

This Publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of Platforms for Dialogue and do not necessarily reflect the views of the European Union.

PLATFORMS FOR DIALOGUE
British Council | House 15/B, Road 75, Gulshan 2 | Dhaka 1212 | Bangladesh
www.p4dbd.org



Funded by
the European Union



সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

মেয়াদ: ০৫ (পাঁচ) দিন

সহযোগিতায়: প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্প
PLATFORMS FOR DIALOGUE (P4D)



সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

প্রধান পৃষ্ঠপোষক: মোহাম্মদ শফিউল আলম, মন্ত্রিপরিষদ সচিব

সার্বিক তত্ত্বাবধানে: শেখ মুজিবুর রহমান এনডিসি, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ (Training of Trainers)

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (National Integrity Strategy)

তথ্য অধিকার (Right to Information)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System)

বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (Annual Performance Agreement)

অংশীজন: সরকারি কর্মকর্তাবৃন্দ

প্রশিক্ষণের মেয়াদ: ০৫ (পাঁচ) দিন

প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নে সহায়তাকারী সংস্থা: প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

রচনা

ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান, যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোঃ মামুনুর রহীদ ভূঞ্জা, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

খন্দকার সাদিয়া আরাফিন, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অ্যাডভোকেট মোঃ সাইদুর রহমান, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

সম্পাদনা পর্বত

সোলতান আহমদ, অতিরিক্ত সচিব ও প্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

কাজী জেবুন্নেছা বেগম, অতিরিক্ত সচিব, On-lien-গর্তনমেন্ট এনগেজমেন্ট এন্ড সার্টেনেবিলিটি লিড,

প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল

এইচ এম নূরুল ইসলাম, উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও উপপ্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প,

বৃটিশ কাউন্সিল

অর্থায়নে: ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন

প্রকাশকাল: এপ্রিল, ২০১৯

প্রকাশক ও স্বত্ত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প, বৃটিশ কাউন্সিল





বাণী

মোহাম্মদ শফিউল আলম
মন্ত্রিপরিষদ সচিব,
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও ইউরোপিয়ান ইউনিয়নের (EU) যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে Platforms for Dialogue-Strengthening inclusion and participation in decision making and accountability mechanisms in Bangladesh (P4D) প্রকল্পটি বৃটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হচ্ছে। প্রকল্পটির মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে বিভিন্ন পর্যায়ে গণতান্ত্রিক প্রক্রিয়া ও জবাবদিহিমূলক কার্যক্রম শক্তিশালী (Strengthening) করা। বর্তমান সরকারের রূপকল্প ২০২১-এর উদ্দেশ্যসমূহ এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা বাস্তবায়নে এ প্রকল্পটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বিষয়ে সরকারের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের উদ্বৃদ্ধ করা। সুশাসন সংহতকরণ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি সরকারি বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ইনসিটিউটগুলোর জন্য প্রদয়ন করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুসরণে প্রশিক্ষণ ইনসিটিউটগুলো কর্তৃক সরকারি কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলে তাঁরা তাঁদের সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে জবাবদিহি নিশ্চিত করতে দায়িত্বশীল হবেন মর্মে আশা করা যায়।

এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল তৈরির সাথে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনসিটিউট এর প্রতিনিধিদের অভিনন্দন জানাচ্ছি। তাছাড়া এ ম্যানুয়ালটির প্রকাশনায় কারিগরি সহায়তার জন্য বৃটিশ কাউন্সিলকে এবং অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়নকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি।

০৪.০১.২১
[Signature]

মোহাম্মদ শফিউল আলম
মন্ত্রিপরিষদ সচিব



শেখ মুজিবুর রহমান এনডিসি
সচিব, সমব্য ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্যবন্ধ

বাংলাদেশ সরকার ও ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন-এর যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে বৃটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে Platforms for Dialogue (P4D) প্রকল্পটি বাস্তবায়িত হচ্ছে। এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জাতীয় শুনাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার), অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা ও অংশীজনের অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণ কৌশল সংক্রান্ত বিষয়সমূহের ওপর প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা।

জাতীয় শুনাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার), অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা ও অংশীজনের অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণ কৌশল সংক্রান্ত বিষয়গুলো বাস্তবায়ন এবং চর্চাকরণের লক্ষ্যে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ একটি মৌলিক অবদান রাখতে পারবে। তাই এ প্রকল্পে সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য উল্লিখিত বিষয়সমূহের ওপর প্রশিক্ষণের ব্যবস্থাও রাখা হয়েছে। এ প্রশিক্ষণকে সুষ্ঠু ও গঠনমূলকভাবে পরিচালনা করার জন্য একটি প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল প্রস্তুত করা হয়েছে। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনসিটিউট এর প্রতিনিধি এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে কর্মশালার মাধ্যমে এ প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি Validate করা হয়। এতে উক্ত ম্যানুয়ালটি সম্মত হয়েছে বলে আমি মনে করি।

এ ম্যানুয়াল তৈরি ও প্রকাশনার সঙ্গে সম্পৃক্ত সকলকে অভিনন্দন জানাচ্ছি। অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও কারিগরি সহায়তার জন্য বৃটিশ কাউন্সিলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।



সূচিপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নম্বর
<u>প্রকল্প পরিচিতি</u>	<u>১</u>
<u>প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি</u>	<u>৩</u>
<u>দিবসভিত্তিক বিস্তারিত প্রশিক্ষণ শিডিউল/আউটলাইন</u>	<u>৯</u>
<u>মডিউল-১: প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ-প্রথম দিন</u>	<u>১৬-৮৯</u>
<u>রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য</u>	<u>১৭</u>
<u>পরিচয় পর্ব</u>	<u>১৮</u>
<u>প্রশিক্ষণার্থীদের প্রত্যাশা যাচাই</u>	<u>১৯</u>
<u>প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি</u>	<u>২১</u>
<u>পি-টেস্ট</u>	<u>২২</u>
<u>প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য</u>	<u>২৬</u>
<u>প্রশিক্ষণ পরিভাষা</u>	<u>২৮</u>
<u>প্রশিক্ষণ ধারণা</u>	<u>৩০</u>
<u>অংশগ্রহণযোগ্য প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ</u>	<u>৩১</u>
<u>শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মধ্যে পার্থক্য, প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ</u>	<u>৩৪</u>
<u>প্রশিক্ষণ চক্র (Training Cycle)</u>	<u>৩৬</u>
<u>শিখন ধারণা</u>	<u>৩৯</u>
<u>অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র</u>	<u>৪৬</u>
<u>প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ</u>	<u>৪৮</u>
<u>প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য, কলটেস্ট ও কোর্স ডিজাইনিং</u>	<u>৫৩</u>
<u>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</u>	<u>৫৯</u>
<u>প্রশিক্ষণ উপকরণ</u>	<u>৭৪</u>
<u>প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন</u>	<u>৮২</u>
<u>মডিউল-২: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল-দ্বিতীয় দিন</u>	<u>৯০-১১৭</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি, ধারণা</u>	<u>৯২</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য</u>	<u>৯৪</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্য প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গ্রহীত পদক্ষেপ</u>	<u>৯৫</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান</u>	<u>৯৬</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও বাস্তবায়ন</u>	<u>১০৫</u>
<u>জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের বাস্তবায়ন</u>	<u>১১০</u>

মডিউল-৩: তথ্য অধিকার-তৃতীয় দিন	১১৮-১৩৭
তথ্য অধিকার, তথ্য সংরক্ষণ, তথ্য প্রকাশ ও প্রাপ্তি	১২০
তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য	১২১
যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়	১২২
তথ্য প্রদান পদ্ধতি ও স্বপ্রগোদ্দিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট	১২৪
জনগণ কৌভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন	১২৫
আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়	১২৭
যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না	১২৮
তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা	১২৯
আপিল ও অভিযোগ এবং তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়	১৩১
আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রতিক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি	১৩২
তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো	১৩৪
কেস স্টাডি	১৩৭
মডিউল-৪: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) চতুর্থ দিন	১৩৮-১৬২
সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি	১৪০
সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য	১৪২
সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা	১৪৩
সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ	১৪৮
প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)	১৪৯
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো	১৪৯
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ	১৫০
সিটিজেনস চার্টারের ফরম্যাট প্ররূপ পদ্ধতি	১৫৬
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়	১৬০
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবার্কণ ও মূল্যায়ন	১৬২
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কৌশল	১৬২
মডিউল-৫: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) পঞ্চম দিন	১৬৩-১৮৪
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা	১৬৬
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ক্রিয়া সংজ্ঞা	১৬৯
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য	১৭০
অভিযোগের প্রকৃতি ও অভিযোগ দাখিল	১৭১
অভিযোগ যাচাই-বাচাই ও অভিযোগ তদন্ত	১৭৪
অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা	১৭৮
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ	১৭৯

<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি</u>	<u>১৭৯</u>
<u>আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি</u>	<u>১৮০</u>
<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা</u>	<u>১৮১</u>
<u>অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বাস্তবায়ন সেল</u>	<u>১৮২</u>
<u>অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি</u>	<u>১৮২</u>
<u>ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা</u>	<u>১৮৩</u>
<u>অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়</u>	<u>১৮৩</u>
<u>তদারকি ও পরিবীক্ষণ</u>	<u>১৮৪</u>
<u>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব</u>	<u>১৮৪</u>
<u>মডিউল-৬: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, পঞ্চম দিন</u>	<u>১৮৫-১৮৮</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী</u>	<u>১৮৭</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প, অভিলক্ষ্য</u>	<u>১৮৯</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ</u>	<u>১৯২</u>
<u>কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান</u>	<u>১৯৬</u>
<u>এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ</u>	<u>১৯৬</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য</u>	<u>১৯৭</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত কার্যাবলি</u>	<u>১৯৮</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কাঠামো</u>	<u>২০০</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ</u>	<u>২০০</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রস্তুতকরণ (মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডন/সংস্থা/ মাঠ পর্যায়)</u>	<u>২০১</u>
<u>চুক্তি দাখিল প্রক্রিয়া</u>	<u>২০৮</u>
<u>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির চূড়ান্ত ফলাফল</u>	<u>২০৫</u>
<u>সম্পর্ক কোর্সের রিভিউ</u>	<u>২০৬</u>
<u>প্রশিক্ষণেভূত শিখন মূল্যায়ন</u>	<u>২০৮</u>
<u>কোর্স মূল্যায়ন ও সমাপনী অনুষ্ঠান</u>	<u>২১২</u>

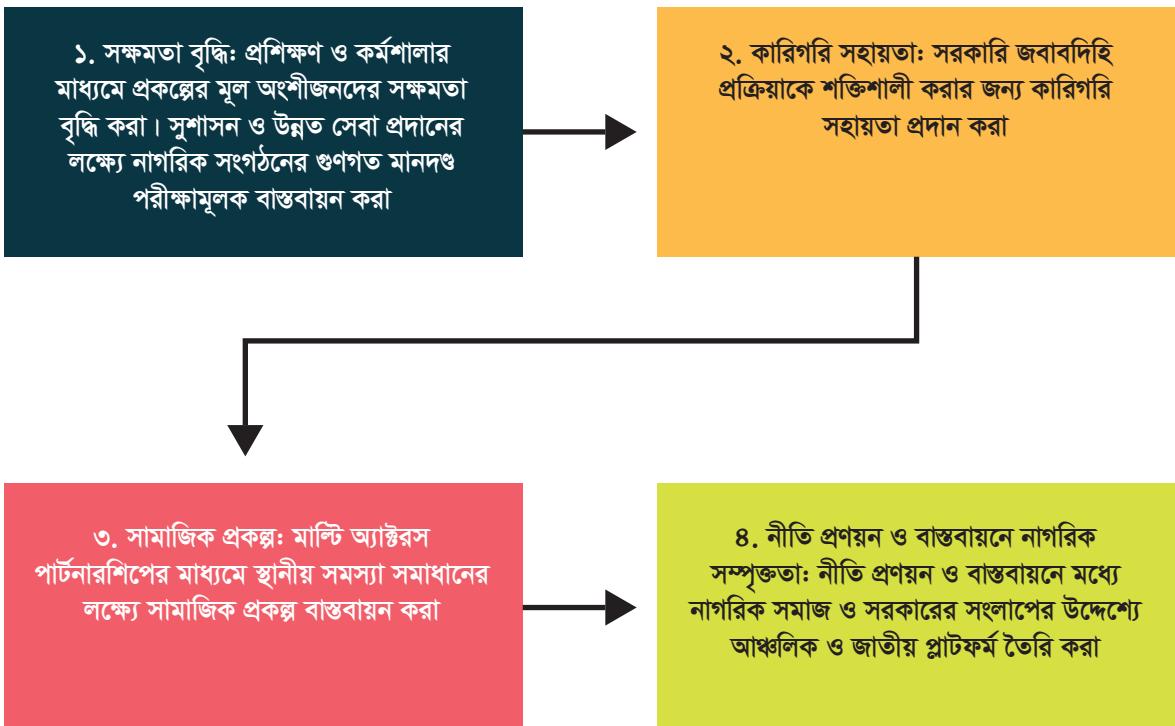


প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্প পরিচিতি

ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও বাংলাদেশ সরকারের মৌখিক অর্থায়নে ও অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্পটি বাংলাদেশে বাস্তবায়িত হচ্ছে।

এ প্রকল্পের কল্পকল্প হচ্ছে- “স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক শাসন প্রক্রিয়া বাস্তবায়নে বাংলাদেশ সরকার ও নাগরিক সমাজকে সহায়তা করা”।

পিফরডি'র উদ্দেশ্য হলো, সরকারি সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও জবাবদিহি প্রক্রিয়ায় নাগরিক ও সমাজের অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির জন্য সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি করা। এ প্রকল্পটি বাংলাদেশের কল্পকল্প ২০২১, সপ্তম পঞ্চম-বার্ষিক পরিকল্পনা এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্য (এসডিজি) ১৬: (সর্বস্তরে কার্যকরী জবাবদিহি ও অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রতিষ্ঠান বিনির্মাণ করা) বাস্তবায়নে সহায়তা করছে। এ প্রকল্পের উপাদানগুলো নিম্নে দেয়া হলো:



এ প্রকল্পের মাধ্যমে ৩টি ফলাফল অর্জিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে যা নিম্নরূপ:

১. সরকারি নীতি প্রণয়নে নাগরিক স্বার্থ যথাযথভাবে
তুলে ধরার লক্ষ্যে নাগরিক সংগঠনের (সিএসও)
সক্ষমতা বৃদ্ধি করা

২. সক্ষমতা উন্নয়নের মাধ্যমে সরকারি কর্মকর্তাদের
জবাবদিহি ও সেবার মান উন্নত করা

৩. সরকার ও নাগরিক সমাজের মধ্যে
কার্যকর সংলাপের জন্য নতুন পদ্ধতি ও
প্লাটফর্ম তৈরি ও চৰ্চা করা

প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালের উদ্দেশ্য

পাঁচ দিনের এ প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি এমনভাবে প্রস্তুত করা হয়েছে যাতে করে প্রশিক্ষক ও প্রশিক্ষণার্থী উভয়ে এটি ব্যবহার করতে পারেন। প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনার জন্য এ ম্যানুয়ালটি ব্যবহার করবেন এবং প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণের সময় ও প্রশিক্ষণের পরে রেফারেন্স টুল হিসেবে ব্যবহার করতে পারবেন।

প্রত্যাশা হচ্ছে যে, প্রশিক্ষক এবং প্রশিক্ষণার্থীরা নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানে ফিরে গিয়ে এ ম্যানুয়ালটি অনুসরণ করে সামাজিক জবাবদিহি নীতিমালা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদানে এ ম্যানুয়ালটি যথাযথভাবে ব্যবহার করবেন এবং প্রতিটি প্রশিক্ষণ কোর্স অংশগ্রহণমূলক ও প্রাণবন্তভাবে সম্পন্ন করবেন। যেকোনো প্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রেই এ ম্যানুয়ালটি সহায়ক হিসেবে কাজে লাগবে যদি এটি মনোযোগ দিয়ে পড়া হয় এবং প্রতিটি বিষয়ের প্রভাব বিশ্লেষণ করা হয়।

প্রশিক্ষণ কোর্সের কাঞ্চিত ফলাফল

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সটি সফলভাবে পরিচালনা করতে পারলে নিম্নবর্ণিত ফলাফলগুলো অর্জিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে-

- ১) এ প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আরও সফলভাবে পরিচালনার আত্মবিশ্বাস বাড়বে;
- ২) এ প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনাকালে একটি ইতিবাচক ও প্রাণবন্ত পরিবেশ তৈরি করতে সক্ষম হবে;
- ৩) এ প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনাকালে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতিগুলো সফলভাবে ব্যবহার করতে পারবেন এবং প্রশিক্ষণ প্রাণবন্ত থাকবে;
- ৪) এ প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনাকালে নিজের ভুল ত্রুটিগুলো সম্পর্কে সতর্ক থাকবেন এবং ভুল ত্রুটিগুলো এড়িয়ে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে সক্ষম হবেন এবং
- ৫) এ প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনাকালে প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন করতে পারবেন এবং নিজের ও প্রশিক্ষণ কোর্সের দুর্বলতাগুলো চিহ্নিত করে তা কাটিয়ে উঠতে সক্ষম হবেন।

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালের মৌলিক কাঠামো

- ক) যাদের জন্য প্রশিক্ষণ কোর্সটি উপযোগী: সরকারি কর্মকর্তা বৃন্দ, সরকারি প্রশিক্ষণ ইনসিটিউটের প্রশিক্ষকবৃন্দ এবং বিশেষ করে সামাজিক জবাবদিহি সংক্রান্ত নীতিমালার ফোকাল পার্সনদের জন্য এ কোর্সটি প্রয়োজন করা হয়েছে।
- খ) কোর্সের মেয়াদ: ৫ দিন
- গ) প্রতিদিন সকাল ৯ টা থেকে বিকেল ৫ টা পর্যন্ত, প্রতিদিন ৬ ঘন্টা অধিবেশন, ২ ঘন্টা খাবার ও রিফ্রেশমেন্ট বিরতি, মোট ৮ ঘন্টা।
- ঘ) প্রশিক্ষণ কোর্সের ভাষা: মূলত বাংলা তবে ইংরেজীতেও কিছু কিছু অধিবেশন হতে পারে।
- ঙ) প্রশিক্ষণ ভেন্যু: সরকারি যেকোনো প্রশিক্ষণ ভেন্যু বিশেষ করে বিসিএস প্রশাসন একাডেমী, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র এবং এর আওতাধীন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রসমূহ।

এখানে উল্লেখ্য যে, এ ম্যানুয়ালে সফলভাবে প্রশিক্ষণ পরিচালনার জন্য সকল বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যেমন: বিষয়সমূহ (কন্টেন্ট), পদ্ধতি, দিবসভিত্তিক শিডিউল, প্রশিক্ষণ পরিচালনার প্রক্রিয়া ও ধাপসমূহ, প্রত্যেক অধিবেশনের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ উপকরণ এবং প্রত্যেক অধিবেশনের জন্য কতটুকু সময় লাগবে তাও এ ম্যানুয়ালে উল্লেখ করা হয়েছে। সূতরাং এ ম্যানুয়ালটি সামাজিক জবাবদিহি সংক্রান্ত নীতিমালা জাতীয় শুল্কাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদানের জন্য একটি পূর্ণাঙ্গ প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল।

প্রশিক্ষণার্থীদের বসার ব্যবস্থা

প্রশিক্ষণে বসার ব্যবস্থা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বিভিন্নভাবে বসার ব্যবস্থা করা যেতে পারে যার মধ্যে U-shape এ বসার ব্যবস্থা অত্যন্ত কার্যকর। সুবিধা থাকলে U-shape এ বসার ব্যবস্থা করা বাঞ্ছনীয়। তাছাড়াও কনফারেন্স টেবিল, মাবখানে টেবিল রেখে চারদিকে গোল হয়ে বসা বা ছোট ছোট টেবিলে ৩ জন করে বসিয়েও প্রশিক্ষণ করানো হয়ে থাকে। বসার ব্যবস্থা নির্ভর করে প্রশিক্ষণ ভেন্যু যথাযথ হলে U-shape এ বসার ব্যবস্থা করাই উত্তম। তবে সব সময় একই রকম বসার ব্যবস্থা না করাই ভালো। সম্ভব হলে কোনোদিন U-shape, আবার কোনোদিন ৩ জনের টেবিল, কোনোদিন কনফারেন্স আকারে আবার শেষ দিন কোনো চেয়ার ছাড়া সম্পূর্ণ দাঁড়িয়েও প্রশিক্ষণ করানো যেতে পারে। এর সবকিছুই নির্ভর করবে প্রশিক্ষকের ওপর, তিনি সবসময় খেয়াল রাখবেন প্রশিক্ষণের কোনো কিছুই যেন একথেয়ে না হয়। প্রতিদিনই যেন কোনো না কোনো চমক থাকে তা নিশ্চিত করা একজন প্রশিক্ষকের অন্যতম দায়িত্ব। চমকবিহীন প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষণার্থীরা উৎসাহ পায় না।

প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা

একজন প্রশিক্ষক একা সবকিছু করতে পারবেন না। সবকিছু একা করার চিন্তা করাও ঠিক না। একটি ছোট গ্রুপ যাদের সাথে আলোচনা করে প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা কৌশল নির্ধারণ করা সম্ভব। প্রশিক্ষণ কীভাবে পরিচালিত হবে, প্রশিক্ষণার্থীদের কী কী সহায়তা লাগবে, প্রশিক্ষণ পরিবেশ কীভাবে আনন্দদায়ক ও আকর্ষণীয় রাখা যাবে তার সুনির্দিষ্ট পরিকল্পনা আগে থেকেই প্রণয়ন করতে হবে।

প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনার চেকলিস্ট

প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা সঠিক হলে প্রশিক্ষণও ভালো হয়। প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা সঠিক করার জন্য নিম্নলিখিত চেকলিস্টটি কার্যকরী হতে পারে-

- ক) প্রশিক্ষণ কে করাবেন বা প্রশিক্ষক কে হবেন তা আগে থেকে নির্দিষ্ট করা
- খ) প্রশিক্ষণ ভেন্যু এবং ভেন্যু সংক্রান্ত আনুষাঙ্গিক সুবিধাদি নির্ধারণ করা
- গ) কী কী রিসোর্স লাগবে তা আগে থেকে ঠিক করে রাখা
- ঘ) কী কী ক্ষেত্রে সাপোর্ট স্টাফ লাগবে তা নির্দিষ্ট করা
- ঙ) কী কী উপকরণ লাগবে এবং যথাযথভাবে তার যোগান নিশ্চিত করা
- চ) কী কী ইকুইপমেন্ট লাগবে তা নির্দিষ্ট করা এবং তার যোগান নিশ্চিত করা
- ছ) প্রশিক্ষণার্থীদের যথাসময়ে জানানো, তাঁরা জেনেছে কি না তা নিশ্চিত করা
- জ) প্রশিক্ষণার্থীদের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ অবহিত হয়েছেন কি না তা নিশ্চিত করা
- ঝ) প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য খাওয়ার শিডিউল তৈরি ও খাওয়ার আয়োজন নিশ্চিত করা হয়েছে কি না
- ঝঃ) প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণকেন্দ্রে কীভাবে স্বাগত জানানো হবে তা নিশ্চিত করা
- ট) প্রশিক্ষণ মূল্যায়নের জন্য পদ্ধতিসহ প্রয়োজনীয় সকল প্রস্তুতি নিশ্চিত করা
- ঠ) প্রশিক্ষক বা প্রশিক্ষণদেরকে জন্য যথাযথ ব্রিফিং নিশ্চিত করা
- ড) প্রশিক্ষণের জন্য যে নগদ টাকার প্রয়োজন হতে পারে তা নিশ্চিত করা
- ঢ) প্রশিক্ষণের ডকুমেন্টেশন নিশ্চিত করা
- ণ) প্রশিক্ষণ শেষে সমস্ত উপকরণ গোছানো নিশ্চিত করা এবং
- ত) প্রশিক্ষণে সহায়তার জন্য সহায়তাকারী ও প্রশিক্ষণার্থীদের ধন্যবাদ দিয়ে চিঠি পাঠানো নিশ্চিত করা।

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের ধারণা ও এর অন্তর্নিহিত অর্থ

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ হচ্ছে প্রশিক্ষক গড়ে তোলার একটি প্রক্রিয়া। প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে একজন প্রশিক্ষণার্থীর প্রশিক্ষণ পরিচালনার দক্ষতা, মানসিকতা, পেশাগত দৃষ্টিভঙ্গি এবং প্রশিক্ষণ পরিচালনার কৌশল গড়ে তোলার চেষ্টা করা হয়। এছাড়াও প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে একটি সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান তাদের নিজস্ব পুল গড়ে তুলতে সক্ষম হয়। প্রশিক্ষক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের দুটো ভূমিকা: ব্যক্তিগত উন্নতি এবং প্রাতিষ্ঠানিক উন্নতি। প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের প্রধান উদ্দেশ্য শুধু একদল প্রশিক্ষক তৈরি করাই নয় বরং রূপান্তরিত ফ্যাসিলিটেটের হিসেবে দায়িত্ব পালন করা ও ক্যাটালিটিক রোল পালন করার জন্য সচেতন করা এবং মানসিকতায় পরিবর্তন আনা।

এ ম্যানুয়াল প্রণয়নকালে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিকে খুবই গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে। প্রশিক্ষণার্থীদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার জন্য অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্রকেও সকল আলোচনার কেন্দ্রবিন্দুতে রাখা হয়েছে। এর প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে যে আলোচ্য বিষয়গুলোর বেশিরভাগই আসবে অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে। তাঁরাই আলোচনার নিয়ন্ত্রক হবেন। প্রশিক্ষক বা রিসোর্স পার্সন নয়। প্রতিটি আলোচ্য বিষয় শুরুর আগে সে বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীরা কী জানেন বা সে বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের কী অভিজ্ঞতা রয়েছে তা জানার চেষ্টা করা হয়েছে যেটি বাধ্যতামূলক। তাছাড়াও প্রতিটি আলোচ্য বিষয় বাস্তবতার সাথে কতটুকু সামঞ্জস্যপূর্ণ তা বিশ্লেষণ করা হয়েছে এবং আলোচ্য বিষয়গুলো কর্মস্ফেত্রে কাজে লাগানো যাবে কি না এবং লাগানো গেলে কীভাবে লাগানো হবে সে বিষয়েও আলোচনা করা হয়েছে।

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সের উদ্দেশ্য

প্রধান উদ্দেশ্য:

- ১) এ প্রশিক্ষণ কোর্স শেষে একদল প্রশিক্ষক গঠে উঠবেন যারা অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে সফল এবং কার্যকরভাবে যেকোনো প্রশিক্ষণ কোর্স বা প্রশিক্ষণ অধিবেশন পরিচালনা করতে পারবেন।
- ২) প্রশিক্ষণার্থীগণ জ্ঞান, দক্ষতা ও সংবেদনশীলতার সাথে সোশ্যাল অ্যাকাউন্টাবিলিটি টুলস (জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি) সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সফলভাবে পরিচালনা করতে পারবেন।

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য

এ প্রশিক্ষণ কোর্স শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ করার যোগ্যতা অর্জন করবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স বা অধিবেশনের উদ্দেশ্য সঠিকভাবে লিখতে পারবেন
- বয়ঙ্গ শিক্ষার ধরনগুলো ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স বা অধিবেশনকে অংশগ্রহণমূলক করার জন্য অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ পদ্ধতিগুলো সম্পর্কে জানবেন এবং এ প্রশিক্ষণ কোর্সেই প্রশিক্ষণ পদ্ধতিগুলো চর্চা করে দেখাতে সক্ষম হবেন
- হ্যান্ডআর্ট ও স্লাইড তৈরি করার কৌশল সম্পর্কে জানবেন এবং তৈরি করতে পারবেন
- কোন অধিবেশনের জন্য কোন পদ্ধতি উপযোগী হবে তা নির্ধারণ করতে পারবেন এবং তা ব্যবহার করতে পারবেন
- ফ্যাসিলিটেশন ও অংশগ্রহণের মৌলিক নীতিগুলো বলতে পারবেন
- একজন দক্ষ প্রশিক্ষকের মানসিকতা ও আচরণ বিশ্লেষণ করতে পারবেন এবং নিজের অবস্থান নির্ধারণ করতে পারবেন
- একজন দক্ষ প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য ও যোগ্যতা নির্ধারণ করতে পারবেন এবং নিজের অবস্থান নির্ণয় করতে পারবেন
- প্রশ্ন করার দক্ষতা অর্জন করবেন এবং সঠিকভাবে প্রশ্ন করার কৌশল ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইন করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স তৈরি ও প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা দক্ষতা অর্জন করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর অন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ ও ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর ওপর প্রশিক্ষণ প্রদানে সক্ষম হবেন
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া মূল্যায়নে উদ্যোগী হবেন।

প্রশিক্ষণের মেয়াদ

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সের মেয়াদ ৫ (পাঁচ) দিন। এর মধ্যে ২ দিন মৌলিক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ এবং ৩ দিন জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষণ পরিচালনার অনুশীলন অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। ৫ (পাঁচ) দিন ব্যাপী প্রশিক্ষণ একদেয়ে লাগতে পারে সেক্ষেত্রে অংশগ্রহণকারীদের যথাসময়ে উপস্থিতি এবং প্রশিক্ষণে সার্বক্ষণিক উপস্থিতি নিশ্চিত করা, প্রশিক্ষণে তাঁদের মনোযোগ ধরে রাখা এবং আলোচনায় তাঁদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

