ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ

সার-সংক্ষেপ

৩ ডিসেম্বর ২০১৭

নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ

উপদেষ্টা
ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক, টিআইবি

অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের
উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, টিআইবি

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান
পরিচালক, রিসার্চ এন্ড পলিসি

গবেষণা ও প্রতিবেদন রচনা
মো. ওয়াহিদ আলম, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
জুলিয়েট রোজেটি, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মোহাম্মদ নূরে আলম, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
ফারহানা রহমান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
নাহিদ শারমীন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
কুমার বিশ্বজিত দাশ, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
ফাতেমা আফরোজ, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

তথ্য সংগ্রহ ও তত্ত্বাবধনে সহযোগিতা
মো. মনিরুল ইসলাম জাহিদ, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মো. মাহমুদ হাসান তালুকদার, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
জাফর সাদেক চৌধুরী, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মো. গোলাম মোস্তফা, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মো. খোরশেদ আলম, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মো. আলী হোসেন, অ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

গবেষণা পর্যালোচনা ও কৃতজ্ঞতা
তথ্য সংগ্রহের বিভিন্ন পর্যায়ে এটুআই প্রোগ্রামের কর্মকর্তারা সহযোগিতা করেছেন। টিআইবি'র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসিসহ অন্যান্য বিভাগের কর্মকর্তারা মতামত, পরামর্শ ও সহযোগিতা দিয়ে প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করেছেন। তাদের সকলের কাছে আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

যোগাযোগ
ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫)
বাড়ি # ৫, সড়ক # ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন)
ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯
ফোন: ৮৮-০২-৯১২৪৭৮৮, ফ্যাক্স: ৮৮-০২-৯১২৪৯১৫
ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: www.ti-bangladesh.org

নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ

সার-সংক্ষেপ

১. প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা:

আধুনিক বিশ্বে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ অনুঘটক হিসেবে বিবেচিত। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার নাগরিক সেবার প্রসার, অবাধ তথ্য প্রবাহ নিশ্চিত করা ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে একটি দেশের শাসনব্যবস্থার উৎকর্ষতা বৃদ্ধি ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করে। বিশ্বায়ন, তথ্য প্রযুক্তির বিকাশ, ম্যানুয়াল পদ্ধতির প্রতিবন্ধকতা ও সেবা প্রদানে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার ঘাটতি, ডিজিটাল সেবা প্রদানের চাহিদা বিভিন্ন দেশে ব্যাপকভাবে অনুভূত হচ্ছে। ফলে সাম্প্রতিক বছরগুলোতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রসার ও এর মাধ্যমে সেবা প্রদানে সরকারকে উল্লেখযোগ্য বিনিয়োগ করতে দেখা যাচ্ছে।

নব্বইয়ের দশকের শুরু থেকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির উন্নয়নে অনুকূল পরিবেশ তৈরির লক্ষ্যে বাংলাদেশ সরকার বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করে। কিন্তু এ উদ্যোগগুলো গতি লাভ করে ২০০৭-০৯ সালে জাতিসংঘ উন্নয়ন কর্মসুচি (ইউএনডিপি) সহায়তায় প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রকল্পের বাস্তবায়ন এবং আওয়ামী লীগ সরকারের ডিজিটাল বাংলাদেশ কর্মসুচি গ্রহণের মাধ্যমে। এরই ধারাবাহিকায় বিভিন্ন উদ্যোগের পাশাপাশি ই-সার্ভিস বা ডিজিটাইজড পদ্ধতিতে তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিক সেবা সহজলভ্য করা এবং সেবাদানে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সরকার ২০০৯ সালে ইউনিয়ন ইনফরমেশন এন্ড সার্ভিস সেন্টার (ইউআইএসসি) প্রতিষ্ঠা করে যা ২০১৪ সালের আগস্ট মাসে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) নামে নামকরণ করা হয়।

ইউডিসির মুখ্য উদ্দেশ্য হলো তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সরকারি, বাণিজ্যিক ও বিভিন্ন তথ্য সেবা গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর কাছে সহজলভ্য করা। অন্যান্য উদ্দেশ্যের মধ্যে রয়েছে সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সহজীকরণের মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সময়, মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির জন্য গমনের (ভিজিট) হার তুলনামূলকভাবে হ্রাস করা, সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের ধারণার আলোকে ইউডিসিকে স্থানীয় পর্যায়ে প্রতিষ্ঠিত করা, স্থানীয় মানবসম্পদকে দক্ষ ও স্বনির্ভর জনবল হিসেবে গড়ে তোলা, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধিতে সহযোগী ভূমিকা রাখা এবং ডিজিটাল সেবা প্রদানের মাধ্যমে নগর ও প্রান্তিক পর্যায়ের মাঝে প্রযুক্তিগত বৈষম্য হ্রাস করা।

সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের মাধ্যমে ৪,৫৫৪টি ইউনিয়ন পরিষদে ইতিমধ্যে 'ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার' হিসেবে ইউডিসি সম্প্রসারিত হয়েছে। এ সময়কালে ইউডিসির অবকাঠামো, প্রযুক্তিগত সক্ষমতা ও দক্ষ জনশক্তি উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য উন্নতি ঘটেছে। ইউডিসি থেকে ২০১৩-২০১৫ সালে ৪৫ মিলিয়ন জনগণকে সরাসরি সেবা প্রদান করা হয়েছে। তারপরও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিক সেবা সহজলভ্য করার ক্ষেত্রে এবং সেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় ইউডিসি'র উদ্যোগের সফলতা, সম্ভাবনা ও বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে গবেষণার চাহিদা অনুভূত হচ্ছে। এছাড়া সরকারের সেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে, টিআইবি বিভিন্ন গবেষণায় সেবা প্রদানে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের ওপর গুরুত্বারোপ করছে এবং এর প্রসারের জন্য বিভিন্ন অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এটুআই প্রকল্পের পক্ষ থেকেও এ ধরনের গবেষণা সম্পাদনের জন্য টিআইবি'র কাছে ২০১৫ সালে আগ্রহ প্রকাশ করা হয়। এ প্রেক্ষাপটে, টিআইবি এই গবেষণা পরিচালনা করেছে।

২. উদ্দেশ্য:

গবেষণার মূল উদ্দেশ্য হল, স্থানীয় পর্যায়ে নাগরিক সেবা প্রদানে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের (ইউডিসি) সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ পর্যালোচনা করা। সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ -

