

সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও সার্কেল, ঢাকার প্রযুক্তিনির্ভর ও বাস্তবভিত্তিক ভবিষ্যৎ কর্মপরিকল্পনা

ডিজিটাল বাংলাদেশ হতে স্মার্ট বাংলাদেশে উত্তরণের রাষ্ট্রীয় অঙ্গীকার, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDGs), ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়ন এবং জনবান্ধব প্রশাসনিক ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণের লক্ষ্যে সমাজসেবা কার্যালয়, তেজগাঁও সার্কেল, ঢাকা কর্তৃক নিম্নবর্ণিত প্রযুক্তিনির্ভর, বাস্তবভিত্তিক ও দীর্ঘমেয়াদি কর্মপরিকল্পনা গ্রহণের উদ্যোগ বিবেচনাধীন রয়েছেঃ

০১। “স্মার্ট ভাতা ব্যবস্থাপনা সিস্টেম” চালুকরণ

সকল ভাতাভোগীর জন্য পর্যায়ক্রমে QR Code/NFC ভিত্তিক “স্মার্ট ভাতা কার্ড” চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে, যদি তা অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত হয়। উক্ত কার্ডের মাধ্যমে—

- ডিজিটাল পরিচিতি যাচাই
- লাইভ উপস্থিতি নিশ্চিতকরণ
- বায়োমেট্রিক ভেরিফিকেশন
- ভাতা বিতরণ ট্র্যাকিং
- জালিয়াতি ও ডুপ্লিকেশন প্রতিরোধ
- সেবা গ্রহণ ইতিহাস সংরক্ষণ

নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

০২। কেন্দ্রীয় “Social Service Data Management System (SSDMS)” প্রণয়ন

অত্র সার্কেলের সকল ভাতাভোগী, উপবৃত্তিপ্রাপ্ত শিক্ষার্থী, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, নিবন্ধিত সংস্থা, অনুদানপ্রাপ্ত ব্যক্তি এবং সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতাভুক্ত নাগরিকদের তথ্য সমন্বয়ে একটি কেন্দ্রীয় ডিজিটাল ডাটাবেইজ তৈরি করা হবে।

ডাটাবেইজে নিম্নোক্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে—

- NID ভিত্তিক তথ্য যাচাই
- পরিবারভিত্তিক সামাজিক প্রোফাইল
- GIS লোকেশন ম্যাপিং
- মোবাইল নম্বর ও ডিজিটাল যোগাযোগ
- সেবা গ্রহণের ইতিহাস
- মাঠ পর্যায়ের লাইভ আপডেট

০৩। মোবাইল অ্যাপস ও অনলাইন পোর্টাল চালুকরণ

সেবাগ্রহীতাদের জন্য একটি “Citizen Service App” চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে, যার মাধ্যমে—

- অনলাইনে আবেদন
- আবেদন ট্র্যাকিং
- অভিযোগ দাখিল
- নোটিফিকেশন গ্রহণ
- সেবা স্ট্যাটাস দেখা
- ডিজিটাল সনদ/ডকুমেন্ট ডাউনলোড

সুবিধা প্রদান করা সম্ভব হবে।

০৪। ওয়ান স্টপ ডিজিটাল সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন

অফিসে একটি “One Stop Digital Service Desk” স্থাপন করা হবে, যেখানে সেবাগ্রহীতারা একই স্থানে—

- ভাতা আবেদন
- উপবৃত্তি আবেদন
- প্রতিবন্ধী নিবন্ধন
- অনুদান আবেদন
- তথ্য সংশোধন
- অভিযোগ দাখিল

ইত্যাদি সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

০৫। লাইভ ভেরিফিকেশন ও জিও-ট্যাগিং ব্যবস্থা চালু

ভাতা ও সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির শতভাগ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে—

- Live Verification
- Geo-tagged Attendance
- Time-stamped Verification
- Digital Field Monitoring