যাদের জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

সরকারি প্রতিষ্ঠানের যেকোনো প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণে বা সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণে এ ম্যানুয়ালটি মূল সহায়িকা হিসেবে ব্যবহার করা যাবে। তাছাড়া প্রশিক্ষকদের দক্ষতা উন্নয়নের উদ্দেশ্যে রাষ্ট্রের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ইনসিটিউটের কারিগুলামে এ ম্যানুয়ালের কোনো একটি নির্দিষ্ট অংশ বা পুরো ম্যানুয়ালটি ব্যবহার করে সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ে প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা যাবে।

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি

অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র ব্যবহার করে পুরো প্রশিক্ষণ কোর্সটি পরিচালনা করা বাস্তুনীয়। এ ম্যানুয়াল লেখার সময় বয়স্ক শিক্ষার নীতিমালা বিশেষ করে পাওলো ফ্রেইরীর জীবনভিত্তিক শিখন তত্ত্ব অনুসরণ করা হয়েছে। প্রশিক্ষণ ফলপ্রসূ ও আকর্ষণীয় করার জন্য প্রশিক্ষণ পরিচালনায় উপস্থাপন-আলোচনা, ছেট দলে আলোচনা, বড় দলে আলোচনা, ইনস্টর্মিং, গ্রুপ ডিসকাসন, প্রশ্নাওত্তর, লার্নিং জার্নাল, প্রদর্শন, সিমুলেশন, প্রেনারি প্রভৃতি পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

প্রশিক্ষণকে অধিকতর কার্যকর ও ফলপ্রসূ করার জন্য প্রশিক্ষক প্রয়োজন অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ও প্রক্রিয়ার খুঁটিনাটি সংযোজন বা বিয়োজন বা পরিবর্তন করতে পারবেন। বিষয়বস্তু অবিকল রেখে প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনায় তাঁর নিজের সৃজনশীলতা ব্যবহার করতে পারবেন। এর ফলে প্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রতিনিয়ত যে সকল পরিবর্তন সাধিত হচ্ছে তা সংযোজন করার মাধ্যমে প্রশিক্ষণ আরো সমৃদ্ধ হতে পারে।

প্রশিক্ষণ উপকরণ

প্রশিক্ষণ প্রাণবন্ত ও আকর্ষণীয় করতে প্রশিক্ষণ উপকরণ নিঃসন্দেহে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে। তাই সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণে নিম্নে উল্লিখিত উপকরণগুলো লাগবে।

- স্লাইড
- ফিল্মচার্ট
- প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণগোত্রের মূল্যায়ন প্রশ্নমালা
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট (মন্ত্রণালয়ের জন্য প্রযোজ্য একটি এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রযোজ্য একটি)
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল পরিবীক্ষণ কাঠামো
- প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন ফরম
- প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

^১ অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখন চক্র: বয়স্করা জীবন থেকে শেখে, তাঁদের অভিজ্ঞতা আছে তাই তাঁদের অভিজ্ঞতা প্রশিক্ষণে কাজে লাগাতে হবে। তাঁদের অভিজ্ঞতা বিনিময়ের মধ্যে দিয়েই প্রতিটি অধিবেশন, প্রতিটি ধাপ শুরু করতে হবে।

^২ পাওলো ফ্রেইরী: ব্রাজিলিয়ান শিক্ষাবিদ, জীবনভিত্তিক বয়স্কশিক্ষার একজন অন্যতম গবেষক এবং প্রবর্তক।

এছাড়াও প্রশিক্ষক ইচ্ছে করলে আরো উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার করে প্রশিক্ষণকে আরও সমৃদ্ধ করতে পারবেন।

প্রশিক্ষক

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ শুধুমাত্র কোনো একটি সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ নয়; বরং এটি একটি দক্ষতাভিত্তিক এবং সুনির্দিষ্ট ডকুমেন্টভিত্তিক প্রশিক্ষণ। অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে এ প্রশিক্ষণ পরিচালিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে, তবুও এ কোর্সের প্রশিক্ষকদেরকেও প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ, সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনায় যথেষ্ট দক্ষ হতে হবে। এছাড়া, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর অন্তর্নিহিত তাৎপর্য সম্পর্কে প্রশিক্ষকের পর্যাপ্ত জ্ঞান থাকতে হবে; অন্যথায় প্রশিক্ষণ হবে দায়সারা। তাই এ বিষয়ে প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ছাড়া এ প্রশিক্ষণ পরিচালনা না করাই ভালো।

একজন ভাল প্রশিক্ষকের গুণাবলী ও দক্ষতা

- ১) প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা একটি দক্ষতা নির্ভর কাজ; এটি বিশ্বাস করা এবং অনুসরণ করা
- ২) অন্যকে বোঝানোর ক্ষমতা থাকা
- ৩) অধ্যবসায়ী, আত্মবিশ্বাসী হওয়া
- ৪) প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে ভালো ধারণা থাকা
- ৫) সহজেই সকলের সাথে মিশে যাওয়ার ক্ষমতা থাকা
- ৬) বিষয় সম্পর্কে যথেষ্ট জ্ঞান ও ধারণা থাকা
- ৭) আত্ম-মূল্যায়নের মানসিকতা থাকা
- ৮) বয়স্কদের শিখন কৌশল সম্পর্কে ধারণা থাকা
- ৯) উপস্থিত বুদ্ধিসম্পন্ন হওয়া
- ১০) পরিমিতি জ্ঞান থাকা
- ১১) পরিবেশ ও পরিস্থিতির সাথে নিজেকে মানিয়ে নেয়ার দক্ষতা থাকা
- ১২) সহজ, সরল ও বোধগম্য ভাষায় কথা বলার দক্ষতা থাকা
- ১৩) অন্যের মতামতের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়ার গুণ থাকা
- ১৪) ভাল শ্রোতা হওয়ার দক্ষতা থাকা
- ১৫) প্রশিক্ষণ সামগ্ৰী ব্যবহারের দক্ষতা থাকা
- ১৬) নিজে কম কথা বলে অংশগ্রহণমূলক প্রক্রিয়ায় সকলকে অভিজ্ঞতা বিনিময়ে আঘাতী করার দক্ষতা থাকা
- ১৭) শিখন প্রক্রিয়াকে আনন্দঘন করার দক্ষতা থাকা
- ১৮) রসবোধ থাকা এবং প্রশিক্ষণে রসবোধের ব্যবহার করার মানসিকতা থাকা

প্রশিক্ষণ ভেন্যু

একটি সফল প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হলে একটি ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হতে হবে; ২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী ভালোভাবে বসতে পারে এমন একটি ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। বসার উপযোগী ভেন্যু না হলে ভালো ম্যানুয়াল, ভালো প্রশিক্ষক, ভালো উপকরণ কাজ করে না। প্রশিক্ষণ ভেন্যুর জন্য যা যা অত্যাবশ্যক:

- ২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী বসতে পারে এমন একটি কক্ষ যাতে সহজে আলো বাতাস চলাচল করে;
- ছোট দলে আলোচনা করার জন্য পর্যাপ্ত জায়গা;
- সার্বক্ষণিক বিদ্যুতের ব্যবস্থা;
- আবাসিক প্রশিক্ষণের ফেত্রে ভালো থাকার ব্যবস্থা, প্রশিক্ষণার্থীরা ভালো করে ঘুমাতে না পারলে প্রশিক্ষণে তাঁদের মনোযোগ আকর্ষণ করা যাবে না। ডরমিটরিতে খবরের কাগজ, টিভি ইত্যাদি নিশ্চিত করতে হবে;

- প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য স্বাস্থ্যসম্মত ও নিরাপদ খাবার নিশ্চিত করতে হবে; কথায় আছে; ‘ভালো খাবার-ভালো ট্রেনিং সুতরাং খাবারে কোনো আপস করা যাবে না;
- ভেন্যুতে সার্বক্ষণিক পানির সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে;
- কমপক্ষে দুটো টয়লেট (পুরুষ ও নারীদের জন্য আলাদা আলাদা টয়লেট) থাকতে হবে। টয়লেটে সাবান, টিসু পেপার, বুড়ি, বালতি, মগ, বদনা এগুলো নিশ্চিত করতে হবে;
- সর্বক্ষেত্রে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে; সার্বক্ষণিক তদারকির মাধ্যমে আবাসহল, প্রশিক্ষণ কক্ষ, টয়লেট, ডাইনিংসহ সার্বিক পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে;
- প্রাথমিক চিকিৎসার ব্যবস্থা থাকতে হবে, এজন্য প্রয়োজনীয় ওষুধ সামগ্রী সংগ্রহে রাখা বাঞ্ছনীয়।

প্রশিক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় স্টেশনারি

- বিভিন্ন রঙের পর্যাণ্ত আর্টলাইন মার্কার পেন
- হোয়াইট বোর্ড, হোয়াইট বোর্ড মার্কার পেন
- ফ্লিপ শিট, বিভিন্ন রঙের ডিপ কার্ড মাসকিং টেপ, বোর্ড পিন
- নেম কার্ড
- বিভিন্ন রঙের পোস্টার পেপার
- পর্যাণ্ত ব্রাউন পেপার
- প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য খাতা ও কলম

প্রশিক্ষণ সামগ্রী

প্রশিক্ষণ কক্ষে যে সকল প্রশিক্ষণ সামগ্রী থাকা বাঞ্ছনীয়-

- মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর
- মাল্টিমিডিয়া স্ক্রিন
- ল্যাপটপ/কম্পিউটার
- হোয়াইট বোর্ড, ফ্লিপ চার্ট বোর্ড
- ডিপ বোর্ড
- পর্যাণ্ত সংখ্যক বাক্সেট

একজন প্রশিক্ষণার্থী প্রশিক্ষণকালীন কী কী উপকরণ পাবেন

- সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালের একটি কপি
- জাতীয় শুঙ্গাচার কৌশল সংক্রান্ত লিফলেট
- তথ্য অধিকার সংক্রান্ত লিফলেট
- সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি সংক্রান্ত লিফলেট
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত লিফলেট
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত লিফলেট।

প্রশিক্ষণ শিডিউল/আউটলাইন

প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল ছাড়াও প্রতিটি প্রশিক্ষণ কোর্সের জন্য একটি কোর্স আউটলাইন বা প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা লিখিতভাবে তৈরি করতে হয়। একটি সংক্ষিপ্ত কোর্স আউটলাইন বা প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা তৈরি করতে হয় এবং এটি প্রশিক্ষণের শুরুতেই প্রশিক্ষণার্থীদেরকে দিতে হয়। প্রশিক্ষক ও রিসোর্স পার্সনের জন্য আর একটি বিস্তারিত প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা তৈরি করতে হয় যা তাঁরা ব্যবহার করে সেশন নেওয়ার জন্য নিজেদের প্রস্তুতি সম্পন্ন করে থাকেন। প্রশিক্ষণ আউটলাইন বা প্রশিক্ষণ শিডিউল যতটুকু সম্ভব সহজবোধ্য, সুনির্দিষ্ট ও প্রাসঙ্গিক হওয়া বাঞ্ছনীয়।

প্রশিক্ষণ আউটলাইন প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য যেমন প্রয়োজনীয় তেমনি প্রশিক্ষক ও রিসোর্স পার্সনের জন্যও প্রয়োজনীয়।

দিবসভিত্তিক বিস্তারিত প্রশিক্ষণ শিডিউল/আউটলাইন (প্রশিক্ষক ও রিসোর্স পার্সনের জন্য)

বিস্তারিত কোর্স আউটলাইন

সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ

মেয়াদ: ৫ দিন

প্রথম দিন: মৌলিক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
০১. উদ্বোধনী পর্ব ও প্রশিক্ষণ ধারণা	০৯.০০- ১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য • পরিচয় পর্ব • প্রশিক্ষণার্থীদের প্রত্যাশা • প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি • প্রি-টেস্ট/প্রশিক্ষণপূর্ব শিখন মূল্যায়ন • প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য • প্রশিক্ষণ পরিভাষা • প্রশিক্ষণ ধারণা • অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বলাম একমুখী প্রশিক্ষণ • শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মধ্যে পার্থক্য • প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ • প্রশিক্ষণ চক্র 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টার্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর	প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, বোর্ড/ফ্লিপশিট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন প্রযুক্তি মানুষান্তরিক্ষ মালা	

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

২. শিখন তত্ত্ব, বয়স্ক শিখন ও প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ	১১.৩০- ১২.১৫	<ul style="list-style-type: none"> • শিখন ধারণা • বয়স্করা কীভাবে শেখে • শিক্ষার্থী হিসেবে বয়স্কদের ভূমিকা • শিখনের ধরন • শিখনের ক্ষেত্রে বা ডোমেইন • প্রশিক্ষণার্থীর ধরন • অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র • প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ • প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র • প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের ক্ষেত্রে মূল ইস্যু • প্রশিক্ষণ চাহিদার স্তর (লেভেল) • প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টার্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা	বোর্ড/ফ্লিপশিট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ	
৩. প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য, কনটেন্ট, কোর্স ডিজাইনিং	১২.১৫- ০১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া • প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার • প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয়? • প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা • একটি প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টার্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা	বোর্ড/ফ্লিপশিট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ	

০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

৪. প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	০২.০০- ০২.৮৫	<ul style="list-style-type: none"> অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতির ধারণা ও অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি চিহ্নিতকরণ এবং বিশ্লেষণ: ব্রেইনস্টোর্মিং, বাজ ফ্রাপ, মোবাইল প্লেনারি, ফিস বৌল, লার্নিং জার্নাল, মিনিভার্সিটি, সিমুলেশন গেম, ছেট দলীয় আলোচনা, রোল প্লে, কেস স্টাডি 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা, অনুশীলন	বোর্ড/ফিল্মপশ্চিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	
৫. প্রশিক্ষণ উপকরণ	০২.৮৫- ০৩.১৫	<ul style="list-style-type: none"> প্রশিক্ষণ উপকরণের ধারণা প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রকারভেদ প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহার 	বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা, অনুশীলন	বোর্ড/ফিল্মপশ্চিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	

০৩.১৫-০৩.৩০ বিকেলের চা বিরতি

৬. প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন	০৩.৩০- ০৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন কৌশল একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য একজন প্রশিক্ষকের কী কী দক্ষতা থাকতে হবে? একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী সক্রিয় শ্রবণ দক্ষতা প্রশ্ন করার দক্ষতা প্রশিক্ষকের কর্মগীয় বর্জনীয়া 	বড় দলে আলোচনা, ছেটদলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্মপশ্চিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	
-------------------------	-----------------	--	---	--	--

দ্বিতীয় দিন: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
৭. দ্বিতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা	০৯.০০- ০৯.৩০	১. উজ্জীবিতকরণ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা	লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারি, বড় দলে আলোচনা,	বোর্ড/ফিল্পশিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	
৮. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা	০৯.৩০- ১১.০০	• জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের পটভূমি • জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ধারণা • জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য • জাতীয় শুদ্ধাচারের লক্ষ্য প্রতিষ্ঠিত আইনকানূন, নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ	বড় দলে আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

৯. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রান্তীয় প্রতিষ্ঠান	১১.৩০- ০১.০০	• জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের মৌকাকি ডিপ্তি • জাতীয় শুদ্ধাচারের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য • জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রান্তীয় প্রতিষ্ঠান	বড় দলে আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	
--	-----------------	--	---	---	--

০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

১০. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরান্তীয় প্রতিষ্ঠান	০২.০০- ০৩.১৫	• জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরান্তীয় প্রতিষ্ঠান	বড় দলে আলোচনা, বক্তৃতা	বোর্ড/ফিল্পশিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
--	-----------------	--	-------------------------------	--	--

০৩.১৫-০৩.৩০ বিকেলের চা বিরতি

১১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের বাস্তবায়ন	০৩.৩০- ০৫.০০	• জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে গৃহীত কর্তিপয় পদক্ষেপ • জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন • জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়	ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট ডিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, রঙিন পোস্টার পেপার	
---	-----------------	--	---	---	--

ত্রৃতীয় দিন: তথ্য অধিকার

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
১২. ত্রৃতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা	০৯.০০- ০৯.৩০	১. উজ্জীবিতকরণ ও ২. প্রথম দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল তৈরি অনুশীলন (দলভিত্তিক কাজ)	লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারি বড় দলে আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট তিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ	
১৩. তথ্য অধিকার, তথ্য সংরক্ষণ, প্রকাশ ও প্রাপ্তি	০৯.৩০- ১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • তথ্য অধিকার কী • তথ্য অধিকারের আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য • তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু • তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি • যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয় 	বড় দলে আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট তিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

১৪. তথ্য প্রদান পদ্ধতি	১১.৩০- ০১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • স্বপ্নগোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট • জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন • তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে • আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয় • যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না • তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা • তথ্য কমিশনের গঠন • তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি 	বড় দলে আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট তিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার	
------------------------	-----------------	---	---	---	--

০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

১৫. আপিল ও অভিযোগ	০২.০০- ০৩.১৫	<ul style="list-style-type: none"> • তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় • আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি • তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া 	বড় দলে আলোচনা, ছোট দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং উপস্থাপন- আলোচনা	বোর্ড/ফিল্পশিট তিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া,	
----------------------	-----------------	---	---	--	--

০৩.১৫-০৩.৩০ বিকেলের চা বিরতি

১৬.	০৩.৩০- ০৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> • তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো • মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা • তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০ • তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় 	ব্রেইনস্টোর্মিং ছোট দলে আলোচনা, উপস্থাপন- আলোচনা	মাসকিং টেপ, রঙিন পোস্টার পেপার, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
-----	-----------------	--	--	--	--

চতুর্থ দিন: সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (সিটিজেনস চার্টার)

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
১৭. তৃতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা	০৯.০০- ০৯.৩০	১. উজ্জীবিতকরণ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা	লার্নিং জার্মাল প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা	স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
১৮. সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতির ধারণা ও পটভূমি	০৯.৩০- ১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাংপর্য সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ 	বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলো চনা প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া,	

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

১৯. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন প্রক্ষেত্রে অংশগ্রহণ জনগণের অংশগ্রহণ	১১.৩০- ০১.০০	<ul style="list-style-type: none"> সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপস্থাপনসমূহ প্রতিশ্রূত সেবাসমূহের ধরণ (নাগরিক, প্রতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির কাঠামো সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংক্ষিপ্ত ত্রিসমূহ সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল 	ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন- আলোচনা বড় দলে আলোচনা	স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, তথ্য অধিকার আইনের কাপি ও লিফলেট	
---	-----------------	--	--	---	--

০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

২০. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন	০২.০০- ০৩.১৫	<ul style="list-style-type: none"> সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল সেবা ধ্রাঘণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি 	ব্রেইনস্টোর্মিং, বড় দলে আলোচনা, উপস্থাপন- আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
---------------------------------	-----------------	--	--	--	--

০৩.১৫-০৩.৩০ বিকেলের চা বিরতি

২১. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন কৌশল	০৩.৩০- ০৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়ন কৌশল 	ব্রেইনস্টোর্মিং, বড় দলে আলোচনা ও প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া	
---	-----------------	---	--	--	--

পঞ্চম দিন: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

অধিবেশন	সময়	বিষয়	পদ্ধতি	উপকরণ	প্রশিক্ষক/ রিসোর্স পার্সন
২২. প্রারম্ভিক আলোচনা	০৯.০০- ০৯.৩০	১. উজ্জীবিতকরণ ২. প্রথম দিমের আলোচনার পুনরালোচনা	লার্নিং জার্নাল ফিস বৌল, প্রশ্নোত্তর	বোর্ড/ফিপশিট, মার্কার, পোস্টার পেপার	
২৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা, পটভূমি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	০৯.৩০- ১১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য • বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান ধাপসমূহ • অভিযোগের প্রকৃতি • অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি • অভিযোগ যাচাই-বাছাই • অভিযোগ তদন্ত • অভিযোগ নিষ্পত্তি • অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা • অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ • অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি • আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি • অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা • অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি • অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি • ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা • অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় • তদারকি ও পরিবীক্ষণ • মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব 	ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ ছক্প, বড় দলে আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফিপচার্ট, মার্কার, ফিপশিট/বোর্ড, মাল্টিমিডিয়া, পোস্টার পেপার	

১১.০০-১১.৩০ সকালের চা বিরতি

২৪. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির ধারণা ও বৈশিষ্ট্য	১১.৩০- ০১.০০	<ul style="list-style-type: none"> • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পটভূমি • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প, অভিলক্ষ্য • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ উদ্দেশ্য • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ • মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ • দণ্ডন/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ • মাঠ পর্যায়ের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ • আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ • কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান • এপিএ র লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ • বিভিন্ন পর্যায়ের এপিএ • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য 	ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন- আলোচনা, বাজ ছক্প, বড় দলে আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্লাইড/ফিপচার্ট, মার্কার, ফিপশিট/বোর্ড, মাল্টিমিডিয়া, পোস্টার পেপার	
--	-----------------	--	---	--	--

০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি

২৫. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির লক্ষ্যমাত্রা, কার্যবালি ও কাঠামো	০২.০০- ০৩.১৫	<ul style="list-style-type: none"> • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কার্যবালি • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কাঠামো • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রস্তুতকরণ (মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডর/সংহ্রষ্ট/মাঠ পর্যায়) • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল প্রক্রিয়া • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুমোদন প্রক্রিয়া • বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির চূড়ান্ত ফলাফল 	ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ ইক্সপ, বড় দলে আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্টাইড/ফিপচার্ট, মার্কার, ফিল্পশিট/বোর্ড, মাল্টিমিডিয়া	
--	--------------	--	--	---	--

০৩.১৫-০৩.৩০ বিকেলের চা বিরতি

২৬. কোর্স রিভিউ, কোর্স মূল্যায়ন, সমাপনী	০৩.১৫- ০৫.০০	<ul style="list-style-type: none"> • পুরো কোর্স রিভিউ • প্রশিক্ষণগোত্তর মূল্যায়ন • কোর্স মূল্যায়ন • সমাপনী অনুষ্ঠান 	ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, বাজ ইক্সপ, বড় দলে আলোচনা, প্রশ্নোত্তর	স্টাইড/ফিপচার্ট, মার্কার, ফিল্পশিট/বোর্ড, মাল্টিমিডিয়া প্রশ্নপত্র, মূল্যায়ন পত্র	
--	--------------	---	--	--	--

প্রথম দিন

মডিউল-১: মৌলিক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ

উদ্বোধনী পর্ব ও প্রশিক্ষণ ধারণা
শিখন তত্ত্ব, বয়স্ক শিখন ও প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ
প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য, কনটেন্ট, কোর্স ডিজাইনিং
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি
প্রশিক্ষণ কোর্স প্রণয়ন
প্রশিক্ষণ উপকরণ
প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন

প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য:

- ১) এ প্রশিক্ষণ কোর্স শেষে একদল প্রশিক্ষক গড়ে উঠবেন যারা অংশগ্রহণযুক্ত পদ্ধতিতে সফল এবং কার্যকরভাবে যেকোনো প্রশিক্ষণ কোর্স বা প্রশিক্ষণ অধিবেশন পরিচালনা করতে সক্ষম হবেন।
- ২) প্রশিক্ষণার্থীগণ জ্ঞান, দক্ষতা ও সংবেদনশীলতার সাথে সোশ্যাল অ্যাকাউন্টাবিলিটি পলিসি ইনস্ট্রুমেন্ট (জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি) সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সফলভাবে পরিচালনা করতে সক্ষম হবেন।

প্রথম দিন

অধিবেশন-১: উদ্বোধনী পর্ব ও প্রশিক্ষণ ধারণা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- একে অপরের সাথে পরিচিত হবেন
- প্রশিক্ষণের বিষয়, ধরন, সময়, খাবার, বাসস্থান এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি সম্পর্কে জানতে পারবেন
- প্রশিক্ষণে তাঁদের প্রত্যাশাগুলো স্থির করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণে অবশ্য পালনীয় নিয়মনীতিগুলো নির্ধারণ করবেন এবং মেনে চলতে অঙ্গীকারাবদ্ধ হবেন
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণে পার্থক্য নির্ণয় করতে পারবেন
- শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মধ্যে পার্থক্যগুলো চিহ্নিত করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ চক্র বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য
- পরিচয় পর্ব
- প্রশিক্ষণার্থীদের প্রত্যাশা
- প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি
- প্রি-টেস্ট/প্রশিক্ষণ পূর্ব শিখন মূল্যায়ন
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য
- প্রশিক্ষণ পরিভাষা
- প্রশিক্ষণ ধারণা
- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ
- শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মধ্যে পার্থক্য
- প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ
- প্রশিক্ষণ চক্র

সময়: ০৯.০০-১১.০০ (২ ঘণ্টা)

পদ্ধতি: বক্তৃতা, বড় দলে আলোচনা, ইনস্টার্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, নোট প্যাড, ফ্লিপশিট/ বোর্ড, ভিপ কার্ড, মার্কার, স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া, ব্যাগ

ধাপ-১ রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য

প্রক্রিয়া:

- ১) রেজিস্ট্রেশন ফরম পূরণ করতে আহ্বান জানান। ফরমটি একটি ক্লিপবোর্ডে করে সকলের কাছে যাওয়া ও তা পূরণ করা নিশ্চিত করুন।
- ২) কুশলাদি জিজেস করুন। বলুন, সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক ৫ দিনের এই প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্সে আপনাদের স্বাগত জানাচ্ছি, আপনাদের সকলের সুস্থিত্য কামনা করছি। সকলের স্বতঃস্ফূর্ত অংশগ্রহণে সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক এ প্রশিক্ষণটি আনন্দদায়ক হবে, মজার হবে, পুরো সময়টুকু আমাদের সকলের কাছে উপভোগ্য হবে এ আশাবাদ ব্যক্ত করছি। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে স্বাগত জানান।
- ৩) উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি গুরুত্বপূর্ণ তাই সুন্দরভাবে এ অনুষ্ঠানটি হতে সহায়তা করুন। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি যাতে আকর্ষণীয় হয় সে বিষয়ে আয়োজকদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করুন। এ ব্যাপারে আপনার কোনো ভালো ধারণা থাকলে আয়োজকদের সাথে শেয়ার করুন।

ধাপ-২ পরিচয় পর্ব

প্রক্রিয়া:

- ১) বলুন, এখন আমরা একে অপরের সাথে পরিচিত হব; তার জন্য যাকে সব থেকে কম চিনি তাকে বন্ধু হিসেবে বেছে নেব, ৫ মিনিটে একে অপরের পরিচয় জানব এবং বড় দলে এসে একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দেব। বলুন, এ ৫ মিনিট আমরা কক্ষের বাইরেও যেতে পারি তবে ৫ মিনিটের বেশি সময় যাতে ব্যয় না করি তা খেয়াল রাখতে হবে।
- ২) পরিচয় করিয়ে দেয়ার সময় নিম্নের বিষয়গুলো বলতে হবে:
 - বন্ধুর নাম
 - ঠিকানা
 - পারিবারিক বিষয়াদি
 - পেশা
 - পছন্দ
 - অপছন্দ
- ৩) বলুন, পরিচয় করিয়ে দেয়ার সময় নির্ভুলভাবে বলতে পারা বাঞ্ছনীয়; কেউ ভুল করলে তাকে এ জন্য সামান্য মাশুল দিতে হবে। কী মাশুল দিতে হতে পারে তা সবাই মিলে ঠিক করুন (হতে পারে নাচ, গান বা অন্যান্য বিনোদনের বিষয়বস্তু)। ৫ মিনিট শেষে সবাইকে বড় দলে আসতে বলুন, জোড়ায় জোড়ায় বসতে বলুন এবং বড় দলে জোড়াভিত্তিক একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দিতে বলুন, হাত তালি দিয়ে প্রত্যেক জোড়াকে উৎসাহিত করুন।
 - এরপর নিম্নের বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-
 - থাকার ব্যবস্থা (আবাসিক প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে)
 - খাবার (চা বিরতিসহ)
 - ট্যালেট সুবিধাদি
 - হোমওয়ার্ক
 - চলাফেরা
 - অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি নিয়ে কথা বলুন।
- ৪) ধৈর্য ধরে কথা শুনুন। নিজে কম উত্তর দিন, অপরকে উত্তর দেয়ার সুযোগ দিন, প্রয়োজনীয় সব বিষয় বলা হয়েছে কি না যাচাই করুন। আলোচিত বিষয়গুলো নিয়ে কারো কোনো অভিযোগ থাকলে প্রশিক্ষণ শেষে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সাথে কথা বলে সমাধান করুন।
- ৫) বলুন, এ প্রশিক্ষণ কোর্সটিতে আপনাদের প্রত্যেকের সক্রিয় অংশগ্রহণ প্রত্যাশা করছি। কারণ, কোর্সটির ধরনই এমন যে, আপনাদের সকলের অংশগ্রহণ ছাড়া এটি সফলভাবে সম্পন্ন করা যাবে না।

ধাপ-৩ প্রশিক্ষণার্থীদের প্রত্যাশা যাচাই

প্রক্রিয়া:

- ১) বলুন, এটি একটি প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্স। আগামী পাঁচ দিন ধরে আমরা ৬টি বিষয় যথা প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ, জাতীয় শুনাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করব। এ কোর্সটি কীভাবে এগুবে সে বিষয়ে আমাদের একটি ছোট-খাটো পরিকল্পনা রয়েছে। কিন্তু এ প্রশিক্ষণে আপনাদের মতামত গুরুত্বপূর্ণ। প্রশিক্ষণ থেকে আপনাদের প্রত্যাশা কী সেটি জানাও খুবই গুরুত্বপূর্ণ।
- ২) প্রশ্ন করুন- “এই প্রশিক্ষণ কোর্স থেকে আমরা কী জানতে চাই”? প্রশ্নটি বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লিখুন। বলুন,