১. তৃণমূল পর্যায়ে বিভিন্ন সরকারি, বাণিজ্যিক ও তথ্য সেবা সহজলভ্য করতে ইউডিসি'র ভূমিকা পর্যালোচনা করা
২. সেবা কার্যক্রমে দক্ষতা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় ইউডিসি'র উদ্যোগের সফলতা ও সম্ভাবনা চিহ্নিত করা
৩. ইউডিসি'র কার্যক্রম পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ বা প্রভাব চিহ্নিত করা
৪. বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রণয়ন করা

৩. গবেষণা পদ্ধতি ও সময়:

এই গবেষণায় পরিমাণগত ও গুণগত উভয় পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস থেকে তথ্য সংগৃহীত হয়েছে। পরিমাণগত তথ্যের ক্ষেত্রে খানা পর্যায়ে (৩০৫৩টি খানা), ইউনিয়ন পরিষদে সচিব (৯১ জন) ও ইউডিসি'র উদ্যোক্তাদের (১০৪ জন) মাঝে পৃথক পৃথক জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে। খানা পর্যায়ের জরিপে বহু পর্যায় বিশিষ্ট গুচ্ছ নমুনায়ন (Multi Stage Cluster Sampling) পদ্ধতিতে খানাসমূহ নির্বাচন করা হয়েছে। নির্বাচিত ৩১৫০টি খানার মধ্যে ৯৭টি খানা তথ্য প্রদানে অনিচ্ছুক ও অনুপস্থিত ছিল। ফলে, চূড়ান্তভাবে জরিপকৃত মোট খানা ৩০৫৩টি। ইউপি সচিব ও ইউডিসি'র উদ্যোক্তাদের মাঝে জরিপ পরিচালনাকালে ১০৫টি ইউপিতে ১৪ জন সচিব এবং ১ জন উদ্যোক্তা অনুপস্থিত থাকায় তাদের মাঝে জরিপ পরিচালনা করা সম্ভব হয়নি। খানা জরিপে ডিজিটাল সেবার বিস্তৃতি, সহজলভ্যতা, সময়, খরচ ও সেবার জন্য গমন এবং ডিজিটাল সেবায় দুর্নীতির প্রকোপ হ্রাস বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের প্রশ্ন করা হয়। অন্যদিকে ইউপি সচিব ও ইউডিসি'র উদ্যোক্তাদের মাঝে পরিচালিত জরিপে ইডিসির অবকাঠামো, সক্ষমতা ও পরিচালনাগত চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা হয়। খানা জরিপে জানুয়ারি থেকে ডিসেম্বর' ২০১৬ সময়কালে সেবাগ্রহীতারা যে সেবা নিয়েছে সে বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের তথ্য নেওয়া হয়েছে।

গুণগত তথ্যের ক্ষেত্রে মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে ইউপি চেয়ারম্যান (৩৩ জন), উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা (২০ জন), অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (জেনারেল) (৮ জন), সহকারি কমিশনার (আইসিটি) (৫ জন), সহকারি পরিচালক (স্থানীয় সরকার) (৩ জন), প্রোগ্রামার (৫ জন)-এর সাথে সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয় এবং এটুআই প্রকল্পের কর্মকর্তাদের (৬ জন) সাথে একটি দলীয় আলোচনা করা হয়। ইউপি সচিব ও ইউডিসি'র উদ্যোক্তাদের মাঝে পরিচালিত জরিপে ইডিসির অবকাঠামো, সক্ষমতা ও পরিচালনার চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মতামত সংগ্রহ করা হয়। পরোক্ষ উৎসের মধ্যে ছিল এটুআই প্রকল্প ও সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসহ বিভিন্ন উৎস থেকে প্রাপ্ত গবেষণা প্রতিবেদন, নথি ও ওয়েবসাইট ইত্যাদি।

২০১৬ সালের জুন থেকে ২০১৭ সালের আগস্ট-এর মধ্যে এই গবেষণাটি পরিচালিত হয়। তথ্যের যথার্থতা যাচাইয়ের জন্য মাঠ পর্যায়ে সকল ধরণের তথ্য সংগ্রহের সময় গবেষণা দল পরিবীক্ষণসহ জাতীয় পর্যায়ে এটুআই প্রকল্পের কর্তৃপক্ষ ও স্থানীয় সরকার, পল্লি উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রনালয়ের সাথে মতবিনিময় সভার মাধ্যমে গবেষণার ফলাফলের ওপর তাদের মতামত গ্রহণ করা হয়।

৪. বিশ্লেষণ কাঠামো:

ইউডিসি প্রতিষ্ঠার উদ্দেশ্য এবং গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহের সাথে সংগতি রেখে কিছু নির্দেশকের ভিত্তিতে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলসমূহ বিশ্লেষণ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে ইউডিসি'র সেবার ব্যাপ্তি; সেবা প্রাপ্তিতে সময়, মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির জন্য গমন/ভিজিট (টিসিভি); সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি; ইউডিসির অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি ও লজিস্টিকস; উদ্যোক্তার নির্বাচন প্রক্রিয়া; উদ্যোক্তার দৈনিক উপস্থিতি; উদ্যোক্তাদের প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা; প্রযুক্তিগত সক্ষমতা; তথ্য প্রকাশ ও প্রচার; ইউপি'র প্রশাসনিক কাজে সহায়তা; ইউডিসি'র আয়, ব্যয় ও বিনিয়োগ; তদারকি ব্যবস্থা; সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে অর্জন ও চ্যালেঞ্জ; অনিয়ম-দুর্নীতির অভিজ্ঞতার তুলনা; অংশীজনদের ভূমিকা পালনে চ্যালেঞ্জ ইত্যাদি নির্দেশক বিবেচনা করা হয়েছে।

৫. গবেষণার ফলাফল:

৫.১ সেবা সহজলভ্য করতে ইউডিসি'র ভূমিকা

৫.১.১ ইউডিসি'র কার্যপরিচলনা ও সেবাপ্রদানের হার

জরিপকৃত ইউডিসিগুলো সপ্তাহে গড়ে ৬ দিন এবং প্রতিদিন গড়ে ৯ ঘন্টা খোলা থাকে। ইউডিসিসমূহে ৯৩.২% সেবাগ্রহীতা সময়সূচি অনুযায়ী উদ্যোক্তাদের পেয়েছেন। ডিসেম্বর ২০১৬ এর তথ্য অনুযায়ী জরিপকৃত ইউডিসিগুলো দৈনিক গড়ে ২৬ জন (নারী: ৮ জন; পুরুষ: ১৮ জন) বা মাসে গড়ে ৭৮৫ জন (নারী: ২৩০ জন; পুরুষ: ৫৫৫ জন) সেবাগ্রহীতাকে সেবা প্রদান করে।

