা, নিষ্ঠা এবং দৃঢ়সংকল্প প্রয়োজন।ঃ সকল বিষয় নিশ্চিত করতে দপ্তরভিত্তিক প্রয়োজনীয় জনবল, অর্থ, নীতিমালা ও বিধি-বিধানের যথাযথ সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে। এ বিষয়টিকে প্রকল্পভিত্তিক কার্যক্রম হিসাবে না দেখে সরকারি কর্মকাণ্ডের স্বাভাবিক অংশরূপে দেখতে হবে বিধায় একে রাজস্ব ব্যয়ের অন্তর্ভুক্ত করা সমীচীন হবে।

৯.০ শেষের আগে (Conclusion)

দীর্ঘ প্রায় ৮ বছর অতিবাহিত হওয়ার পরও এদেশে সিটিজেন্স চার্টার-এর বাস্তবায়ন পরিস্থিতি আশানুরূপ নয়। এ গবেষণায় বিষয়টি বেশ স্পট। ইতোমধ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক দ্বিতীয় প্রজন্মের সিটিজেন্স চার্টার নিয়ে আশাব্যঞ্জক কাজ করা হলেও তার সাফল্য সংশ্লিষ্ট প্রকল্প সমাপ্তির পর আর পরিলক্ষিত হয় না। কিন্তু সরকারের জবাবদিহি, স্বচ্ছতা, তথ্যের অধিকার, জনগণের অর্থের সর্বোত্তম ব্যবহার, সেবাদাতাদের দায়বদ্ধতা এবং নাগরিকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য সিটিজেন্স চার্টার কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করা দরকার।

© মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সংযোজনীসমুহ

ফরম নং			
তারিখ			

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সরকারি দপ্তরে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি সংক্রান্ত গবেষণার উপাত্ত সংগ্রহের লক্ষ্যে
সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীর জন্য প্রণীত প্রশ্নমালা

[এই প্রশ্নমালাটি বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং জেলাপর্যায়ের বিভিন্ন দপ্তরে বাস্তবায়িত সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের উদ্দেশ্যে প্রস্তুত করা হয়েছে। প্রশ্নমালার মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য কেবল গবেষণার কাজে ব্যবহার করা হবে । প্রশ্নমালা জরিপে অংশগ্রহণকারীর পরিচয় গোপন রাখা হবে । কোনো প্রশ্নের উত্তর প্রদানে প্রশ্নমালায় ব্যবহৃত স্থান সংকুলান না হলে প্রয়োজনে পৃথক কাগজ ব্যবহার করা যাবে]

ক. উত্তরদাতার ব্যক্তিগত তথ্য

১. নাম:
২. পদবি:
৩. দপ্তরের নাম ও ঠিকানা:
৪. বয়স:
৫. চাকুরিকাল: এই দপ্তরে ---------------------, মোট -----------------
৬. লিঙ্গ: ☐ নারী ☐ পুরুষ

খ. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ধারণা

খ১. আপনার কার্যালয়ে সিটিজেনস চার্টার রয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ পূর্বে ছিল, বর্তমানে নাই

খ২. বর্তমান সিটিজেনস চার্টার কবে প্রণয়ন করা হয়েছে? ------------- সালে ☐ জানা নেই

খ৩. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ৪. সিটিজেনস চার্টার পড়ে বোধগম্য মনে হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ৫. উত্তর না হলে কারণ উল্লেখ করুন: ---

খ৬. সিটিজেনস চার্টারের বর্ণিত তথ্য পর্যাপ্ত মনে হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ৭. না হলে কোন কোন তথ্য অনুপস্থিত মনে হয়েছে? ---

গ. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন ও প্রচার সংক্রান্ত

গ১. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নকালে নাগরিকদের সঙ্গে কোন আলোচনা করা হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ জানা নেই

গ২. হলে কীভাবে করা হয়েছে? ☐ উন্মুক্তসভার মাধ্যমে ☐ ব্যক্তিগতভাবে ☐ শুধু জনপ্রতিনিধিদের সঙ্গে ☐ নিয়মিত সভায় আলোচনা হয়েছে

গ৩. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের পর নাগরিকদের সঙ্গে কোন আলোচনা করা হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ জানা নেই