৩) অংশগ্রহণকারীদের প্রত্যেককে একটি করে VIPP কার্ড (VIPP Card) ও মার্কার পেন দিন। তাঁদের প্রত্যেককে একটি করে প্রশিক্ষণের প্রত্যাশা লিখতে বলুন এবং সকলকে এসে VIPP বোর্ডে তা লাগাতে বলুন। VIPP কার্ডে লেখার নিয়ম বলে দিন। নিয়মগুলো নিম্নরূপ-

ভিপ্কার্ড

যেকোনো কর্মকাণ্ডে অংশগ্রহণকারীদের মতামত দৃষ্টিগোচর করে তোলার প্রক্রিয়াই VIPP (Visualization in Participatory Programme)। এ প্রক্রিয়াটি উভাবনের পর অংশগ্রহণকারীদের মতামত বিভিন্ন আকারের ও রঙের কার্ডে লিখে সকলের দৃষ্টিগোচর করে আলোচনা করে প্রকল্প প্রণয়ন করা হতো। পরবর্তী সময় এ প্রক্রিয়ার কার্ড প্রকল্প প্রণয়নের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকেনি বরং যেকোনো বিষয়ে অংশগ্রহণকারীদের মতামত গ্রহণ করে আলোচনা করার পদ্ধতিতে পরিণত হয়। বর্তমানে প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়ায় এ পদ্ধতিটি বিভিন্ন আকারের ও রঙের কার্ড ব্যবহার করে করা হয় বলে এসব কার্ডকে অনেকেই VIPP কার্ড বলে। এই কার্ড এক প্রকার নরম বোর্ডে পুশ পিন দিয়ে আটকানো হয়। এই বোর্ডকে অনেকেই VIPP বোর্ড বলে থাকেন।

VIPP কার্ডের আকার, রং ও ব্যবহারের নিয়ম

- প্রশিক্ষণে ব্যবহৃত কার্ডের আকার ও রং বিভিন্ন হয়ে থাকে। এগুলো বিভিন্ন মাপের বৃত্তাকার, ডিস্কার্তি ও আয়তাকার হয়ে থাকে। প্রশিক্ষকের চিন্তা অনুযায়ীই কার্ডের আকার ও রং নির্ধারিত হয়ে থাকে। তবে কার্ড ব্যবহারের জন্য প্রশিক্ষকের দক্ষতা থাকা দরকার। কার্ড লেখার সময় প্রথমেই মনে রাখা দরকার যে, কার্ডের লেখা এমন হওয়া উচিত যাতে ক্লাসরুমের দূর থেকেও পড়া যায়।
- আয়তাকার কার্ডে ১-৩ লাইনের মধ্যে লিখতে হবে। কারণ, তিন লাইনের বেশি লেখা হলে দূর থেকে পড়া সম্ভব নয়।
- একটি বিষয় পূর্ণ বাকেয় না লিখে মূল শব্দে মনের ভাব প্রকাশ করতে হবে। প্রতিটি কার্ডে সর্বোচ্চ তিন লাইনে ১২টি শব্দে লেখা উচিত। এর বেশি লেখা সমীচীন নয়। কার্ডের বর্ণের আকার ১-১.৫ ইঞ্চি হওয়া প্রয়োজন।
- একটি কার্ডে একটি বিষয় বা ধারণা বা মত প্রদান করতে হবে। একাধিক বিষয় বা ধারণা বা মত যৌক্তিক বা গ্রহণযোগ্য নয়।
- একই ধরনের বিষয় বা ধারণা বা মত একই রঙের ও একই আকারের কার্ডে লিখতে হবে।
- লেখার জন্য কার্ডের রঙের সঙ্গে মানানসই কালির মার্কার দিয়ে লিখতে হবে। কালো কালির মার্কার ব্যবহার করলে যেকোনো রঙের কার্ডেই লেখা ভালো হয়। এই বিষয়টি সতর্কতার সঙ্গে দেখতে হবে।
- একটি বিষয়ে যখন ধারণাগত পার্থক্য আলোচনা করা হবে। তখন পৃথক রংয়ের কার্ড ব্যবহার করতে হবে। এতে পার্থক্যটা স্পষ্টতর হবে।
- কার্ডে কোনো বিষয় লেখার জন্য প্রশ্ন করে বা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অংশগ্রহণকারীদের লিখতে হবে। নির্দিষ্ট সময় শেষ হওয়ার পর কার্ড সংগ্রহ করতে হবে।
- কার্ড যখন সহায়কের হাতে আসবে তখন কোন কার্ডটি কে লিখেছে তা প্রকাশ করা যাবে না। অর্থাৎ কার্ডের লেখার মাধ্যমে কোনো অংশগ্রহণকারীকে চিহ্নিত করা যাবে না। বরং ‘সব কার্ড সকলের’ এই ধারণা প্রতিষ্ঠিত করতে হবে। কোনো কার্ড বোঝা না গেলে কাউকে সরাসরি জিজ্ঞেস না করে বরং সকলের উদ্দেশ্যে প্রশ্ন করে সবাই মিলে পরিষ্কার করতে হবে।
- কার্ডে কীভাবে লেখা হবে তা নির্ভর করে সহায়কের সিদ্ধান্তের ওপর। তিনি একক বা দলীয় বা জোড়া দলের মাধ্যমে লেখার জন্য সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। এটি নির্ভর করে সময়, বিষয় ও গুরুত্বের ওপর।
- লেখার পর সহায়ক কার্ডগুলো সংগ্রহ করে বোর্ডে পুশ পিন দিয়ে আটকাবেন। কার্ড সাঁটানো বা আটকানোর জন্য সহায়কের শেল্লিক ভাবনায় আকর্ষণীয়ভাবে সাজাতে পারেন। তবে অবশ্যই নিয়ম মেনে সেগুলো আটকাতে হবে।

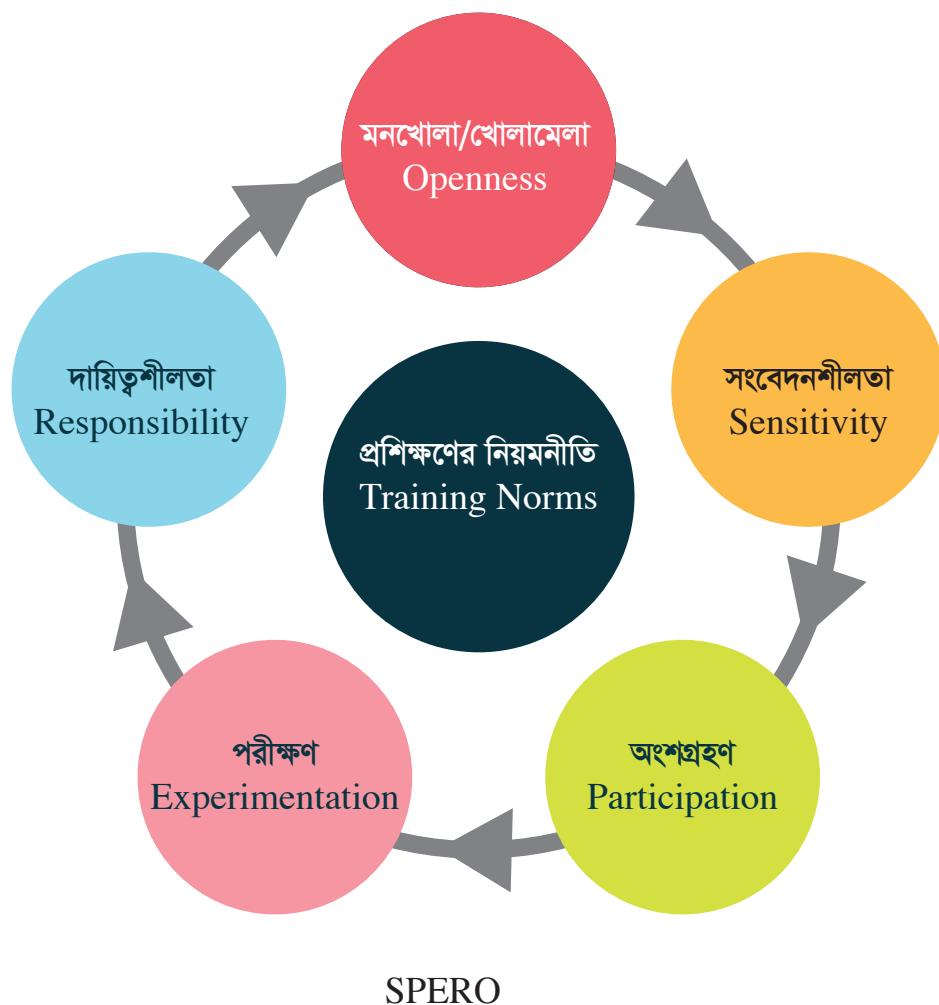
- একই বৈশিষ্ট্যের কার্ড একসঙ্গে গুচ্ছাকারে সাজাতে হবে। ভিন্ন বৈশিষ্ট্যের অর্থাৎ একই অর্থ বোঝায় এমন কার্ড একসঙ্গে এবং ভিন্ন অর্থ বোঝায় কার্ড পৃথক পৃথক স্থানে আটকাতে হবে।
- ভিন্ন আকারের ও রঙের কার্ড দিয়ে শিরোনাম কার্ড সেঁটে আলোচনা করা শৈলিক ভাবনার প্রতিফলন। সুন্দর করে কার্ড সাজালে অংশগ্রহণকারীদের দৃষ্টিও আকৃষ্ট হয়।
- কার্ড সাজানোর পর প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্য থেকে ১/২ জনকে (অংশ ভাগ করে নিয়ে) কার্ডগুলি পড়তে আহ্বান করুন। সকলেই যেন তা শুনতে পায় তা নিশ্চিত করুন।
- সবার মতামতের ভিত্তিতে কার্ডগুলোর গুচ্ছ চূড়ান্ত করুন। একই মতামতের কার্ডগুলো থেকে একটি রেখে বাকিগুলো সরিয়ে ফেলুন।
- মতামতগুলো আলোচনা শেষে সকলের সাথে আলোচনা করে ‘প্রশিক্ষণ প্রত্যাশা’ শীর্ষক একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। কাউকে তালিকাটি পড়তে উৎসাহিত করুন। কার্ডসমূলত তালিকাটি প্রশিক্ষণ কক্ষের কোনো দৃশ্যমান স্থানে লাগিয়ে রাখুন।

ধাপ-৪ প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি

প্রক্রিয়া

- বলুন, এ প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ করতে হলে, আনন্দদায়ক করতে হলে, সকলকে সব সময় প্রাণবন্ত রাখতে হলে প্রশিক্ষণকালীন আমাদের কিছু নিয়মনীতি তৈরি করতে হয় এবং মেনে চলতে হয়। জিজ্ঞাসা করুন, কী কী নিয়মনীতি তৈরি করলে এবং মেনে চললে আমরা একটি উপভোগ্য প্রশিক্ষণ কোর্স নিশ্চিত করতে পারব?
- জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণের নিয়মনীতিগুলো কী কী হওয়া উচিত? প্রশিক্ষণার্থীদের প্রতিটি আইডিয়া কোনো সংশোধন ছাড়া বোর্ডে বা ফ্লিপশৈলীটে লিখুন এবং লেখা শেষে সকলের মতামত নিয়ে নিয়মনীতির একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। তালিকাটি কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন।
- এরপর প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপ চার্ট দেখিয়ে আলোচনা করুন। প্রশিক্ষণার্থীদের বের করা নিয়মনীতির সাথে স্লাইড বা ফ্লিপ চার্টে বর্ণিত নিয়মনীতির মিল অমিলগুলো বিশ্লেষণে সহায়তা করুন। সকলের মতামত নিয়ে একটি সাধারণ তালিকা তৈরি করুন এবং প্রশিক্ষণ কক্ষের দেয়ালে সকলে দেখতে পায় এমন একটি স্থানে বুলিয়ে রাখুন। বলুন, এ প্রশিক্ষণে সকলে অংশগ্রহণ করবেন, খোলামনে কথা বলবেন, দায়িত্বশীল হবেন, সংবেদনশীলতার পরিচয় দেবেন তা আমরা সকলেই সকলের কাছ থেকে আশা করি। অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ দিন।

প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি



ধাপ-৫ প্রি-টেস্ট/ প্রশিক্ষণপূর্ব শিখন মূল্যায়ন

প্রক্রিয়া

- বলুন, এখন আমরা একটি ছোট প্রি-টেস্টে অংশগ্রহণ করব। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থীকে প্রশিক্ষণপূর্ব শিখন মূল্যায়ন প্রশ্নালা প্রদান করছি। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থী তাঁদের নিজ নিজ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অনুযায়ী প্রশ্নালা পূরণ করবে। বলুন, এর জন্য সময় রয়েছে ১৫ মিনিট। ১৫ মিনিটের মধ্যে আমাদের শেষ করতে হবে।
- বলুন, প্রশ্নালায় মোট ১৫টি প্রশ্ন আছে। প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৫টি করে উভর দেয়া রয়েছে। প্রথমে ভালো করে প্রশ্নটি পড়তে হবে, তারপর উভরগুলো পড়তে হবে এবং তারপর সঠিক উভরটি বাছাই করে নম্বরটির ওপর টিক চিহ্ন দিতে হবে। একটি প্রশ্নকে উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন এবং বুঝেছে কি না নিশ্চিত করুন।
- প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন ফরম পূরণের পর তা সংগ্রহ করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপ শেষ করুন।

প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণগোত্তর শিখন মূল্যায়ন প্রশ্নমালা
প্রশিক্ষণের নামঃ সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণ ভেন্যুঃ

প্রশিক্ষণার্থীর নামঃ পদবিঃ
জেলাঃ উপজেলাঃ ফোন নম্বরঃ

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১. শুন্দাচার বলতে কী বোঝায়?	(১)	শুন্দাচার বলতে সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণকে বোঝায়
	(২)	শুন্দাচার বলতে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষতাকে বোঝায়
	(৩)	শুন্দাচার বলতে ভালো আচরণকে বোঝায়
	(৪)	জানি না
২. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল বলতে কী বোঝায়?	(১)	রাষ্ট্র ও সমাজে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ চর্চার জন্য প্রণীত দলিলই হচ্ছে জাতীয় শুন্দাচার কৌশল
	(২)	যে কৌশলে জাতীয় শুন্দাচার প্রতিষ্ঠিত হয় তাকেই জাতীয় শুন্দাচার কৌশল বলে
	(৩)	জাতীয় শুন্দাচার কৌশল হচ্ছে রাষ্ট্রীয় পর্যায়ে ন্যায় বিচার প্রতিষ্ঠার দলিল
	(৪)	জানি না
৩. জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের সঙ্গে মোট কয়টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও কয়টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান অন্তর্ভুক্ত?	(১)	৫টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ১টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(২)	১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৩)	সবগুলো রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং সবগুলো অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৪)	জানি না
৪. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল এর রূপকল্প কী?		
৫. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল প্রণয়নের অভিলক্ষ্য কী?	(১)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে জবাবদিহির আওতায় আনা
	(২)	সমাজের সকলকে দায়িত্বশীল করা
	(৩)	রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে দুর্ব্বলি প্রতিরোধ ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
৬. আগনার মতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে জন্য পুশাসনের প্রধান ৪টি করণীয় কী কী?		
৭. ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচার বলতে কী বোঝায়?	(১)	সততা
	(২)	কর্তব্যনিষ্ঠা
	(৩)	সততা ও কর্তব্যনিষ্ঠা
	(৪)	কর্তব্যনিষ্ঠা ও সদাচরণ
৮. তথ্য বলতে কী বোঝায়?		
৯. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য কী?		
১০. সরকারি প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো কী?	(১)	তথ্য অধিকার কমিটি গঠন করা
	(২)	তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপিল কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করা এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করা
	(৩)	তথ্য চেয়ে আবেদন জমা দেয়ার জন্য একটি তথ্য বক্স স্থাপন করা
	(৪)	জানি না
১১. তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক কত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানের অপারগতার বিষয়টি জানাতে হবে?	(১)	১৫ কার্যদিবস
	(২)	০৭ দিন
	(৩)	১০ কার্যদিবস
	(৪)	২১ দিন
১২. সাধারণভাবে তথ্য প্রদানের সময়সীমা কত?	(১)	১৮ কার্যদিবস
	(২)	১৫ কার্যদিবস
	(৩)	১০ দিন
	(৪)	২০ কার্যদিবস

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১৩. ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো কী?	(১)	তথ্য অধিকার কমিটি গঠন করা
	(২)	তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপিল কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করা এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করা
	(৩)	তথ্য চেয়ে আবেদন জমা দেয়ার জন্য একটি তথ্য বক্স স্থাপন করা
	(৪)	জানি না
১৪. সিটিজেনস চার্টার বলতে কী বোঝায় ?	(১)	সিটিজেনস চার্টার হচ্ছে নাগরিকদের দাবীনামা
	(২)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ কী কী কাজ করে তার বিবরণই হচ্ছে সিটিজেনস চার্টার
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি, যেখানে নাগরিকের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে
	(৪)	জানি না
১৫. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য কী?	(১)	সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাঁদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করা
	(২)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের ওপর চাপ সৃষ্টি করতে জনগণকে সচেতন করা
	(৩)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি রাজস্ব বৃদ্ধি করতে জনগণকে উদ্ব�ৃদ্ধ করা
	(৪)	জানি না
১৬. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল কী কী?	(১)	সময় মতো সেবা পাওয়া, কোন কাজে কী কী কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
	(২)	কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
	(৩)	সেবা পাওয়ার জন্য করণীয় কাজগুলো কী কী তা জানা
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য
১৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায়?	(১)	সেবা প্রাপ্তি সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুরতা থেকে যে অভিযোগের উৎপত্তি হয় তার প্রতিকার দেয়ার জন্য যে ব্যবস্থা তাঁই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(২)	সরকারি সেবা নিশ্চিত করার একটি পদ্ধতি হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(৩)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের গাফিলতির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১৮. অভিযোগ কীভাবে দাখিল করতে হবে?	(১)	সংশ্লিষ্ট অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফুল্টডেক্সে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে
	(২)	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে
	(৩)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফুল্ট ডেক্সের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য
১৯. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী?	(১)	কর্মসম্পাদন চুক্তি হচ্ছে কাজের তালিকা
	(২)	বার্ষিক সম্পাদন চুক্তি মূলত কোনো কার্যালয়ের প্রধানের সঙ্গে তার পরবর্তী উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রধানের মধ্যে স্বাক্ষরিত একবছর মেয়াদী একটি চুক্তি যাতে চুক্তি স্বাক্ষরকারী কার্যালয় সারা বছর কী কাজ করবে, কতটুকু সম্পাদন করবে, কীভাবে বাস্তবায়ন করবে তার উল্লেখ থাকে
	(৩)	কর্মসম্পাদন চুক্তি হচ্ছে ইউনিয়ন পরিষদের জন্য সরকারি কাজের নির্দেশনামা
	(৪)	জানি না
২০. আপনার কর্ম এলাকায় সুশাসন সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পর্কে আপনার মতামত বলুন।	(১)	জাতীয় শুন্দাচার কৌশল সম্পর্কে আমাদের কার্যালয় অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(২)	তথ্য অধিকার সম্পর্কে আমাদের কার্যালয় অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার আমরা তৈরি করেছি এবং চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করি
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য

ধাপ-৬ প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য

প্রক্রিয়া

১) জিঞ্জাসা করুন, এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কী উদ্দেশ্য আমরা অর্জন করতে চাই? দু'একজনের উভয়ের শুনুন। এবার প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য শীর্ষক স্লাইড বের করুন; কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন এবং তাঁদের দেওয়া মতামতের সাথে তুলনামূলক আলোচনা করুন এবং প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য সবাই বুঝেছে কি না তা নিশ্চিত হোন।

প্রশিক্ষণের প্রধান প্রধান উদ্দেশ্য

এ প্রশিক্ষণ কোর্স শেষে এমন একদল প্রশিক্ষকক গড়ে উঠবেন যারা অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে সফল এবং কার্যকরভাবে যেকোনো প্রশিক্ষণ কোর্স বা প্রশিক্ষণ অধিবেশন পরিচালনা করতে সক্ষম হবেন।

প্রশিক্ষণার্থীগণ জ্ঞান, দক্ষতা ও সংবেদনশীলতার সাথে সোশ্যাল অ্যাকাউন্টাবিলিটি পলিসি ইন্সট্রুমেন্ট(জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি) সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সফলভাবে পরিচালনা করতে পারবেন

প্রশিক্ষণের সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যেসমূহ

এ প্রশিক্ষণ কোর্স শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ করার যোগ্যতা অর্জন করবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স বা অধিবেশনের উদ্দেশ্য সঠিকভাবে লিখতে পারবেন
- বয়স্ক শিক্ষার ধরনগুলো ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স বা অধিবেশনকে অংশগ্রহণমূলক করার জন্য অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ পদ্ধতিগুলো সম্পর্কে জানবেন এবং এ প্রশিক্ষণ কোর্সেই পদ্ধতিগুলো চর্চা করে দেখাতে সক্ষম হবেন
- হ্যান্ডআউট ও স্লাইড তৈরি করার কৌশল সম্পর্কে জানবেন এবং তৈরি করতে পারবেন
- কোন অধিবেশনের জন্য কোন পদ্ধতি উপযোগী হবে তা নির্ধারণ করতে পারবেন এবং তা ব্যবহার করতে পারবেন
- ফ্যাসিলিটেশন ও অংশগ্রহণের মৌলিক নীতিগুলো বলতে পারবেন
- একজন দক্ষ প্রশিক্ষকের বাণিজ্যিক মানসিকতা ও আচরণ বিশ্লেষণ করতে পারবেন এবং নিজের অবস্থান নির্ধারণ করতে পারবেন
- একজন দক্ষ প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য ও যোগ্যতা নির্ধারণ করতে পারবেন এবং নিজের অবস্থান নির্ণয় করতে পারবেন
- প্রশ্ন করার দক্ষতা অর্জন করবেন এবং সঠিকভাবে প্রশ্ন করার ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণে ভিজুয়াল এইডস-এর ফলপ্রসূ ব্যবহার নিশ্চিত করার যোগ্যতা অর্জনে সক্ষম হবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইন করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স তৈরি ও প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনা দক্ষতা অর্জন করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর অন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ ও ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলোর ওপর প্রশিক্ষণ প্রদানে সক্ষম হবেন
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া মূল্যায়নে উদ্যোগী হবেন।

২) বলুন, প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য হচ্ছে, সংশ্লিষ্ট বিষয়ে জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতার ইতিবাচক পরিবর্তন আনয়ন। নিম্নে এ বিষয়ে উল্লেখ করা হলো।

জ্ঞান (Knowledge)

প্রশিক্ষণের মাধ্যমে জ্ঞান বৃদ্ধি হয়েছে কি না তা সহজেই বোঝা যায়। একজন প্রশিক্ষণার্থী প্রশিক্ষণের মাধ্যমে অনেক তত্ত্ব ও তথ্য জানতে পারে এবং এর মাধ্যমে তার জ্ঞানের পরিধি বৃদ্ধি পায়। প্রশিক্ষণে প্রি ও পোস্ট টেস্টের মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান বৃদ্ধির মাত্রা পরিমাপ করা সম্ভব। তাহাড়া প্রশিক্ষণ পর্যালোচনার সময়েও প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান কতটুকু বৃদ্ধি পেয়েছে তা অনুধাবন করা যায়। যেমন: প্রশিক্ষণার্থীরা প্রশিক্ষণে আসার আগে সুশাসন সংক্রান্ত ৫টি পলিসি বিষয়ে সুনির্দিষ্টভাবে হয়তো জানত না কিন্তু এ বিষয়ে প্রশিক্ষণ পাওয়ার পর তাঁদের এ সংক্রান্ত জ্ঞান বৃদ্ধি পাবে এবং তাঁরা এ সংক্রান্ত বেশিরভাগ বিষয়ই বলতে পারবে।

দক্ষতা (Skills)

প্রশিক্ষণের মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের কোনো নির্দিষ্ট বিষয়ে দক্ষতার বৃদ্ধি ঘটে। প্রশিক্ষণার্থীরা কোনো একটি নির্দিষ্ট বিষয়ে প্রশিক্ষণ গ্রহণের পূর্বে অনেক কিছু নিজে করতে পারত না কিন্তু প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের মাধ্যমে তাঁরা সেগুলো হাতে কলমে শেখার সুযোগ পায় এবং চর্চা করার সুযোগ পায় এবং নিজে নিজে করার আত্মবিশ্বাস তাঁদের মধ্যে তৈরি হয়। যেমন: সুশাসনের ৫টি পলিসি বিষয়ে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা সহজ কাজ নয়। কিন্তু এ প্রশিক্ষণ পেলে প্রশিক্ষণার্থীদের অনেকেই তা ভালোভাবে করতে পারবে বা পারে।

দৃষ্টিভঙ্গির ইতিবাচক পরিবর্তন (Attitude)

মানুষের আচরণ পরিবর্তন হওয়া কঠিন বিষয়। আচরণের মাধ্যমে মানুষের মনের ভাব প্রকাশিত হয়। প্রশিক্ষণের কঠিনতম লক্ষ্য হচ্ছে মানুষের আচরণে গুণগত পরিবর্তন সাধন করা। মানসিকতা বা মাইন্ডসেট পরিবর্তন না হলে আচরণ পরিবর্তন হয় না। অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে নিরস্তর প্রশিক্ষণার্থীদের মানসিকতা পরিবর্তনে কাজ করা হয়। এজন্য প্রশিক্ষককে রোল মডেল হতে হয়। বিষয়বস্তুতে আধুনিকতা থাকতে হয়; প্রগতিশীল আলোচনার সুযোগ থাকতে হয় এবং প্রশিক্ষককে কাজিত আচরণ করে দেখাতে হয়। অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ কীভাবে নিশ্চিত করতে হয় প্রশিক্ষণার্থীরা তা প্রশিক্ষককে দেখেই শেখে। তাই একটি প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীদের মানসিকতায় কোনো পরিবর্তন এসেছে কি না তা নির্ভর করে প্রশিক্ষকের ওপর। এজন্য একটি প্রশিক্ষণে প্রধান প্রশিক্ষককে পুরো কোর্সে সূত্রধর হিসেবে থাকতে হয়।

(সূত্র : Pfeiffer, J. W., & Ballew, A. C. (1988). Using structured experiences in human resource development: Vol. 1. University Associates Training Technologies Series. San Diego, CA: University Associates, Inc. www.universityassociates.com)

৩) বলুন, সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক নীতিগুলো সফলভাবে বাস্তবায়ন করা প্রত্যেকের আইনী দায়িত্ব। এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আমরা সুশাসন সুসংহতকরণ সংক্রান্ত সম্পর্কে ভালোভাবে জানব এবং ফলপ্রসূভাবে এ নীতি ও কৌশলগুলো কাজে লাগাব এটিই এ প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য এবং এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে আমরা সকলেই অবদান রাখব এটিই প্রত্যাশা।

ধাপ-৭ প্রশিক্ষণ পরিভাষা

প্রক্রিয়া

- বলুন, এতক্ষণ আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণের কিছু পরিভাষা নিয়ে আলোচনা করব। আমরা সবাই জানি, যেকোনো বিষয়ের নির্দিষ্ট কিছু পরিভাষা থাকে, থাকতে হয়, তেমনি প্রশিক্ষণেরও কিছু পরিভাষা আছে যেগুলো প্রশিক্ষকদের জানা থাকা দরকার। আমরা সেগুলোই এখন ধারাবাহিকভাবে আলোচনা করব। কারণ পুরো প্রশিক্ষণ জুড়ে এ পরিভাষাগুলো বার বার উচ্চারণ করব, ব্যবহার করব।
- এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে নিম্নের পরিভাষাগুলো আলোচনা করঞ্চ।

শিখন/শিক্ষণ:

জানা, বোঝা, চর্চা অথবা অভিজ্ঞতার মাধ্যমে আচরণের তুলনামূলকভাবে স্থায়ী পরিবর্তন ঘটানোতে শিখন/শিক্ষণ ভূমিকা রাখে।

প্রশিক্ষণ:

যেকোনো পরিকল্পিত কার্যক্রম যার প্রাথমিক উদ্দেশ্য হচ্ছে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতায় পরিবর্তন আনয়ন এবং এর ফলে তাঁদের দ্বারা সুচারূভাবে পেশাগত কর্মসম্পাদন নিশ্চিত হয়। প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ হতে হলে অংশগ্রহণমূলক হতে হয়। প্রশিক্ষণ হচ্ছে নমনীয় উপ-আনুষ্ঠানিক এমন একটি শিখন প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে মানুষ তার কর্মক্ষেত্রের চাহিদা অনুযায়ী নিজেকে তৈরি করতে পারে। প্রশিক্ষণ হতে হয় প্রশিক্ষণার্থী কেন্দ্রিক।

শিক্ষা:

প্রচলিত স্কুল, কলেজ, বিশ্ববিদ্যালয়ে যেভাবে শিখন নিশ্চিত করার চেষ্ট করা হয় সে প্রক্রিয়াকেই শিক্ষা বলে। এটি নমনীয় কোনো ব্যবস্থা নয়। এটি ছাত্র-শিক্ষকের বিষয় এবং বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই শিক্ষককেন্দ্রিক।

কর্মশালা:

