গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা
www.molwa.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০০.০০০০.০১০.৯৯.০০১.১৮-১৬৭

তারিখঃ ১৩ পৌষ, ১৪২৫ / ২৭ ডিসেম্বর ২০১৮

বিষয়: উত্তম চর্চা(Best Practices) বিষয়ক প্রতিবেদন।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গবেষণা শাখার স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৭.১৬.০১৪.১৮.৭৭, তারিখ: ৫/১২/২০১৮ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের প্রেক্ষিতে মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের উত্তম চর্চা(Best Practices) বিষয়ক প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ০১(এক) পাতা।

(এ এইচ এম মহসীন রেজা)
সহকারী সচিব
ফোনঃ ৯৫৬৯০৯৯

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃষ্টি আকর্ষণ: সহকারী প্রধান, গবেষণা শাখা)

অনুলিপি:

১। যুগ্মসচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(NIS), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
২। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব(উপসচিব), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৩। সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল শাখা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
৪। অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা

উত্তম চর্চার শিরোনাম: মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় এবং অধিনস্থ দপ্তরসমূহের কাজের স্বচ্ছতা ও জবাব দিহিতা নিশ্চিত করণ।

উত্তম চর্চার বিবরণ: মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ ও অধিনস্থ দপ্তরসমূহের কাজের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকল্পে নিয়মিত মোটিভেশন, প্রশিক্ষণ ও মনিটরিং করা হয়। এ মন্ত্রণালয়ের সকল কার্যক্রম সচিবালয় নির্দেশমালার আলোকে নিষ্পত্তি করা হয়। কার্যক্রমের গতিশীলতা ও জবাবদিহিতা বাড়ানোর লক্ষ্যে ই-নথি কার্যক্রম চালু করা হয়েছে। যার ফলশ্রুতিতে এ মন্ত্রণালয়ের ক্যাটাগরিতে ই-নথি বাস্তবায়নে বর্তমানে ২য় অবস্থানে রয়েছে।

ফলাফল: দাপ্তরিক কাজের মানোন্নয়ন ও সার্বিক কর্মকান্ডের উন্নতি সাধিত হয়েছে। কর্মচারীদের কাজের অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টিসহ গতিশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে। জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত হয়েছে।

উত্তমচর্চা-১

শিরোনাম: সেবা প্রার্থীদের সেবা সম্পর্কে মতামত নেয়া হয়।

বিবরণ: বীর মুক্তিযোদ্ধা এবং তাদের পোষ্যগণ বিভিন্ন কাজের জন্য এ মন্ত্রণালয়ে আগমন করেন। অনেক সময় তারা যে কাজের জন্য আসেন সে কাজটি যথা সময়ে সম্পন্ন করা সম্ভব হয় না। সে কারণে একটি কাজের জন্য তাদের বার বার এ মন্ত্রণালয়ের দ্বারস্থ হতে হত। এতে তাদের সময় ও অর্থের অপচয় হত। সেবাপ্রাথীকে সেবা যত দ্রুত দেয়া যায় যাতে কোথাও কোন সেবা প্রার্থীর ভোগান্তির সম্মুখীন না হন তা অবসানকল্পে সেবা প্রার্থীদের মতামত গ্রহণের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

ফলাফল: এ পদ্ধতির মাধ্যমে সেবা প্রার্থীরা কোন ক্ষেত্রে ভোগান্তির মুখোমুখি হয়েছে তা চিহ্নিত করা সম্ভব হয়েছে। ফলে কর্মকর্তা কর্মচারীদের কাজের ফলোআপ করা যায়। এ পদ্ধতির মাধ্যমে কোন কর্মকর্তা কিংবা কর্মচারীর কাজে গাফিলতী পাওয়া গেলে তাকে নিয়মের আওতায় এনে কাজটি দ্রুত করা সম্ভব হয়। এতে করে কর্মকর্তা/কর্মচারীর জবাবদিহিতার আওতায় এনে সেবার মান উন্নয়ন সম্ভব হবে বলে আশা করা যায়।