গ৪. হলে কীভাবে করা হয়েছে? ☐ উন্মুক্তসভার মাধ্যমে ☐ ব্যক্তিগতভাবে ☐ শুধু জনপ্রতিনিধিদের সঙ্গে ☐ নিয়মিত সভায় আলোচনা হয়েছে

গ৫. সিটিজেনস চার্টার যথাযথভাবে প্রচার করা হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ আংশিক

গ৬. হয়ে থাকলে কোন্ কোন্ মাধ্যমে প্রচার করা হয়ছে? ☐ নোটিশ বোর্ড ☐ বিলবোর্ড ☐ পোস্টার ☐ ওয়েবসাইট ☐ মাইকিং ☐ অন্যান্য

ঘ. সিটিজেনস চার্টার ও নাগরিকসেবা সংক্রান্ত

ঘ১. কর্মকর্তারা সিটিজেনস চার্টার অনুসরণ করেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ আংশিক

ঘ২. সিটিজেনস চার্টার অনুসরণ করে নাগরিকগণ কোন উপকার পাচ্ছেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ আংশিক উপকার পাচ্ছে ☐ জানা নেই

ঘ৩. উত্তর হ্যাঁ হলে কী ধরণের উপকার পাচ্ছেন? --

ঘ৪. না পেলে কেন পাচ্ছেন না উল্লেখ করুন: --

ঘ৫. আপনি নিজে সিটিজেনস চার্টার অনুসারে কোন সেবা পেয়েছেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ প্রযোজ্য নয়

ঙ. সিটিজেনস চার্টার ও অভিযোগ প্রতিকার

ঙ১. সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা না পেলে প্রতিকারের কোন ব্যবস্থা আছে কি? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ জানা নেই

ঙ২. হলে কি ব্যবস্থা আছে ☐ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট সরাসরি অভিযোগ দাখিল

☐টেলিফোনে অভিযোগ দাখিল ☐অভিযোগ বাক্স ☐ ওয়েবসাইটে

অন্য কোন ব্যবস্থা যথা: -------------------

ঙ৩. সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা না পেয়ে কখনো কোন নাগরিক আপনার দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করেছেন কি? ☐হ্যাঁ ☐ না

ঙ৪. অভিযোগ দাখিল করা হলে কোন প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐প্রযোজ্য নয়

ঙ৫. হয়ে থাকলে কী প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে? ---

চ. সিটিজেনস চার্টার মূল্যায়ন

চ১. সিটিজেনস চার্টারের বিষয়বস্তু সম্পর্কে আপনি সন্তুষ্ট কিনা? ☐ হ্যাঁ ☐ না

চ২. সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা আছে কি? ☐হ্যাঁ ☐না

চ৩. থাকলে কী কী? ---

চ৪. একটি কার্যকর সিটিজেনস চার্টারে কী কী বিষয় থাকা প্রয়োজন? ---

চ৫. বিদ্যমান প্রেক্ষাপটে সিটিজেনস চার্টারের উন্নয়নের/পরিবর্তনের কোন প্রয়োজন আছে কিনা? ☐হ্যাঁ ☐না

চ৬. থাকলে কী ধরনের উন্নয়ন/পরিবর্তন প্রয়োজন? ---

চ৭. সিটিজেনস চার্টার নিয়ে কোন জরিপ, মূল্যায়ন করা হয় কি? ☐হ্যাঁ ☐না ☐ জানা নেই

চ৮. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে কর্মকর্তাদের দৃষ্টিভঙ্গী কী রকম? ☐ইতিচাবচক ☐নেতিবাচক ☐মাঝামাঝি

চ৯. সফলভাবে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন করতে হলে কী করা প্রয়োজন? ---

চ১০. প্রতিশ্রুতি অনুসারে সেবা প্রদানের জন্য কী করা প্রয়োজন? ---

ফরম নং			
তারিখ			

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সরকারি দপ্তরে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি সংক্রান্ত গবেষণার উপাত্ত সংগ্রহের লক্ষ্যে
নাগরিক/সেবাগ্রহিতার জন্য প্রণীত প্রশ্নমালা

