দৈনিক জনকণ্ঠ

তারিখ SEP 1 1999
পৃষ্ঠা ২ কলাম ৫

জনপ্রশাসনকে সুষ্ঠু দক্ষ ও জবাবদিহিমূলক করার উদ্যোগ

সরকারী অফিসে ৭৬টি ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় ১০টি গ্রাহক সেবাকেন্দ্র খোলার নির্দেশ

শাহনেওয়াজ

জনপ্রশাসনকে সুষ্ঠু, দক্ষ, জনসেবামূলক ও জবাবদিহিমূলক করার লক্ষ্যে সরকার ৭৬টি সরকারী অফিস ও ১০টি স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় গ্রাহক সেবাকেন্দ্র খোলার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশ দিয়েছে। একই সাথে সেবাপ্রদানকারী প্রতিটি অফিসে ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপনের কথা বলেছে।

উল্লেখ্য, জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ইতোপূর্বে সরকারী, আধাসরকারী ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় 'সেবাকেন্দ্র' খোলার ব্যাপারে সরকারের কাছে সুপারিশ করে। আর সেই সুপারিশ সরকার ইতোমধ্যে অনুমোদনও করেছে। তারই পদক্ষেপ হিসাবে গত ১ সেপ্টেম্বর থেকে সচিবালয়ে একটি 'সেবাকেন্দ্র' খোলা হয়েছে, যেখানে সাধারণ মানুষের অভিযোগ সংবলিত চিঠিপত্র প্রাপ্তি স্বীকারসহ গ্রহণ করা হচ্ছে।

জানা গেছে, সরকার সচিবালয়সহ সরকারী, আধাসরকারী ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় সেবাকেন্দ্র খুলে প্রশাসনকে আরও গতিশীল, জবাবদিহি ও স্বচ্ছ হিসাবে গড়ে তুলতে চায়।

সংস্থাপন মন্ত্রণালয় চিঠিতে উল্লেখ করেছে, ডিসপ্লে বোর্ড অফিসের সামনে বা প্রবেশপথে প্রকাশ্য স্থানে স্থাপন করতে হবে। এ ছাড়াও গ্রাহক সেবার জন্য যাবতীয় তথ্যসহ সহজ-সাবলীল ভাষায় লিখিত 'পুস্তিকা' বের করতে হবে।

উল্লেখ্য, সংশ্লিষ্ট পুস্তিকায় আবেদন পেশের পদ্ধতি, বিভিন্ন সেবার জন্য প্রদেয় অর্থের পরিমাণ, অর্থ প্রদানের পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়সীমাসহ বিভিন্ন বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

জানা গেছে, সেবাকেন্দ্র থেকে এই পুস্তিকা বিনামূল্যে কিংবা খুব কম দামে সরবরাহ করার ব্যবস্থা থাকবে।

সরকারের 'সেবাকেন্দ্র' খোলার সিদ্ধান্তটি বাস্তবায়ন করার জন্য সম্প্রতি সংস্থাপন মন্ত্রণালয় সকল মন্ত্রণালয়ের কাছে একটি চিঠি পাঠিয়েছে।

জানা গেছে, সেবা প্রদানকারী প্রতিটি অফিসে একটি ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপনের কথা বলা হয়েছে। এই বোর্ডে সংক্ষিপ্তকারে সংশ্লিষ্ট অফিসে কোথায়, কি ধরনের সেবা পাওয়া যাবে তা বিশেষভাবে উল্লেখ থাকবে। শুধু তাই নয়, সেবা দেয়ার জন্য গ্রাহকের প্রয়োজনীয় ফরম কোথায় পাওয়া যাবে ও কোথায় টাকা জমা দিতে হবে তাও বলা থাকবে। ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপন, পুস্তিকা মুদ্রণের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়-বিভাগ তাদের নিজস্ব বাজেট থেকে এই ব্যয় করবে।

সেবা প্রদানকারী প্রতিটি সেবাকেন্দ্রে একজন কর্মকর্তা দায়িত্বে থাকবেন, যিনি গ্রাহকদের যাবতীয় সেবার ব্যাপারে সহায়তা করবেন।

সংস্থাপন মন্ত্রণালয় যে সমস্ত সরকারী ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থাকে সেবাকেন্দ্র খোলা ও পুস্তিকা বের করার নির্দেশ দিয়েছে সেগুলোর মধ্যে রয়েছে, হিসাব মহাপরিচালকের অধীনস্থ সকল অফিস, সকল শুল্ক অফিস, সকল দর অঞ্চল, সকল সরকারী হাসপাতাল, জনশক্তি কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো'র সকল অফিস ও প্রতিষ্ঠান, সকল রেজিস্ট্রি অফিস, হজ অফিস, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদফতরের অধীন সকল অফিস, ভূমি রেকর্ড সকল অফিস, সকল টেলিফোন অফিস, সকল পোস্ট অফিস, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, বহিরাগমন, পাসপোর্ট অধিদফতর, বিনিয়োগ বোর্ড, এনজিও বিষয়ক ব্যুরো, বিদ্যুত উন্নয়ন বোর্ড, ডেসা, ওয়াসা, সকল সিটি কর্পোরেশন, সকল শিক্ষা বোর্ড, সকল নগর উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর গুল্বরেয়াত ও প্রত্যার্পণ পরিদফতর, পরিবেশ অধিদফতর, বিআরটিএসহ আরও অনেক অফিস।

এদিকে আগামী ১৩-১৪ সেপ্টেম্বর ঢাকায় অনুষ্ঠেয় বাংলাদেশ উন্নয়ন ফোরামের মধ্যবর্তী বৈঠকে প্রশাসনিক সংস্কার কর্মসূচীর অগ্রগতি বিষয়ে আলোচনা হতে পারে। বৈঠকে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশনের সুপারিশের বাস্তবায়ন প্রসঙ্গে সচিবালয়সহ বিভিন্ন সরকারী অফিসে সেবাকেন্দ্র খোলার বিষয়টি তুলে ধরা হবে বলে আভাস পাওয়া গেছে।