উত্তম চর্চা-২

শিরোনাম: টোকেন সিস্টেমের মাধ্যমে সেবা প্রদান।

বিবরণ: সারাদেশ থেকে বিভিন্ন কাজে বীর মুক্তিযোদ্ধা এবং তাদের পোষ্যরা মন্ত্রণালয়ে এস ভিড় করেন। দেখা যায় একই সময়ে প্রচুর সংখ্যক ব্যক্তি ভিড় করেন। ফলে মন্ত্রণালয় কে প্রচুর সংখ্যক ব্যক্তির সাক্ষাতকার বা তাদের চাহিত তথ্য বা সেবা প্রদানে হিমশিম খেতে হয়। এর ফলে মন্ত্রণালয়ে নিয়মিত কাজের বিঘ্ন ঘটে এবং সেবা প্রার্থীদের চাহিত সেবা প্রদান বিলম্বিত হয়। এবং সেবা প্রার্থীর ভোগান্তি নিরসনকল্পে সেবার মান উন্নয়নের জন্য টোকেন সিস্টেমের ব্যবস্থা করা হয়েছে। টোকেন সিস্টেম প্রচলনের ফলে সেবা গ্রহীতাগণের চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্র সঠিক থাকলে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তাদের কার্যাদি সম্পন্ন করা হচ্ছে।

ফলাফল: এ ব্যবস্থার ফলে দেশের দুরদুরান্ত থেকে আসা বীর মুক্তিযোদ্ধা এবং তাদের পোষ্যদের ভীড় কমে গেছে। সেবা প্রত্যাশির ভিড় কমে যাওয়ায় কর্মকর্তা/কর্মচারীরা কাজে মনোনিবেশ করতে পারছে। এর ফলে কাজের মানোন্নয়ন, কর্মপরিবেশ সুন্দর ও সেবার মানোন্নয়ন হবে বলে প্রত্যাশা করা যায়।

উত্তম চর্চা-৩

শিরোনাম: মুক্তিযোদ্ধাদের চিকিৎসা সুবিধা প্রদান।

বিবরণ: বাংলাদেশের মহান স্বাধীনতা যুদ্ধে অংশগ্রহণকারী বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ জীবন সায়াহ্নে বিভিন্ন জটিল রোগে আক্রান্ত হওয়ার প্রেক্ষিতে দেশের উপজেলা, জেলা বা বিভাগীয় পর্যায়ে অবস্থিত সকল পর্যায়ের সরকারি হাসপাতালে বা সরকারি মেডিকেল কলেজ হাসপাতালে বা বিশেষায়িত হাসপাতালে বিনামূল্যে বা হ্রাসকৃত মূল্যে চিকিৎসা প্রদানের নিমিত্ত সরকার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেছে। এ লক্ষ্যে, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ও মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের মধ্যে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়েছে। সরকারি হাসপাতালে প্রদত্ত নিয়মিত সরকারি বরাদ্দের বাইরে মুক্তিযোদ্ধার চিকিৎসার প্রয়োজনে অর্থ বছরের শুরুতে এ মন্ত্রণালয় থেকে সংশ্লিষ্ট হাসপাতালের অনুকূলে হাট-বাজারের ৪% অর্থ থেকে বরাদ্দ প্রদান করা হয় এবং উক্ত অর্থ থেকে সরকারি হাসপাতালে বরাদ্দকৃত অর্থের অতিরিক্ত ব্যয় প্রয়োজন হলে মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ দ্বারা চিকিৎসা ব্যয় নির্বাহ করা হয়। বীর মুক্তিযোদ্ধারা এখন যে কোন ধরণের রোগে আক্রান্ত হলে দেশের উপজেলা, জেলা, মেডিকেল কলেজসহ সকল সরকারি বিশেষায়িত হাসপাতালে বিনামূল্যে বা স্বল্পমূল্যে চিকিৎসা সুবিধা পাচ্ছেন।

ফলাফল: এ ব্যবস্থায় সকল বীর মুক্তিযোদ্ধারা তাঁদের আর্থিক স্বচ্ছলতা ভেদে যে কোন সরকারি বিনামূল্যে/স্বল্পমূল্যে চিকিৎসা সেবা প্রদান সম্ভব হচ্ছে।