[এই প্রশ্নমালাটি বিভিন্ন মন্ত্রণায়/বিভাগ এবং জেলাপর্যায়ের বিভিন্ন দপ্তরে বাস্তবায়িত সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের উদ্দেশ্যে প্রস্তুত করা হয়েছে। প্রশ্নমালার মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য কেবল গবেষণার কাজে ব্যবহার করা হবে। প্রশ্নমালা জরিপে অংশগ্রহণকারীর পরিচয় গোপন রাখা হবে। কোনো প্রশ্নের উত্তর প্রদানে প্রশ্নমালায় ব্যবহৃত স্থান সংকুলান না হলে প্রয়োজনে পৃথক কাগজ ব্যবহার করা যাবে]

ক. উত্তরদাতার ব্যক্তিগত তথ্য

১. নাম:
২. বয়স: পেশা: শিক্ষাগত যোগ্যতা:
৩. লিঙ্গ: ☐ নারী ☐ পুরুষ
৪. ঠিকানা:
৫. সেবাপ্রত্যাশী দপ্তরের নাম:

খ. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ধারণা

খ ১. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে জানেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ ২. হ্যাঁ হলে কীভাবে জানেন? --

খ ৩. আপনি সিটিজেনস চার্টার দেখেছেন কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ ৪. সিটিজেনস চার্টার পড়ে দেখেছেন কি না? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ দেখেছি কিন্তু পড়া হয়নি

খ ৫. সিটিজেনস চার্টার পড়ে স্পষ্ট মনে হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ প্রযোজ্য নয়

খ ৬. উত্তর না হলে কারণ উল্লেখ করুন: --

খ ৭. কোন্ অফিসের সিটিজেনস চার্টার দেখেছেন?(একাধিক উত্তর হতে পারে) --

খ ৮. সিটিজেনস চার্টার কেন প্রণয়নের উদ্দেশ্য জানা আছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

খ ৯. হ্যাঁ, হলে উল্লেখ করুন: --

খ ১০. সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত তথ্য পর্যাপ্ত মনে হয়েছে কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না ☐ ধারনা নেই

খ ১১. উত্তর না, হলে কোন্ কোন্ তথ্য থাকা উচিত ছিল বলে মনে করেন? --

গ. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন ও প্রচার সংক্রান্ত

গ১. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নকালে নাগরিকদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে কি? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ জানা নেই

গ২. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের পর এ বিষয়ে নাগরিকদের অবহিত করা হয়েছে কি? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ জানা নেই

গ৩. সিটিজেনস চার্টার যথাযথভাবে প্রচার করা হয়েছে কি? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ আংশিক ☐ জানা নেই

গ৪. হয়ে থাকলে কোন্ কোন্ মাধ্যমে প্রচার করা হয়েছে? ☐ নোটিশ বোর্ড, ☐ বিলবোর্ড, ☐ পোস্টার ☐ ওয়েবসাইট ☐মাইকিং ☐ অন্যান্য

ঘ. সিটিজেনস চার্টার ও নাগরিকসেবা সংক্রান্ত

ঘ১. সিটিজেনস চার্টার অনুসরণ করে নাগরিকগণ কোন উপকার পাচ্ছেন কি? ☐হ্যাঁ ☐না ☐ জানা নেই

ঘ২. উত্তর হ্যাঁ, হলে কী ধরণের উপকার পাচ্ছেন? --

ঘ৩. না পেলে কেন পাচ্ছেন না উল্লেখ করুন: --

ঘ৪. আপনি সিটিজেনস চার্টার অনুসারে কোন সেবা পেয়েছেন কি? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ প্রযোজ্য নয়

ঘ৫। সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত সময় অনুসারে সেবা প্রদান করা হয় কি? ☐হ্যাঁ ☐ না

ঘ৬. সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত সেবা পেতে কখনো অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে কিনা? ☐হ্যাঁ ☐ না

ঙ. সিটিজেনস চার্টার ও অভিযোগ প্রতিকার

ঙ১. সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা না পেলে প্রতিকারের কোন ব্যবস্থা আছে কি? ☐হ্যাঁ ☐না

ঙ২. হলে কি ব্যবস্থা আছে ☐ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট সরাসরি অভিযোগ দাখিল