ব্যবস্থা চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

০৬। “Paperless Smart Office” বাস্তবায়ন

অফিসের সকল দাপ্তরিক কার্যক্রম ধীরে ধীরে সম্পূর্ণ ডিজিটাল ব্যবস্থাপনায় রূপান্তর করা হবে। এর আওতায়—

- ই-ফাইলিং
- ই-নথি সংরক্ষণ
- ডিজিটাল ডকুমেন্ট আর্কাইভ
- অনলাইন ডায়েরি ও রেজিস্টার
- ডিজিটাল স্বাক্ষর
- ভার্চুয়াল অফিস মিটিং

চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

০৭। ডিজিটাল অভিযোগ ও মনিটরিং সিস্টেম

সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য—

- Online Grievance System
- Hotline Service
- QR ভিত্তিক অভিযোগ দাখিল
- অভিযোগ ট্র্যাকিং নম্বর
- নির্দিষ্ট সময়সীমাবিহীন নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

০৮। স্মার্ট অফিস মনিটরিং ব্যবস্থা

অফিস ব্যবস্থাপনায় প্রযুক্তিনির্ভর স্বচ্ছতা নিশ্চিতকল্পে—

- CCTV Monitoring
- Visitor Management System
- Biometric Attendance
- Digital Performance Dashboard
- Smart Queue Management

ব্যবস্থা চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

০৯। প্রতিবন্ধীবান্ধব ডিজিটাল সেবা নিশ্চিতকরণ

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য—

- সহায়ক ডিজিটাল ডেস্ক
- Screen Reader Support
- Wheelchair Friendly Access
- Audio Assistance System
- Priority Service ব্যবস্থা

চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

১০। রোগিকল্যাণ ডিজিটাল রেফারেল সিস্টেম

তেজগাঁও স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সসহ সংশ্লিষ্ট স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয় করে দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য একটি Digital Referral System গড়ে তোলা হবে, যাতে রোগী অনলাইনে স্বাস্থ্যসেবা রেফারেল ও সহায়তা পেতে পারেন।

১১। সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে AI ভিত্তিক ঝুঁকি বিশ্লেষণ

ডুপ্লিকেট উপকারভোগী, মৃত ব্যক্তি, অনিয়ম বা তথ্যগত অসামঞ্জস্যতা শনাক্তকল্পে পর্যায়ক্রমে Data Analytics ও AI-based Risk Screening পদ্ধতি ব্যবহার করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

১২। Smart Citizen Communication System চালু

সকল উপকারভোগীর সাথে সরাসরি যোগাযোগ নিশ্চিত করতে—

- SMS Notification
- WhatsApp Alert
- Voice Call Reminder
- জরুরি সেবা বার্তা
- ডিজিটাল সচেতনতামূলক প্রচারণা

চালু করা হবে।

১৩। পরিবেশবান্ধব “Green Office” বাস্তবায়ন

অফিসে—

- সৌরবিদ্যুৎ ব্যবহার
- বৃষ্টির পানি সংরক্ষণ
- বর্জ্য পৃথকীকরণ
- অফিস বাগান ও ছাদ বাগান
- প্লাস্টিকমুক্ত প্রশাসনিক পরিবেশ

নিশ্চিত করার উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।

১৪। জরুরি মানবিক সহায়তা সেল গঠন

দুর্যোগ, অগ্নিকাণ্ড, চিকিৎসা জরুরি অবস্থা বা মানবিক সংকটে দ্রুত সহায়তা সমন্বয়ের জন্য একটি **Emergency Social Response Cell** গঠন করা হবে।

১৫। তথ্যভিত্তিক প্রশাসনিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ

মাঠপর্যায়ের তথ্য, ডিজিটাল রিপোর্টিং, ডাটাবেইজ বিশ্লেষণ ও বাস্তব পরিস্থিতির আলোকে **Evidence-based Decision Making** পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে।

১৬। সেবার মান মূল্যায়ন ব্যবস্থা

সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণের জন্য—

- Digital Feedback System
- Citizen Satisfaction Survey
- QR ভিত্তিক মতামত গ্রহণ
- Service Rating Mechanism

চালুর উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।