উত্তম চর্চা-৪

শিরোনাম: গেজেট প্রকাশের প্রজ্ঞাপন জারিসহ অন্যান্য বিষয়ে আবেদনকারীকে টেলিটকের Bulk এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করণ।

বিবরণ: সারাদেশ থেকে মুক্তিযোদ্ধারা গেজেটে নাম অন্তর্ভূক্তি এবং গেজেট সংশোধনসহ অন্যান্য বিষয়ে জন্য আবেদন করে থাকেন। তাদের গেজেট অন্তর্ভুক্তি এবং সংশোধনের প্রজ্ঞাপন জারি তথা গেজেটে নাম অন্তভুক্ত করা হলো কি-না তা জানতে প্রায়শই মন্ত্রণালয়ে এসে থাকেন। এতে করে সেবা গ্রহিতাগণের আর্থিক ক্ষতিসহ সময়ের অনেক অপচয় হয়। অনেক সময় তাদের নাম গেজেটে অন্তর্ভুক্তি বা গেজেট সংশোধন হলেও তারা বিষয়টি অবহিত হতে পারতেন না। ফলে দেশের দুরদূরান্ত থেকে মন্ত্রণালয়ে এসে কাজটি হয়েছে কিনা সে বিষয়ে অবহিত হতেন। এসএমএস এর মাধ্যমে তাদের নাম গেজেটে অন্তর্ভুক্তি কিংবা নাম ঠিকানা সংশোধনের প্রজ্ঞাপন অবহিত হওয়ার মাধ্যমে তাঁরা আর্থিক অপচয়সহ কায়িক পরিশ্রম থেকে পরিত্রাণ পাবেন।

ফলাফল: এ ব্যবস্থার ফলে দেশের দুর দূরান্তে বসবাসরত বীর মুক্তিযোদ্ধার মোবাইলে এসএমএস এর মাধ্যমে গেজেটে নাম অন্তর্ভুক্ত এবং গেজেট সংশোধন অবহিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। এতে করে তাঁদের অর্থের অপচয়সহ সময় ও শারীরিক পরিশ্রমের ভোগান্তি থেকে মুক্তি পাচ্ছে। ফলে মন্ত্রণালয়ে আগত সেবা প্রার্থীদের সেবার মান উন্নত হয়েছে।

উত্তম চর্চা-৫

শিরোনাম: ওয়েব সাইটে প্রকাশিত মুক্তিযোদ্ধার তথ্য সংশোধন।

কার্যক্রমের বিবরণ: বীর মুক্তিযোদ্ধার নামে প্রকাশিত গেজেট ওয়েব সাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। বীর মুক্তিযোদ্ধাগনের নামে প্রকাশিত গেজেট-এ নামের বানান ও ঠিকানা ভুল হয়ে থাকলে তা সংশোধনের জন্য অনলাইনে আবেদন করতে পারেন। পূর্বে মুক্তিযোদ্ধাগণ স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে তাঁর নাম ঠিকানার ভুল সংশোধনের জন্য আবেদন করতে পারতেন। এর ফলে মুক্তিযোদ্ধাকে এ মন্ত্রণালয়ে এসে দরখাস্ত দাখিল করে সংশোধন করিয়ে নিতে হত। ফলে একজন মুক্তিযোদ্ধাকে একাধিকবার মন্ত্রণালয়ে আসার প্রয়োজন হত। মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে একাধিকবার আসা যাওয়া ও ঢাকায় অবস্থান করার জন্য অর্থ ব্যয়সহ সময়ের অপচয় হতো। সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি লাগবের জন্য অনলাইনে আবেদন করার সুযোগ প্রদান করা হয়েছে।

ফলাফল: গেজেটে প্রকাশিত নাম ঠিকানার ভুল সংশোধনের জন্য দেশের বিভিন্ন স্থান থেকে অনলাইনে আবেদন করার সুযোগ সৃষ্টি করা হয়েছে। ফলে ওয়েব সাইটে রক্ষিত নির্ধারিত ফরমে সেবা গ্রহীতাগণ আবেদন করে থাকেন। অনলাইনে সেবা গ্রহীতা'র আবেদন প্রাপ্তির ৭২ ঘন্টার মধ্যে (আবেদনকারীর তথ্য সঠিক থাকলে) তা সংশোধন করে দেয়া হয়।