☐টেলিফোনে অভিযোগ দাখিল ☐ অভিযোগ বাক্স ☐ ওয়েবসাইট

☐ অন্য কোন ব্যবস্থা যথা: --

ঙ৩. সিটিজেনস চার্টার অনুসারে সেবা না পেয়ে কখনো কোন অভিযোগ দায়ের করেছেন কি? ☐হ্যাঁ ☐ না

ঙ৪. প্রতিশ্রুতি অনুসারে সেবা না পাওয়ায় অভিযোগ দাখিল করা হলে কোন প্রতিকার পাওয়া যায় কি? ☐ হ্যাঁ ☐ না

চ. সিটিজেনস চার্টার মূল্যায়ন

চ১. সেবা চাইতে গেলে কর্মকর্তারা শোভন আচরণ/সৌজন্য প্রদর্শন করেন কিনা? ☐হ্যাঁ ☐ না ☐ মন্তব্য নেই

চ২. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে আপনার মূল্যায়ন কি? ☐ ইতিচাবচক ☐ নেতিবাচক ☐ মাঝামাঝি

চ৩. সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করতে আপনার মতামত/পরামর্শ কী? --

সরকারি দপ্তরে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিস্থিতি সংক্রান্ত গবেষণা

তথ্যে সংগ্রহের জন্য দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচিত ৪টি মন্ত্রণালয়, ১টি অধিদপ্তর, ৭টি জেলা এবং ৭টি উপজেলার তালিকা:

ক্রমিক নম্বর	নির্বাচিত তথ্য উৎস	মন্তব্য
	মন্ত্রণালয়/বিভাগ	
১.	স্থানীয় সরকার বিভাগ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাইলটকৃত
২.	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	
৩.	পাট ও বস্ত্র মন্ত্রণালয়	পাইলট বহির্ভূত
৪.	প্রবাসী কল্যাণ মন্ত্রণালয়	
	অধিদপ্তর	
১.	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
	জেলা	
১.	দিনাজপুর (সদর উপজেলা প্রাথমিক শিক্ষা দপ্তর)	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাইলটকৃত
২.	জয়পুরহাট (সদর হাসপাতাল)	
৩.	কিশোরগঞ্জ (জেলা মাধ্যমিক শিক্ষা দপ্তর)	
৪.	ব্রাহ্মণবাড়ীয়া (জেলা প্রাথমিক শিক্ষা দপ্তর)	পাইলট বহির্ভূত
৫.	মৌলভীবাজার (সদর হাসপাতাল)	
৬.	মেহেরপুর (জেলা মাধ্যমিক শিক্ষা দপ্তর)	
৭.	পটুয়াখালী (সদর হাসপাতাল)	
	উপজেলা	
১.	কাহারোল, দিনাজপুর (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	পাইলট বহির্ভূত
২.	কালাই, জয়পুরহাট (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	
৩.	করিমগঞ্জ, কিশোরগঞ্জ (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	
৪.	সরাইল, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	
৫.	শ্রীমঙ্গল, হবিগঞ্জ (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	
৬.	গাংনী, মেহেরপুর (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	
৭.	দুমকী, পটুয়াখালী (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয়)	

Standard Citizen's Charter: Sample

Name of the Institution/Office

- **Our Vision:**
- **Our Mission:**
- **Our Commitment:**

We assure through this Citizen's Charter our commitment to deliver our services with:

- Integrity
- Judiciousness
- Courtesy
- Understanding
- Objectivity and impartiality
- Transparency
- Accountability
- Promptness
- Efficiency and effectiveness.

Our Standards

- We shall respond to all written communications promptly, within ....days (specify timeline) of their receipt.
- We shall deliver the services within the appointed time provided necessary information, documentation and fees are furnished along with the request.
- In case of likely or inevitable delay in making a final decision or when an issue is disputed, we shall promptly communicate with you.

Our Pledge

Service description	Service delivery standard (hours/ days/ weeks)	Relevant laws, codes, regulations, etc.
Services to be delivered 1. 2. 3.	Information, documents or forms to be submitted, including: i. precise description of information and document needed ii. the names of the necessary forms, iii. the location where the form can be purchased iv. fees to be paid v. the location of the payment counter	The name, designation, location, and contact details of the relevant officer in case a citizen needs help

Our Expectation

We appreciate your confidence placed upon us.

