সেবা সহজিকরণ/ডিজিটালইজেশন বাস্তবায়ন

মহান মুক্তিযুদ্ধে প্রথম প্রতিরোধ গড়া গৌরবময় ঐতিহ্যের উত্তরাধিকারী বাংলাদেশ পুলিশ সর্বদাই এদেশের মানুষের জীবন এবং সম্পদের নিরাপত্তা বিধানে বদ্ধপরিকর। রাজশাহী রেঞ্জ পুলিশ সেই গৌরোবোজ্জ্বল ভূমিকার স্মৃতি বহন করে চলেছে। মহান মুক্তিযুদ্ধে শহীদ হন তৎকালীন ডিআইজি, রাজশাহী রেঞ্জ জনাব মামুন মাহমুদ এবং পুলিশ সুপার, রাজশাহী জেলা জনাব শাহ্ আব্দুল মজিদ। ১৯৭৫ সালে জাতির জনক বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান পুলিশের উদ্দেশ্যে বলেছিলেন, "তোমরা আজ স্বাধীন দেশের পুলিশ। তোমরা বিদেশী শোষকদের পুলিশ নও, তোমরা জনগণের পুলিশ"। রাজশাহী রেঞ্জের বর্তমান ডিআইজি জনাব মো: আনিসুর রহমান বিপিএম (বার), পিপিএম (বার) অত্র রেঞ্জে যোগদান করার পর থেকেই বঙ্গবন্ধুর সেই নির্দেশনাকে মূলমন্ত্র ধরে গণ-মানুষের কাঙ্খিত জনবান্ধব, ইতিবাচক ও সেবাধর্মী পুলিশি সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিরলস শ্রম দিয়ে যাচ্ছেন। রাজশাহী রেঞ্জে রয়েছে ০৮ টি জেলা, ৩৩ টি সার্কেল ও ৭১ টি থানা। গতানুগতিক পুলিশিং বৃত্তের বাইরে এসে রেঞ্জ পুলিশের প্রতিটি সদস্যকে তার মনোভাবের পরিবর্তন ঘটিয়ে গণমূখী, সেবাধর্মী তথা বঙ্গবন্ধুর ঘোষিত সেই "জনগণের পুলিশ" হিসাবে গড়ে তুলতে তাঁর উল্লেখযোগ্য কিছু কার্যক্রম এখানে তুলে ধরা হলো :

১. **সেবা সহজীকরণ এবং থানা ও পুলিশ ইউনিট সমূহের উপর সার্বক্ষনিক তদারকি ও নজরদারি :** আইনী সেবাসমূহ প্রাপ্তির প্রাথমিক এবং মূল কেন্দ্রবিন্দু হচ্ছে থানা। অত্র রেঞ্জে মোট ৭১ টি থানা রয়েছে। নাগরিকগণ বিভিন্ন প্রকার আইনী সেবা যেমন মামলা দায়ের, কারো বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিল, কোন বিষয়ে জিডি এন্ট্রিকরণ, নানাপ্রকার ভেরিফিকেশন, পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট, আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স ও নিরাপত্তা, ব্যক্তি ও সম্পদের নিরাপত্তা ইত্যকার নানান সেবা গ্রহনের লক্ষ্যে থানায় গিয়ে থাকেন। থানায় আগত নাগরিকদের নিকট সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া সহজীকরণের নানামূখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। কোন প্রকার মধ্যস্থতাকারী তথা দালাল শ্রেনীর উপদ্রব একেবারে নির্মূল করা হয়েছে। প্রতিটি থানায় উল্লেখিত সেবাসমূহ প্রদানের লক্ষ্যে সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন নিশ্চিত করা হয়েছে। অনেকেই যারা জিডি বা অভিযোগ সঠিকভাবে লিখতে পারেন না তারা ইতোপূর্বে কোন আইনজীবী বা কোন মধ্যস্থতাকারীর দ্বারস্থ হতেন। বর্তমান ডিআইজি মহোদয় প্রতিটি থানায় দুইজন করে মহিলা কন্সটেবলদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদানপূর্বক সার্ভিস ডেস্কে পদায়ন করেছেন। তারা আগত নাগরিকদের সঙ্গে ভদ্র ও সৌজন্যমূলক আচরণের মধ্যদিয়ে সহযোগিতা প্রদান করে থাকেন। তাছাড়া থানা ও অন্যান্য পুলিশ ইউনিট সমূহের উপর সিনিয়র অফিসার কর্তৃক তদারকি বৃদ্ধির লক্ষ্যে রেঞ্জ কন্ট্রোল ও মনিটরিং সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রার্থীদের সাথে সরাসরি মোবাইলে যোগাযোগের মাধ্যমে পুলিশের সেবা প্রদান প্রক্রিয়া ও সার্বিক বিষয়ে ফিডব্যাক গ্রহণ করে থাকেন। এতে করে জবাবদিহিতার পাশাপাশি পুলিশি সেবার মানোন্নয়ন করা সম্ভব হচ্ছে।