৫.১.২ ইউডিসিতে সেবার ব্যাপ্তি:

জরিপে অংশগ্রহণকারী খানার ৩০.৮ শতাংশ ২০১৬ সালে ইউডিসি থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাগ্রহীতাদের মাঝে জন্মনিবন্ধন সেবা (৭১.৮%) নেয়ার হার সবচেয়ে বেশী। অন্যদিকে, সবচেয়ে কম সেবাগ্রহীতা বিভিন্ন তথ্য সেবা (০.৪%) গ্রহণ করেছে। অন্য যে সকল সেবা উল্লেখযোগ্য সংখ্যক সেবাগ্রহীতা গ্রহণ করেছে সেগুলো হলো - বিভিন্ন ধরনের সনদ কম্পোজ ও প্রিন্ট (১১.৯%), ছবি তোলা ও প্রিন্ট (৭.২%) এবং ফটোকপি ও লেমেনেটিং (৪.৮%)। অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণ ও প্রিন্ট (০.৭%) ও জমির পর্চার জন্য অনলাইনে আবেদন (০.৫%) মত ডিজিটাল সেবা খুবই অল্প সংখ্যক সেবাগ্রহীতা নিয়েছে। উদ্যোক্তার সক্ষমতার ভিন্নতা ও স্থানীয়ভাবে সকল সেবার চাহিদা একরকম না হওয়ায় সকল ইউডিসিতে সকল ধরনের সেবা

একইভাবে সহজলভ্য নয়। এলাকাভেদে সেবার চাহিদা ও জনগণের ক্রয়ক্ষমতার প্রেক্ষিতে এবং উদ্যোক্তার সক্ষমতার ভিত্তিতে বাণিজ্যিক সেবা প্রবর্তন করা হয়।

৫. ১.৩ সেবা প্রাপ্তিতে সময়, মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির জন্য গমন/ভিজিট (টিসিভি): জরিপকৃত খানার সেবাগ্রহীতাদের অর্ধেক (৫১.৪%) সেবাগ্রহীতা ইউডিসিতে একবার গিয়েই সেবা পেয়েছেন। বাকী অর্ধেক সেবাগ্রহীতাকে সেবা পাওয়ার জন্য একাধিক বার যেতে হয়েছে। একাধিকবার যাওয়ার কারণগুলো হলো - সেবার ধরন (৩১.৩%); সেবাগ্রহীতাদের ভীড় (২২.৬%); প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ইউপি চেয়ারম্যানের অনুপস্থিতি (১৯.৮%); ইউপি সচিবের অনুপস্থিতি (১২.৯%); বিদ্যুৎ না থাকা (৯.০%); ইন্টারনেট সংযোগ না থাকা (৭.৫%); প্রয়োজনীয় কাগজ না থাকা (৪.৬%); কম্পিউটার/প্রিন্টার/যন্ত্রপাতি নষ্ট থাকা (১.৯%)।

জরিপে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী জন্ম নিবন্ধন সেবা নেওয়ার হার সর্বাধিক হওয়ায় এই সেবাকে কেস হিসেবে বিবেচনা করে দেখা যায়, ৩৬.৪% সেবাগ্রহীতা ইউডিসিতে একবার গিয়েই এই সেবা পেয়েছেন। যারা একাধিকবার গিয়েছেন তাদের একাধিকবার যাওয়ার উল্লেখযোগ্য কারণগুলো হলো - সেবার ধরন (৩১.২%); সেবাগ্রহীতাদের ভীড় (২৩.৩%); প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ইউপি চেয়ারম্যানের অনুপস্থিতি (২১.৩%); ইউপি সচিবের অনুপস্থিতি (১৪%); বিদ্যুৎ না থাকা (৯.০%); ইন্টারনেট সংযোগ না থাকা (৮.৫%); প্রয়োজনীয় কাগজ না থাকা (৫.০%); কম্পিউটার/প্রিন্টার/যন্ত্রপাতি নষ্ট থাকা (১.৮%)।

জমির পর্চা উত্তোলনের জন্য আবেদন এবং পাসপোর্টের জন্য আবেদন ফরম পূরণের ডিজিটাল সেবাকে এ গবেষণায় কেস হিসেবে বিবেচনা করে, প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রদানকৃত সেবার তুলনায় সময়, অর্থ ব্যয় ও গমন সংখ্যার এবং দুর্নীতির সংঘঠনের তুলনামূলক পরিবর্তন পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। জরিপে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী, জমির পর্চা উত্তোলনের আবেদনের ক্ষেত্রে দেখা যায় যে জেলা পর্যায়ের ভূমি রেকর্ড রুম থেকে সেবা নিতে ৮৯জন সেবাগ্রহীতার মধ্যে ৪৮.৩% সেবাগ্রহীতাকে ৪-৫ ঘন্টা ব্যয় করতে হয়েছে; থাকা, খাওয়া ও যাতায়াত বাবদ গড়ে ৪৪৯টাকা ব্যয় করতে হয়েছে এবং ৩ বার জেলা প্রশাসন কার্যালয়ে যেতে হয়েছে। এছাড়াও, ৫৬% সেবাগ্রহীতাকে এ সেবার জন্য গড়ে ৭৩৭ টাকা ঘুষ প্রদান করতে হয়েছে। অন্যদিকে, ইউডিসি থেকে জমির পর্চা উত্তোলনের আবেদনের ক্ষেত্রে দেখা যায় ৫ জন সেবাগ্রহীতার মধ্যে ২ জনকে ১-২ ঘন্টা সময় ব্যয় করতে হয়েছে; থাকা, খাওয়া ও যাতায়াত বাবদ কোনো টাকা ব্যয় করতে হয়নি (শুধুমাত্র সেবামূল্য হিসেবে সেবাগ্রহীতাদের গড়ে ১০০ টাকা দিতে হয়েছে) এবং ২ বার ইউডিসিতে যেতে হয়েছে। উপরন্তু, জরিপভুক্ত সেবাগ্রহীতাদের কেউ আর্থিক অনিয়ম বা ঘুষের শিকার হননি। অনলাইনে পাসপোর্টের আবেদনের ক্ষেত্রেও প্রায় একই ধরনের চিত্র পাওয়া যায়।

৫.২ ইউডিসি'র কার্যক্রম পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ বা প্রভাব