কর্মশালা হচ্ছে এমন একটি শিখন যেখানে প্রশিক্ষণার্থীরা আসে না। কর্মশালায় আসে অংশগ্রহণকারীরা যাদের সবাই বিষয়টি সম্পর্কে ভালোভাবে জানে। প্রচলিত কর্মশালায় যারা কাজ করে তাঁরা যেমন সবাই দক্ষ একইভাবে শিখনের উদ্দেশ্যে আয়োজিত কোনো কর্মশালায় কোনো একটি নির্দিষ্ট বিষয়ে আলোচনা করার জন্য অভিজ্ঞ ও দক্ষ লোকদেরই আমন্ত্রন জানানো হয়।

প্রশিক্ষণার্থী:

যারা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করে তাঁদেরকে প্রশিক্ষণার্থী বা ট্রেইনী বলা হয়। তাঁরা কিন্তু ছাত্র নয়, প্রশিক্ষণার্থী।

অংশগ্রহণকারী:

অনেকে প্রশিক্ষণার্থীদেরকে অংশগ্রহণকারী বলে থাকে। কোনো সমস্যা নেই। বলা যেতে পারে। কিন্তু অংশগ্রহণকারী বললে স্বয়ংসম্পূর্ণ অর্থ হয় না।

বয়স্ক শিক্ষা:

বয়স্কদের লেখাপড়া ও হিসাব নিকাশ শেখানোর জন্য শিক্ষার ব্যবস্থা করা হয়ে থাকে। আমাদের দেশেও অনেকবার চেষ্টা করা হয়েছে। একটি নির্দিষ্ট কারিগুলামের মাধ্যমে লিটারেসি এবং নিউমারেসি দুটোই শেখানোর যে প্রক্রিয়া সেটি হচ্ছে বয়স্ক শিক্ষা।

প্রশিক্ষণ পদ্ধতি:

প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ করার জন্য নানা পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়ে থাকে যেমন: ব্রেইনস্টার্মিং, বাজ গ্রুপ, ছোটদলীয় আলোচনা প্রভৃতি।

প্রশিক্ষণ কৌশল:

কোনো প্রকল্প বা সংস্থার বর্তমান কর্মসম্পাদন থেকে উন্নতর কর্মসম্পাদন নিশ্চিত করার জন্য একটি সার্বিক পরিকল্পনাই হচ্ছে প্রশিক্ষণ কৌশল। একটি প্রশিক্ষণ কৌশলে কোনো সংস্থা বা প্রকল্পের তুলনামূলকভাবে উন্নত কর্মসম্পাদন নিশ্চিত করার জন্য সকল পদক্ষেপের উল্লেখ থাকে। কী করতে হবে, কীভাবে করতে হবে, কখন করতে হবে, কাদেরকে নিয়ে আগে করতে হবে সবকিছু খুঁটিনাটি প্রশিক্ষণ কৌশলে অন্তর্ভুক্ত।

প্রশিক্ষণ উপকরণ:

প্রশিক্ষণে নানা উপকরণ যেমন: হ্যান্ডআউট, বুকলেট, লিফলেট, ফ্লিপচার্ট, ফ্ল্যাশ কার্ড, সিকুয়েপিয়াল কার্ড প্রভৃতি উপকরণ ব্যবহার করা হয়। এগুলোই প্রশিক্ষণ উপকরণ।

প্রশিক্ষণ কর্মসূচি/সিডিউল:

প্রশিক্ষণ কর্মসূচি হচ্ছে প্রশিক্ষণ কৌশলেরই একটি উপাদান। একটি প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অনেকগুলো ইভেন্ট থাকে, প্রশিক্ষণ কীভাবে পরিচালিত হবে, কীভাবে শুরু হবে, কিভাবে শেষ হবে, কী কী উপকরণ লাগবে সবই প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে লেখা থাকে।

প্রশিক্ষণ সহায়ক বা যন্ত্রপাতি:

প্রশিক্ষণে সহায়ক যন্ত্রপাতি বা ইকুইপমেন্ট লাগে। যেমন: মাল্টিমিডিয়া, কম্পিউটার, স্ক্রিন, পয়েন্টার, ভিডিও টেপ প্রভৃতি হচ্ছে প্রশিক্ষণ সহায়ক।

প্রশিক্ষণ ইভেন্ট:

প্রশিক্ষণ সেশন, সেমিনার, কর্মশালা, প্রকল্প, ডেক্স ট্রেনিং, পরিদর্শন, টিম বিল্ডিং এসবগুলোই প্রশিক্ষণ ইভেন্টের অন্তর্ভুক্ত।

কোচিং:

খুব নিবিড়, বেশির ভাগ ক্ষেত্রে খুব দক্ষ একজন কর্তৃক অন্যজনকে তার শিখনে সহায়তা করা হচ্ছে কোচিং। যিনি কোচিং করেন তিনি ভুল গ্রহণ করে থাকেন এবং তা সংশোধনে পরামর্শ দিয়ে থাকেন। কোনো কর্তৃপক্ষ তার কোনো সহকর্মীর জন্য কোচিং এর ব্যবস্থা করতে পারে সেক্ষেত্রে কোনো সিনিয়র কেউ সে দায়িত্ব নিতে পারেন। একজন ম্যানেজার তার কোনো দুর্বল সহকর্মীকে সবল করতে কোচিং করতে পারেন, করেও থাকেন।

প্রশিক্ষক:

এমন একজন প্রশিক্ষিত পেশাদার ব্যক্তি যার শিখন তত্ত্ব, ফ্যাসিলিটেশন দক্ষতা এবং বিষয়বস্তু সম্পর্কে জ্ঞান রয়েছে। একজন প্রশিক্ষককে তখনই দরকার হয় যখন একটি গ্রুপে তার মতো কেউ থাকে না। একজন ভালো প্রশিক্ষককে বিষয়বস্তু সম্পর্কে জ্ঞান থাকার পাশাপাশি ফ্যাসিলিটেশন দক্ষতাও থাকতে হবে এবং একটি আনন্দদায়ক প্রশিক্ষণ পরিবেশ সৃষ্টির দক্ষতা থাকতে হবে। একজন প্রশিক্ষককে বিষয়বস্তু সম্পর্কে তাঁর যে জ্ঞান রয়েছে তার প্রমাণ দিতে হয়, দিতে হবে, তা না হলে তিনি নিজেকে প্রশিক্ষক দাবি করতে পারবেন না। একজন প্রশিক্ষক তাঁর জ্ঞান চেলে দেবেন না, এমন পরিবেশ সৃষ্টি করবেন যাতে শিখন সৃষ্টি হয়।

ফ্যাসিলিটেটর:

একজন প্রক্রিয়া বিশেষজ্ঞ, যিনি কোনো সেশন বা প্রশিক্ষণ কোর্স বা কর্মশালা নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন, আলোচনা এগিয়ে নিতে পারেন, যিনি বিতর্ক উক্তে দিতে পারেন, তিনি সারসংক্ষেপ করতে পারেন, সময়মতো আলোচনা শেষ করতে পারেন। একজন ফ্যাসিলিটেটর সেখানেই সফল হবেন যে গ্রহণে বিষয়বস্তু সম্পর্কে জ্ঞানী ব্যক্তিরা ঐ গ্রহণেই থাকেন। কারণ একজন ফ্যাসিলিটেটরের বিষয়বস্তু সম্পর্কে জ্ঞান নাও থাকতে পারে বা না থাকাটাই স্বাভাবিক। প্রশিক্ষক ও ফ্যাসিলিটেটরের মধ্যে এখানেই প্রধান পার্থক্য।

রিসোর্স পার্সন:

একজন রিসোর্স পার্সন হচ্ছেন কোনো কোর্সে বা সেশনে একজন আমন্ত্রিত ব্যক্তি যার কোনো বিষয়ে বিশেষ পারদর্শিতা রয়েছে যা প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য খুবই প্রয়োজনীয়। সুতরাং রিসোর্স পার্সন নির্বাচন করার সময় প্রশিক্ষক টিমকে মনে রাখতে হবে যেকোনো প্রশিক্ষণে কোনো সেশন পরিচালনা করার জন্য কাউকে রিসোর্স পার্সন করার ক্ষেত্রে তার যোগ্যতা এবং বিশেষত্ত্বগুলো কী কী এবং তা সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণে কোন কাজে লাগবে তা যাচাই করে নেওয়া।

স্টেশনারি:

প্রশিক্ষণে স্টেশনারিও লাগে যেমন: মার্কার, মাসকিং টেপ, কলম, খাতা, পোষ্টার পেপার, ফ্লিপশিট ইত্যাদি। কেউ কেউ এগুলোকেও উপকরণ বলে।

৩) পরিভাষাগুলো নিয়ে কারো কোনো প্রশ্ন থাকলে তা ধারাবাহিকভাবে আলোচনা করুন, এর বাইরে আর কোনো বিষয়ে জানতে চাইলে তারও উত্তর দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ-৮ প্রশিক্ষণ ধারণা

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এককণ আমরা প্রশিক্ষণের পরিভাষা নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণ ধারণা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই প্রশিক্ষণ বলতে কী বোঝায় কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করছন প্রশিক্ষণ বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, প্রশিক্ষণ হলো এমন একটি শিখন প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের কোনো একটি নির্দিষ্ট বিষয়ে জ্ঞান (Knowledge) ও দক্ষতার (Skills) বৃদ্ধি ঘটে এবং তাঁদের মানসিকতা বা দৃষ্টিভঙ্গির (Attitude) ইতিবাচক পরিবর্তন সাধিত হয়।

- প্রশিক্ষণ হচ্ছে এমন এক ধরনের অনুশীলন যা কর্মক্ষেত্রে ব্যক্তির আচরণগত পরিবর্তন সাধনের জন্য উদ্দীপ্ত করে।
এটি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কর্মকাণ্ডের উৎকর্ষ সাধনে সহায়তা করে।
- সক্ষমতা তৈরি ও সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি কাঠামোগত শিখন প্রক্রিয়া হলো প্রশিক্ষণ
- প্রশিক্ষণ হলো শিখন পরিবেশ যেখানে নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জন করা যায়
- প্রশিক্ষণ হলো প্রকৃত চাহিদা ও কাঙ্ক্ষিত চাহিদার মধ্যে ব্যবধান পূরণের বিশেষ প্রক্রিয়া
- সর্বোপরি প্রশিক্ষণ জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণগত বিকাশের একটি কার্যকরী শিখন প্রক্রিয়া

“আমি কখনোই কিছু শেখাতে পারি না, আমি কেবলমাত্র শিখন প্রক্রিয়ার সহায়ক পরিবেশ তৈরি করতে পারি”- এ্যালবার্ট আইনস্টাইন

“প্রশিক্ষণ হচ্ছে এমন একটি শিক্ষামূলক প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান ও দক্ষতার বৃদ্ধি ঘটে; বিশ্বাস, দৃষ্টিভঙ্গি ও মানসিকতার ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটে। প্রশিক্ষণ শুধু প্রশিক্ষণার্থীদের আচরণ পরিবর্তনেই সাহায্য করে না এটি প্রশিক্ষণার্থীদের মূল্যবোধ, মানসিকতা ও তাঁদের পারিপার্শ্বিক অবস্থা জানতে সাহায্য করে এবং তাঁদেরকে বিশ্লেষণমুখী হতে উদ্দুক্ষ করে।”

প্রশিক্ষণ হলো কোনো ব্যক্তির জ্ঞান, দক্ষতা ও কাজ করার মনোবৃত্তির উৎকর্ষ সাধনে সদা সচেষ্ট একটি শিখন প্রক্রিয়া। প্রশিক্ষণ প্রত্যাশিত উদ্দেশ্য সাধনের লক্ষ্যে আচরণ ও দৃষ্টিভঙ্গি পরিবর্তনে সহায়ক একটি শিখন প্রক্রিয়া যা একজন প্রশিক্ষণার্থীর সামর্থ্য বৃদ্ধিতে বিশেষ ভূমিকা রাখে।

৩) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে বলুন,

প্রশিক্ষণ হচ্ছে এমন একটি পরিকল্পিত কার্যক্রম যার প্রাথমিক উদ্দেশ্য হচ্ছে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতায় প্রত্যাশিত পরিবর্তন আনয়নের মাধ্যমে তাঁদের কর্মসম্পাদনকে আরও সহজ, গতিশীল ও ফলপ্রসূ করা।

Any planned activity which has as its primary purpose of learning in terms of knowledge, skills or attitude which will improve job performance. This training concept offers a good theoretical grounding as well as guidelines relating to the goals, content, methods and general framework for a training course.

৩) প্রশিক্ষণ নিয়ে কারো কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উভয় দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ-৯ অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা প্রশিক্ষণ ধারণা নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ বলতে কী বোঝায়? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, অংশগ্রহণ হচ্ছে সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষমতা ও অর্জনের ভাগভাগি। মানুষ নিজের সমস্যা নিজেই বিশ্লেষণ করতে পারে, সমস্যা সমাধানের পরিকল্পনা করতে পারে এবং তা বাস্তবায়ন করতে পারে এ বিশ্বাস থেকে আলোচনা শুরু করলে অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়। মানুষের জীবনে তৈরি হওয়া কোনো সমস্যাই বিচ্ছিন্ন কোনো ঘটনা নয় এবং একাও সব সমস্যা সমাধান করা সম্ভব নয়। প্রয়োজন হচ্ছে আলোচনা করা এবং একত্রে বসে সমাধানের পথ বের করা এবং একসাথে তা বাস্তবায়ন করা। এভাবেই প্রতিটি স্তরে অংশগ্রহণ নিশ্চিত হতে পারে। প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণও ঠিক তেমনি। প্রশিক্ষণার্থীদের জীবনঘনিষ্ঠ বিষয় নিয়েই প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয় তাই তাঁরা প্রশিক্ষণের প্রতিটি বিষয়েই অবদান রাখতে পারবে এটি বিশ্বাস করা এবং তাঁদের অংশগ্রহণ প্রশিক্ষণের সকল পর্যায়ে নিশ্চিত করা।

৩) বলুন, ৭ ভাবে অংশগ্রহণ হতে পারে-

- নিক্রিয় অংশগ্রহণ: অংশগ্রহণকারীরা শুধুই শ্রোতা, তাঁদের সাড়া দেওয়া অপ্রয়োজনীয়।
- তথ্য দেয়ার মাধ্যমে অংশগ্রহণ: অংশগ্রহণকারীদের কাজ হলো প্রশ্নের উত্তর দেওয়া।
- পরামর্শ দেয়ার মাধ্যমে অংশগ্রহণ: এ প্রক্রিয়ায় কোনো বিষয়ে নিয়ে অংশগ্রহণকারীদের সাথে পরামর্শ করা হয়।
- বস্তুগত অংশগ্রহণ: যেমন টাকা, সম্পদ, শ্রম প্রভৃতি দেওয়ার মাধ্যমে অংশগ্রহণ।
- প্রয়োগিক অংশগ্রহণ: কোনো পূর্ব নির্ধারিত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য দল বা সংগঠন করার মাধ্যমে অংশগ্রহণ।
- মিথ্কিয়া অংশগ্রহণ: সমন্বিত অংশগ্রহণ, অংশগ্রহণকারীরা সক্রিয় অংশগ্রহণ করার মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ, সমাধানের বিকল্প নির্ধারণ, পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে ভূমিকা রাখার সুযোগ পায়।
- আতঙ্ককরণ: সমাজ কাঠামো পরিবর্তনের জন্য নিজে উদ্যোগ গ্রহণের মাধ্যমে অংশগ্রহণ।

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ

- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ হচ্ছে প্রশিক্ষক এবং প্রশিক্ষার্থীদের একটি যৌথ ও সহযোগিতামূলক শিখন প্রক্রিয়া।
- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী স্বতঃস্ফূর্তভাবে পুরো প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করে। প্রশিক্ষক ও প্রশিক্ষণার্থীরা তাঁদের মিলিত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার সম্মিলন ঘটিয়ে সর্বসম্মত ধারণায় উপনীত হয়।
- এ প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়ায় প্রশিক্ষক ‘জ্ঞান দান’ করবেন এবং প্রশিক্ষার্থী ‘জ্ঞান লাভ’ করবেন এমনটি মনে করা হয় না। বরং এই শিখন প্রক্রিয়ায় মনে করা হয় যে, এটি একটি যৌথ শিখন প্রক্রিয়া যেখানে প্রশিক্ষক ও প্রশিক্ষার্থী উভয়ে সমান ভূমিকা পালন করবে।
- এ প্রশিক্ষণে সকলের অভিজ্ঞতা ও ধারণা বিশ্লেষণ ও বিনিময়ের মাধ্যমে একটি সত্যে উপনীত হওয়ার চেষ্টা করা হয়।
- এ প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী ও প্রশিক্ষকের মধ্যে ‘ছাত্র শিক্ষক’ সম্পর্কের বদলে প্রত্যেকেই একটি শিখন প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণকারী হিসেবে সমতার সম্পর্কের ভিত্তিতে কাজ করে।
- এ প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী ও প্রশিক্ষকের সম্পর্ক হতে হয় পারস্পরিক শ্রদ্ধার ও সম্প্রীতির।
- এ প্রশিক্ষণে বসার আয়োজনও সমতার সম্পর্ককেই প্রতিফলিত করে। সকলে যাতে সকলকে দেখতে পায়, মত বিনিময় করতে পারে সে ভাবে আসন বিন্যাস করা হয়।
- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণের একটি গুরুত্বপূর্ণ দিক হচ্ছে একজন অপেক্ষাকৃত পিছিয়ে থাকা অংশগ্রহণকারীও তাঁর মতামত প্রদান ও অভিজ্ঞতা বিনিময় করতে উদ্যোগী হয় এবং নিজের অভিজ্ঞতার যথার্থতা যাচাইয়ের সুযোগ পায়।

৪) বলুন, প্রশিক্ষণকে প্রধানত ২ ভাগে ভাগ করা যায়- একমুখী প্রশিক্ষণ ও অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ

একমুখী প্রশিক্ষণ

যে প্রশিক্ষণ পছায় অংশগ্রহণকারীদের জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষকের একক প্রচেষ্টা থাকে এবং তিনি একমুখী যোগাযোগের মাধ্যমে জ্ঞান দান করে থাকেন তাকে গতানুগতিক বা প্রথাগত বা নির্দেশনামূলক প্রশিক্ষণ বলে। যেমন: স্কুল, কলেজ, বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষা। এ শিক্ষায় শিক্ষকই সবকিছু; তিনিই জ্ঞানের ভাণ্ডার; তিনিই সবকিছুর নির্ধারক। এখানে প্রশিক্ষণার্থীরা গোণ। তাঁরা শ্রোতা। তাঁদের আর কোনো দায়িত্ব নাই।

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ

যে প্রশিক্ষণে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় তাকে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বলা হয়। অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীগণই মুখ্য ভূমিকা পালন করে এবং তাঁরাই প্রশিক্ষণ কোর্সে নিয়ামকের ভূমিকা পালন করে থাকে।

এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ ও একমুখী প্রশিক্ষণের মধ্যকার পার্থক্যগুলো আলোচনা করুন-

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ খুবই গুরুত্বপূর্ণ কারণ প্রশিক্ষণার্থীদের নিবিড় ও কার্যকর অংশগ্রহণ ছাড়া ব্যক্তদের শিখন ফলপ্রসূ হতে পারে না, হয় না। ব্যক্তদের প্রশিক্ষণে তাদের অভিজ্ঞতাকে ব্যবহার করতে হবে, তা বিষয়বস্তুর সাথে সম্পর্কিত করে আলোচনা করতে হবে। বিশ্বাস করতে হবে তারা বিষয়টি সম্পর্কে জানে এবং তারা চিন্তা করতে পারে, বুঝতে পারে এবং প্রয়োগ করতে পারে সুতোঁ সেভাবে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে হবে।

একমুখী প্রশিক্ষণ

একমুখী প্রশিক্ষণ একথেয়ে, বিরক্তিকর এবং বয়স্কদের জন্য এক ধরনের অত্যাচার বিশেষ। যেখানে প্রশ্ন করার সুযোগ কম বা প্রশ্ন করার বিষয়টি শর্ত্যুক্ত সেখানে বয়স্ক প্রশিক্ষণার্থীরা আগ্রহ হারিয়ে ফেলে। তারা নিজেদেরকে প্রশিক্ষণের সাথে সম্পৃক্ত করতে পারে না ফলে অমনোযোগী হয় এবং নিজেকে আলাদা করে ফেলে, অন্য চিন্তা করতে থাকে। একজন বক্তা বলে যাচ্ছেন একাধারে তা যত মধুরই হোক প্রশিক্ষণার্থীরা গ্রহণ করতে পারে না।

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ ও একমুখী প্রশিক্ষণের মধ্যকার পার্থক্যগুলো আরও সুস্পষ্ট করার জন্য নিম্নের টেবিলটি দেখিয়ে আলোচনা করুন-

একমুখী প্রশিক্ষণ বা চাপিয়ে দেওয়া প্রশিক্ষণ	অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ
বিষয়বস্তু বিশেষজ্ঞ Subject Expert	প্রক্রিয়া বিশেষজ্ঞ Process Expert
শিক্ষক/প্রশিক্ষক কেন্দ্রিক Teacher Controlled	প্রশিক্ষণার্থী কেন্দ্রিক Learner Centered
নেতা Leader	ফ্যাসিলিটেটর Facilitator
নিয়ন্ত্রক Controller	ক্যাটালিস্ট (অনুষ্টক) Catalyst
শিখন হচ্ছে একটি পণ্য Learning as a Product	শিখন হচ্ছে একটি প্রক্রিয়া Learning as a Process
জ্ঞান স্থানান্তরকরণ Transfer of Knowledge	শিখন নীতির আবিক্ষারকরণ Discovery of Principles
প্রশিক্ষক = বিশেষজ্ঞ	প্রশিক্ষক = ফ্যাসিলিটেটর, রিসোর্স পার্সন
প্রশিক্ষণার্থী = কিছুই জানে না, Learner = Knows Nothing	প্রশিক্ষণার্থী = জ্ঞান ও দক্ষতার ভাণ্ডার, বাস্তব জ্ঞান সম্পদ Learner = Full of Capacities, Knowledge of Reality
প্রশিক্ষণার্থী = নিক্রিয় (প্যাসিভ)	প্রশিক্ষণার্থী = সক্রিয়, গ্রহণোন্মুখ (রিসিপ্টিভ)
মেনে নিতে উৎসাহিত করা হয় (কলফরমিটি)	প্রশিক্ষণার্থীদের চিন্তাকে উদ্দীপ্তকরণ, সৃজনশীলতা জাগিয়ে তোলা

- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ ও একমুখী প্রশিক্ষণের মধ্যকার পার্থক্যগুলো নিয়ে কারো কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উভর দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ-১০ শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের মধ্যে পার্থক্য

প্রক্রিয়া

- বলুন, এতক্ষণ আমরা অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ বনাম একমুখী প্রশিক্ষণ নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণ ও শিক্ষার মধ্যকার পার্থক্য নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ ও শিক্ষার মধ্যকার পার্থক্যগুলো কী কী? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।
- এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ ও শিক্ষার মধ্যকার পার্থক্যগুলো আলোচনা করুন-

প্রশিক্ষণ	শিক্ষা
প্রশিক্ষণার্থীর সুনির্দিষ্ট দক্ষতাবৃদ্ধিমূলক একটি প্রক্রিয়া হচ্ছে প্রশিক্ষণ The process of inculcating specific skills in a person is training.	ক্লাসরংমে বা কোনো প্রতিষ্ঠানে তাত্ত্বিক যে শিক্ষা দেওয়া হয় তাই শিক্ষা Theoretical learning in the classroom or any institution is education.
প্রশিক্ষণ হচ্ছে দক্ষতা বৃদ্ধির একটি পদ্ধতি It is a method of skill development.	একটি নির্দিষ্ট বৈশিষ্ট্যমণ্ডিত শিক্ষার একটি রূপ It is a typical form of learning.
প্রশিক্ষণ বাস্তবে প্রয়োগযোগ্য Practical application	একটি তাত্ত্বিক শিক্ষা Theoretical orientation
প্রশিক্ষণের পরিসর সংকীর্ণ Narrow	শিক্ষার পরিসর বৃহৎ Wide
চাকুরির অভিজ্ঞতা Job experience	ক্লাসরংমের শিক্ষা Classroom learning
স্বল্প মেয়াদী Short term	তুলনামূলকভাবে দীর্ঘ মেয়াদী Comparatively long term
বর্তমান চাকুরির জন্য প্রস্তুতকরণ Prepares for present job	ভবিষ্যৎ চাকুরির জন্য প্রস্তুতকরণ Prepares for future job
উদ্দেশ্য হচ্ছে কর্মসম্পাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করা Objective to improve performance and productivity	উদ্দেশ্য হচ্ছে যৌক্তিক অনুভূতি ও বিচারবোধ সৃষ্টি করা Objective to develop a sense of reasoning and judgement.

- প্রশিক্ষণ ও শিক্ষার মধ্যকার পার্থক্যগুলো নিয়ে কারো কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উভর দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ-১১ প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা প্রশিক্ষণ ও শিক্ষার মধ্যকার পার্থক্য নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাগুলো কী কী? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বিপ্লব করুন।

২) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ নিয়ে আলোচনা করুন-

আমি খুব ব্যস্ত, আমার সময় নাই, প্রশিক্ষণে সময় নষ্ট।

প্রশিক্ষণ খুবই ব্যয়বহুল, স্টাফের সময় ও টাকা যোগাড় করা কঠিন।

আমরা এ সকল বিষয় নিয়ে কাজ করছি, তারা আমাদের আর নুতন কী শেখাবে?

যে বিষয়ে প্রশিক্ষণ দিতে চাচ্ছে,
তা আমাদের কাজের সাথে
উপযোগী না।

প্রশিক্ষণ তো অনেক নেই,
নিয়েছি, কী লাভ হয়?