২. **ব্যবস্থা গ্রহনযোগ্য (অ্যাকশেনেবল) জিডির উপর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ :** থানায় বিভিন্ন বিষয়ে জিডি রেকর্ড করা হয় তবে যেসমস্ত বিষয়ে দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহন প্রয়োজন এবং জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট এমন জিডিগুলোর উপর ডিআইজি মহোদয় নিজে বিশেষ তদারকি করে থাকেন। ৭১ টি থানার প্রতিটিতে ব্যবস্থা গ্রহণযোগ্য (অ্যাকশেনেবল) জিডির পৃথক রেজিস্ট্রার রক্ষনাবেক্ষণ করা হচ্ছে এবং প্রত্যহ রাত ১২ ঘটিকার পর ব্যবস্থাগ্রহণযোগ্য জিডির উপর কি কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করেছেন সে সম্পর্কিত একটি প্রতিবেদন নিম্নবর্ণিত ছক মোতাবেক সার্কেল অফিসের মাধ্যমে ডিআইজি অফিসে প্রতিদিন প্রেরণ করতে হয়। অত্র রেঞ্জ অফিসের কর্মকর্তাগণ গোয়েন্দা তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে প্রেরিত তথ্য যাচাই-বাছাই করে নিয়মিত প্রয়োজনীয় নির্দেশা প্রদান করেন।

জেলার নাম	থানার নাম	জিডি নম্বর, তারিখ ও সময়	সংবাদ দাতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সংবাদের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	হাওলাকৃত অফিসারের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর	ঘটনাস্থল পরিদর্শনের সময়	কি ব্যবস্থা গৃহীত হয়েছে

ফলশ্রুতিতে জিডির উপর মনিটরিং ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা সম্ভব হয়েছে। ফলে সেবাপ্রত্যাশিগণের মাঝে দ্রুত ও ন্যায় বিচার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে পুলিশের প্রতি আস্থা বৃদ্ধি পাচ্ছে।

৩. **ই-ট্রাফিকিং ব্যবস্থার প্রবর্তণ :** রাজশাহী রেঞ্জের আটটি জেলার ট্রাফিক পুলিশ কার্যক্রমকে জনগণের নিকট স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক করার লক্ষ্যে ম্যানুয়াল বা পেপার-বেইজ্ড প্রসিকিউশনের পরিবর্তে ই-ট্রাফিক প্রসিকিউশন পদ্ধতি চালু করা হয়েছে। ট্রাফিক পুলিশের সদস্যগণ Point Of Sale (POS) বা পজ মেশিনের মাধ্যমে প্রসিকিউশন দাখিল করেন এবং জনগণ মোবাইল ফিনান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) ইউ-পে ব্যবহার করে জরিমানার টাকা নিজেই ইউসিবিএল ব্যাংকের মাধ্যমে জমা দিয়ে থাকেন। ফলশ্রুতিতে এ প্রক্রিয়াটি আরো স্বচ্ছ হয়েছে।