৫.২. ১ অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি ও লজিস্টিকস: ২০০৯-২০১১ সালে ৪৫০১টি ইউডিসি প্রতিষ্ঠার জন্য প্রতিষ্ঠাকালীন মোট বরাদ্দ ছিল ২৭৭.৭৬ কোটি টাকা১ (৪০ মিলিয়ন ইউএসডি)। এই বরাদ্দের মধ্যে এডিপি থেকে এসেছে ২৪৩.০৪ কোটি টাকা (৩৫ মিলিয়ন ইউএসডি) এবং ইউএনডিপি'র অর্থায়নে এটুআই প্রকল্প থেকে এসেছে ৩৪.৭২ কোটি টাকা (৫ মিলিয়ন ইউএসডি)। ইউডিসি'র যন্ত্রপাতি, আসবাবপত্র এবং বিভিন্ন স্টেশনারিজ ও এক্সেসরিজ ক্রয় বাবদ প্রায় ১৫৫ কোটি টাকা। যন্ত্রপাতির জন্য এবং উদ্যোক্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি, স্থানীয় জনপ্রতিনিধি ও স্থানীয় কর্তৃপক্ষের ওরিয়েন্টেশন এবং গণমাধ্যমে প্রচারণার জন্য ১২২.৭৬ কোটি টাকা ব্যয় করা হয়।

জরিপকৃত ইউডিসিসমূহে কম্পিউটার/ল্যাপটপ, প্রিন্টার, ক্যামেরা, ফটোকপি মেশিনের মতো একান্ত প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতির ৩২-৪২% অচল রয়েছে। এই উল্লেখযোগ্যসংখ্যক যন্ত্রপাতি অচল থাকায় সেবা প্রদানে মন্থর গতি লক্ষণীয়। প্রান্তিক অঞ্চলসমূহে যন্ত্রপাতি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণে দক্ষ জনবলের ঘাটতি থাকায় প্রয়োজনীয় কারিগরি সহযোগিতা পাওয়া সম্ভব হয় না। দীর্ঘমেয়াদে প্রতিষ্ঠাকালীন যন্ত্রপাতির প্রতিস্থাপন প্রক্রিয়া সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট নির্দেশনার ঘাটতি থাকায় ইউপি কর্তৃপক্ষ এবং উদ্যোক্তার মধ্যে নতুন যন্ত্রপাতি ক্রয় বা নষ্ট যন্ত্রপাতি মেরামতের দায়িত্ব গ্রহণের ক্ষেত্রে স্বতস্ফুর্ততার ঘাটতি দেখা যায়।

৫.২.২ উদ্যোক্তার নির্বাচন প্রক্রিয়া: পরিপত্রে ইউডিসি ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক উদ্যোক্তা নির্বাচনের উল্লেখ থাকলেও এর প্রক্রিয়া সম্পর্কে নির্দেশনা নেই। বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের বাধ্যবাধকতা না থাকলেও ৩২% (২৯টি) ইউডিসি'তে ব্যবস্থাপনা কমিটি স্বপ্রণোদিত হয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করেছে, কিন্তু ৬৮% (৬২টি) ইউডিসিতে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়নি। ৮৭% (৭৯টি) ইউডিসিতে ব্যবস্থাপনা কমিটির ক্ষমতাবলে এবং ১৩% (১২টি) ইউডিসিতে পরীক্ষার মাধ্যমে উদ্যোক্তা নির্বাচন করা হয়েছে। তথ্যদাতাদের মতে পরিপত্রে সুস্পষ্ট নির্দেশনা না থাকায় কোনো কোনো ক্ষেত্রে স্থানীয় জনপ্রতিনিধির প্রভাব ও স্বজনপ্রীতির মাধ্যমে উদ্যোক্তা নির্বাচনের সুযোগ তৈরী হয়েছে। অপরদিকে স্থানীয়ভাবে যোগ্য নারী উদ্যোক্তা না পাওয়ায় কোনো কোনো ক্ষেত্রে পুরুষ উদ্যোক্তার পরিবারের কোনো নারী সদস্যকে (স্ত্রী/বোন) উদ্যোক্তা হিসেবে নির্বাচন করা হয়েছে।

৫.২.৩ নারী-পুরুষ উভয় পদে উদ্যোক্তার উপস্থিতি: জরিপকৃত ইউডিসিসমূহের মধ্যে ৭৬% ইউডিসিতে নারী-পুরুষ উভয় উদ্যোক্তা আছে, ২৩% ইউডিসিতে শুধু পুরুষ ও ১% ইউডিসিতে শুধু নারী উদ্যোক্তা আছে। এক্ষেত্রে স্থানীয়ভাবে যোগ্য নারী উদ্যোক্তা না পাওয়ায় ও উদ্দ্যেক্তার বিয়ে হয়ে অন্যত্র চলে যাওয়ায় অনেক ইউডিসিতে নারী উদ্যোক্তার পদ শূন্য রয়েছে।

৫.২.৪ উদ্যোক্তাদের প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা: সর্বাধিক উদ্যোক্তা (৮৯%) কম্পিউটার বেসিকস প্রশিক্ষণ পেয়েছে। কিছু কিছু ক্ষেত্রে আয়বর্ধক বিষয়ের ওপরও প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে, যেমন- ফ্রিল্যান্সিং (৪৭.৫%) ও ওয়েব ডেভেলাভমেন্ট (১৫.৯%)। তবে নারী উদ্দ্যোক্তা তুলনায় পুরুষ উদ্যোক্তারা বেশী প্রশিক্ষণ পেয়েছে। প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলেও কোনো কোনো এলাকায় স্থানীয় পর্যায়ে দক্ষ ও যোগ্য প্রার্থী না থাকায় স্বল্প দক্ষতাসম্পন্ন পরিচিত লোক দ্বারা ইউডিসি পরিচালনা করা হয়। ফলে সেবা দেওয়ার গুণগত মানের ক্ষেত্রে সক্ষমতা হ্রাস পায়।

৫.২.৫ উদ্যোক্তার চুক্তির মেয়াদ: পরিপত্রে এ বিষয়ে সুনির্দিষ্ট কোনো সময় উল্লেখ করা নেই। জরিপকৃত ইউডিসিসমূহে উদ্যোক্তাদের সাথে ৩-৫ বছর মেয়াদী চুক্তি করা হয়েছে। কোনো কোনো ক্ষেত্রে ইউপি'র নেতৃত্বে পরিবর্তন, সচিবের সাথে পারস্পরিক সমঝোতা সম্পর্কের ঘাটতির কারণে উদ্যোক্তার সাথে চুক্তি নবায়ন না হওয়ার ঝুঁকি তৈরি হয়। এই ঝুঁকির কারণে এবং স্বল্পমেয়াদী চুক্তি হওয়ায় উদ্যোক্তারা দীর্ঘমেয়াদে বিনিয়োগে আগ্রহ প্রকাশ করে না।

