

‘নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ’ শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর (FAQ)

প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এই গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ নিয়েছে?

উত্তর: আধুনিক বিশ্বে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ অনুঘটক হিসেবে বিবেচিত। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার নাগরিক সেবার প্রসার, অব্যাহত রাখা ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে একটি দেশের শাসনব্যবস্থার উৎকর্ষতা বৃদ্ধি ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করেছে। এ প্রেক্ষিতে সরকারি, বাণিজ্যিক এবং বিভিন্ন তথ্য সেবা ই-সার্ভিসের মাধ্যমে তৃণমূল পর্যায়ে জনগণের কাছে দ্রুত ও সহজে পৌঁছে দেওয়ার সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে ২০০৯ সালে ইউনিয়ন ইনফরমেশন এন্ড সার্ভিস সেন্টার (ইউআইএসসি) প্রতিষ্ঠা যা পরবর্তী সময়ে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) হিসেবে নামকরণ করা হয়। ইউডিসি থেকে ২০১৩-১০১৫ সালে ৪.৫ কোটি (৪৫ মিলিয়ন) জনগণকে সরাসরি সেবা প্রদান করা হয়েছে। তবে ইউডিসি পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় কিছু বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা না থাকা এবং কার্যক্রমের গুণগত মান নিশ্চিত করতে কারিগরি ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতার ঘাটতি বিভিন্ন সময়ে আলোচনায় এসেছে। এছাড়া সেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানসমূহে সম্পূর্ণ ডিজিটাইজেশন না হওয়ায় বিভিন্ন ধরনের সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের ব্যবস্থা প্রবর্তন করা সম্ভব হয়নি। তাছাড়া ইউডিসি কার্যক্রমের সাফল্য, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করে ব্যাপক ভিত্তিক গবেষণার অভাব রয়েছে। সরকারের সেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে, টিআইবি বিভিন্ন গবেষণায় সেবা প্রদানে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের ওপর গুরুত্বারোপ এবং প্রসারের জন্য অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। ইউডিসি প্রকল্পের মাধ্যমে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে সেবা ক্ষেত্রে সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করার বিষয়টি টিআইবি গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে। এটিআই প্রকল্পের পক্ষ থেকেও এ ধরনের গবেষণা সম্পাদনের জন্য টিআইবির কাছে ২০১৫ সালে আহ্বান প্রকাশ করা হয়। এ প্রেক্ষাপটে, টিআইবি এই গবেষণা পরিচালনা করেছে।

প্রশ্ন ২: এই গবেষণার উদ্দেশ্য কী?

উত্তর: গবেষণার মূল উদ্দেশ্য হল, স্থানীয় পর্যায়ে নাগরিক সেবা প্রদানে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের (ইউডিসি) সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ পর্যালোচনা করে তা থেকে উত্তরণে সুপারিশ প্রদান করা। গবেষণাটির সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হলো:

- তৃণমূল পর্যায়ে বিভিন্ন সরকারি, বাণিজ্যিক ও তথ্য সেবা সহজলভ্য করতে ইউডিসি’র ভূমিকা পর্যালোচনা করা
- সেবা কার্যক্রমে দক্ষতা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় ইউডিসি’র উদ্যোগের সফলতা ও সম্ভাবনা চিহ্নিত করা
- ইউডিসি’র কার্যক্রম পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ বা প্রভাব চিহ্নিত করা এবং
- বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ উত্তরণে সুপারিশ প্রণয়ন করা

প্রশ্ন ৩: এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য সকলের জন্য কি সমানভাবে প্রযোজ্য?

উত্তর: গবেষণা প্রতিবেদনে আলোচিত বিষয়, তথ্য ও প্রাপ্ত ফলাফল সকল ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়। প্রাপ্ত তথ্য থেকে কোনো সাধারণীকরণ সম্ভব নয়, তবে ইউডিসি’র কার্যক্রম, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জসমূহ সম্পর্কে একটি ধারণা পাওয়া সম্ভব।

প্রশ্ন ৪: এই গবেষণার পদ্ধতি ও তথ্যের উৎস কী?