৩) প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ নিয়ে কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, বলুন, ওপরে উল্লেখিত কথাগুলো আমরা প্রায়ই শুনে থাকি কিন্তু কথাগুলো কি ঠিক? এ সংক্রান্ত আলোচনা এগিয়ে নিতে সাহায্য করুন। এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উভর দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

৪) বলুন, প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাগুলো প্রশিক্ষণ সম্পর্কে প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে একটি নেতৃত্বাচক দৃষ্টিভঙ্গি তৈরি করে তাই এগুলো নিয়ে খোলাখুলি আলোচনা করা দরকার যাতে এ বিষয়ে আর কোনো ভুল বোঝাবুঝি না থাকে।

ধাপ ১২: প্রশিক্ষণ চক্র (Training Cycle)

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এতক্ষণ আমরা প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ভুল ধারণাসমূহ নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণ চক্র নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ চক্র বলতে আমরা কী বুঝি? উভয়ের শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচাটেও লিখতে পারেন।
- ২) বলুন, প্রশিক্ষণ চক্র অনুসরণ করে একটি অংশগ্রাহণমূলক প্রশিক্ষণ পরিচালিত হয়। প্রশিক্ষণ চক্রের ৫টি ধাপ রয়েছে। ধাপগুলো হলো- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ ও বিশ্লেষণ, উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা, পাঠক্রম তৈরি করা, প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন বা পরিচালনা করা এবং প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন করা। নিচে প্রশিক্ষণ চক্রটি দেওয়া হলো-
- ৩) এরপর স্লাইড ও মালিটিমিডিয়া ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ চক্র সম্পর্কে আলোচনা করুন-



- ৪) ব্যাখ্যা করুন-

১) প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ ও বিশ্লেষণ (Training Need Assessment-TNA)

কোনো প্রশিক্ষণ কোর্স তৈরির আগে, প্রশিক্ষণ কোর্সটির চাহিদা যাচাই করা বাস্তুনীয়। সম্ভাব্য অংশগ্রাহণকারী, সংগঠন বা সংস্থার সদস্য, নেতা, কর্মী ও ব্যবস্থাপকদের সাথে প্রশিক্ষণ কোর্সটির প্রয়োজনীয়তা ও উপযোগিতা যাচাই করাই হলো প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ। উপরিলিখিত সবার সাথে সরাসরি আলোচনা, প্রশ্নোত্তর তৈরি ও পূরণ, ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন, পর্যবেক্ষণ, অংশগ্রহণ প্রভৃতি পদ্ধতির মাধ্যমে প্রশিক্ষণ কোর্সের চাহিদা বের করা হয়, কী উদ্দেশ্যে প্রশিক্ষণ পরিচালিত হবে, প্রশিক্ষণে কী কী বিষয়বস্তু থাকতে হবে, কী কী পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে, প্রশিক্ষণ কোর্সটি কতদিন মেয়াদী হতে হবে ইত্যাদি প্রশ্নের উভয়ের প্রশিক্ষণ কোর্স সংশ্লিষ্ট সবার কাছ থেকে জেনে নেয়া এবং সে অনুযায়ী প্রশিক্ষণ কোর্স তৈরির পরিকল্পনা করার প্রক্রিয়াই হলো প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপনের মূল কথা।

১) শিখন উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা (Develop Learning Objectives)

প্রশিক্ষণ কোর্সটি কেন করা হবে? কর্তৃপক্ষ কেন প্রশিক্ষণ কোর্সটি করতে চাচ্ছে তা আলাপ আলোচনার মাধ্যমে নির্ধারণ করতে হবে। এজন্য প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা খুবই জরুরি। প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লেখার ফেরে ৫টি মানদণ্ড মেনে চলতে হয়। মানদণ্ডগুলো হলো-

- ক) উদ্দেশ্য সুনির্দিষ্ট হতে হবে
- খ) উদ্দেশ্য পরিমাপযোগ্য হতে হবে
- গ) উদ্দেশ্য অর্জনযোগ্য হতে হবে
- ঘ) উদ্দেশ্য বাস্তবসম্মত হতে হবে
- ঙ) উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের জন্য নির্ধারিত সময়ের উল্লেখ থাকতে হবে

২) পাঠক্রম তৈরি (Designing Curriculum/Manual/Module)

প্রশিক্ষণ চাহিদার ওপর ভিত্তি করে প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারিত হয় এবং পাঠক্রম/মডিউল/ম্যানুয়াল তৈরির কাজ শুরু করা হয়। উদ্দেশ্যের নিরিখে বিষয়বস্তু নির্ধারণ, পদ্ধতি নিরূপণ, সময় নির্ধারণ, উপকরণের উল্লেখ, প্রশিক্ষকের করণীয়, প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়া প্রভৃতি বিন্যাসের দ্বারা পাঠক্রম বা কারিকুলাম বা মডিউল তৈরি বা ডিজাইন করা হয়। প্রশিক্ষণটি কী উদ্দেশ্যে পরিচালিত হবে বিশেষ করে সংগঠন, সংস্থা ও সদস্য, কর্মী তথা অংশগ্রহণকারীরা কিভাবে, কি পরিমাণে এই প্রশিক্ষণ থেকে উপকৃত হবে তার দিক নির্দেশনাও পাঠক্রমে থাকে।

৩) প্রশিক্ষণ পরিচালনা বা সহায়তা করা (Facilitation)

প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি করা পর্যন্ত কাজকে প্রস্তুতিমূলক কাজ বলা যায়। বাস্তবে প্রশিক্ষণ পরিচালনা বা সহায়তা (Facilitation) করা একটি কঠিন কাজ। প্রশিক্ষককে প্রশিক্ষণ মডিউল ভালো করে পড়ে আত্মস্থ করতে হয়, নিজের মতো করে কোর্স আউট লাইন তৈরি করতে হয়, উপকরণ তৈরি করতে হয়, পদ্ধতিতে কোনো পরিবর্তন আনতে হবে কি না সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে হয় এবং সার্বিক পরিবেশ প্রশিক্ষণ উপযোগী করে প্রশিক্ষণ শুরু করতে হয়। অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষককে বিনীত, নরম ও নমনীয় হতে হবে। নিজেকে জাহির করার কোনো সুযোগ তিনি নিতে পারবেন না। প্রশিক্ষণ পরিচালনার সময় ধাপে ধাপে অগ্রসর হতে হবে। প্রশিক্ষণার্থীদের যতটুকু সম্ভব হাই প্রোফাইল অংশগ্রহণকারী হিসেবে বিবেচনা করতে হবে এবং সে অনুযায়ী তাঁদের কাজে লাগাতে হবে। প্রশিক্ষণ পরিচালনায় প্রশিক্ষকের ভূমিকা সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। প্রশিক্ষককে স্মার্ট, প্রত্যয়দীপ্ত, আত্মবিশ্বাসী ও ভালো শ্রোতা হতে হবে। মনে রাখতে হবে প্রশিক্ষক যদি বেশি কথা বলে তবে প্রশিক্ষণটি হবে প্রশিক্ষক কেন্দ্রিক। কিন্তু ভালো প্রশিক্ষণ হচ্ছে প্রশিক্ষণার্থীকেন্দ্রিক প্রশিক্ষণ।

৪) প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন (Evaluation)

প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন হচ্ছে প্রশিক্ষণ চক্রের সর্বশেষ ধাপ। প্রশিক্ষণের সব ধাপেরই মূল্যায়ন হওয়া জরুরি। অনেকেই শুধুমাত্র প্রশিক্ষণ পরিচালনার অংশটুকু কেমন হলো সেটি মূল্যায়নের চেষ্টা করে কিন্তু সেটি ঠিক নয়। প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সঠিক ছিল কি না, পাঠক্রম বা মডিউল প্রণয়ন যথাযথ ছিল কি না এগুলোও মূল্যায়নের অংশ হওয়া উচিত। তাই প্রশিক্ষণ মূল্যায়নের জন্য নিম্নের বিষয়গুলো বিবেচনা করা বাঞ্ছনীয়-

- উদ্দেশ্য নির্ধারণে যথার্থতা
- প্রশিক্ষণের বিষয়বস্তুর প্রাসঙ্গিকতা
- পদ্ধতি নির্ধারণে যথার্থতা
- পদ্ধতি ব্যবহারে দক্ষতা
- উপকরণের উপযোগিতা
- প্রশিক্ষণ পরিচালনায় দক্ষতা
- প্রশিক্ষণ ভেন্যুর যথার্থতা ইত্যাদি

প্রি এবং পোস্ট টেস্টের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন করা যায়। প্রত্যক্ষ উপলক্ষ্মি (Perception Test) এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন করা যায়। তাছাড়া কর্মক্ষেত্রে প্রশিক্ষণের প্রায়োগিকতা যাচাই করেও প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন করা যায়।

৫) প্রশিক্ষণ চক্র নিয়ে কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উত্তর দিন।

৬) প্রশিক্ষণ চক্র সকলে বুঝাতে পারছেন কি না নিশ্চিত হোন, প্রয়োজনে রিপিট করুন। বলুন, যেকোনো প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইন করতে হলে এবং তা পরিচালনা করতে হলে ওপরের প্রশিক্ষণ চক্রটি অনুসরণ করতে হবে।

অধিবেশন-২: শিখন তত্ত্ব, বয়স্ক শিখন ও প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- শিখনের তাত্ত্বিক দিক বলতে পারবেন
- বয়স্করা কীভাবে শেখে তা বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণে শিক্ষার্থী হিসেবে বয়স্কদের ভূমিকা কী তা বলতে পারবেন
- শিখন নিশ্চিতে করণীয়গুলো কী কী তা বলতে পারবেন
- শিখন পরিবেশ ও শিখনের শর্তসমূহ ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- শিখনের ধরন ও শিখনের ডোমেইনগুলো বলতে পারবেন
- প্রশিক্ষণার্থীর ধরন বর্ণনা করতে পারবেন
- অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ চাহিদার তিনি স্তর (লেভেল) বলতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- শিখন ধারণা
- বয়স্করা কীভাবে শেখে
- শিক্ষার্থী হিসেবে বয়স্কদের ভূমিকা
- শিখনের ধরন
- শিখনের ক্ষেত্রে বা ডোমেইন
- প্রশিক্ষণার্থীর ধরন
- অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপনের ক্ষেত্রে মূল ইস্যু
- প্রশিক্ষণ চাহিদার তিনি স্তর (লেভেল)
- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া

সময়: ১১.৩০-১২.১৫ (৪৫ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, এইনস্টার্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা

উপকরণ: বোর্ড/ফিল্মপ্রিশ্ট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ

ধাপ ১ : শিখন ধারণা (Concept of Learning)

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চক্র নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা শিখন ধারণা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন শিখন বলতে আমরা কী বুঝি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে শিখন নিয়ে সম্পর্কে আলোচনা করুন-

“শিখন হচ্ছে এমন একটি প্রক্রিয়া যা অভিজ্ঞতার মাধ্যমে অর্জিত হয় এবং যা মানুষকে পরিবর্তনের দিকে ধাবিত করে। শিখন উন্নত কর্মক্ষমতা ও ভবিষ্যতে আরও শেখার সম্ভাবনাকে বৃদ্ধি করে এবং আগের অভিজ্ঞতা ও নতুন অভিজ্ঞতার মধ্যে সম্পর্ক স্থাপন করে।”

Learning is “a process that leads to change, which occurs as a result of experience and increases the potential for improved performance and future learning”
(Ambrose et al, 2010, p.3). The change in the learner may happen at the level of knowledge, attitude or behavior. As a result of learning, learners come to see concepts, ideas, and/or the world differently.

৩) শিখন নিয়ে কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উত্তর দিন।

৪) শিখন সকলে বুঝাতে পারছের কি না নিশ্চিত হোন, প্রয়োজনে রিপিট করুন।

৫) জিজ্ঞাসা করুন, শিখন ও প্রশিক্ষণের মধ্যে মৌলিক পার্থক্য কী? বলতে না পারলে ধরিয়ে দিন। বলুন, প্রশিক্ষণ এবং শিক্ষা এ দুটো থেকেই শিখন হয়। সত্যিকারের শিখন দীর্ঘস্থায়ী হয় এবং শিখন হয়েছে কি না তা বোঝা যাবে আচরণের পরিবর্তন থেকে।

ধাপ ২: বয়স্করা কীভাবে শেখে (How Adult Learn)

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা শিখন নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা বয়স্করা কীভাবে শেখে তা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করছন বয়স্করা কীভাবে শেখে? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।
- ২) বলুন, বয়স্করা নিজেরা শেখে এবং তখনই তাঁরা শেখে যখন তাঁদেরকে কেন্দ্র বা ফোকাস করে শিখন প্রক্রিয়া নির্ধারিত হয় এবং এগিয়ে যায়। প্রশিক্ষক কেন্দ্রিক শিখন বয়স্করা গ্রহণ করে না। চাপিয়ে দেওয়া কোনো পদ্ধতির মাধ্যমে বয়স্কদের শিখন হয় না। বয়স্করা নিজেরা একে অপরের কাছ থেকে শেখে। ম্যালকম নোয়েলস একে বলেছেন andragogy.

পক্ষান্তরে শিশুদের শিখন পদ্ধতি অনেকটাই শিক্ষক কেন্দ্রিক; শিশুদের জীবনের অভিজ্ঞতা কম বা নাই বললেই চলে তাই তাঁদের ক্ষেত্রে শিক্ষকই প্রধান। ম্যালকম নোয়েলস একে বলেছেন pedagogy.

ম্যালকম নোয়েলস বলেছেন বয়স্করা তখনই সবচেয়ে বেশি শেখে যখন-

- ক. তাঁরা বুবাতে পারে যে বিষয়টি তাঁদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ এবং দরকারী
- খ. তাঁরা যদি তাঁদের মতো করে স্বাধীনভাবে শেখার সুযোগ পায়
- গ. শিখন প্রক্রিয়া যদি অভিজ্ঞতাভিত্তিক হয়
- ঘ. পুরো শিখন প্রক্রিয়া যদি ইতিবাচক এবং উৎসাহব্যাঞ্জক হয়
- ঙ. শিখনের সময়টি যদি তাঁদের সুবিধামত সময়ে অনুষ্ঠিত হয়।

প্রশিক্ষণার্থীরা যখন তাদের শিখনের উদ্দেশ্য নিজে নির্ধারণ করতে পারেন তাহলে শিখন নিশ্চিত হয়

প্রশিক্ষণার্থীরা কর্মক্ষেত্রে যে সকল সমস্যা মোকাবেলা করছে প্রশিক্ষণের আলোচ্যবিষয় যদি তার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় তাহলে শিখন নিশ্চিত হয়

প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান, দক্ষতা ও অভিজ্ঞতার যদি সঠিক মূল্যায়ন করা হয়

যদি প্রশিক্ষণার্থীরা তাদের অভিজ্ঞতা পায় স্বতঃস্ফূর্তভাবে প্রশিক্ষণে বিশ্লেষণ করার সুযোগ

প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষণার্থীদের যদি সক্রিয় রাখা যায়, নিরন্তর সে চেষ্টা করা হয়

যদি প্রশিক্ষণ কোর্সটি পরিচালনাকালে একটি অংশগ্রহণযুক্ত পরিবেশ তৈরি করা যায়।

৩) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে বয়স্করা কীভাবে শেখে তা নিয়ে আলোচনা করছন-
বলুন, প্রশিক্ষণের মৌলিকত্ব হচ্ছে শিখন নিশ্চিত করা। বেশিরভাগ গবেষণা থেকে দেখা গেছে যে, বয়স্করা নিম্নের উপায়ে শিখতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করে।

৪) বয়স্করা কীভাবে শেখে তা নিয়ে কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করছন, এ বিষয়ে আর কোনো কিছু জানতে চাইলে তারও উত্তর দিন।

৫) বয়স্করা কীভাবে শেখে সকলে বুবাতে পেরেছে কি না নিশ্চিত হোন, প্রয়োজনে রিপিট করছন।

৬) জিজ্ঞাসা করছন, আমাদের প্রশিক্ষণার্থীরা যাতে ভালোভাবে শিখতে পারে তার জন্য আমাদের কী কী করতে হবে? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিয়ে এ অধিবেশন শেষ করছন।

ধাপ ৩: শিক্ষার্থী হিসেবে বয়স্কদের বৈশিষ্ট্য (Adult as a Learner)

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা বয়স্করা কীভাবে শেখে তা নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা প্রশিক্ষণার্থী হিসেবে বয়স্কদের বৈশিষ্ট্য নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণার্থী হিসেবে বয়স্কদের বৈশিষ্ট্যগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে রোডে বা ফিপচাটেও লিখতে পারেন।

২) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে প্রশিক্ষণার্থী হিসেবে বয়স্কদের বৈশিষ্ট্যগুলো নিয়ে আলোচনা করুন-

৩) বলুন, বয়স্কদের জন্য শিখন প্রক্রিয়ায় কোন পদ্ধতি বেশি কার্যকর তা বিবেচনায় নিয়ে তা প্রশিক্ষনে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। ছোটদের এবং কিশোর-কিশোরীদের তুলনায় একজন শিক্ষার্থী হিসেবে বয়স্কদের বিশেষ কিছু চাহিদা এবং প্রয়োজন রয়েছে। এটি অনেকটাই সত্য যে, বয়স্ক শিখন প্রশিক্ষনের জন্য একটি চ্যালেঞ্জিং ক্ষেত্র। এই ক্ষেত্রটি ম্যালকম নোয়েলস (Malcom Knowles) এর একটি আবিষ্কার। তিনি বয়স্ক শিখনের নিম্নোক্ত বৈশিষ্ট্যগুলো চিহ্নিত করেছেন-

৪) বয়স্করা আত্ম-নির্ভরশীল এবং স্ব-পরিচালিত। তাঁরা স্বাধীনভাবে শিখতে পছন্দ করে। এজন্য শিখন প্রক্রিয়ায় বয়স্ক প্রশিক্ষণার্থীদের সম্পৃক্ত করতে হবে এবং নিজেকেও সম্পৃক্ত হতে হবে। প্রশিক্ষককে এমন একটি পরিবেশ সৃষ্টি করতে হবে যেখানে উপস্থাপনা, দলীয় কাজ, ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ বা নেতৃত্ব দেয়ার ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থীরা নিজেরাই দায়িত্ব নিয়ে আনন্দের সাথে করে। প্রশিক্ষককে নিজের উদাহরণ না দিয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা উদাহরণ হিসেবে ব্যবহার করতে হবে।

৫) বয়স্করা তাঁদের নিজের জীবনের অভিজ্ঞতা এবং জ্ঞানকে কর্মক্ষেত্রে, পরিবারে এবং শিখন প্রক্রিয়ায় যুক্ত করতে পারে। বিষয়ের সাথে প্রশিক্ষণার্থীদের অভিজ্ঞতা এবং জ্ঞানের মেন সম্পৃক্ততা থাকে তা প্রশিক্ষককে বিবেচনায় নিতে হবে। তত্ত্ব এবং ধারণার সঙ্গে প্রশিক্ষণার্থীকে যুক্ত করার মধ্য দিয়ে শিখন প্রক্রিয়াকে এগিয়ে নিতে হবে।

৬) বয়স্করা লক্ষ্যকেন্দ্রিক। তাঁরা জানে যেকোনো প্রশিক্ষণ কোর্স থেকে কী লক্ষ্য তাঁরা অর্জন করতে চায়। সেজন্য একটি গোছানো এবং পরিকল্পিত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমকে বয়স্করা গ্রহণ করে থাকে। প্রশিক্ষণের শুরুর দিকেই প্রশিক্ষণের লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্য বর্ণনা করতে হবে এবং কীভাবে উদ্দেশ্য অর্জন হলো সেটাও অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে আলোচনা করতে হবে।

৭) বয়স্করা অভিজ্ঞতা সমৃদ্ধ এবং বাস্তবমূর্খী আর সেজন্য শিখন তাঁদের জন্য তখনই সবচেয়ে বেশি ফলদায়ক যথন এটি তাঁদের বর্তমান কাজের সাথে সম্পৃক্ত থাকে। প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের বুবাতে হবে কী করে শিখনটি তাঁদের কর্মক্ষেত্রের সাথে পুরোপরিভাবে সম্পৃক্ত। আর তাহলে তাঁরা প্রশিক্ষণে মনোযোগী হবে এবং অংশগ্রহণ করবে।

৮) সকল প্রশিক্ষণার্থীর প্রতি সম্মান প্রদর্শন করতে হবে। প্রশিক্ষককে প্রশিক্ষণার্থীর অভিজ্ঞতার স্বীকৃতি (Acknowledge) নিশ্চিত করতে হবে। বয়স্কদের অভিজ্ঞতা এবং জ্ঞানকে সমানভাবে গুরুত্ব দিতে হবে এবং তাঁদের মতামতকে অধিবেশনে কোনো জড়তা ছাড়াই যাতে তাঁরা প্রকাশ করতে পারে সে পরিবেশ তৈরি করতে হবে।

ধাপ ৪: শিখনের ধরন

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণার্থী হিসেবে বয়স্কদের বৈশিষ্ট্য নিয়ে আলোচনা করেছি। বলুন, এখন আমরা শিখনের ধরন নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, শিখনের কী কী ধরন রয়েছে? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

শিখনের ধারণা

যে প্রক্রিয়ায় জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জিত হয় এবং মানসিকতা ও আচরণের ইতিবাচক পরিবর্তন সাধিত হয় সে প্রক্রিয়াকে শিখন বলে। শিখনকে জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের কার্যক্রম বা প্রক্রিয়াও বলা যেতে পারে। শিখন হতে পারে লেখাপড়ার মাধ্যমে, চর্চার মাধ্যমে, প্রশিক্ষণের মাধ্যমে, অভিজ্ঞতা অর্জনের মাধ্যমে। শিখন হচ্ছে এমন একটি কার্যক্রম বা প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে কেউ জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জন করতে পারে। উল্লেখ্য যে শিক্ষার মাধ্যমেও শিখন হতে পারে আবার প্রশিক্ষণের মাধ্যমেও শিখন হতে পারে।

২) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-
বলুন,



২) বলুন, আনুষ্ঠানিক শিখন হচ্ছে স্কুল, কলেজ, বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষা। অর্থাৎ প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা, সার্টিফিকেটকেন্দ্রিক শিক্ষা, যা সুনির্দিষ্ট নয়, নির্দিষ্ট কোনো কর্মক্ষেত্রের জন্য প্রযোজ্য নয়।

বলুন, উপানুষ্ঠানিক শিখন হচ্ছে—পেশাগত শিখন, যা সুনির্দিষ্ট, কর্মক্ষেত্রের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যেমন: এই প্রশিক্ষণ, বিভিন্ন ক্রীড়া বিষয়ক প্রশিক্ষণ ইত্যাদি।

বলুন, অনানুষ্ঠানিক শিখন হচ্ছে, প্রতিদিনকার জীবন থেকে শিখন। যেমন: পিতা-মাতার কাছ থেকে আমরা অনেক কিছু শিখি। অভিজ্ঞতা থেকেও আমরা অনেক কিছু শিখি। এর কোনো সার্টিফিকেট নেই, প্রতিষ্ঠান নেই, কোর্স নেই কিন্তু শিখন চলছে এবং চলবে। বলুন, ১৯৯৮ সালে ফ্রেডারিক ভেস্টারের শিখন বিষয়ে [Learning, Thinking, Forgetting] নামে একটি বই প্রকাশিত হয় সেখানে ভেস্টার ৪ ধরনের শিখনের কথা উল্লেখ করেছেন যা নিম্নরূপ-

- Auditive Learning (শোন ও বলার মাধ্যমে অর্জিত শিক্ষা)
- Visual Learning (চোখে দেখার মাধ্যমে অর্জিত শিক্ষা)
- Haptic Learning (স্পর্শ ও অনুভব করার মাধ্যমে অর্জিত শিক্ষা)
- Learning Through Intellect (বুদ্ধিমত্তার দ্বারা অর্জিত শিক্ষা)

৩) জিজ্ঞাসা করুন, কোনভাবে আমরা বেশি শিখি? উভর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, আমরা বেশি শিখি অনানুষ্ঠানিকভাবে। উদাহরণ দিন এবং শেষ করুন।

ধাপ ৫: শিখনের ক্ষেত্র বা ডোমেইন

প্রক্রিয়া

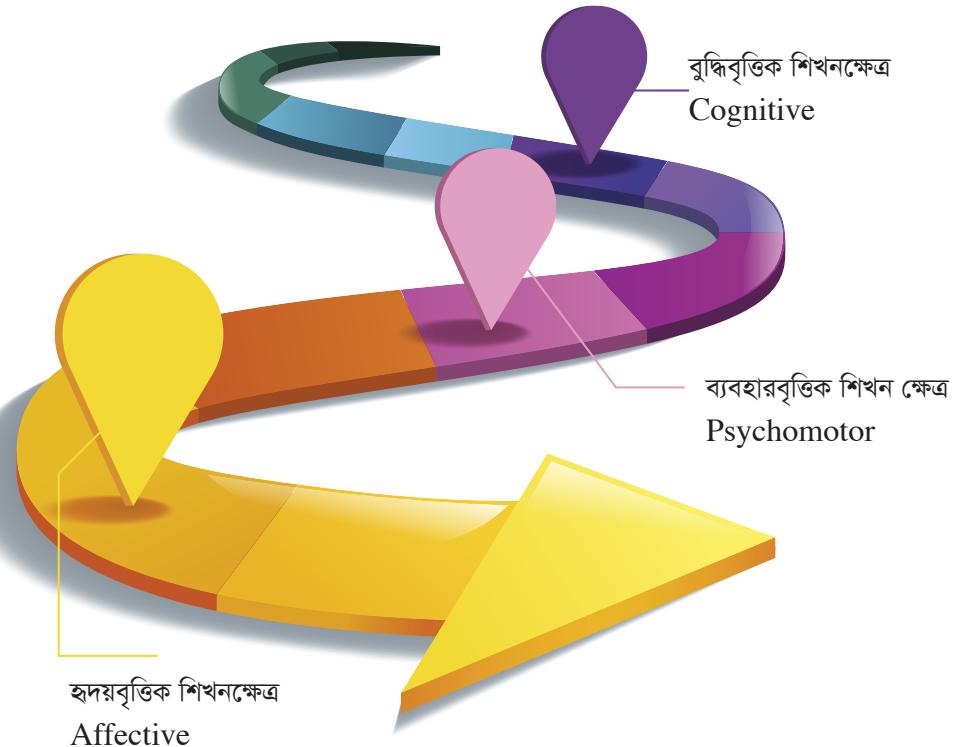
১) বলুন, এর আগে আমরা শিখনের ধরন নিয়ে আলোচনা করেছি: এখন আমরা শিখনের ক্ষেত্র বা ডোমেইন নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, শিখনের ডোমেইনগুলো কী কী? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ড বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, পুরো পৃথিবীই শিখনের ক্ষেত্র। আমরা নানাভাবে শিখতে পারি এবং শিখে থাকি। ১৯৫৬ সালে বেঙ্গামিন বুমের নেতৃত্বাধীন একদল গবেষক শিখনের তিনি ক্ষেত্র চিহ্নিত করেন। ক্ষেত্রগুলো হচ্ছে-

- ক. জ্ঞান অর্জনের ক্ষেত্র (cognitive domain)
- খ. দক্ষতা অর্জনের ক্ষেত্র (psychomotor domain)
- গ. অনুভূতি, আবেগ ও মানসিকতা অর্জনের ক্ষেত্র (affective domain)

৩) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-

Learning Domain



৩) Cognitive হচ্ছে জানা, কোনো বিষয় সম্পর্কে জানা তা শুনে হতে পারে বা পড়েও হতে পারে। এটি একটি ধারণাগত বিষয়; অনেকে এটিকে মাথার কাজও বলে থাকেন। Psychomotor হচ্ছে দক্ষতাবৃত্তিক শিখনের ক্ষেত্র। এটির সাথে সম্পৃক্ত অনুশীলন, দক্ষতাবৃত্তিমূলক কৌশল, শ্রবণ দক্ষতা, সমস্যা সমাধানের দক্ষতা, লেখার দক্ষতা, প্রশিক্ষণ পরিচালনার দক্ষতা ইত্যাদি, অনেকে এটিকে হাতের কাজও বলে থাকেন। Affective হচ্ছে অনুভূতির বিষয়, সমানুবর্তিতার বিষয়, হৃদয়স্পন্দনী বিষয়। শিখন যখন হৃদয়ে পৌছে যায়, হৃদয়ে গেঁথে যায় তখন সে শিখন স্থায়ী হয়, মনে থাকে, প্রশিক্ষণার্থীরা সে শিখনকে নিজের করে নেয় এবং বার বার সে শিখনের উদাহরণ দেয়।

শিখন পরিবেশ

প্রশিক্ষণের পরিকল্পনা করার সময়ই প্রশিক্ষকদের প্রশিক্ষণের জন্য উপযুক্ত পরিবেশ তৈরির কথা ভাবতে হবে। উপযুক্ত প্রশিক্ষণ পরিবেশ তৈরির জন্য কী কী করা যায় তার কিছু নির্দেশনা নিচে দেওয়া হলো-

- ১) প্রশিক্ষণের জন্য প্রধান নিয়ামক হচ্ছে প্রশিক্ষক। তাই প্রশিক্ষককে তৈরি হতে হবে। প্রশিক্ষণ কক্ষে প্রশিক্ষককে
সতেজ, সজীব, প্রাণবন্ত, হাসিখুশি, প্রসন্ন থাকতে হবে।
- ২) শোনার মানসিকতা নিয়ে প্রশিক্ষণ কক্ষে চুক্তে হবে এবং প্রশিক্ষণ কক্ষে থাকতে হবে। কাজটি কিঞ্চিৎ চৰ্চা করতে
হবে।
- ৩) চোখের ব্যবহার করতে হবে। সবার দিকে তাকাতে হবে। প্রশিক্ষণার্থীদের মুখের দিকে তাকিয়ে কথা বলতে হবে।
- ৪) কর্তৃপক্ষ স্পষ্ট, মিষ্ট এবং সকলে শুনতে পায় এমন হতে হবে। কর্তৃপক্ষের ওঠা নামা, আবেগঘন করার দক্ষতা থাকতে
হবে।
- ৫) সোজা হয়ে দাঁড়িয়ে কথা বলতে হবে। হাঁটা চলা করতে হবে তবে অতিরিক্ত যাতে না হয় তা খেয়াল করতে হবে।
হাত নাড়াচাঢ়ার ক্ষেত্রে মাত্রা জ্ঞান বজায় রাখতে হবে।
- ৬) প্রশিক্ষণার্থীদের জানতে হবে। তাঁদের জীবন, শিক্ষা, অভিজ্ঞতা সম্পর্কে জানতে হবে।
- ৭) প্রশিক্ষণ কক্ষকে সাজাতে হবে। বসার ব্যবস্থা, পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে। যতটুকু সম্ভব গোছানো
থাকতে হবে।
- ৮) উপকরণসহ সকল সরঞ্জামাদি নিশ্চিত করতে হবে এবং গুছিয়ে রাখতে হবে।

শিখন পরিবেশ নিশ্চিতকরণ কৌশল

শিখন পরিবেশে নিশ্চিত করার কিছু কৌশল নিচে উল্লেখ করা হলো-

- প্রশিক্ষণ শুরুর আগে বিশেষ করে প্রশিক্ষণার্থীদের আগে প্রশিক্ষণ কক্ষে উপস্থিত হতে হবে।
- প্রশিক্ষণ কক্ষে প্রশিক্ষণার্থীরা যখন চুক্তে থাকবে তাঁদের দিকে এগিয়ে গিয়ে কথা বলতে হবে, কুশল জানতে হবে।
- নমনীয় থাকতে হবে। নিয়মনীতি থাকবে কিঞ্চিৎ তা না মানলে জরিমানা হবে এরূপ বিষয়সহ সকল ধরনের বিষয় থেকে
বিরত থাকতে হবে।
- কিছুতেই রাগ করা যাবে না। প্রশিক্ষক কোনোভাবে কাউকে আঘাত দিয়ে কথা বলবে না। বলতে পারবে না।
- নিজে উন্নত বলে দেওয়া থেকে বিরত থাকতে হবে।
- প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারে দক্ষ হতে হবে।

ধাপ ৬: প্রশিক্ষণার্থীর ধরন

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা শিখনের ক্ষেত্র বা ডোমেইন নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণার্থীর ধরন নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণার্থীর ধরনগুলো কী কী? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।
- ২) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-

প্রশিক্ষণার্থীর ধরণ



- ৩) বলুন, একজন প্রশিক্ষককে উক্ত ৩ ধরনের প্রশিক্ষণার্থীকেই হ্যান্ডেল করতে হবে তাই তাকে আগে থেকে তার পদ্ধতি, উপকরণ, কনটেন্ট সেভারে গুছিয়ে নিতে হবে।