৫.২.৬ উদ্যোক্তার দৈনিক উপস্থিতি: পরিপত্রে উদ্যোক্তার দৈনিক উপস্থিতি বা এর সময়সূচী বিষয়ে সুনির্দিষ্ট করে কিছু উল্লেখ করা নেই। জরিপকৃত এলাকার ইউডিসিসমূহে পুরুষ উদ্যোক্তা মাসে গড়ে ২৪ দিন এবং নারী উদ্যোক্তা মাসে গড়ে ১৫ দিন উপস্থিত থাকেন। অনেক ক্ষেত্রে স্বল্প আয় ও বন্টনের ঝুকি থাকায় পুরুষ উদ্দ্যোক্তা কর্তৃক নারী উদ্দ্যোক্তাকে নিরুৎসাহিত করা হয়। বিভিন্ন সামাজিক প্রতিবন্ধকতা যেমন- অপরিচিত পুরুষ সহকর্মীর সাথে কাজ করাকে অনুৎসাহিত করা, উপার্জনের জন্য কোথাও চাকুরি করাকে গ্রামাঞ্চলের সামাজিকতায় স্বাভাবিকভাবে গ্রহণ না করা ইত্যাদি নারী উদ্যোক্তাদের অনিয়মিত উপস্থিতির অন্যতম কারণ।

৫.২.৭ ইউডিসি'র প্রযুক্তিগত সক্ষমতা: ইন্টারনেট সংযোগের জন্য ৯৮% ইউডিসিতে সিম মোডেম ব্যবহৃত হয়। কোনো কোনো ইউডিসিতে সরকারি অপটিক ফাইবার (১৩%) ও বেসরকারি ব্রডবেন্ডের (৫%) মাধ্যমেও ইন্টারনেট সংযোগের নিতে দেখা যায়। উল্লেখ্য, ১৯% ইউপিতে ফাইবার অপটিক লাইন টানা হলেও ৬% ইউপিতে ইন্টারনেট সংযোগ চালু করা হয় নি। সিম মোডেম ব্যবহারের আধিক্য থাকায় ইন্টারনেটের ধীর গতি দেখা যায়, ফলে অধিকাংশ ইউডিসি'তে অনলাইন সেবা প্রদান বিলম্বিত হয়। অন্যদিকে, জরিপকৃত ইউডিসি'র মধ্যে ৩৮% ইউডিসিতে প্রয়োজনীয় বিদ্যুৎ সরবরাহের বিকল্প উৎস (সৌর প্যানেল, আইপিএস, জেনারেটর) রয়েছে। অনেকক্ষেত্রে নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের অপ্রতুলতার কারণে সেবা প্রদান ব্যহত হয়।

৫.২.৮ ইউডিসির প্রচার ও তথ্য প্রকাশ: জরিপে অংশগ্রহণকারী খানার অধিকাংশ খানা (৫৫.০%) পরিবারের সদস্য, প্রতিবেশী, গ্রামবাসী এবং ইউনিয়ন পরিষদে কোনো কাজে গিয়ে (৪৮.৮%) ইউডিসির সেবা সম্পর্কে অবগত হয়েছে। উল্লেখ্য, মাইকিং (৬.৬%) ও রেডিও/টিভি/সংবাদপত্র/জাতীয় তথ্য বাতায়নের (৪.২%) মাধ্যমে নিজে সরাসরি অবহিত হওয়ার হার খুবই কম পাওয়া গিয়েছে যা প্রান্তিক পর্যায়ে সীমিত প্রচারণা ও প্রযুক্তির ঘাটতির বাস্তবতাকে নির্দেশ করে। স্থানীয় পর্যায়ে ইউডিসি'র সেবার ব্যাপ্তি সম্পর্কে প্রচারণার ঘাটতির কারণে জরিপে অন্তর্ভুক্ত ৭৯.৬% খানা ইউডিসি'র নাম জানলেও সেবাসমূহের ব্যাপ্তি সম্পর্কে জানে না। জরিপের তথ্যানুযায়ী ৪৫% ইউডিসিতে সেবার নাম ও মূল্য সম্বলিত পূর্ণাঙ্গ তথ্য বোর্ড পাওয়া গেছে। কোনো কোনো স্থানে স্থানীয় পর্যায়ে ব্যানার ও তথ্যবোর্ড নষ্ট হলেও তা প্রতিস্থাপনের উদ্যোগে ঘাটতি লক্ষণীয়।

৫.২. ৯ ইউপি'র প্রশাসনিক কাজে সহায়তা: পরিপত্রে উল্লেখ রয়েছে, ইউনিয়ন পরিষদ ইউডিসিকে সেবার বিপরীতে সার্ভিস চার্জের বিনিময়ে বিভিন্ন প্রশাসনিক কাজে সম্পৃক্ত করবে। প্রশাসনিক কাজের ধরনের মধ্যে সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর তালিকা প্রস্তুত ও প্রিন্ট; বিভিন্ন নোটিস ও চিঠি কম্পোজ ও প্রিন্ট; বিভিন্ন মিটিং-এর সিদ্ধান্ত ও হিসাব সম্পর্কিত তথ্য কম্পোজ ও প্রিন্ট; গ্রাম আদালতের সিদ্ধান্ত কম্পোজ; বিভিন্ন উপকারভোগীদের ছবি প্রিন্ট (সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর আওতাভুক্ত করতে ছবি প্রিন্ট

করার ক্ষেত্রে আর্থিকভাবে অপারগ উপকারভোগীদের ছবি ইউপি ইউডিসি থেকে প্রিন্ট করে); ই-মেইল; ফটোকপি, ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। কোনো কোনো ইউপি প্রশাসনিক কাজ করালেও ইউডিসিকে সেই সেবার বিপরীতে সার্ভিস চার্জ পরিশোধ করে না।