উত্তর: 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। 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 এটিআই প্রকল্পের কর্মকর্তাদের (৬ জন) সাথে একটি দলীয় আলোচনা করা হয়। ইউপি সচিব ও ইউডিসি’র উদ্যোক্তাদের মাঝে পরিচালিত জরিপে ইউডিসির অবকাঠামো, সক্ষমতা ও পরিচালনার চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মতামত সংগ্রহ করা হয়। পরোক্ষ উৎসের মধ্যে ছিল এটিআই প্রকল্প ও সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসহ বিভিন্ন উৎস থেকে প্রাপ্ত গবেষণা প্রতিবেদন, নথি ও ওয়েবসাইট ইত্যাদি।

উত্তর: পরিমাণগত তথ্যসমূহ বৈজ্ঞানিকভাবে নমুনায়নের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হয়েছে। তথ্যের গুণগত মান বজায় রাখার জন্য নির্ধারিত প্রশ্নমালা, তথ্য সংগ্রহকারীদের প্রশিক্ষণ এবং প্রশ্নমালা মাঠ পর্যায়ে প্রিটেস্ট করা হয়। এছাড়া জরিপকালীন সময়ে টিআইবি'র গবেষণা বিভাগের মূল টিম মাঠ পর্যায়ে তদারকি করেন। গুণগত তথ্যসমূহ বিভিন্ন উৎস হতে ট্রায়ান্গুলেশনের মাধ্যমে যাচাই-বাছাই করা হয়েছে। গবেষণার খসড়া প্রতিবেদনটি ২৫ অক্টোবর ২০১৭ তারিখে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে এটুআই প্রকল্প এবং ১৬ নভেম্বর ২০১৭ তারিখে স্থানীয় সরকার বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ এবং কর্মকর্তাবৃন্দের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত মতবিনিময় সভায় উপস্থাপন করা হয় এবং তাদের মতামতের ভিত্তিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে হালসাপাদন করা হয়।

উত্তর: ২০১৬ সালের জুন থেকে ২০১৭ সালের আগস্ট-এর মধ্যে এই গবেষণার তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ এবং প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।

উত্তর: এই গবেষণায় সেবা সহজলভ্য করতে ইউডিসি'র ভূমিকা, কার্যপরিচালনা ও সেবাপ্রদানের হার, সেবার ব্যাপ্তি এবং সেবা প্রাপ্তিতে সময়, মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির জন্য গমন/ভিজিট (টিসিভি)'র ওপর জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে। ইউডিসি'র কার্যক্রম পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ অনুসন্ধান করার উদ্দেশ্যে উদ্যোক্তার নির্বাচন প্রক্রিয়া, নারী-পুরুষ উভয় পদে উদ্যোক্তার উপস্থিতি, প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা, চুক্তির মেয়াদ, দৈনিক উপস্থিতি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। ইউডিসি'র প্রযুক্তিগত সক্ষমতা, প্রচার ও তথ্য প্রকাশ, ইউপি'র প্রশাসনিক কাজে সহায়তা এবং ইউডিসি'র আয়, ব্যয় ও বিনিয়োগ এবং তদারকি ব্যবস্থা পর্যবেক্ষণ করতে গিয়ে দৈনিক ও মাসিক প্রতিবেদন, ইউএনও কার্যালয় কর্তৃক তদারকি পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। এছাড়া তথ্য সংরক্ষণ, সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি, সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে অর্জন ও চ্যালেঞ্জ; অনিয়ম-দুর্নীতির অভিজ্ঞতার তুলনা; অংশীজনদের ভূমিকা পালনে চ্যালেঞ্জ ইত্যাদি বিষয়ের ওপর তথ্য সংগ্রহ ও পর্যালোচনা করা হয়েছে।