ধাপ ৭: অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণার্থীর ধরন নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখন চক্র নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশী জানি। জিজ্ঞাসা করুন, অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভের শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্পচার্টেও লিখতে পারেন।
- ২) বলুন, বয়স্ক শিখনে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র হচ্ছে প্রশিক্ষণের হার্ট। যেকোনো কনটেন্ট এই চক্রের মধ্য দিয়ে যেতে হবে তাছাড়া তা ফলপ্রসূ এবং কার্যকর প্রশিক্ষণ হবে না। অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণের প্রাণ। প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষণার্থীদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হলো, অংশগ্রহণকারীদের সম্পৃক্ত রাখতে হলো প্রশিক্ষককে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখন চক্র অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে হবে। অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্রে বিশ্বাস করা হয় যে প্রত্যেক প্রাপ্ত বয়স্ক মানুষেরই কম বেশী অভিজ্ঞতা রয়েছে। তাই যেকোনো বিষয়ে আলোচনা শুরুর প্রারম্ভে প্রশিক্ষণার্থীরা বিষয়টি সম্পর্কে যা জানে বা যতটুকু জানে তা তাঁদের কে প্রকাশের সুযোগ সৃষ্টি করতে হবে। আলোচ্য বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রদত্ত মতামতগুলো বিশ্লেষণ করে প্রক্রিয়াকরণ করতে হবে; বিন্যস্ত করতে হবে। তারপর বিন্যস্ত মতামতগুলো সকলের সাথে আলোচনা করে সাধারণীকরণ করতে হবে। সাধারণীকরণ করা হচ্ছে একমত্যে পৌছানো। সকলে মতামতগুলোর সাথে একমত কি না তা আলোচনা করে ঠিক করা। তারপর প্রাপ্ত ফাইডিংসগুলো বাস্তব জীবনে প্রয়োগযোগ্য কি না তা আলোচনা করা। এভাবে প্রশিক্ষণ কার্যক্রমকে এগিয়ে নেওয়া। প্রশিক্ষক প্রতিটি বিষয় আলোচনার ক্ষেত্রে এ শিখনচক্র ব্যবহার করবেন এটি বাস্তু।
- ৩) এরপর স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া ব্যবহার করে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-



সূত্র : Pfeiffer, J. W., & Ballew, A. C. (1988). Using structured experiences in human resource development: Vol. 1. University Associates Training Technologies Series. San Diego, CA: University Associates, Inc. www.universityassociates.com

৪) বলুন, অভিজ্ঞতা স্বাভাবিকভাবেই অর্জিত হয়, প্রত্যেক মানুষেরই অভিজ্ঞতা আছে। জীবনের প্রতিটি ক্ষেত্রে আমরা কোনো না কোনো অভিজ্ঞতা অর্জন করি। প্রশিক্ষকের দায়িত্ব হচ্ছে প্রশিক্ষণার্থীদের অভিজ্ঞতা যত বেশি সম্ভব প্রশিক্ষণে কাজে লাগানো।

দ্বিতীয় ধাপ হচ্ছে অভিজ্ঞতা প্রকাশ করানো। কোনো একটি বিষয়ে আলোচনার শুরুতেই জানতে চাওয়া যে এ বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীরা কী জানে? তাঁদের কোনো অভিজ্ঞতা আছে কি না। এভাবে শুরু করা।

তৃতীয় ধাপ হচ্ছে প্রক্রিয়াকরণ। এটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ ধাপ। এ ধাপেই প্রশিক্ষকের দক্ষতা। তাকে পারিলিশিং এর মাধ্যমে তথ্যগুলো এ ধাপে আলোচনার মাধ্যমে স্পষ্ট, সুনির্দিষ্ট ও প্রাসঙ্গিক করতে হবে। যে যা বলতে চেয়েছে তা রেকর্ড করা হয়েছে, যেভাবে বলা হয়েছে ঠিক সেভাবে রেকর্ড করা হয়েছে কি না তা নিশ্চিত করা এবং প্রশিক্ষণ কাঠামোতে নিয়ে আসা এ ধাপের কাজ। এ ধাপেই প্রশিক্ষককে প্রমাণ করতে হবে যে, বিষয়টি তাঁদের কর্মক্ষেত্রে ও জীবনের সাথে সম্পৃক্ত।

চতুর্থ ধাপ হচ্ছে সাধারণীকরণ করা; দ্বিতীয় ধাপে একেকজন একেক আইডিয়া দিয়েছে এ ধাপে আলাদা আলাদা আইডিয়াগুলো সকলের সাথে আলোচনা করে সকলের করার কাজ। প্রক্রিয়াকরণ সঠিক হলে এ ধাপে কষ্ট কম। সহজেই সাধারণীকরণ হয়ে যাবে।

শেষ ধাপ হচ্ছে আলোচনা থেকে প্রাপ্ত শিখন কর্মক্ষেত্রে/জীবনে কাজে লাগানোর অঙ্গীকার করানো। এভাবে প্রতিটি কনটেন্টে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র ব্যবহার করতে হবে। আরও বলুন,

১) অভিজ্ঞতা আছে তা বিশ্বাস করাঃ বয়ক্ষ শিক্ষার্থীদের অভিজ্ঞতা আছে। তাঁরা প্রশিক্ষণের প্রতিটি বিষয়ে কিছু না কিছু জানে। তাঁরা তাঁদের মতামত প্রকাশেও আগ্রহী। সুতরাং তাঁদের সাথে যেকোনো বিষয় নিয়ে আলোচনার প্রারম্ভে সে বিষয়টিতে প্রশিক্ষণার্থীদের অভিজ্ঞতা কী রয়েছে সেটি জানা জরুরি এবং প্রশিক্ষককে তা জানার পরিবেশ তৈরি করতে হবে।

২) অভিজ্ঞতা প্রকাশে উৎসাহিত করাঃ কোনো একটি নির্দিষ্ট বিষয় নিয়ে আলোচনার শুরুতেই সে বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীরা কে কী করতুক জানে তা জানতে চাওয়া অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণের অপরিহার্য অংশ। বিনীতভাবে প্রশ্ন করতে হবে; উত্তর শুনতে হবে; প্রয়োজনে বোর্ডে বা ফ্লিপশীটে লিখতে হবে। বেশীরভাগ প্রশিক্ষণার্থী যাতে অংশগ্রহণ করে তা নিশ্চিত করতে হবে।

৩) মতামতগুলোর প্রক্রিয়াকরণ করাঃ প্রশিক্ষণার্থীদের ব্যক্ত মতামতগুলো বিশ্লেষণের দাবি রাখে। বোর্ডে বা ফ্লিপশীটে লেখা প্রশিক্ষণার্থীদের মতামতগুলো এক এক করে বিশ্লেষণ করতে হবে এবং মতামতগুলোর সংশোধন, সংযোজন বা বিয়োজন করার দরকার হলে তা আলাপ আলোচনার মাধ্যমে করতে হবে। এ ধাপে প্রশিক্ষক তার নিজের মতামত দিতে পারবেন এবং প্রক্রিয়াকরণ ধাপটিকে সমৃদ্ধ করতে পারবেন।

৪) সাধারণীকরণ করাঃ প্রক্রিয়াকরণের পরের ধাপটি হচ্ছে সাধারণীকরণ করা। এ ধাপে নিশ্চিত করতে হবে যে সবগুলো মতামত সবার কাছে গ্রহণযোগ্য কি না। এ ধাপেও আলাপ আলোচনা জরুরি। আলোচনার মাধ্যমে সকলের কাছে গ্রহণযোগ্য মতামতগুলো নির্ধারণে সহযোগিতা করতে হবে।

৫) প্রয়োগক্ষেত্র চিহ্নিত করা এবং প্রয়োগে আগ্রহী করাঃ এটি অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্রের শেষ ধাপ। এ ধাপে এসে প্রশিক্ষক জানতে চাইবেন সাধারণীকরণ করা ফাইনিংসগুলো কোন কোন ক্ষেত্রে কিভাবে কাজে লাগানো যাবে কিংবা আদৌ যাবে কি না। খুবই গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন। এটি। সুন্দর করে আলোচনা চালিয়ে প্রশ্নগুলোর মীমাংসা করতে হবে। এভাবে প্রশিক্ষণের প্রতিটি বিষয় আলোচনা করতে হবে। তাহলে প্রশিক্ষণ অংশগ্রহণমূলক হবে এবং প্রশিক্ষণার্থীরা আলোচনায় সম্পৃক্ত থাকবে।

৫) দু-একজনকে বোর্ডে এসে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র বোঝানোর জন্য অনুরোধ করুন, আসলে এবং করলে প্রশংসন করুন।

ধাপ ৮: প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণার্থীর ধরন নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্পচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, কোনো প্রতিঠান/ডিপার্টমেন্ট বা সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতায় কোনো গ্যাপ আছে কি না তা যাচাই করার প্রক্রিয়াই হচ্ছে প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ। এক কথায় প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ হচ্ছে এমন একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে কাঞ্চিত কর্মসম্পাদন এবং বর্তমান কর্মসম্পাদনের মধ্যকার পার্থক্য নিরূপিত হয়।

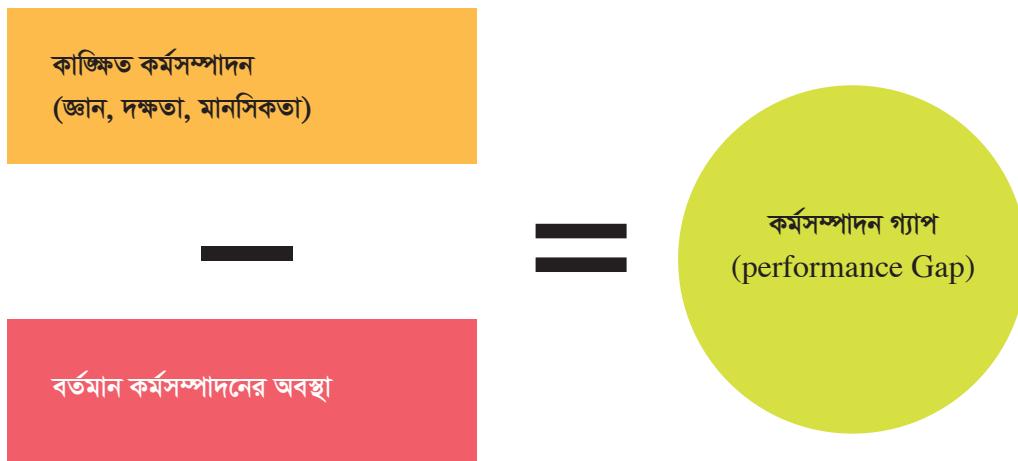
ধাপ ৯: প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্পচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে সূত্রটি বিশ্লেষণ করুন

কর্মসম্পাদন গ্যাপ চিহ্নিত করার মাধ্যমে প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ করা হয়ে থাকে-



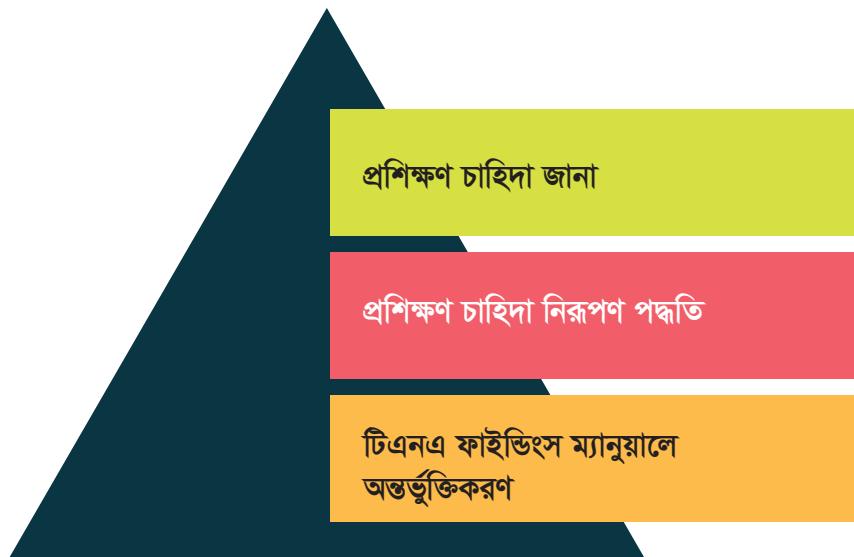
৩) কাঞ্চিত কর্মসম্পাদন বলতে অধিকতর জ্ঞান, নতুন দক্ষতা এবং পরিবর্তিত মানসিকতাকে বোঝায়।

ধাপ ১০: প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের মূল ইস্যু

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ সূত্র নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের মূল ইস্যুগুলো নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের মূল ইস্যুগুলো সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-



৩) উক্ত ৩টি ইস্যুই সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। সকলে ভালোভাবে বুবোছে কি না যাচাই করে এ আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ১১: প্রশিক্ষণ চাহিদার স্তর (লেভেল)

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের মূল ইস্যুগুলো নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদার ৩টি স্তর (লেভেল) নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ চাহিদার ৩টি স্তর (লেভেল) সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভের শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-

প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে

প্রাতিষ্ঠানিক লেভেলে কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত যে জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতা তা রয়েছে কি না তা বিশ্লেষণ করা

পেশাগত পর্যায়ে

পেশাগত উন্নয়ন সাধনে প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা, মানসিকতা রয়েছে কি না তা বিশ্লেষণ করা

ব্যক্তিগত পর্যায়ে

একজন কর্মীর ক্ষেত্রে তাঁর ওপর অর্পিত দায়িত্ব পালনে প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও মানসিকতা রয়েছে কি না তা বিশ্লেষণ করা

৩) বলুন, মূলত ৩টি স্তরে প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ করা হয়। এ ৩টি স্তরের কথা মনে রেখেই প্রশ্নমালা ও চেকলিস্ট তৈরি করা হয়।

ধাপ ১২: প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদার তটি স্তর (লেভেল) নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-

- প্রতিষ্ঠানিক সুফল নির্ধারণী চাহিদা নিরূপণ :
- অকার্যকর প্রশিক্ষণ যেগুলো এখনও দেওয়া হচ্ছে সেগুলো চিহ্নিতকরণ
- ব্যয়বহুল কিন্তু দৃশ্যমান কার্যকারিতা কম এমন প্রশিক্ষণগুলো চিহ্নিতকরণ
- প্রতিষ্ঠানের জন্য সবচেয়ে প্রয়োজনীয় এবং কার্যকর এমন প্রশিক্ষণ উদ্যোগসমূহ চিহ্নিতকরণ

৩) বলুন, এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট কাঠামোর মধ্যে থেকে চিন্তা করলে হবে না; প্রয়োজনে আউট অফ বক্স চিন্তা করতে হতে পারে। এক্ষেত্রে যে পদক্ষেপগুলো নিতে হবে-

Identify key stakeholders অংশীজন চিহ্নিতকরণ

Solicit support প্রয়োজনীয় সহায়তা নিশ্চিতকরণ

Describe desired outcomes that will contribute to mission objectives

উদ্দেশ্য অর্জনে কাজিক্ষিত ফলাফল বর্ণনা করা

Clarify critical behaviors needed to achieve desired outcomes

কাজিক্ষিত ফলাফল অর্জনে সঠিক আচরণ স্পষ্টীকরণ

Define required drivers essential to sustain the critical behaviors

সঠিক আচরণ স্থায়ীকরণের করণীয় কার্যক্রম নির্ধারণ

খ) সফল প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা প্রণয়নে প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ গুরুত্বপূর্ণ

- প্রশিক্ষণ চাহিদার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা
- প্রাতিষ্ঠানিক প্রস্তুতি ও তাঁদের মূল ভূমিকা মূল্যায়ন করা
- আগে যদি কোনো চাহিদা নিরূপণ করা হয়ে থাকে তা বিশ্লেষণ করা
- কর্মকর্তাদের সক্ষমতা ও টেকনোলজিক্যাল জ্ঞানের ইনভেন্টরি তৈরি করা
- সফলতার মানদণ্ড এবং কর্মসূচির মাইলস্টোন স্পষ্টীকরণ

গ) প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ কার্যক্রম পরিচালনা

- প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের ডাটা সংগ্রহ করা (কৌশলগত পরিকল্পনা পর্যালোচনা, মানব সম্পদ মেট্রিক্স বিশ্লেষণ, চাকরি বিবরণী, সার্ভে রিপোর্ট, কর্মসম্পাদন বার্ষিক বিবরণী)
- ডাটা বিশ্লেষণ করা
- কর্মসম্পাদন সংক্রান্ত সমস্যা/ইস্যু বিশ্লেষণ করা: পেশাগত গ্রহণ/ব্যক্তি
- সমস্যা সমাধানে কাঞ্চিত আচরণ বিশ্লেষণ করা
- কাঞ্চিত ব্যবহার কেন বর্তমানে নাই তা বিশ্লেষণ করা
- কর্মসম্পাদন সংক্রান্ত সমস্যা সমাধানে গবেষণা করা
- প্রশিক্ষণ যদি সমস্যা সমাধানের সবচেয়ে ভালো উপায় হয় তবে সবচেয়ে কার্যকর প্রশিক্ষণের ডিজাইন করা
- ভবিষ্যতে দেওয়া হবে এমন প্রশিক্ষণের জন্য একটি বিজনেস কেইস তৈরি করা
- প্রাতিষ্ঠানিক চেতনা জাগ্রত করতে ও বিস্তারে উৎসাহিত করা
- প্রশিক্ষণের মনিটরিং এর ব্যবস্থা করা

৪) বলুন, প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান তার প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা ও কৌশল তৈরি করতে পারবে এবং সে অনুযায়ী প্রশিক্ষণ প্রদান ও সক্ষমতা বৃদ্ধির অন্য কৌশলগুলো অবলম্বন করতে পারবে।

অধিবেশন-৩: প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য, কনটেন্ট ও কোর্স ডিজাইনিং

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে Action Verb এর ব্যবহার বলতে পারবেন
- প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা বলতে পারবেন
- একটি প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ বলতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার
- প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয়?
- প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা
- একটি প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ

সময়: ১২.১৫-০১.০০ (৪৫ মিনিট)

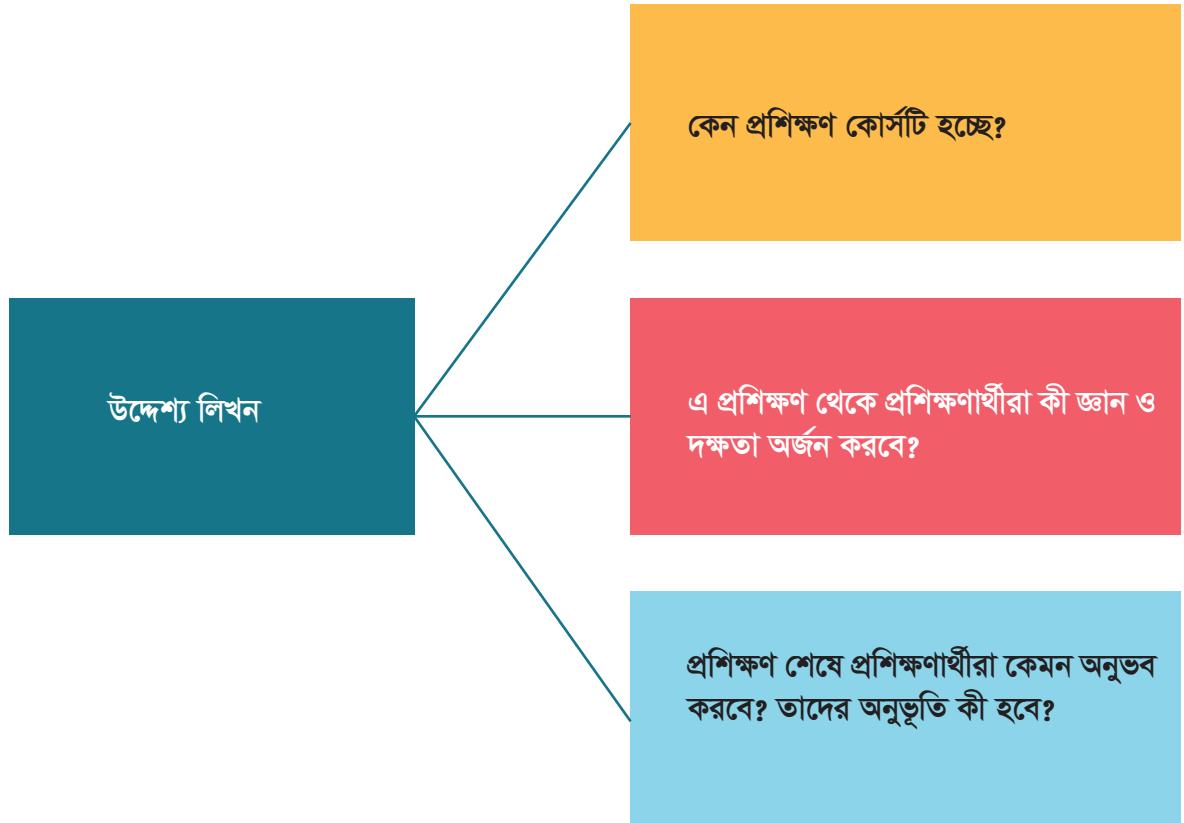
পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টৰ্টিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা

উপকরণ: বোর্ড/ফ্লিপশিট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ

ধাপ ১: প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ চাহিদা নিরূপণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখন প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখন প্রক্রিয়া সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিপচাটেও লিখতে পারেন।
- ২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-



৩) বলুন, যেকোনো পরিকল্পনা প্রণয়নে উদ্দেশ্য নির্ধারণ খুবই গুরুত্বপূর্ণ। প্রশিক্ষণ ডিজাইনের ক্ষেত্রেও তাই। যখন কোথায় পৌছতে চাই তা নির্ধারণ করা যায় তখন তার পছাও বের করা সম্ভব হয়। তাই প্রশিক্ষণের শুরুতেই উদ্দেশ্য নির্ধারণ জরুরী।

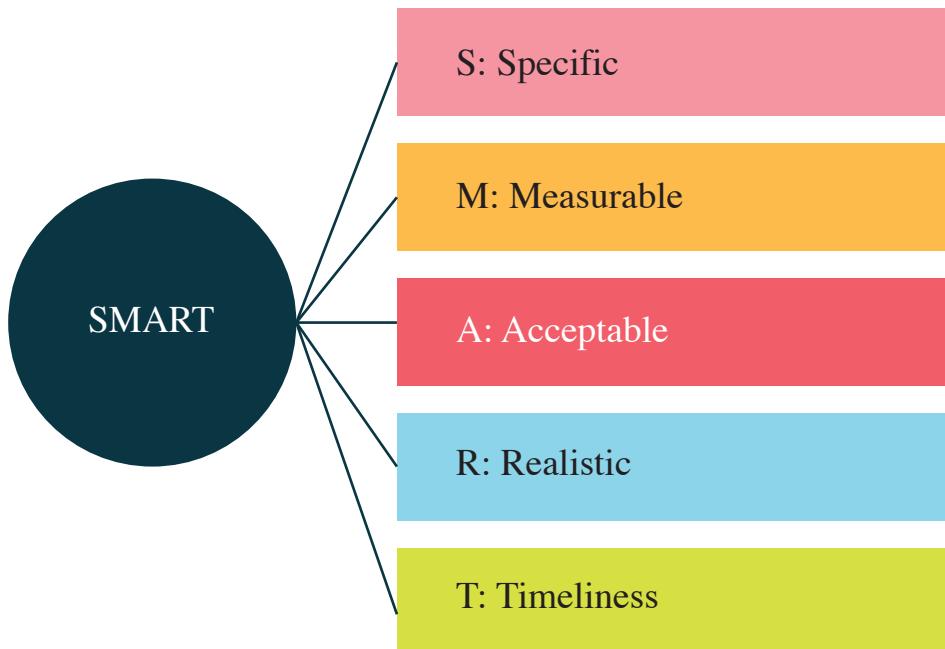
৪) বলুন, প্রশিক্ষণ উদ্দেশ্য লেখার সময় এভাবে লেখা বাঞ্ছনীয় যেমন: “এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ প্রশিক্ষণে নিয়মনীতি বলতে পারবেন”। বলুন, উদ্দেশ্য প্রশিক্ষণকে সুনির্দিষ্ট করে, পরিমাপ করতে সহায়তা করে এবং প্রশিক্ষককে গাইড করে।

ধাপ ২: প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখন প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার নিয়ে আলোচনা করাবো। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখন প্রক্রিয়ায় SMART সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচাটেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-



৩) বলুন, উদ্দেশ্য লিখনে/নির্ধারণে উক্ত ৫টি বিষয় অবশ্যই খেয়াল রাখতে হবে। অনেক সময় প্রশিক্ষকগণ একটি সেশনের জন্য অনেকগুলো উদ্দেশ্য নির্ধারণ করে থাকেন। সেগুলোর প্রয়োজনীয়তা কতটুকু রয়েছে এবং পূরণ করা সম্ভব হবে কি না তা উক্ত ৫টি পয়েন্টের আলোকে বিবেচনা করতে হবে।

ধাপ ৩: প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয়?

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লিখনে SMART এর ব্যবহার নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয় তা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয়? উন্নত শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-

কীভাবে উদ্দেশ্য লিখতে হয়?

প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য লেখার সময় **action verbs** করতে হবে যেমন:

করতে পারবে, পরিচালনা করতে পারবে, বিশ্লেষণ করতে পারবে, ব্যাখ্যা করতে পারবে, বলতে পারবে,
বর্ণনা করতে পারবে, দেখাতে পারবে, লিখতে পারবে, তুলনা করতে পারবে ইত্যাদি।

How to Write Objectives?

Need to use action verbs such as:

**do, conduct, analyze, explain, speak, describe, show, demonstrate, tell,
carry out, behave, write, compar**

৩) বলুন, উদ্দেশ্য লেখার সময় অবশ্যই SMART অনুসরণ করতে হবে।

ধাপ ৪: প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য কীভাবে লিখতে হয় তা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালাগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-



৩) বলুন, কনটেন্ট নির্বাচনের ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থীদের চাহিদা বিবেচনা করতে হবে। কোন বিষয়গুলো তাঁদের জানতেই হবে তা আগে থেকে নির্ধারণ করে রাখতে হবে। সময় অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা পরিবর্তন হতে পারে। কঠোর হওয়ার কোনো সুযোগ নাই।

৪) উক্ত ৩টি বিষয় চিন্তা করে প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্বাচন করতে হবে; এতে প্রশিক্ষণের মেয়াদের সাথে মিল রেখে প্রশিক্ষণ ডেলিভারি দেওয়া সম্ভব হবে।

ধাপ ৫: একটি প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণের কনটেন্ট নির্ধারণের নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ কী কী? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্পচার্টেও লিখতে পারেন।

২) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি বিশ্লেষণ করুন-

প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ



৩) বলুন, পাঠ্যক্রম তৈরিকরণ বা লেসন প্লান তৈরি করা হচ্ছে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ধাপ। ভালো লেসন প্লান তৈরি হলে প্রশিক্ষণ ভালো হওয়ার সম্ভাবনা বেশি হয়।

অধিবেশন-৪: প্রশিক্ষণ পদ্ধতি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতিসমূহ চিহ্নিত করতে পারবেন
- কার্যকারিতা অনুযায়ী অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি বাছাইকরণ এবং পরদিন উপস্থাপনের জন্য প্রশিক্ষণার্থীরা আগ্রহী হবেন

আলোচ্য বিষয়

- অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতিসমূহ চিহ্নিত করণ
- কার্যকারিতা অনুযায়ী অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি বাছাইকরণ এবং পরদিন উপস্থাপনের জন্য প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে বন্টন

সময়: ০২.০০-০২.৪৫ (৪৫ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা

উপকরণ: বোর্ড/ফ্লিপশিট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ

ধাপ ১: অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতির ধারণা ও অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি চিহ্নিতকরণ

এবং বিশ্লেষণ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ কোর্স ডিজাইনিং এর ধাপসমূহ নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ পদ্ধতির ধারণা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ পদ্ধতি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, বয়স্ক প্রশিক্ষণার্থীদের শিখন নিশ্চিত করতে হলে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হবে। আর অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হলে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতির ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে। বিষয়ের সঙ্গে সম্পৃক্ত এবং কার্যকর পদ্ধতি বাছাই ও ব্যবহার অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে পরিবেশ, স্থান, প্রশিক্ষণার্থী, সময়, উপকরণ প্রভৃতি বিবেচনায় নিয়ে প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নির্বাচন করতে হবে।

প্রশিক্ষণ পদ্ধতির ধরন

সাধারণত প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ২ ধরনের।

- কম অংশগ্রহণমূলক (যেমন- লেকচার, উপস্থাপন-আলোচনা, সেমিনার, সিম্পোজিয়াম ইত্যাদি)
- বেশি অংশগ্রহণমূলক (ব্রেইনস্টোর্মিং, ছোটদলীয় আলোচনা, বাজগ্রুপ, রোলপ্রে ইত্যাদি)

যে পদ্ধতিগুলোতে প্রশিক্ষণার্থীদের অংশগ্রহণ তেমন একটা হয় না বা প্রয়োজনও মনে করা হয় না সেগুলো হচ্ছে কম অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি যেমন- বক্তৃতা।

৩) বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ পদ্ধতি বাছাইয়ের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

৪) বলুন, প্রশিক্ষণ পদ্ধতি বাছাইয়ের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ-

অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণে যথাযথ প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নির্ধারণ ও ব্যবহার প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ করতে বিশেষ অবদান রাখে। প্রশিক্ষণে বৈচিত্র্য আনতে হলে উপযোগী প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নির্বাচন ও এর ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে। প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নির্বাচনের ক্ষেত্রে নিম্নের বিষয়গুলো বিবেচনা করা বাঞ্ছিনীয়-

- প্রশিক্ষণার্থীদের মান, তাঁদের পড়তে-লিখতে পারার সক্ষমতা, বয়স ও মোট সংখ্যা
- প্রশিক্ষণের স্থান ও ভৌত সুবিধাদি
- প্রশিক্ষণের বিষয়বস্তু
- আলোচ্য বিষয়ের জন্য বরাদ্দকৃত সময়
- পদ্ধতি সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় উপকরণের পর্যাপ্ততা
- প্রশিক্ষণ পদ্ধতি প্রয়োগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষকের/সহায়কের দক্ষতা

৫) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে প্রশিক্ষণে বিশেষভাবে ব্যবহৃত পদ্ধতিসমূহ চিহ্নিত করুন-