- We ask you to: be reasonable, fair and prompt when making your requests for our services.
- Be true, correct and comprehensive in furnishing information to us,
- Have a realistic impression of what we can and can not be delivering

Complaint Redressal System

Courteous and helpful service will be expected from all the staff. If you have any complaints to make with respect to the delivery of the above standards, we request you to to register your complaints with the following officer-

Name: ....

Designation: ....

Office Address/Location: ....

Telephone/Fax/e-mail ....

All complaints will be acknowledged by us within................days and final reply on the action taken will be communicated within.............days.

Building the future together

We welcome suggestions from Citizens:

- We hold periodical------------(specify numbers) meetings with end users/their representatives and if you wish to be associated with this please contact-----------------at-------------;
- Please also enter your details at our website www.........indicating your willingness to be available for consultation, survey on the points enlisted in the Charter.

Citizen's' Charter is a joint effort between you and us to improve the quality of services provided by us and to serve you to the best of your satisfaction. While we are ready to serve you, we invite you to help us in the following way (give details relevant to the departments concerned) to serve you better.

A Model Format for Citizen's Charter

1. The Aim/purpose of this charter is to work for better quality in public service
2. (Enumeration of services delivered by the department) We deliver the following services :-

   a) b) c) d)

3. Our aim is to achieve the following service delivery/quality parameters

Nature of Service	Service Delivery Standard	Remarks
(Time limit (days/hours/minutes)		
a)		
b)		
c)		

4. Availability of Information: Information on the following subjects can be obtained from our officers listed below

1. Information relating to	2. Name of the officer	3. Designation	4. Located at	5. Telephone/ Fax/e-mail
a.				
b.				
c.				

5. For information outside Office hours, please contact

   Availability of prescribed forms

Title of the Form	Fee to be paid	Whom to contact
a)		
b)		
c)		

Forms are also available on the worldwide web at www .... (where applicable) and can be downloaded at ....

6. Complaint redressal systems

Courteous and helpful service will be extended by all the staff. If you have any complaints to make with respect to the delivery of the above standards you are welcome to register your complaints with the following officers

Name	Designation	Located at	Telephone/Fax/e-mail
a)			
b)			
c)			

We have also created a website for registering complaints at www .... You are welcome to use this facility.

7. A centralised customer care centre/grievance redressal centre has also been established at _____ where you can lodge your complaint.

8. All complaints will be acknowledged by us within _____ days and final reply on the action taken will be communicated within _______ days.

9. Consultation with our users/stakeholders

- We welcome suggestions from our users.
- We conduct ______ polls
- We hold periodical ______ meetings with users/user representatives and if you wish to be associated with this please contact _______ at _______.
- Please also enter your details at our website www........ indicating your willingness to be available for consultation, survey on the points enlisted in the Charter.

10. We seek your co-operation on the following

Citizen's Charter is a joint effort between us and you to improve the quality of service provided by us and we request you to help us in the following way (give details relevant to the departments concerned)

a)

b)

11. Guide Book/Hand Book/Consumer Helpline

We have published a Handbook for the guidance of our customers. Please contact _______________ Officer for more details.

Our helpline number is ___________

Our customer information centre is located at __________ Phone No.______

Other information

a)

b)

We are committed to constantly revise and improve the services being offered under the Charter.
LET US JOIN HANDS IN MAKING THIS CHARTER A SUCCESS!

গ্রন্থপুঞ্জি (Bibliography)

১. জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন: *একুশ শতকের জনপ্রশাসন*, জুন ২০০০।

২. General Economics Division, Planning Commission, Government of the People's Republic of Bangladesh. *Unlocking the Potential: National Strategy for Accelerated Poverty Reduction*, October 2005.

৩. Ministry of Establishment, Government of the People's Republic of Bangladesh. *Towards a Pro-poor Service Delivery, Citizens Charter: a Manual*, November 2010.

৪. Social Development Department, World Bank. *How-to Notes, Citizen Charters: Enhancing Service Delivery through Accountability*, collected from the website www.sitesources.worlbank.org on 10 June 2015.

৫. Department of Administrative Reforms and Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievance and Pension, Government of India. *Citizen's Charters-A Handbook*, collected from the website www.goicharters.nic.in on 10 June 2015.

৬. Anol Bhattacharjee. *Social Science Research: Principles, Methods and Practices*, collected from the website www.scholarcommons.usf.edu on 25 May 2015.