উত্তর: গবেষণায় সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ যে বিষয়সমূহ উঠে এসেছে: স্থানীয় পর্যায়ে বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারণা ও সেবার বিস্তৃতির মাধ্যমে আয় ও মুনাফা বৃদ্ধির সুযোগ আছে, যা ইউডিসি টেকসইকরণে সহায়ক; সকল প্রতিষ্ঠানের সেবাসমূহ সম্পূর্ণ ডিজিটাইজড করার মাধ্যমে বিভিন্ন সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের প্রবর্তন করে সেবা সহজীকরণের সুযোগ রয়েছে; সরকারি সেবাসমূহের ব্যাপ্তি প্রসার ও বহুমুখী করার মাধ্যমে সেবাহীতার সাথে কেন্দ্রীয় ও জেলা পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সরাসরি সংযোগ কমবে এবং সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে হয়রানি, অনিয়ম ও দুর্নীতির সম্ভাবনা হ্রাস পাবে; ডিজিটাইজড পদ্ধতিতে বিভিন্ন ধরনের তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা জনগণের কাছে স্থানীয় সরকারের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় সহায়ক ভূমিকা রাখার সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে; ইউডিসি'র মাধ্যমে ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রযুক্তিগত প্রশিক্ষণের সুযোগ প্রাপ্তিক জনগোষ্ঠীর আত্মকর্মসংস্থানের সম্ভাবনাকে আরও সম্প্রসারিত করেছে। এ সকল সম্ভাবনা থাকলেও ইউডিসি'র টেকসইকরণে কিছু চ্যালেঞ্জ লক্ষণীয়। উদ্যোক্তা নির্বাচন প্রক্রিয়া, প্রয়োজনীয় দক্ষতার নির্দেশনা, চুক্তির মেয়াদ, উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনাফা বন্টন, তথ্য সংরক্ষণ ও তদারকির, সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ), ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার নির্দিষ্ট শর্তাবলি বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা না থাকা। ইন্টারনেট ও সার্ভারের ধীর গতি এবং নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের অপরিপূর্ণতা রয়েছে। সেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানসমূহের সম্পূর্ণ ডিজিটাইজেশন না হওয়ায় বিভিন্ন ধরনের সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে না পারা; অচল যন্ত্রপাতি মেরামত/নতুনভাবে ক্রয়ের মাধ্যমে প্রতিস্থাপন করার নির্দেশনার ঘাটতি; ইউডিসি'র সেবার ধরন ও ব্যাপ্তি সম্পর্কে স্থানীয় পর্যায়ে প্রচারণার অপ্রতুলতা; তৃণমূল পর্যায়ের জনপ্রতিনিধিদের একাংশের মধ্যে ইউডিসি'র বিকাশ ও টেকসইকরণে অনুঘটকের ভূমিকা পালনে দায়িত্ববোধের ঘাটতি; উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উদ্যোক্তার মাঝে 'সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব' সম্পর্কে ধারণার ঘাটতি এবং সরকারি চাকরিতে আত্মীকরণের প্রত্যাশা ইত্যাদি পর্যালোচনায় উঠে এসেছে।

উদ্রণ: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত সকল প্রতিবেদন সকলের জন্য উন্মুক্ত। ইতোমধ্যে সংবাদ সম্মেলনে প্রতিবেদনের সার-সংক্ষেপ উপস্থিত সকলের মধ্যে সরবরাহ করা হয়েছে। এছাড়া, একই দিন মূল প্রতিবেদনসহ সার-সংক্ষেপ, পাওয়ার পয়েন্ট এবং প্রেস রিলিজ টিআইবির ওয়েবসাইটে (www.ti-bangladesh.org) প্রকাশ করা হয় এবং যে কোনো ব্যক্তি ই-মেইলে (info@ti-bangladesh.org) বা সরাসরি টিআইবি অফিস থেকে প্রতিবেদনটি সংগ্রহ করতে পারে।