প্রশিক্ষণে ব্যবহৃত পদ্ধতিসমূহ

এই মডিউলে সম্পূর্ণ বয়স্ক শিক্ষার নীতিমালা অনুসরণ করে অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নির্বাচন করা হয়েছে যাতে অভিজ্ঞতার আলোকে প্রশিক্ষণার্থীরা প্রত্যাশিত শিখন অর্জন করতে পারেন। ‘বয়স্ক শিক্ষার নীতিমালা’ ও ‘অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্র’ অঙ্গসিভাবে জড়িত বিধায় প্রত্যেক অধিবেশনে অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখনচক্রটি ব্যবহার করা হয়েছে। এছাড়া, অংশগ্রহণকারীদের শিক্ষাগত যোগ্যতা, অভিজ্ঞতা ইত্যাদি বিষয়গুলো বিবেচনা রেখে অধিক পরিচিত, অংশগ্রহণমূলক ও কার্যকরী পদ্ধতি হিসেবে আরও কিছু পদ্ধতি নির্বাচন করে অধিবেশন পরিকল্পনা করা হয়েছে। এই সহায়কায় যেসব পদ্ধতি প্রয়োগ করে অধিবেশনে পরিকল্পনা করা হয়েছে সে পদ্ধতিগুলো সম্পর্কে এখানে সংক্ষেপে আলোচনা করা হয়েছে। সবচেয়ে বেশী অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে এমন প্রশিক্ষণ পদ্ধতিগুলো নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

- উপস্থাপন-আলোচনা
- ব্রেইনস্টোর্মিং
- বড় দলীয় আলোচনা
- ছোট দলীয় আলোচনা/দলীয় আলোচনা
- বাজ গ্রাফ ডিসকাশন
- রোলপ্লে
- ফিস বৌল
- প্রশ্নোত্তর
- লার্নিং জার্নাল
- বিতর্ক
- সমূলেশন
- কেস স্টাডি
- প্রদর্শন
- সতেজীকরণ
- স্টাডি সার্কেল

৬) উক্ত পদ্ধতিগুলো আলোচনা করুন এবং সকলকে পদ্ধতিগুলো পড়ে নেওয়ার অনুরোধ করুন এবং এ আলোচনা শেষ করুন।

১: উপস্থাপন-আলোচনা (Presentation-Discussion)

একটি বিষয়কে খুব সহজভাবে উপস্থাপন করা এবং আলোচনার মাধ্যমে মূল বিষয়গুলোকে অনুধাবনযোগ্য করাই হলো উপস্থাপন-আলোচনা। এ ধরনের আলোচনা মূলত একজন উপস্থাপনাকারী সকল প্রশিক্ষণার্থীদের আলোচনায় সম্পৃক্ত করার মধ্য দিয়ে পরিচালনা করে থাকে। আলোচনা শুরু করতে প্রশিক্ষক/সহায়ক/উপস্থাপককে কিছু প্রশ্ন তৈরি করে রাখতে হয়।

উপস্থাপন এবং আলোচনার শেষে উপস্থাপক অবশ্যই আলোচনার একটি সারাংশ তৈরি করবেন। উপস্থাপনা অবশ্যই দৃশ্যমান প্রদর্শনের মাধ্যমে (ভিডিও, স্লাইড প্রদর্শন, ফ্লিপচার্ট প্রদর্শন এবং অধিবেশনের পূর্বেই দেয় হ্যান্ডআউট, গেজেট) হতে হবে।

উপস্থাপনার জন্য কিছু টিপস্-

- প্রশিক্ষণার্থীদের দিকে তাকিয়ে কথা বলতে হবে
- প্রশ্ন এবং আলোচনা করতে উৎসাহিত করতে হবে
- প্রশিক্ষক নিজের নোট দেখে কিছু পড়ার চেষ্টা থেকে বিরত থাকবে। প্রশিক্ষককে স্পষ্ট এবং সুন্দর উচ্চারণে কথা বলতে হবে।
- বিষয় যতই আকর্ষণীয় হোক না কেন, একটি একঘেয়ে উপস্থাপনা অংশগ্রহণকারীদের মনোযোগ ধরে রাখতে পারবে না।
- সময় খেয়াল রাখতে হবে। উপস্থাপন এবং আলোচনা সময়ের মধ্যে করতে চেষ্টা করতে হবে এবং এমন জায়গায় একটি ঘড়ি রাখতে হবে যাতে প্রশিক্ষক সময় দেখতে পান।
- এক জায়গায় না দাঁড়িয়ে ঘুরে ঘুরে কথা বলতে হবে। চেয়ারে বসে আলোচনা করবেন না।
- পারতপক্ষে নিজে কোনো প্রশ্নের উত্তর না দেওয়া ভালো, প্রশ্নকারীর দিকে তাকিয়ে কথা বলতে হবে এবং কেউ যদি মনোযোগী না হয় তবে তার কাছে গিয়ে কথা বলতে হবে।
- ভিজুয়্যাল এইডস্ ব্যবহার করতে হবে। স্লাইড এবং চার্ট অবশ্যই সিম্পল হতে হবে এবং তথ্য সম্পর্কিত হতে হবে।
- সমালোচনা করবেন না। সংশোধন করতে পারেন।
- যে হ্যান্ডআউটগুলো বিতরণ করা হবে সেগুলো প্রশিক্ষণার্থীদের পড়ার সুযোগ না হলেও তাঁদের এক বালক দেখতে বলতেই হবে।
- আপনার উপস্থাপনাকে একটি কাঠামোর মধ্যে ফেলুন। প্রতি উপস্থাপনার একটি সূচনা, আলোচ্য বিষয়ের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা এবং উপসংহার থাকতে হবে।
- এমন কোনো প্রশ্ন যার জন্য আপনি প্রস্তুত না কিন্তু কোনো প্রশিক্ষণার্থী জিজ্ঞেস করল, সেক্ষেত্রে অন্য উপস্থাপক বা কোনো প্রশিক্ষণার্থী জেনে থাকলে তাঁদেরকে বলতে বলুন, কিংবা কোনো বই রেফার করতে পারেন কিংবা ভালো করে পড়ে এবং জেনে, পরে এ বিষয়ে আলোচনা করতে পারেন।
- গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলো রিপিট করতে হবে। কারণ আমরা সবাই ভুলে যাই।
- প্রশিক্ষকের পোশাক, চালচলন, পরিচ্ছন্নতা, কথা বলা এ সবই খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এটি গ্রহণযোগ্য না যখন সকল অংশগ্রহণকারী ফরমাল পোশাকে আর আপনি টি-শার্ট পরে আছেন। আপনার পোশাক রুচিশীল, পরিস্কার এবং গোছানো হতে হবে এবং সামাজিক এবং সাংস্কৃতিক বিষয়কে বিবেচনায় নিতে হবে।

২: ব্রেইনস্টার্মিং

একটি নিবিড় অনুশীলনের মাধ্যমে তাত্ত্বিক এবং বাস্তবিক সমস্যার সমাধান পেতে এই পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়। এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীরা একটি সমস্যার বিশ্লেষণ এবং তা সমাধানের সুপারিশ/মতামত ব্যক্ত করার সুযোগ পায়। ব্রেইনস্টার্মিং খুব গভীরভাবে অংশগ্রহণের উৎসাহ প্রদান করে এবং সৃষ্টিশীল চিন্তার বাড় তোলে।

সমস্যা বিশ্লেষণে সকল মতামত ফ্লিপচার্ট বা বোর্ডে লিপিবদ্ধ করা হয়। এ পর্যায়ে কারো মতামত বা মন্তব্য প্রত্যাখান করা হয় না। এরপর প্রশিক্ষক/সহায়ক/উপস্থাপক বিষয় অনুযায়ী মতামতগুলোকে শ্রেণীবদ্ধ (ক্লাস্টারিং) করতে হয় এবং বিশ্লেষণ করতে হয়। পরিশেষে প্রশিক্ষণার্থীরা সুপারিশ প্রদান করতে পারে এবং সমস্যা সমাধানে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়ে থাকে। এ সবকিছুই ফ্লিপশিট বা বোর্ডে লিপিবদ্ধ হয়। ধারণা প্রদানে প্রশিক্ষণার্থীদের উৎসাহী করে তোলা জরুরি।

ব্রেইনস্টার্মিং পদ্ধতি পরিচালনায় যে বিষয়গুলো বিবেচনায় নিতে হবে-

- আলোচনার শুরুতে থ্রাউবল তৈরি করা। যেমন: যে কেউ মতামত দিতে পারবে; কেউ কাউকে বাধা দিতে পারবে না
- কোনো রকম পরিবর্তন ছাড়াই প্রশিক্ষণার্থীদের সকল ধারণা বা মতামত বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লেখা
- লেখার সময় কোনো শব্দ পরিবর্তন না করা
- সকলের মতামত সমান গুরুত্ব দেওয়া
- একটি নির্দিষ্ট সময় যেমন: ৫ মিনিট বা সর্বোচ্চ ১০ মিনিট আলোচনার জন্য নির্দিষ্ট করা
- দ্রুত বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লিখতে পারে এমন কাউকে লেখার দায়িত্ব দেওয়া
- নির্দিষ্ট সময় শেষে আলোচনার ভিত্তিতে মতামতগুলোকে ক্লাস্টারিং করা এবং মতামতগুলোর বিষয়ে একমত হওয়া

৩: বড় দলীয় আলোচনা (Large Group Discussion)

বড় দলীয় আলোচনা একটি বহুল ব্যবহৃত পদ্ধতি। যেকোনো বিষয় একজন প্রশিক্ষক একটি বড় দলে উপস্থাপন করতে পারে এবং সে বিষয়ে বড় দলের মতামত জানতে চাইতে পারে। বড় দলে আলোচনার ক্ষেত্রে প্রশিক্ষকের দক্ষতা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বড় দলে অল্প সময়ে কোনো বিষয়ে ভালো মতামত পাওয়া যায়। বড় দলে আলোচনার ক্ষেত্রে নিম্নের ধাপগুলো অনুসরণ করা বাঞ্ছনীয়-

- যে বিষয়ে আলোচনা করা হবে সে বিষয়টি বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লিখতে হবে
- বিষয়টি ব্যাখ্যা করে বলতে হবে
- সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করতে হবে
- তারপর আলোচনা শুরু করতে হবে
- যে আগে বলতে চায় তার কথা শুনতে হবে
- প্রশিক্ষণার্থীর মূল বক্তব্য বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টে লিখতে হবে
- এভাবে প্রশিক্ষণার্থীদের বক্তব্য শোনা ও বোর্ডে লেখার পর পুনরায় আলোচনা করে চূড়ান্ত করতে হয়
- বড় দলে আলোচনার ক্ষেত্রে ‘অভিভ্রতাভিত্তিক শিখনচক্র’ অনুযায়ী আলোচনা শুরু ও শেষ করতে হবে

৪: ছোট দলীয় আলোচনা/ দলীয় আলোচনা

(Small Group Discussion/ Group Discussion)

ছোট দলীয় কাজকে কেউ কেউ দলীয় কাজও বলে থাকেন। দুটোই বলা যায়। এই পদ্ধতিতে খুব বেশি হলে ৫-৬ জনকে নিয়ে ছোট দল করা হয়। ছোট দলগুলোকে কোনো নির্দিষ্ট বিষয় চিহ্নিত করার জন্য বা কোনো সমস্যা সমাধানের জন্য বা কোনো সুপারিশমালা তৈরির জন্য বা অন্য কোনো বিষয়ে কাজ করার জন্য দায়িত্ব দেওয়া হয়। একটি নির্দিষ্ট সময় দেওয়া হয় এবং তি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে দায়িত্বাধীন কাজটি সম্পন্ন করার জন্য বলা হয়। প্রয়োজন অনুযায়ী প্রশিক্ষক ছোট দলীয় কাজে সহযোগিতা করে থাকেন। এরপর প্রতি দল থেকে নির্ধারিত নির্বাচিত একজন ব্যক্তি দলের ফাইভিংস উপস্থাপন করবেন। এরপর কোর্সের অন্যান্য প্রশিক্ষণার্থী প্রতিটি দলীয় কাজের উপস্থাপনা শেষে উপস্থাপিত বিষয়ে তাঁদের মতামত ব্যাক্ত করতে পারবেন। দল ভাগ হওয়ার ক্ষেত্রে পছন্দমত সহকর্মীদের বাছাই করা যেতে পারে আবার পদ্ধতিটি সহায়কের দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

দল ভাগ করার ক্ষেত্রে খুব সহজ পদ্ধতিটি হলো নম্বর গণনার মাধ্যমে (যেমন-১,২,৩.....। এরপর ১ নং দলের ব্যক্তিরা একটি দল এবং ২ নং দলের ব্যক্তিরা আরেকটি দল, এইভাবে.....) আবার হয়তো কোনো শর্ত আরোপ করেও তা করা যেতে পারে (যেমন- একই প্রতিষ্ঠান থেকে আসা ব্যক্তিরা এক দলে কাজ করবেন না)।

ছোট দলীয় কাজের জন্য কিছু বিষয় জানা উচিত-

- যে বিষয়টিতে কাজ করতে বলা হবে, তা দলকে খুব পরিষ্কারভাবে বলতে হবে
- কাজটি বোর্ডে বা ফিল্পচার্টে লিখতে হবে
- দলকে সময়ের ব্যাপারে সচেতন করতে হবে
- ভিন্ন মত থাকলেও দলের সকলকে একে অন্যের কথা শুনতে হবে
- দলীয় কাজ ১/২ জন ব্যক্তি দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হওয়া যাবে না, সকলের সমান অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে

ছোট দলীয় কাজের প্রক্রিয়া

- চার থেকে ছয়জন নিয়ে দল গঠন করুন (মোট প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যার ওপর নির্ভর করে)
- কী বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হবে তা পরিষ্কার থাকতে হবে
- প্রতিটি দলকে আলোচনার জন্য একজন সহায়ক, একজন নেট এহণকারী/রেকর্ডার এবং উপস্থাপনার জন্য একজন উপস্থাপক নির্বাচন করুন।
- দলকে আলোচনার জন্য সময় নির্ধারণ করে দিন। দলের কোনো প্রশ্ন বা কোনো বিষয় বুঝে না থাকলে আলোচনাতে প্রশিক্ষক সহযোগিতা করবেন।
- দল থেকে একজন বা দুজন ব্যক্তি থাকবেন যিনি দলীয় কাজের ফাইভিংস- সমস্যার সমাধান, প্রশ্নের উত্তর এবং পুরো কাজকে সারসংক্ষেপ করবেন।
- একই ধরনের পয়েন্ট/বিষয় বের করা চেষ্টা করুন যা প্রতিটি দলের উপস্থাপনায় এসেছে।
- প্রশিক্ষণার্থীদের জিজ্ঞেস করুন, তাঁরা এই অনুশীলন থেকে কী শিখেছেন।
- প্রশিক্ষণার্থীদের জিজ্ঞেস করুন, শিক্ষণীয় বিষয়গুলো তাঁরা কীভাবে কাজে লাগাবে

৫: বাজ গ্রুপ ডিসকাসন

কোনো নির্দিষ্ট বিষয়ের ওপর স্বল্প সময় ধরে পাশাপাশি বসে বিভক্ত হয়ে আলোচনার প্রক্রিয়াকে গুঞ্জন দল বলে। আলোচনার সময় ছোট ছোট দলের মধ্যে গুণগুণ শব্দ হয় বলেই এ নামকরণ। অতি স্বল্প সময়ের জন্য এই দলগুলি গঠিত হয় বলে একে তাৎক্ষণিক দলও বলা হয়। আবার ফিলিপ বাজ নামের একজন শিক্ষাবিদ এ পদ্ধতি প্রবর্তন করেন বিধায়, অনেকে একে বাজ গ্রুপ পদ্ধতি বলেন।

বাজ গ্রুপের বিভিন্ন সুবিধা রয়েছে যার তালিকা নিম্নে দেওয়া হলো-

- এটি একটি সৃষ্টিশীল প্রক্রিয়া
- জানা বিষয়কে পুনরায় পর্যালোচনা করার ক্ষেত্রে অসাধারণ একটি পদ্ধতি
- শিখনের মূল্যায়নে কার্যকর একটি পদ্ধতি
- তথ্যের ঘাটতি চিহ্নিতকরণ এবং তা সংশোধনে প্রশিক্ষককে সহযোগিতা করে
- কোনো বাদ পড়ে যাওয়া তথ্য/বিষয় চিহ্নিত করতে সহায়তা করে
- সকলের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে
- সকলকে আলোচনায় উৎসাহিত করে
- খুব অল্প সময়ে ভালো ফলাফল পাওয়া যায়।

প্রশিক্ষণার্থীদের অধিবেশনে আগ্রহী ও অংশগ্রহণ করাতে এই পদ্ধতি পুরো প্রশিক্ষনের যেকোনো সময় ব্যবহার করা যেতে পারে। যেমন- কোনো বক্তৃতা প্রদানের পর প্রশ্নগুলির পর্ব না করে বাজ গ্রুপে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা হতে পারে, পরে সেটিকে প্রশিক্ষক তার উপস্থাপনায় সম্পৃক্ত করতে পারেন। বাজ গ্রুপে আলোচনাটি ৫ মিনিটের বেশি নয় বরং এর কম সময়ে যদি শেষ করা যায় তবে ভালো।

গুঞ্জন দল পদ্ধতি কীভাবে পরিচালনা করতে হবে

- আলোচনার জন্য প্রদত্ত সমস্যা/ইস্যুটি দল গঠনের পূর্বেই সকলকে বুঝিয়ে দেয়া
- প্রয়োজনে বিষয়টি বোর্ডে লিখে দেয়া
- যেকোনো কৌশলে দল গঠন করা
- এক্ষেত্রে দলের সদস্য সংখ্যা ২-৩ জন হলেই ভাল
- সময়সীমা নির্দিষ্ট করে দেয়া। তবে তা ৫ মিনিট এর বেশি নয়
- প্রত্যেক দল নিয়মানুযায়ী কাজ করছে কি না, সহায়কের পক্ষ হতে তা ফলোআপ করা
- আলোচনা শেষে অংশগ্রহণকারীদের পূর্বের অবস্থানে ফিরে যাওয়া
- দলের পক্ষ হতে সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন/উপস্থাপনা (লিখিত/মৌখিক) বড় অধিবেশনে উপস্থাপন করা
- অতঃপর পারম্পরিক মতামত বিনিময়ের মাধ্যমে আলোচনাটি শেষ করা
- সকল দলকে ধন্যবাদ দেয়া

গুঞ্জন দল পদ্ধতি অনুসারে যা বিবেচনা করতে হবে-

- সকল অংশগ্রহণকারী যাতে আলোচনায় অংশগ্রহণ করতে পারে
- স্বল্প সময়ে দলীয় কাজে একক ব্যক্তির মতামত যেন প্রতিষ্ঠিত না হয়
- দলে অনাকাঙ্ক্ষিত বিতর্ক যেন না হয়
- সকলে যেন নিচু স্বরে আলোচনা করেন

৬: চরিত্রাভিনয়/রোল প্লে

চরিত্রাভিনয় প্রশিক্ষণের একটি গুরুত্বপূর্ণ পদ্ধতি। অংশগ্রহণকারীদের অভিনয়ের মাধ্যমে পরিচালিত শিখন প্রক্রিয়াকে চরিত্রাভিনয় পদ্ধতি বলে প্রশিক্ষণ কক্ষে বসে জীবনের বাস্তব অবস্থা অনুধাবনের ক্ষেত্রে এটা একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ পদ্ধতি।

চরিত্রাভিনয় দুপর্যায়ে করা যায়

- কোনো বিষয়ে/চরিত্র আলোচনার আগে সংশ্লিষ্ট চরিত্রে/ ঘটনার ওপর অভিনয় করা
- কোনো বিষয় আলোচনা শেষে সে বিষয়ে/ ঘটনার ওপর অভিনয়ের ব্যবস্থা করা

এই অনুশীলনটির মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীগণ কোনো একটি বাস্তবিক ঘটনা অভিনয় করে দেখাবেন। রোল পে পদ্ধতিতে প্রশিক্ষণার্থীরা একটি অজানা বা অপরিচিত অবস্থা/ঘটনার অভিজ্ঞতা লাভ করে। একটি নির্ধিত ঘটনা আগে থেকেই প্রশিক্ষণার্থীদের মাঝে বিতরণ করা হয় তাঁদের ভূমিকাগুলো নির্বাচন এবং নির্ধারণ করতে (পুলিশ অফিসার, ডিকটিম, স্বাক্ষী, বিচারক ইত্যাদি)। চরিত্রাভিনয় চলাকালীন কেউই তার ভূমিকা ছেড়ে যেতে পারবে না। এই পদ্ধতিটিতে অংশগ্রহণকারীদের সংবেদনশীল করে তোলা সহজ হয়। প্রশিক্ষণার্থীরা বিষয়টি মনে রাখে, কখনও ভোলে না এবং একটি সুনির্দিষ্ট বিষয়ে অন্যদের ধারণা বুঝতে বিশেষ করে কার্যকর।

প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট একটি ভূমিকা/চরিত্রাভিনয়ে দুইজন অথবা এর বেশি অংশগ্রহণকারী পৃথক ভূমিকায় অংশ নিতে পারেন। রোল প্লে অন্যদের প্রতি দ্রুতিভঙ্গির ধরন বুঝতে সক্ষম করে এবং জানা এবং করার মধ্যে যে ঘাটতি তা পূরণে সহায়তা করে। কারও প্রতি আচরণের ওপর কোনো মতামত পাওয়া এবং এর প্রভাব কী সেটার অনুভূতি বাস্তব জীবনে বোঝা দুরুহ যা রোল প্লের মাধ্যমে অংশগ্রহণকারীরা বুঝতে সক্ষম হয়। নিজেকে সত্যিকার কোনো ঘটনায় এবং ভূমিকায় অন্তর্ভুক্ত করা শিখনের একটি সুযোগ। এমনকি যারা ভূমিকা অভিনয় পর্যবেক্ষণ করেন তাঁদের জন্য এটি একটি কার্যকর অভিজ্ঞতা যা বিশেষণ এবং আলোচনা করা যায়।

রোল প্লের উল্লেখযোগ্য দিকসমূহ

- এটি ব্যক্তির আচরণ পরিবর্তনে সহায়তা করে
- এটি অনুপ্রেরণা যোগায় এবং আনন্দময় পরিবেশ সৃষ্টি করে
- এটি ব্যক্তিকে বুঝতে সহযোগিতা করে
- এটি দলের মনোযোগকে ধরে রাখতে সহায়তা করে
- নির্ধারিত ঘটনায় অন্য একজন মানুষের আচরণ/অনুভূতি কেমন হয় তা শিক্ষার্থীকে বোঝার সুযোগ করে দেয়
- এটি এমন একটি পরিবেশ সৃষ্টি করে যেখানে অংশগ্রহণকারী তার সমস্যা বলতে পারে হয়তো বাস্তব জীবনে অংশগ্রহণকারী বিষয়টি শেয়ার করতে অস্বত্ত্ব বোধ করে থাকেন

যে বিষয়গুলো রোল-প্লে সম্পর্কে জানা দরকার

- অংশগ্রহণকারীদের নির্দিষ্ট ভূমিকায় অংশ নিতে এবং ঘটনাটি বুঝতে তৈরি করা
- এমন একটি আবহ তৈরি করা যেখানে পর্যবেক্ষকগণ ঘটনায়/অবস্থায় যুক্ত হতে পারে পাশাপাশি এটির জন্য নিয়ম এবং সময় নির্ধারণ করা
- রোল প্লে পর্যবেক্ষণ করা এবং অনুশীলনে যতটুকু প্রয়োজন সেই অনুযায়ী সহযোগিতা করা তবে সহায়কের সম্পৃক্ততা অবশ্যই কম হতে হবে
- যে ঘটনাটি ঘটেছে সেটির ভিত্তি প্রতিক্রিয়াগুলো বেশি করে আলোচনা করা
- রোল-প্লে থেকে প্রশিক্ষণার্থীরা কী শিখেছে তা জিজেস করা এবং পাশাপাশি তাঁদেরকে একটি নীতিমালা প্রণয়ন করতে বলা
- ঘটনাটির সাথে নিজের জীবনের সম্পৃক্ততা মিলিয়ে দেখা

চরিত্রাভিনয় পদ্ধতি কীভাবে পরিচালনা করতে হবে

- চরিত্রাভিনয়ের জন্য বিষয় ঠিক করা। প্রশিক্ষণার্থীদের মাঝ থেকে প্রয়োজনীয় সংখ্যক সদস্য নিয়ে একটি দল গঠন করা। প্রস্তুতি নেয়ার জন্য অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে ৪-৫ মিনিট সময় নেয়া
- অভিনয়ের জন্য গঠিত দলটি নিয়ে সে সম্পর্কে বাইরে চলে যাওয়া
- দলে সদস্যদেরকে অভিনয়ের বিষয়বস্তুর উপর সংক্ষিপ্ত ধারণা প্রদান করা
- কে কোন চরিত্রে অভিনয় করবে এবং চরিত্রসমূহের শৈলী, দৃষ্টিভঙ্গি, আচরণগত দিকসমূহ কীভাবে ফুটিয়ে তুলতে হবে তা বুঝিয়ে দেয়া। স্বাক্ষর সংলাপ ঠিক করা
- প্রস্তুতি শেষে সেশন কক্ষে প্রবেশ করা। অভিনয়ের জন্য সময় নির্দিষ্ট করে দেয়া
- চরিত্রাভিনয়ের জন্য সেশন কক্ষের ভেতরে স্থানটি সাজিয়ে নেয়া
- চরিত্রাভিনয় শুরু হওয়ার পূর্বে প্রশিক্ষকের পক্ষ হতে এ সম্পর্কে একটি সংক্ষিপ্ত ধারণা দেয়া
- মনোযোগের সাথে সকলকে চরিত্রাভিনয় উপভোগের আহ্বান জানানো। চরিত্রাভিনয় শুরু করা
- চরিত্রাভিনয় শেষ হলে ঘটনাটি নিয়ে আলোচনা করা। শিখনের বিষয়ের সাথে তা সম্পৃক্ত করা
- সকলে ধন্যবাদ জানিয়ে প্রক্রিয়াটি শেষ করা

৭: ফিসবৌল (মাছ-পাত্র) অনুশীলন

মাছ-পাত্র কী?