৫.২. ১০ ইউডিসি'র আয়, ব্যয় ও বিনিয়োগ: জরিপকৃত ইউডিসিসমূহের মাসিক গড় আয় ২২,২২১ টাকা, গড় বিনিয়োগ ও ব্যয় ৬,৪১৮ টাকা ও মুনাফা ১৫,৮০৩ টাকা পাওয়া গিয়েছে। প্রায় ৪২% ইউডিসি সার্বিক গড় মুনাফার (১৫,৮০৩ টাকা) থেকে বেশী মুনাফা করে, যেখানে বাণিজ্যিক সেবা প্রদানের হারও বেশি (৭৫%-এর অধিক ক্ষেত্রে)। কোনো কোনো (১৪.৯%) ইউডিসিতে আয় তুলনামূলক অনেক কম (গড়ে মাসিক ৫০০০ টাকার কম)। উপরন্তু মুনাফা কীভাবে বন্টন করা হবে সে সম্পর্কে নির্দেশনা না থাকায় পুরুষ উদ্যোক্তা নারী উদ্যোক্তাকে কাজে সম্পৃক্ত করতে উৎসাহিত করে না। ৫০% ইউডিসির প্রত্যাশিত মাত্রায় আর্থিক সক্ষমতা না থাকায় এলজিএসপি (৩৪টি) ও ইউনিয়ন পরিষদ (২৫টি) থেকে সংশ্লিষ্ট ইউপি'র তহবিলের পর্যাপ্ততার সাপেক্ষে বিগত এক বছরে রক্ষণাবেক্ষণ বাবদ সহায়তা দেয়া হয়েছে যার অর্থমূল্য ইউডিসি প্রতি মাসিক গড়ে ৪,৩৫৩ টাকা। ইউপি থেকে এই সহায়তা ইউডিসির আত্ম-নির্ভরশীলতা ও টেকসইকরণের অন্তরায়।

৫.৩ তদারকি ব্যবস্থা:

৫.৩. ১ দৈনিক প্রতিবেদন: এটুআই নির্ধারিত ডেটাবেইজে ৬৭% উদ্যোক্তা নিয়মিত (প্রতিদিন) দৈনিক প্রতিবেদন এন্ট্রি দেন। অন্যদিকে, প্রতিদিন এন্ট্রি দেওয়ার নিয়ম থাকলেও ২৫.২% উদ্যোক্তা নিয়মিত দেন না। কোনো কোনো উদ্যোক্তা (৭.৮%) দীর্ঘদিন ধরে প্রতিবেদন এন্ট্রি দেন না।

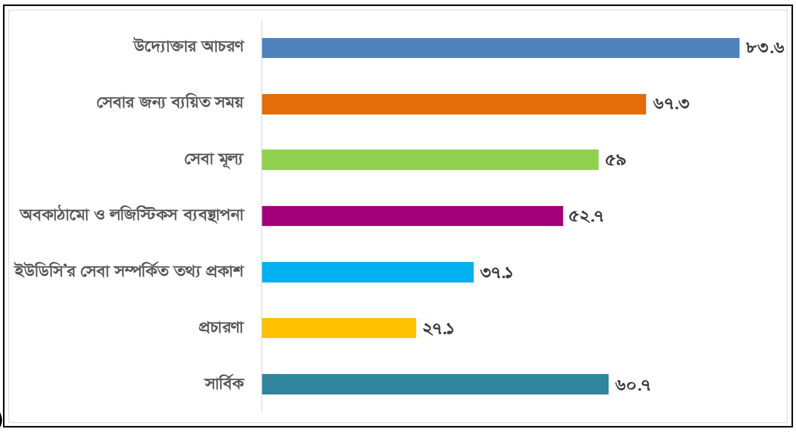
৫.৩.২ মাসিক প্রতিবেদন: উদ্যোক্তার প্রতিমাসে ব্যবস্থাপনা কমিটির সভায় অগ্রগতি প্রতিবেদন দেওয়ার বিষয়টি পরিপত্রে উল্লেখ রয়েছে এবং ব্যবস্থাপনা কমিটি তা পর্যালোচনা করে ইউডিসি'র প্রচারণা ও টেকসইকরণে কার্যকর ভূমিকা পালন করবে। ৫৫.৩% উদ্যোক্তা ইউডিসি'র ব্যবস্থাপনা কমিটির কাছে মাসিক প্রতিবেদন জমা দেন। কোনো কোনো ইউপি চেয়ারম্যানের ধারণা কম থাকায় তদারকির ক্ষেত্রে অনাগ্রহ এবং ইউডিসি'র প্রচারণা ও টেকসইকরণে কার্যকর ভূমিকা পালনে দায়িত্ববোধের ঘাটতি লক্ষণীয়।

৫.৩.৩ ইউএনও কার্যালয় কর্তৃক তদারকি: মাসিক সমন্বয় সভায় ইউডিসি'র অগ্রগতি প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং অনলাইনে সরাসরি ইউডিসি'র প্রতিদিনের কার্যবিবরণী পর্যবেক্ষণ করা হয়। ইউএনও কখনও কখনও সরাসরি ইউডিসি ভিজিট করেন। এছাড়াও ইউএনও, ইউপি সচিব/উদ্যোক্তাকে ফোনে যোগাযোগ করে, ইউএনও কার্যালয়ে সরাসরি উদ্যোক্তার সাথে সাক্ষাতের মাধ্যমে এবং ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে ইউডিসি'র অগ্রগতি ও চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে অবগত হন। কোনো কোনো উপজেলায় পর্যাপ্ত লোকবলের অভাবে সরাসরি ইউডিসিতে গিয়ে এর কার্যক্রম তদারকিতে ঘাটতি রয়েছে।

৫.৪ তথ্য সংরক্ষণ: পরিপত্রে উল্লেখ না থাকায় সকল উদ্যোক্তা তথ্য সংরক্ষণ করেন না। তবে ৩৫% উদ্যোক্তা প্রদানকৃত সেবা ও সেবাগ্রহীতা সম্পর্কিত তথ্য (সেবাগ্রহীতার নাম, ঠিকানা ও স্বাক্ষর; সেবার ধরন ও মূল্য ইত্যাদি) নিয়মিত রেজিস্টারভুক্ত করেন।

৫.৫ সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি: জরিপকৃত ইউডিসিসমূহে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টি পর্যবেক্ষণ করে দেখা যায়, উদ্যোক্তাদের আচরণে সবচেয়ে বেশী সেবাগ্রহীতা (৮৩.৬%) এবং প্রচারণার ক্ষেত্রে সবচেয়ে কম সেবাগ্রহীতা (২৭.১%) সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন। (চিত্র: ১)

চিত্র ১: জরিপকৃত ইউডিসিসমূহে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টি (সেবাগ্রহীতার শতকরা হার)



৬. সেবা কার্যক্রমে দক্ষতা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় ইউডিসি'র উদ্যোগের সফলতা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জসমূহ

৬.১ নাগরিক সেবায় ইউডিসি'র অর্জনসমূহ:

