

নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ

ভূমিকা

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার নাগরিক সেবার প্রসার, অব্যাহত তথ্য প্রবাহ নিশ্চিত করা ও কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে একটি দেশের শাসনব্যবস্থার উৎকর্ষ বৃদ্ধি ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করে। বাংলাদেশ সরকার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির উন্নয়নে অনুকূল পরিবেশ তৈরির লক্ষ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। সরকারের ‘ডিজিটাল বাংলাদেশ’ অভিযানের বাস্তবায়নে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের অধীন একসেস টু ইনফরমেশন (এটিআই) কর্মসূচির অংশ হিসেবে ই-সার্ভিস বা ডিজিটাইজড পদ্ধতিতে তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিক সেবা সহজলভ্য করা এবং সেবাদানে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ২০০৯ সালে ইউনিয়ন ইনফরমেশন এন্ড সার্ভিস সেন্টার

(ইউআইএসসি) প্রতিষ্ঠা করা হয় যা ২০১৪ সালের আগস্ট মাসে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) হিসেবে নামকরণ করা হয়। সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের ধারণার আলোকে প্রতিষ্ঠিত ইউডিসি-র উদ্দেশ্য হলো তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সরকারি, বাণিজ্যিক ও বিভিন্ন তথ্য সেবা গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর কাছে সহজলভ্য করা, সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সহজীকরণের মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সময়, মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির জন্য গমনের (ভিজিট) হার তুলনামূলকভাবে হ্রাস করা, স্থানীয় মানবসম্পদকে দক্ষ ও স্বনির্ভর জনবল হিসেবে গড়ে তোলার ক্ষেত্রে অবদান রাখা, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধিতে সহযোগী ভূমিকা রাখা এবং ডিজিটাল সেবা প্রদানের মাধ্যমে প্রান্তিক পর্যায়ে প্রযুক্তিগত বৈষম্য হ্রাস ইত্যাদি।

তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিক সেবা সহজলভ্য করার ক্ষেত্রে এবং সেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় ইউডিসি-র উদ্যোগ কতটুকু সফলতা অর্জন করেছে এবং এ প্রকল্প বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ এবং উত্তরণের উপায় নির্ধারণের লক্ষ্যে একটি নিরপেক্ষ ও বস্তুনিষ্ঠ গবেষণা সম্পাদনের জন্য এটিআই প্রকল্পের পক্ষ থেকে টিআইবিকে অনুরোধ করা হয়। এই প্রেক্ষাপটে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) “নাগরিক সেবায় ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার: ভূমিকা, সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ” শীর্ষক গবেষণা পরিচালনা করে যা ৩ ডিসেম্বর, ২০১৭ তারিখ প্রকাশ করা হয়। এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও বিশ্লেষণের ওপর ভিত্তি করে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ ও অংশীজনের বিবেচনার জন্য এই পলিসি ব্রিফটি উপস্থাপন করা হচ্ছে।

গবেষণার উল্লেখযোগ্য পর্যবেক্ষণ

তৃণমূল পর্যায়ে জনগণের কাছে সরকারি, বাণিজ্যিক ও তথ্য সেবা ডিজিটাল পদ্ধতিতে দ্রুত ও সহজলভ্য করতে ইউডিসি 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। কেন্দ্র ও জেলা পর্যায়ে থেকে প্রদানকৃত সরকারি সেবাসমূহ (জমির পর্চা উত্তোলনের আবেদন, প্রবাসী শ্রমিক নিবন্ধন, হজ্ব নিবন্ধন ইত্যাদি) ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রদান শুরু করায় সেবা গ্রহণের জন্য অর্থ ব্যয়, সময়, সেবার জন্য গমন সংখ্যা হ্রাসের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে। 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 ঝুঁকিও হ্রাস পেয়েছে।

উপরোক্ত ইতিবাচক ভূমিকা ও সম্ভাবনা সত্ত্বেও নীতিকাঠামোসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে বেশ কিছু চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। ইউডিসি পরিচালনার জন্য উদ্যোক্তা নির্বাচন প্রক্রিয়া, উদ্যোক্তার প্রযুক্তিগত প্রয়োজনীয় দক্ষতার নির্দেশনা, চুক্তির মেয়াদ, উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনামফা বন্টনের নির্দেশনা, ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার নির্দিষ্ট শর্তাবলি, তথ্য সংরক্ষণ ও তদারকির ক্ষেত্রে অংশীজনের জন্য নির্দেশনা, সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ)

সম্পর্কে নির্দেশনা, অচল যন্ত্রপাতি মেরামত/নতুনভাবে ক্রয়ের মাধ্যমে প্রতিস্থাপন করার নির্দেশনা ইত্যাদি প্রয়োজনীয় বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নীতিমালার ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া ইউডিসির কার্যক্রমের গুণগত মান নিশ্চিত করতে অবকাঠামো ও প্রযুক্তিগত সক্ষমতার ঘাটতি রয়েছে যেমন – ইন্টারনেট ও সার্ভারের ধীর গতি, নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহে ঘাটতি। সেবা প্রদানকারী সকল প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিপূর্ণ ডিজিটাইজেশন না হওয়ায় বিভিন্ন ধরনের সেবা সমন্বিতভাবে প্রদানের ব্যবস্থা করা সম্ভব হয় নি। ইউডিসি'র সেবার ধরন ও ব্যাপ্তি সম্পর্কে স্থানীয় পর্যায়ে প্রচারণার অপ্রতুলতাসহ তৃণমূল পর্যায়ে জনপ্রতিনিধিদের একাংশের মধ্যে ইউডিসি'র বিকাশ ও টেকসইকরণে অনুঘটকের ভূমিকা পালনে দায়িত্ববোধের ঘাটতিও লক্ষণীয়। এছাড়া উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উদ্যোক্তার মাঝে 'সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব' সম্পর্কে ধারণার ঘাটতি এবং সরকারি চাকরিতে আত্মীকরণের প্রত্যাশাও লক্ষ্য করা যায়। এসকল ঘাটতি মোকাবেলা করতে পারলে ইউডিসির মাধ্যমে আরো কার্যকরভাবে নাগরিক সেবা প্রদান করা সম্ভব।