৪. **৯৯৯ এর জন্য ডেডিকেটেড গাড়ির ব্যবহার :** ৯৯৯ বাংলাদেশ পুলিশের একটি জনপ্রিয় জরুরি সেবা প্লাটফর্ম। পুলিশি সেবা দ্রুত সময়ে মানুষের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া এবং পুলিশের প্রতি আস্থা বৃদ্ধির ক্ষেত্রে ৯৯৯ সার্ভিস অত্যন্ত প্রশংসনীয় ভূমিকা রেখে চলেছে। ৯৯৯ সার্ভিসকে আরো বেশি জনপ্রিয় এবং ব্র্যান্ডিং করার লক্ষ্যে রাজশাহী রেঞ্জের প্রতিটি জেলায় দুটি করে ৯৯৯-লেখা সম্বলিত ডেডিকেটেড গাড়ির ব্যবস্থা করা হয়েছে। ৯৯৯-এ কল প্রাপ্তির সাথে সাথে ডেডিকেটেড গাড়ীগুলো দ্রুততম সময়ে ঘটনাস্থলে পৌঁছে সেবা প্রার্থীর সমস্যা সমাধানকল্পে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।

৫. লাশ পরিবহনের জন্য ডেডিকেটেড গাড়ির ব্যবহার : ময়না তদন্তের জন্য লাশ পরিবহনে কোন নির্ধারিত যানবাহন ছিলনা। থানার প্রত্যন্ত অঞ্চল হতে ভটভটি, নসিমন প্রভৃতি ভাড়া গাড়ীতে করে লাশ ময়না তদন্তের জন্য মেডিকেল কলেজ/জেলা সদর হাসপাতালে আনা হত এবং ময়না তদন্ত শেষে ঐসব গাড়ীতে করেই আবার লাশ ভিকটিমের পরিবারের নিকট পৌঁছানো হত। এসব ভাড়া গাড়ীতে লাশ পরিবহনের খরচ ভিকটিমের পরিবারকে বহণ করতে হত। এভাবে ময়না তদন্তের জন্য লাশ পরিবহনে ভিকটিমের পরিবার যেমন ক্ষতিগ্রস্থ হত তেমনি লাশ পরিবহনে কোন নির্ধারিত যানবাহন না থাকায় পুলিশ কর্তৃক ভিকটিমের পরিবারকে বিভিন্ন হয়রানির অভিযোগও পাওয়া যেত। ময়না তদন্তের জন্য লাশ পরিবহনে এই অব্যবস্থাপনা দূরীকরণে জন্য নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় জেলায় ০১ টি গাড়ীর ব্যবস্থা করা হয়েছে। হত্যা বা অপমৃত্যুর ঘটনা ঘটলে ঐ গাড়ীতে করে ঘটনাস্থল থেকে ভিকটিমের মৃতদেহ ময়না তদন্তের জন্য মেডিকেল কলেজ হাসপাতালে নিয়ে আসা হয় এবং ময়না তদন্ত শেষে আবার মৃতদেহ ঐ গাড়ীতে করেই পরিবারের নিকট পৌঁছে দেয়া হয়। লাশ পরিবহনে সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার ফলে যেমন ভিকটিমের পরিবারের কোন অর্থ খরচ হচ্ছে না তেমনি পুলিশ সদস্য ভিকটিমের পরিবারকে হয়রানির কোন অভিযোগও পাওয়া যাচ্ছে না। পুলিশের উদ্ভাবিত এই সেবা বাংলাদেশ পুলিশের ভাবমূর্তি বৃদ্ধিতে সহায়ক হয়েছে।