১. তৃণমূল পর্যায়ে জনগণের কাছে সরকারি, বাণিজ্যিক ও তথ্য সেবা ডিজিটাল পদ্ধতিতে দ্রুত ও সহজলভ্য করতে একটি সম্ভাবনাময় উদ্যোগ হিসেবে প্রতীয়মান হয়েছে। ইউডিসি থেকে গ্রামাঞ্চলের প্রায় এক তৃতীয়াংশ খানা ২০১৬ সালে (জানুয়ারি থেকে ডিসেম্বর) বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণ করেছে এবং সেবাগ্রহীতাদের ৬০.৭% সার্বিকভাবে ইউডিসি'র সেবায় সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছে।

২. কেন্দ্র ও জেলা পর্যায় থেকে প্রদানকৃত সরকারি সেবাসমূহ (জমির পর্চা উত্তোলনের আবেদন, প্রবাসী শ্রমিক নিবন্ধন, হজ্ব নিবন্ধন ইত্যাদি) ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রদান শুরু করায় সেবা গ্রহণের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়, সেবার জন্য গমন সংখ্যা ও সময় হ্রাসের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

৩. জরিপের তথ্য অনুযায়ী ইউডিসি থেকে ডিজিটাল সেবা প্রবর্তনের কারণে অনেক ক্ষেত্রে (জমির পর্চা উত্তোলনের আবেদন, পাসপোর্টের আবেদন ফরম পূরণ) সেবাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে সরাসরি সংযোগ হ্রাস পাওয়ায় নিয়ম বহির্ভূত অর্থ লেনদেনের ঝুঁকি হ্রাস পেয়েছে।

৪. উল্লেখযোগ্য সংখ্যক যন্ত্রপাতি অচল, নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবারহের অপর্যাপ্ততা ও ইন্টারনেটের ধীর গতি সত্ত্বেও ইউডিসিসমূহ উল্লেখযোগ্য সংখ্যক জনগোষ্ঠীকে সেবা প্রদান করছে।

৫. ৫০% ইউপি'র মাসিক গড় মুনাফা (১৪,৪৫৯ টাকা) সার্বিক গড় মুনাফার (১৫,৮০৩ টাকা) প্রায় সমান যা ইউডিসি'র আর্থিক স্বচ্ছলতার নির্দেশক। এ ইউডিসিগুলো ইউপি থেকে কোনো সহায়তা গ্রহণ করছে না।

৬. প্রযুক্তিগত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে গ্রামাঞ্চলে দক্ষ জনশক্তি তৈরিতে ইউডিসি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে।

৭. ইউনিয়ন পরিষদের সেবাসমূহ ডিজিটাল তথ্যভান্ডারে নথিভুক্ত হওয়ায় ইউপি'র প্রশাসনিক কার্যক্রম গতিশীল হয়েছে।

৬.২ নাগরিক সেবায় ইউডিসি'র সম্ভাবনা:

১. স্থানীয় পর্যায়ে বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারণা ও সেবার বিস্তৃতির মাধ্যমে আয় ও মুনাফা বৃদ্ধির সুযোগ আছে, যা ইউডিসি টেকসইকরণে সহায়ক হবে।

২. সকল প্রতিষ্ঠানের সেবাসমূহ পরিপূর্ণ ডিজিটাইজড করার মাধ্যমে বিভিন্ন সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের মাধ্যমে সেবা সহজীকরণের সুযোগ রয়েছে, যা সেবাগ্রহীতাদের সেবার জন্য অর্থ ব্যয়, সময় এবং গমন সংখ্যা হ্রাসে অধিকতর সহায়ক হবে।

৩. সরকারি সেবাসমূহের ব্যাপ্তি প্রসার ও বহুমুখী করার মাধ্যমে সেবাগ্রহীতার সাথে কেন্দ্রীয় ও জেলা পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সরাসরি সংযোগ কমবে এবং সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে হয়রানি, অনিয়ম ও দুর্নীতির সম্ভাবনা হ্রাস পাবে।

৪. ডিজিটাইজড পদ্ধতিতে বিভিন্ন ধরনের তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা জনগণের কাছে স্থানীয় সরকারের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় সহায়ক ভূমিকা রাখার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

৫. ইউডিসি'র মাধ্যমে ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রযুক্তিগত প্রশিক্ষণের সুযোগ প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর আত্মকর্মসংস্থানের সম্ভাবনাকে আরও সম্প্রসারিত করেছে।

৬. ইউডিসি'র উদ্দেশ্যসমূহ বাস্তবায়নের মাধ্যমে স্থানীয় পর্যায়ে প্রত্যাশিত মাত্রায় সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের এই মডেলের কার্যকরতা প্রতিফলনের সুযোগ তৈরী হয়েছে।

৬.২ অংশীজনদের ভুমিকা পালনে চ্যালেঞ্জসমূহ:

১. ***ব্যবস্থাপনা কমিটি:*** পরিপত্রে উদ্যোক্তাদের প্রতিযোগিতামূলক নির্বাচন পদ্ধতি, প্রয়োজনীয় প্রযুক্তিগত দক্ষতা বিষয়ক নির্দেশনা ও চুক্তির মেয়াদ, উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনাফা বন্টনের নির্দেশনা, সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ) এবং ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার শর্তাবলী সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা নেই। এছাড়া, সম্প্রতিকালে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক নতুন চেয়ারম্যান ও মেম্বার নির্বাচিত হওয়ায় তাদের ইউডিসি'র কার্যক্রম সম্পর্কে ধারনার ঘাটতি দেখা গেছে। ফলে কোনো কোনো ক্ষেত্রে ইউডিসি'র কার্যক্রমের ব্যাপ্তি ও সক্ষমতা বৃদ্ধিতে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি হতে দেখা যায়।

২. ***ইউএনও কার্যালয় ও জেলা প্রশাসন:*** উল্লেখযোগ্য সংখ্যক জেলা ও উপজেলায় 'এ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রামার'- পদের অপর্যাপ্ততার কারণে প্রয়োজনীয় কারিগরি সহায়তা দেওয়ার ক্ষেত্রে ঘাটতি লক্ষণীয়। কোনো কোনো উপজেলায় ইউডিসি'র সক্ষমতা প্রমাণের উদ্দেশ্যে ইউএনও অফিসের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক প্রকৃত আয়ের তুলনায় বেশি পরিমাণ আয় অনলাইনে দৈনিক প্রতিবেদনে উল্লেখ করতে চাপ সৃষ্টি করা হয়। ফলে ইউডিসি'র প্রকৃত আয়ের তথ্য সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায় না।