সুপারিশ

ইউডিসি'র সম্ভাবনা বিবেচনায় এবং এর টেকসইকরণের চ্যালেঞ্জসমূহ উত্তরণে টিআইবি ১৯ দফা সুপারিশ প্রস্তাব করছে।

নীতিমালা সম্পর্কিত:

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

- উদ্যোক্তাদের নির্বাচন পদ্ধতি
- উদ্যোক্তার প্রযুক্তিগত প্রয়োজনীয় দক্ষতা বিষয়ক নির্দেশনা
- উদ্যোক্তার চুক্তির মেয়াদ
- উদ্যোক্তাদের মধ্যে মুনাফা বন্টনের নীতিমালা
- ইউপি থেকে সহায়তা পাওয়ার নির্দিষ্ট নিয়মাবলি
- ইউডিসি'র কার্যক্রম তদারকির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের জন্য নির্দেশনা
- সেবামূল্য (সার্ভিস চার্জ) সম্পর্কে নির্দেশনা

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা/কার্যদক্ষতা বৃদ্ধি সম্পর্কিত:

২. প্রকল্প হিসেবে ইউডিসি'র টেকসইকরণের সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জসমূহ বিবেচনায় নিয়ে সম্ভাব্যতা যাচাইপূর্বক এই প্রতিষ্ঠানের স্থায়ী প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের উদ্যোগ নিতে হবে।
৩. এটিআই-এর মূল উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ সেবাসমূহের অগ্রাধিকার দিয়ে সেবাসমূহের ব্যাপ্তি ও প্রসার সকল ইউডিসিতে একই রকম হতে হবে।
৪. নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করতে বিকল্প উৎস হিসেবে আইপিএস (ইনস্ট্যান্ট পাওয়ার সাপ্লাই)-এর ব্যবস্থা করতে হবে।
৫. ইন্টারনেটের দ্রুত গতির জন্য সকল ইউপিতে অপটিক ফাইবারের মাধ্যমে ইন্টারনেট সংযোগ দ্রুত নিশ্চিত করতে হবে।

৬. অচল যন্ত্রপাতি মেরামত/নতুনভাবে ক্রয়ের মাধ্যমে এবং নষ্ট ব্যানার/তথ্যবোর্ডের পরিবর্তে নতুন ব্যানার/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 প্রবর্তন বিবেচনা করা যেতে পারে।

৯. উদ্যোক্তাদের তথ্যসেবা প্রদানের সক্ষমতা যাচাইপূর্বক প্রয়োজনীয় কারিগরি প্রশিক্ষণ এবং তাদেরকে বিনিয়োগে আরও উৎসাহিত করার জন্য সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্বের ধারণা সম্পর্কে ওরিয়েন্টেশনের ব্যবস্থা করতে হবে।

অংশীজনদের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি সম্পর্কিত:

১০. 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 সাশ্রয় এবং অবৈধ লেনদেন হ্রাসের দিকটি প্রচার করতে হবে।

১১. নির্বাচিত নতুন জনপ্রতিনিধিদের ইউডিসি এবং ই-সেবার গুরুত্ব বিশেষ করে টেকসই করা সম্ভব হলে এর বহুমুখী ইতিবাচক প্রভাব সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারণা (ওরিয়েন্টেশন) দিতে হবে।

পলিসি ব্রিফ প্রসঙ্গে

জাতীয় ও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিকদের দুর্নীতির বিরুদ্ধে সচেতন ও সক্রিয় করা এবং দেশে দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা সৃষ্টির লক্ষ্যে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ১৯৯৬ সাল থেকে বহুবিধ গবেষণা, প্রচারণা, অ্যাডভোকেসি ও জনসম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। জাতীয় পর্যায়ে নিবিড় অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম গ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিস্তৃত নাগরিক সম্পৃক্ততার মাধ্যমে 'বিশ্বি ইলেক্সিটি ব্লকস ফর ইফেক্টিভ চেইঞ্জ' প্রকল্পটি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান নীতি, আইন ও নিয়ম-কানুন কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

টিআইবি এমন এক বাংলাদেশ দেখতে চায় যেখানে সরকার, রাজনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য, নাগরিক সমাজ ও সাধারণ মানুষের জীবন হবে দুর্নীতির প্রভাব থেকে মুক্ত। এ লক্ষ্যে নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার অনুঘটনে টিআইবি গবেষণা কার্যক্রম ও তার ভিত্তিতে কার্যকর নীতি প্রণয়নে অ্যাডভোকেসি ও নাগরিক সম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই অংশ হিসেবে ধারাবাহিক ও সমসাময়িক বিভিন্ন বিষয়ের ওপর টিআইবি পলিসি ব্রিফ প্রণয়ন করে থাকে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি ০৫, সড়ক ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯। ফোন: +৮৮০ ২ ৯১২৪৭৮৮-৮৯, ৯১২৪৭৯২
ফ্যাক্স: +৮৮০ ২ ৯১২৪৯১৫, info@ti-bangladesh.org, www.ti-bangladesh.org, www.facebook.com/TIBangladesh