৬. আসামী পরিবহনের জন্য ডেডিকেটেড গাড়ির ব্যবহার : জেলায় মাত্র ০১ টি প্রিজন ভ্যান থাকে যা দিয়ে বিজ্ঞ আদালত থেকে জেলখানায় আসামি আনানেওয়া করা হয়। জেলা সদর হতে থানাগুলো ৪০ কি: মি: থেকে ৭০ কি: মি: দূরে অবস্থিত। থানাগুলো হতে আসামি পরিবহনের জন্য কোন গাড়ী থানয় নেই। ফলে প্রতিদিনের গ্রেফতারকৃত আসামিদের বিজ্ঞ আদালতে প্রেরণের জন্য থানার নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় বাস, অটোরিক্সা, টেম্পুসহ অন্যান্য বেসরকারী যানবাহনের মাধ্যমে প্রেরণ করা হত। এসব যানবাহনের ভাড়া আসামির পরিবার বহন করতো। এই খরচ আদায় নিয়ে পুলিশের বিরুদ্ধে অনেক অভিযোগ পাওয়া যেত। আবার এসব যানবাহনে আসামি পরিবহনে নিরাপদ ছিলনা। ফলে আসামি পরিবহনে প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা নিশ্চিত করা সম্ভব হতনা। থানা হতে বিজ্ঞ আদালতে আসামি পরিবহনে অব্যবস্থাপনা দূরীকরণে জেলা পুলিশ নিজস্ব অর্থায়নে গাড়ীর ব্যবস্থা করে। এই গাড়ীগুলোকে আসামি পরিবহনে প্রয়োজনীয় উপযোগী করা হয়েছে। প্রতিদিন চাহিদা অনুযায়ী থানাগুলোতে ঐ গাড়ীগুলো পাঠিয়ে যথাযথ নিরাপত্তায় আসামী কোর্টে পৌঁছে দেওয়া হচ্ছে।

পুলিশের এই উদ্ভাবনী ব্যবস্থাপনার ফলে আসামি পরিবহনে প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা নিশ্চিত করা যেমন সম্ভব হয়েছে তেমনি থানার অফিসারদেরকে বা বাদী কিংবা আসামিকেও আর পরিবহনের খরচ বহন করতে হচ্ছে না। ফলে এ বিষয়ে পুলিশের বিরুদ্ধে কোন দুর্নীতি অভিযোগেরও সুযোগ থাকছে না। যা বাংলাদেশ পুলিশের ইতিবাচক ভাবমূর্তি নির্মাণে সহায়ক হয়েছে।

৭. Crime Investigation Digital Monitoring System. ফৌজদারী কার্যবিধি ১৫৬ ধারা অনুযায়ী মামলা রুজুর পর যৌক্তিক সময়ের মধ্যে তদন্তকারী অফিসার মামলার ঘটনাস্থলে গিয়ে তদন্ত কার্যক্রম শুরু করেছে কিনা তা মনিটরিং ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য এ সফটওয়্যারটি তৈরী করা হচ্ছে। এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে রেঞ্জ ডিআইজি তার অফিসে বসেই সকল মামলার অগ্রগতির বিষয়ে বিষয়ে জানতে পারবেন।

৮. অন্যান্য : এছাড়াও আরো কিছু জনসেবামূলক কাজের উদাহরণ রয়েছে যেমন জিডির এসএমএস সেবা অর্থাৎ বিচারপ্রার্থীগণ থানায় জিডি করার সাথে সাথে জিডির আবেদনকারীর মোবাইলে তদন্তকারী অফিসারের তথ্য (নাম, মোবাইল নম্বর) এসএমএস করে জানিয়ে দেওয়া হয়। এতে করে জিডির আবেদনকারী ও জিডি তদন্তকারীর সমন্বয় হয় এবং তদন্ত কার্যক্রম দ্রুততর হয়। তাছাড়া দালালের হয়রানি বন্ধ করা এবং জিডি সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যে ০২ (দুই) জন করে প্রশিক্ষিত নারী পুলিশ সদস্য দিয়ে জিডি লিখনে সহযোগীতা করে থাকেন। সোশাল মিডিয়া ও ডিজিটাল মিডিয়া মনিটরিং সেল/শাখা স্থাপন করা হয়েছে যার মাধ্যমে রেঞ্জাধীন থানা এলাকার প্রত্যাশিত কোন জনসেবা কিংবা পুলিশ সদস্যদের বিরুদ্ধে কোন বিচ্যুতিমূলক আচরণের সংবাদ প্রাপ্তির পর তাৎক্ষনিকভাবে ডিআইজি মহোদয়ের নজরে আনা হয় এবং বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

***