৩. ***এটুআই প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ:*** সেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানসমূহের অপূণার্ঙ্গ ডিজিটাইজেশনের কারণে বিভিন্ন ধরনের সেবা সমন্বিতভাবে দেওয়া সম্ভব হচ্ছে না। নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের অপর্যাপ্ততার কারণে সেবা প্রদানে মন্থর গতি বিদ্যমান।

৬.৩ ইউডিসি টেকসইকরণের সার্বিক চ্যালেঞ্জসমূহ:

১. ইউডিসি পরিচালনা সংশ্লিষ্ট গুরুত্বপূর্ণ কিছু বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা না থাকা -

   ১. উদ্যোক্তা নির্বাচন প্রক্রিয়া

   ২. উদ্যোক্তার প্রযুক্তিগত প্রয়োজনীয় দক্ষতার নির্দেশনা

   ৩. চুক্তির মেয়াদ

   ৪. উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনাফা বন্টনের নির্দেশনা

   ৫. ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার নির্দিষ্ট শর্তাবলি

   ৬. তথ্য সংরক্ষণ ও তদারকির ক্ষেত্রে অংশীজনদের জন্য নির্দেশনা

   ৭. সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ) সম্পর্কে নির্দেশনা

২. ইউডিসির কার্যক্রমের গুণগত মান নিশ্চিত করতে কারিগরি ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতার ঘাটতি -

৩. ইন্টারনেট ও সার্ভারের ধীর গতি

৪. নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের অপর্যাপ্ততা

৫. সেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানসমূহের সম্পূর্ণ ডিজিটাইজেশন না হওয়ায় বিভিন্ন ধরনের সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের ব্যবস্থা প্রবর্তন না করতে পারা।

৬. অচল যন্ত্রপাতি মেরামত/নতুনভাবে ক্রয়ের মাধ্যমে প্রতিস্থাপন করার নির্দেশনার ঘাটতি।

৭. ইউডিসি'র সেবার ধরন ও ব্যাপ্তি সম্পর্কে স্থানীয় পর্যায়ে প্রচারণার অপ্রতুলতা।

৮. তৃণমূল পর্যায়ের জনপ্রতিনিধিদের একাংশের মধ্যে ইউডিসি'র বিকাশ ও টেকসইকরণে অনুঘটকের ভূমিকা পালনে দায়িত্ববোধের ঘাটতি।

৯. উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উদ্যোক্তার মাঝে 'সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব' সম্পর্কে ধারণার ঘাটতি এবং সরকারি চাকরিতে আত্মীকরণের প্রত্যাশা।

৭. সুপারিশসমূহঃ

৭.১ নীতিমালা সম্পর্কিতঃ

১. ইউডিসি পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনার জন্য নিম্নের বিষয়সমূহ উল্লেখপূর্বক সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে-

১. উদ্যোক্তাদের নির্বাচন পদ্ধতি

২. উদ্যোক্তার প্রয়োজনীয় প্রযুক্তিগত দক্ষতা বিষয়ক নির্দেশনা

৩. উদ্যোক্তার চুক্তির মেয়াদ

৪. উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনাফা বন্টনের নির্দেশনা

৫. ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার নির্দিষ্ট শর্তাবলি

৬. ইউডিসি'র কার্যক্রম তদারকির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের জন্য নির্দেশনা

৭. সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ) সম্পর্কে নির্দেশনা

৭.২ প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা/কার্যদক্ষতা বৃদ্ধি সম্পর্কিতঃ

২. প্রকল্প হিসেবে ইউডিসি'র টেকসইকরণের চ্যালেঞ্জসমূহ বিবেচনায় নিয়ে সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক এই প্রতিষ্ঠানের স্থায়ী প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের উদ্যোগ নিতে হবে।

৩. এটুআই-এর মূল উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ সেবাসমূহের অগ্রাধিকার দিয়ে বর্তমানের সেবাসমূহের ব্যাপ্তি ও প্রসার সকল ইউডিসিতে একই রকম হতে হবে।

৪. নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করতে বিকল্প উৎস হিসেবে ইনস্ট্যান্ট পাওয়ার সাপ্লাই (আইপিএস)-এর ব্যবস্থা করতে হবে।

৫. ইন্টারনেটের দ্রুত গতির জন্য সকল ইউপিতে অপটিক ফাইবারের মাধ্যমে ইন্টারনেট সংযোগ দ্রুত নিশ্চিত করতে হবে।

৬. অচল যন্ত্রপাতি মেরামত ও নতুনভাবে ক্রয়ের মাধ্যমে এবং নষ্ট ব্যানার ও তথ্যবোর্ডের পরিবর্তে নতুন ব্যানার ও তথ্যবোর্ড সংযুক্ত করার মাধ্যমে প্রতিস্থাপনের ব্যবস্থা করতে হবে।

৭. সরকারি সেবার বিপরীতে সরকারি ফি ও সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ) পৃথকভাবে উল্লেখপূর্বক রশিদ প্রদান করতে হবে।

৮. সেবা সহজীকরণের জন্য পরীক্ষা-নিরীক্ষার মাধ্যমে সকল প্রতিষ্ঠানে পরিপূর্ণ ও সমন্বিত ডিজিটাইজড সেবা প্রবর্তন করতে হবে, এক্ষেত্রে ডিজিটাল স্বাক্ষর প্রবর্তনের বিবেচনা করা যেতে পারে।

৯. উদ্যোক্তাদের তথ্যসেবা প্রদানের সক্ষমতা যাচাইপূর্বক প্রয়োজনীয় কারিগরি প্রশিক্ষণ দিতে হবে।

১০. উদ্যোক্তাদের বিনিয়োগে আরও উৎসাহিত করার জন্য সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের ধারণা সম্পর্কে ওরিয়েন্টেশনের ব্যবস্থা করতে হবে।

৭.৩ অংশীজনদের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি সম্পর্কিতঃ

১১. স্থানীয়ভাবে মাইকিং, লিফলেট প্রকাশ, উঠান বৈঠক, স্থানীয় স্যাটেলাইট চ্যানেলে বিজ্ঞাপন এবং জাতীয়ভাবে বিটিভিতে টিভিসি'র মাধ্যমে ইউডিসি'র সেবার ব্যাপ্তি সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারণার ব্যবস্থা করতে হবে; বিশেষ করে, ইউডিসি থেকে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ব্যয় সাশ্রয়ের দিকটি প্রচার করতে হবে।

১২. নির্বাচিত নতুন জনপ্রতিনিধিদের ইউডিসি এবং ই-সেবার গুরুত্ব সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা (ওরিয়েন্টেশন) দিতে হবে।