একটি পাত্রে জলের ভেতরে কয়েকটি মাছ রেখে দিলে, মাছগুলো আনন্দে সাঁতার কাটে। এ দৃশ্য বেশ আকর্ষণীয়। সকলেই এ দৃশ্য গভীর মনোযোগ দিয়ে উপভোগ করে। আজকাল শিখন প্রক্রিয়াতেও এ ধারণা রূপক অর্থে ব্যবহার করা হয়। অংশগ্রহণকারীরা একটি ছোট দলে গোল হয়ে বসে নির্ধারিত বিষয়ে আলোচনা করে। আর বাকি অংশগ্রহণকারীগণ তাঁদেরকে ঘিরে গভীর পর্যবেক্ষণ করে এবং আলোচনা শোনে। একেই মাছ-পাত্র পদ্ধতি বলে।

মাছ-পাত্র পদ্ধতি কিভাবে পরিচালনা করতে হবে-

- আলোচনার জন্য ইস্যু/বিষয় বাছাই করা। ইস্যু/বিষয়টি বোর্ডে লেখা
- যেকোনো কোশল অবলম্বন করে আলোচনার জন্য ৪-৬ জনের ছোট দল তৈরি করা। তাঁদেরকে আলোচনার বিষয়টি বলে দেয়া
- আলোচনার প্রস্তুতির জন্য ২ মিনিট সময় দেয়া। এবার তাঁদেরকে কক্ষের মাঝখানে বৃত্তাকারে বসতে বলা
- একটি খালি চেয়ার রাখা এবং মাঝের বৃত্তের কেউ কোনো কিছু বাদ দিয়ে গেলে তা বাইরের বৃত্ত থেকে গিয়ে বলে আসার সুযোগ রাখা
- আলোচনার জন্য সময় নির্ধারণ করা। তবে তা ১০-১৫ মিনিটের বেশি নয়
- অবশিষ্ট অংশগ্রহণকারীদেরকে ছোট বৃত্তকে ঘিরে একটি বড় বৃত্ত তৈরি করে বসতে বলা
- আলোচনা শুরু করতে বলা। অন্যদেরকে তা মনোযোগ সহকারে শোনার আহ্বান জানানো
- নির্ধারিত সময়ে আলোচনা শেষ করা। এবার অবশিষ্টদের কাছে আলোচনার ওপর ফিডব্যাক চাওয়া। ফিডব্যাক পর্বটি সর্বোচ্চ ১০ মিনিট চলতে পারে
- প্রয়োজন অনুসারে আলোচনার ২য় রাউন্ড চলতে পারে
- এ ক্ষেত্রে ছোট বৃত্তে বসা আলোচকরা বড় বৃত্তে ফিরে যাবেন
- আর বড় বৃত্ত থেকে অন্য অংশগ্রহণকারীরা সেখানে বসবেন
- পূর্বের নিয়ম অনুসরণ করে ২য় রাউন্ড চলবে
- শেষে প্রশিক্ষকের পক্ষ হতে সারসংক্ষেপ করা। সকলকে ধন্যবাদ দেয়া

মাছ-পাত্র পদ্ধতি অনুশীলনে যা বিবেচনা করতে হবে-

- আলোচক বাছাইয়ের ক্ষেত্রে পারস্মতাকে প্রাধান্য দেয়া
- সময়স্ফেপণ না হয়। অহেতুক বিতর্কের যেন সৃষ্টি না হয়। অন্যরা যেন মনোযোগী থাকে তা নিশ্চিত করা
- কোনো সদস্য যেন আলোচনার ওপর প্রভাব বিস্তার করতে না পারে তা নিশ্চিত করা

৮: প্রশ্ন-উত্তর

সহায়ক-অংশগ্রহণকারী অথবা অংশগ্রহণকারী-অংশগ্রহণকারীর মধ্যে প্রশ্ন এবং উত্তর এর মাধ্যমে পরিচালিত শিখন প্রক্রিয়াকে প্রশ্ন-উত্তর পদ্ধতি বলে। এটি ধারণা/অভিজ্ঞতা বিনিময়ের একটি কার্যকরী শিখন পদ্ধতি। তবে প্রশ্ন-উত্তর পদ্ধতি অন্যান্য পদ্ধতির সম্পূরক পদ্ধতি হিসেবে প্রশিক্ষণে বেশি ব্যবহৃত হয়।

প্রশ্নোত্তর পদ্ধতি কিভাবে পরিচালনা করতে হয়:

- প্রশ্নটি ভালোভাবে সাজিয়ে নেয়া
- সমস্ত অংশগ্রহণকারীকে চিন্তা প্রক্রিয়ায় জড়িত করার লক্ষ্যে প্রথমে সবার উদ্দেশ্যে প্রশ্ন করা
- প্রশ্নটি উত্থাপিত হতে পারে বোর্ডে লিখিত আকারে/ভিপ কার্ডে অথবা মৌখিকভাবে
- কোনো প্রশিক্ষণার্থীকে সরাসরি ও প্রশ্ন করা যায়। এক্ষেত্রে ‘আপনি বলেন’ না বলে বলা উচিত - আপনি বলবেন কি? অথবা আপনি কি কিছু বলবেন?
- আবার আপনাদের ওখান থেকে কেউ বলবেন কি’ বলে একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক অংশগ্রহণকারীদেরকে উদ্দেশ্য করে প্রশ্ন করা যেতে পারে
- প্রশ্ন হতে পারে- Open, যেমন: আমরা কাকে শিশু বলব? এ বিষয়ে আপনার মতামত কি?
- উত্তরদাতাকে উত্তরদানে উৎসাহিত করা। উত্তরগুলো মনোযোগ দিয়ে শোনা
- প্রাপ্ত উত্তরগুলো বোর্ডে/ভিপকার্ডে অথবা নোট বুকে লেখা
- অতঃপর লিখিত উত্তরগুলো ভালোভাবে ব্যাখ্যা করা

প্রশ্নোত্তর পদ্ধতি ব্যবহারের সময় যা খেয়াল রাখতে হবে-

- প্রশ্ন হতে হবে সুনির্দিষ্ট, সংক্ষিপ্ত, বিষয়ের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ এবং চিন্তা উদ্বেককারী
- ঘন ঘন প্রশ্ন না করা, এতে প্রশিক্ষণার্থীদের আগ্রহ কমে যায়। প্রশ্ন-উত্তরের ভয়ে তাঁরা যেন আড়ষ্ট না থাকেন
- অনেক সময় প্রসঙ্গ বহির্ভূত প্রশ্ন আলোচনার ব্যাঘাত ঘটায়, এতে সময় অপচয়ের সম্ভাবনা থাকে।

৯: লার্নিং জার্নাল

লার্নিং জার্নাল হচ্ছে এমন একটি পদ্ধতি যার মাধ্যমে প্রশিক্ষণে আলোচিত বিষয়ের পুনরালোচনা করা হয়। এটি অনেকটা জার্নাল প্রকাশের মতোই। প্রশিক্ষণার্থীরা সারাদিনের আলোচনা থেকে যা শিখেছে বিশেষ করে যে বিষয়টি তাঁদের মনে গেঁথে রয়েছে তা তাঁরা এক রঙের ভিপ্প কার্ডে লিখবে এবং যে বিষয়গুলো তাঁদের মনে দাগ কাটতে পারেনি কিন্তু আলোচিত হয়েছে সে বিষয়গুলো তাঁরা অন্য রঙের ভিপ্প কার্ডে লিখবে এবং পরদিন তা তাঁরা সৃজনশীলভাবে উপস্থাপন করবে। এটিই হচ্ছে লার্নিং জার্নাল।

লার্নিং জার্নাল কীভাবে করতে হয়?

- দিনশেষে প্রশিক্ষণার্থীদের ৪টি দলে ভাগ করতে হবে, এক্ষেত্রে পূর্বে ভাগ করা দলও ব্যবহার করা যাবে, নেতা নির্বাচন করে দিতে হবে।
- লার্নিং জার্নালের পুরো বিষয়টি বুঝিয়ে দিতে হবে। বলতে হবে আমরা আজ সারাদিন যা যা আলোচনা করেছি তার মধ্যে যে বিষয়গুলো আমাদের মনে দাগ কেটেছে সেগুলো আমরা এক রঙের ভিপ্প কার্ডে লিখবো এবং যে বিষয়গুলো খুব একটা দাগ কাটেনি সেগুলো আমরা অন্য রঙের ভিপ্প কার্ডে লিখবো।
- প্রত্যেক দলকে দুরঙের ভিপ্প কার্ড দিতে হবে এবং কখন তাঁরা এ কাজ করবে তার পরিকল্পনা করতে সাহায্য করতে হবে।
- পরদিন কুশল বিনিময়ের পরই প্রত্যেক দলকে উপস্থাপন করতে হবে এবং উপস্থাপন দৃশ্যমান ও সৃজনশীল হতে হবে তা ভালো করে বুঝিয়ে দিতে হবে।
- পরদিন কুশল বিনিময়ের পর উপস্থাপন করা শুরু করতে হবে। এক সঙ্গেও উপস্থাপন করতে পারে। প্রশিক্ষণ কক্ষের ৪ কর্নারে ৪টি দল লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করতে পারে।
- উপস্থাপন শেষে প্রশংসা করতে হবে এবং সবাইকে ধন্যবাদ দিতে হবে।

১০: বিতর্ক

একটি নির্দিষ্ট বিষয়ে পক্ষে-বিপক্ষে যুক্তি উপস্থাপন ও যুক্তি খণ্ডনের প্রক্রিয়াকে বিতর্ক বলে। এটি একটি সৃজনশীল ও আকর্ষণীয় শিখন প্রক্রিয়া। একটি বিষয়ের বহুমাত্রিক বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে বিতর্ক একটি কার্যকরী শিখন পদ্ধতি। বর্তমানে প্রশিক্ষণের মূল সেশনে অথবা সান্ধ্য/রাতের অধিবেশনে বিতর্ক একটি কার্যকরী প্রশিক্ষণ পদ্ধতি হিসেবে ব্যবহৃত হয়।

বিতর্ক কীভাবে পরিচালনা করতে হবে-

- বিতর্কের জন্য ইস্যু বা বিষয় নির্ধারণ করা। সকল অংশগ্রহণকারীকে ২ দলে ভাগ করা
- প্রতি দল থেকে ৩ জন করে বিতর্কের ‘পক্ষ’ ও ‘বিপক্ষ’ দল তৈরি করা। উভয় দলের দলনেতা বাছাই করা
- ‘পক্ষ’ ও ‘বিপক্ষ’ দলের বক্তাদের ক্রম নির্ধারণ করা। সেশন চলাকালে বিতর্কের আয়োজন করতে হলে- প্রস্তুতির জন্য উভয় দলকে ৭-৮ মিনিট সময় দেয়া
- প্রতি বক্তার বক্তব্য উপস্থাপনের জন্য ৩-৪ মিনিট সময় দেয়া
- একজন প্রশিক্ষণার্থী বা সহায়ক এর পক্ষ হতে সময় নিয়ন্ত্রকের ভূমিকা পালন করা। তিনি প্রতি বক্তার জন্য নির্ধারিত সময় শেষ হলে বেল বাজাবেন
- ‘পক্ষ’ ও ‘বিপক্ষ’ দলের বক্তাদের দুপাশে বসার ব্যবস্থা করা
- বিতর্ক পর্বটি শুরু করা। ধারাবাহিকভাবে সহায়ের পক্ষ হতে বিতর্ক পর্বটি পরিচালনা করা
- উপস্থাপিত বিষয়ের পক্ষ এবং বিপক্ষের তত্ত্ব, তথ্য, উপাত্ত সম্পর্কে নোট নেয়া
- সকল তার্কিকের বক্তব্য উপস্থাপন শেষে প্রশিক্ষকের পক্ষ হতে লিখিত নোটগুলো উপস্থাপন করা
- সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে বিতর্ক পর্বটির সমাপ্তি টানা

বিতর্কের প্রক্রিয়া

- বিতর্ক পর্বটি আনুষ্ঠানিকভাবে প্রতিযোগিতামূলক করতে হলে, পূর্বেই ৩ জন বিচারক নির্ধারণ করতে হবে। বিচারের মানদণ্ড ঠিক করতে হবে। বিচারকবৃন্দ অংশগ্রহণকারীদের মধ্য থেকে অথবা বাইরে (প্রশিক্ষকবৃন্দ) থেকেও হতে পারে
- এক্ষেত্রে বিচারকবৃন্দের পক্ষ হতে নিষ্ঠার সাথে কার্য সম্পন্ন করা। বিতর্ক পর্বটির সমাপ্তি টানার পূর্বে ফলাফল ঘোষণা করা
- আবার বিতর্ক পর্বটি অনানুষ্ঠানিকভাবেও হতে পারে। বিতর্ক পর্বটির সমাপ্তি টানার পূর্বে সহায়ক এই বলে ঘোষণা দিতে পারেন যে- আজ পক্ষ এবং বিপক্ষ উভয় দলই জয় লাভ করেছে।

বিতর্ক পরিচালনাকালে যা বিবেচনা করতে হবে-

- প্রতি বক্তা যেন নির্বিলুপ্ত বক্তব্য উপস্থান করতে পারেন
- আলোচনাকালে কাউকে যেন ব্যক্তিগত আক্রমণ না করা হয়

১১: সিমুলেশন (সাজানো খেলা)

সাজানো খেলা হচ্ছে একটি প্রক্রিয়া, যার মাধ্যমে সকল প্রশিক্ষণার্থীর সক্রিয় অংশগ্রহণ সাপেক্ষে একটি আনন্দময় ও বৈচিত্র্যময় পরিবেশের মধ্যে দিয়ে শিক্ষণ বার্তা গ্রহণ অথবা শিক্ষণের সহায়ক পরিবেশ তৈরি হয়। বর্তমানে কেবল শিশুতোষ শিখনে নয়, বয়স্ক শিখনেও পৃথিবী জুড়ে এটি একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে।

সাজানো খেলা ২ ধরনের

- জড়তামোচনমূলক (যা শিক্ষণ সহায়ক পরিবেশ তৈরি এবং প্রশিক্ষণার্থীদেরকে সক্রিয় করে)
- শিক্ষামূলক (যার মাধ্যমে প্রশিক্ষণার্থীদের কাছে শিখন বার্তা পৌছে দেয়া যায়)

সাজানো খেলা কিভাবে পরিচালনা করতে হবে

- সাজানো খেলাটি বাছাই করা
- সাজানো খেলার জন্য প্রয়োজনীয় উপকরণ (যদি লাগে) বাছাই করা
- সাজানো খেলার উপযুক্ত পরিবেশ সৃষ্টি করা
- খেলাটি সম্পর্কে ভালভাবে নির্দেশনা দেয়া
- সাজানো খেলা পরিচালনা করা
- খেলা শেষে সকলকে ধন্যবাদ দেয়া
- খেলাটি কোনো শিক্ষণ বার্তার সাথে সম্পর্কিত হলে, সে বিষয়ে ফিডব্যাক নেয়া

সাজানো খেলা পরিচালনাকালে যা বিবেচনা করতে হবে-

- প্রশিক্ষণার্থীদের বয়স ও মোট সংখ্যা
- অংশগ্রহণকারীদের লৈঙিক অবস্থান
- প্রশিক্ষণার্থীদের শারীরিক অবস্থা
- প্রশিক্ষণ কক্ষ/স্থানের পরিসর
- খেলাটি পরিচালনার দক্ষতা সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষকের রয়েছে কি না
- খেলাটি অংশগ্রহণকারীদেরকে যেন ক্লান্ত করে না ফেলে
- একটি সাজানো খেলা করে দেখানো

১২: কেস স্টাডি

কেস হলো বাস্তব পরিস্থিতিতে সৃষ্টি কোনো ঘটনাটি। সাধারণত সুনির্দিষ্ট বাস্তবতার ভিত্তিতে কেস গঠিত হয়। একটি কেস শিখনের মাধ্যম হিসাবে ব্যবহৃত হয়। বর্তমানে প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়ায় কেস স্টাডি বা ঘটনা বিশ্লেষণ ব্যাপকভাবে ব্যবহৃত হয়। তবে কেস স্টাডির ঘটনাটি অবশ্যই বাস্তবভিত্তিক বিষয়ের ওপর হতে হবে এবং খেয়াল রাখতে হবে তা যেন খুব জটিল না হয়। কেস স্টাডির অনুশীলনাতে অবশ্যই প্রশিক্ষণার্থীদের পেশাগত দক্ষতা এবং মানবাধিকারের নীতিসমূহকে প্রয়োগ করা জরুরি। প্রশিক্ষণার্থীরা পুরো বিষয়টি নিজের চোখের সামনে দেখতে পারে এবং সে অবস্থায় তার পদক্ষেপ/মতামত কী হবে তা বিবেচনায় নিয়ে কেস স্টাডির বিষয়টি উপস্থাপন করা বাঞ্ছনীয়।

কেস স্টাডি পদ্ধতি কিভাবে পরিচালনা করতে হবে

- কেস উপস্থাপন করতে হবে। সম্ভব হলে লিখিত কেসের ফটোকপি সকলকে সরবরাহ করা
- একজন অংশগ্রহণকারীকে কেসটি পাঠ করতে আহ্বান জানানো। তিনি যেন স্পষ্টভাবে এবং ধীর লয়ে কেস পাঠ করেন, তা নিশ্চিত করা
- আর কেসটি যদি মৌখিক হয় তবে সংশ্লিষ্ট অংশগ্রহণকারীকে তা বলার জন্য আহ্বান জানানো। এক্ষেত্রে সকলে যেন তার বক্তব্য শুনতে পায়
- সকলকে মনোযোগের সাথে কেস শোনার আহ্বান জানানো
- কেস উপস্থাপন শেষে উপস্থাপনকারীকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা
- অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে উত্থাপিত কেসের শিক্ষণীয় বিষয়গুলো জানতে চাওয়া
- শিক্ষণীয় বিষয়গুলি চিহ্নিত করার ব্যাপারে অংশগ্রহণকারীদেরকে সহায়তা করা
- প্রয়োজনে শিক্ষণীয় বিষয়গুলো বোর্ডে (যদি থাকে) লেখা। সামগ্রিক বিষয়টি পর্যালোচনা করা

প্রশিক্ষণে কেস স্টাডি বিভিন্ন বিষয় অর্জনে ব্যবহৃত হতে পারে-

- দলকে সমর্থিত করতে
- কঠিন সমস্যা চিহ্নিত করতে
- বিশ্লেষণধর্মী এবং সমস্যা সমাধান দক্ষতা উন্নয়নে
- আত্মবিশ্বাস অর্জনে শিক্ষার্থীকে সহযোগিতা করে

কোন কোন ক্ষেত্রে কেস স্টাডি কার্যকরভাবে ব্যবহৃত হতে পারে-

- ব্যক্তিগত মূল্যবোধ বিষয়ে আলোচনার ক্ষেত্রে
- ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিকে উন্নত করতে ব্যবস্থাপনায় সুনির্দিষ্ট কোনো সমস্যার সমাধানে কেসস্টাডির মাধ্যমে দলে আলোচনা করা
- তাৎক্ষণিক বিপর্যয় পর্যালোচনা করতে
- কোনো সমস্যা বা সমাধানের ক্ষেত্রে- সমস্যাভিত্তিক, সমাধানসহ বা সমাধান ছাড়াই কেস স্টাডির বিষয় নির্ধারণ

১৩: প্রদর্শন (Demonstration)

ইংরেজি Demonstration শব্দের বাংলা অর্থ হলো প্রদর্শন বা দেখানো। এই পদ্ধতিতে মূলত কোনো কাজ করে দেখিয়ে অংশগ্রহণকারীদেরকে নির্দিষ্ট বিষয় শেখানো হয়। আরও সুনির্দিষ্টভাবে বললে, প্রশিক্ষণের শেখার বিষয়কে হাতে-কলমে করে দেখানোই হলো প্রদর্শন।

প্রশিক্ষণের আলোচ্য বিষয়কে বস্তুগত উপকরণের মাধ্যমে সরাসরি দেখিয়ে আলোচনার বিষয়কে ‘প্রদর্শন’ পদ্ধতি হিসেবে বিবেচনা করা হয়। পেঁয়াজের কোষগুলো দেখতে কেমন তা পেঁয়াজ কেটে মাইক্রোস্কোপের নিচে দেখানো, ফুলের কয়টি অংশ দেখাতে ফুল ছিঁড়ে দেখানোকে আমরা প্রদর্শন পদ্ধতির উদাহরণ হিসেবে ধরে নিতে পারি। কৃষি বিষয়ক বা দক্ষতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণের জন্য অনেক বিষয়কে বোঝানোর জন্য ‘প্রদর্শন’ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়ে থাকে। গাছের ফল, চারার বৃদ্ধি, ধানের বা পাটের ফলন ইত্যাদি দেখানোর জন্য প্রদর্শনী প্লট তৈরি করে চাষ পদ্ধতিসহ চারার বৃদ্ধি ও ফলন পর্যন্ত দেখানো হয়। এগুলোও প্রদর্শন পদ্ধতির উদাহরণ।

যেকোনো বিষয় দেখানোই মানে প্রদর্শন পদ্ধতি হিসেবে বিবেচনা করার সুযোগ নেই। তাহলে দেখা যাবে প্রায় সব পদ্ধতিই প্রদর্শন পদ্ধতি হিসেবে ধরা হবে। একটি পোস্টার দেখিয়ে আলোচনা করা, বোর্ডে লিখে আলোচনা করা ইত্যাদিও হয়ে যাবে প্রদর্শন পদ্ধতি। পোস্টার দেখিয়ে আলোচনা করার পদ্ধতিটির সুনির্দিষ্ট নাম ও ব্যাখ্যা রয়েছে। তাই কোনো কিছু দেখালেই তা প্রদর্শন পদ্ধতি হিসেবে বিবেচনা করার যৌক্তিকতা নেই।

দক্ষতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণে প্রদর্শন পদ্ধতির ব্যবহার অনেক বেশি লক্ষ্য করা যায় এবং এ পদ্ধতিটি গুরুত্বপূর্ণও বটে। উদাহরণস্বরূপ, সেলাই প্রশিক্ষণে কাপড় কেটে জামা সেলাই করে দেখানো, মোবাইল মেকানিক্স প্রশিক্ষণে মোবাইল মেরামত করার কোশল প্রশিক্ষণার্থীদেরকে হাতে-কলমে করে দেখানো এই পদ্ধতির অন্তর্ভুক্ত।

‘প্রদর্শন’ দুটি পর্যায়ে হয়ে থাকে; যথা- (ক) পদ্ধতিগত দিক (খ) ফলাফলগত দিক। পদ্ধতিগত দিক প্রদর্শনের জন্য সহায়ক যেকোনো বিষয়কে ধারাবাহিকভাবে করে দেখাবেন বা কাজটি ধাপে ধাপে করে দেখাবেন। যেমন- মোবাইল ফোন মেকানিকেল প্রশিক্ষণে কীভাবে কাজ করতে হয় সহায়ক ধাপে ধাপে করে দেখাবেন। পক্ষান্তরে, সহায়ক কোনো বিষয়ের ফলাফলকে যদি প্রশিক্ষণার্থীদেরকে দেখান তাহলে তাকে ফলাফলগত প্রদর্শন পদ্ধতি হিসেবে ব্যাখ্যা করা যায়। যেমন- বিআর ২৮ ধান চাষ করে ফলাফল দেখানো। এই ধানের ফলাফল দেখানোর জন্য প্রশিক্ষক প্লট তৈরি ধান চাষ পদ্ধতিটি ধারাবাহিকভাবে কাজ করে যাবেন এবং শেষে ফলাফল দেখিয়ে উদ্দেশ্য প্রাপ্ত করবেন।

প্রদর্শন পদ্ধতি প্রয়োগের জন্য নিচের ধাপগুলো অনুসরণ করা যেতে পারে-

- কক্ষটি যথাযথভাবে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি/উপকরণ দিয়ে কিংবা সরঞ্জাম দিয়ে সাজানো;
- অংশগ্রহণকারীগণ কক্ষ সাজানোতে অংশগ্রহণ করা;
- প্রদর্শনের উদ্দেশ্য পরিক্ষারভাবে বলা;
- প্রদর্শনের বিষয়ে কোন কোন ধাপে অগ্রসর হবে তার বর্ণনা দেওয়া;
- প্রশিক্ষণার্থীদেরকে বিভিন্ন দলে ভাগ করে প্রতিটি ধাপ অনুসরণ করার জন্য সুযোগ সৃষ্টি করা;
- প্রদর্শন শেষে প্রশিক্ষণার্থীদেরকে আলোচনায় অংশগ্রহণ করার জন্য আমন্ত্রণ জানানো;
- সমস্ত কার্যাবলির সারাংশ করা;
- কী কী বিষয়ে শিক্ষা লাভ করেছে সেগুলোকে আলোচনা করা।

ক্লাসরুমে ওপরের ধাপগুলো অনুসরণ করে প্রদর্শন পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়। কিন্তু যদি ফলাফল প্রদর্শনের জন্য এবং দীর্ঘ সময়ের জন্য তাহলে ক্লাসরুমের বাইরে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। উদাহরণস্বরূপ যদি বিআর ২৮ ধানের ফলাফলের জন্য কোনো জমিতে প্রদর্শনী প্লট তৈরি করে দীর্ঘসময় ধরে চাষসহ অন্যান্য উপকরণের ব্যবহার করতে হবে। কিংবা জৈব সার উৎপাদনের কৌশল বোঝানোর জন্য প্রদর্শন করতে হলে ক্লাসরুমে সম্ভব নয়।

শোনার চেয়ে দেখার মাধ্যমে বেশি শেখা যায় এবং অধিকতর সময় মনে থাকে বিধায় অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণের জন্য এটি একটি কার্যকরী পদ্ধতি। দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রদর্শনের বিকল্প নেই। গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর প্রশিক্ষণে অনেক ক্ষেত্রে প্রদর্শনকে গুরুত্ব দেওয়া উচিত। কারণ, শোনার চেয়ে দেখে বা হাতে-কলমে কাজ করলে শিখন কার্যকরী হয়।

১৪: সতেজীকরণ (Energizer)

প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদেরকে প্রাণবন্ত, সতেজ, মনোযোগী ও সক্রিয় রাখার জন্য যে পদ্ধতি ব্যবহার করা হয় তাকেই সতেজীকরণ বা এনারজাইজার বলে। প্রশিক্ষণ চলাকালে যেকোনো সময়ে এনারজাইজার ব্যবহার করা যেতে পারে যদি অংশগ্রহণকারীরা বিমিয়ে পড়ছে ও অধিবেশনের প্রতি তাঁদের মনোযোগ নেই এবং সেশন বুলে পড়েছে বলে সহায়কের মনে হয়।

প্রশিক্ষণের সময় প্রশিক্ষণার্থীদের প্রাণবন্ত, সতেজ, মনোযোগী ও সক্রিয় রাখা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। কেননা, প্রশিক্ষণার্থীরা প্রাণবন্ত ও সক্রিয় না থাকলে স্বত্বাবতই শেখার প্রতি মনোযোগী থাকে না এবং প্রশিক্ষণ ফলপ্রসূ হয় না। আবার, কোনো অধিবেশন যদি দীর্ঘসময় ধরে চলে এবং পদ্ধতি অংশগ্রহণকারীদের মনোযোগ আকর্ষণ করতে ব্যর্থ হয় তাহলেও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত হবে। ক্লাসে প্রশিক্ষণার্থীদের মনোযোগ পঁয়তাল্লিশ মিনিট পর্যন্ত ধরে রাখা যায় এবং পরে মনোযোগ করে যায় বা নিম্নগামী হয়। কিন্তু প্রশিক্ষণে সাধারণত এক ঘন্টার বেশি সময়ই অধিবেশন পরিচালিত হয়; ফলে প্রশিক্ষণার্থীদের মনোযোগী, প্রাণবন্ত ও সক্রিয় রাখার জন্য সহায়ককে মাঝে মাঝে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হয়।

অনেক গেম বা খেলা প্রশিক্ষণের এনারজাইজার হিসেবে প্রচলিত রয়েছে যেগুলো বিভিন্ন মাধ্যমেও পাওয়া যায়। স্থান, কাল, পাত্র বিবেচনা করে সেসব জুতসই এনারজাইজার নির্বাচন করে সহায়ককে প্রয়োগ করতে হবে। যদি কোনো গেম বা খেলার তাৎক্ষণিকভাবে মনে না পড়ে তাহলে কিছু সময়ের জন্য বিরতি, গান, কৌতুক ইত্যাদির ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

এই প্রশিক্ষণে সহায়ক এনারজাইজার হিসেবে ব্যবহার করার জন্য কয়েকটি গেম অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে যেগুলো সহায়ক যখন মনে করবেন তখন প্রয়োগ করতে পারেন। তবে প্রতিটি বিরতির পর, বিশেষ করে, দুপুরের খাবারের পর শারীরিক সক্রিয়তা (কসরত/অনুশীলন) রয়েছে এমন কোনো গেম বা খেলার ব্যবহার যথেষ্ট গুরুত্বপূর্ণ।

১৫. স্টাডি সার্কেল (Study Circle)

সাধারণ অর্থে স্টাডি সার্কেল বলতে বোঝায় বৃত্তাকারে কোনো কিছু পড়া। আসলে বৃত্তাকারে তো পড়া হয় না; সারকথা হলো, কয়েকজন মিলে কোনো বিষয় পড়ে সেটি বিশ্লেষণ ও আলোচনা করা। বিভিন্ন রাজনৈতিক দলের মধ্যে দলীয় কর্মীর উন্নয়নের জন্য স্টাডি সার্কেল গুরুত্বপূর্ণ পদ্ধতি হিসেবে ব্যবহৃত হয়। এটি এমনও হতে পারে যে, একটি বই কয়েকজন সদস্যকে কয়েকদিনের জন্য দেওয়া হলো সেটি পড়ে নিজেদের মধ্যে আলোচনা ও বিশ্লেষণ করে শিখবে বা জানবে। তবে প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে নির্ধারিত আলোচ্য বিষয় সম্বলিত নিবন্ধ, তথ্যবস্তু লেখা, হ্যান্ডআউট ইত্যাদি অন্ত সময়ের জন্য নির্ধারিত দলের সদস্যদের পড়তে দেওয়া হয় এবং পড়ার পরে তাঁরা প্রথমে নিজেদের ছোট দলে আলোচনা করবে। পরবর্তী সময় বড় দলে অর্থাৎ প্ল্যানারিতে প্রশিক্ষক প্রাসঙ্গিক প্রশ্ন করে অংশগ্রহণকারীদেরকে আলোচনায় অংশগ্রহণ করিয়ে তাঁদের মতামতের ভিত্তিতে অভীষ্ট লক্ষ্যে পৌছাবেন।

কীভাবে করা হয়

অংশগ্রহণকারীদেরকে ছোট দলে ভাগ করে নির্ধারিত বিষয়ের তথ্য বা হ্যান্ডআউট দলীয়ভাবে পড়তে দেওয়া হয়। এটি হতে পারে দুভাবে। প্রথমত প্রত্যেক দলে একটি তথ্যপত্র বা হ্যান্ডআউট দেওয়া হবে। দলের একজন পড়বেন এবং অন্যরা শুনবেন। তথ্যপত্রটি বা হ্যান্ডআউটটিকে ভাগে ভাগে সবাই মিলে পড়বেন। পড়া শেষ হলে নিজেদের মধ্যে পঠিত বিষয় নিয়ে আলোচনা ও বিশ্লেষণ করবেন। দ্বিতীয়ত ছোট দলের প্রত্যেককে তথ্যপত্র বা হ্যান্ডআউট দেওয়া হবে। একজন যখন পড়বেন অন্যরা নিজ নিজ হ্যান্ডআউট অনুসরণ করবেন, সবাই যাতে বিভিন্ন অংশ পড়তে পারে সেদিকেও লক্ষ্য রাখবেন। পড়ার পর বিশ্লেষণ ও আলোচনা করবেন। প্রয়োজন হলে নিজেদের বোধগম্য হয়নি এমন এবং তাঁদের পড়ার জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা দেওয়া হয় এবং পড়ার পরে তাঁরা কী বুঝেছে তা জানতে চাওয়া হয়। উদাহরণস্বরূপ, যুবকর্মীদের দায়িত্ব কী তা লিখিতভাবে প্রশিক্ষণার্থীগণকে ছোট দলে ভাগ করে আলোচনা করবেন।

দলীয়ভাবে পড়ার সময় প্রশিক্ষক বা সহায়ক দলে ঘুরে ঘুরে দেখবেন। কোনো বিষয় বুঝতে অসুবিধা হলে তিনি বুঝিয়ে দেবেন। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পড়া শেষ হলে সবাই বড় দলে অর্থাৎ প্ল্যানারিতে বসবেন। এরপর সহায়ক বা প্রশিক্ষক নির্দিষ্ট প্রশ্ন করে অংশগ্রহণকারীদের উত্তর শুনবেন এবং বুঝতে পেরেছেন কি না খতিয়ে দেখবেন। অথবা হ্যান্ডআউট ছোট দলে পড়ার পর অংশগ্রহণকারীরা নিজেদের মতো করে উপস্থাপন করতে পারেন। সহায়ক আলোচনার পর সার-সংক্ষেপ করে শিখনের মূল বিষয়ে আলোকপাত করে অধিবেশন শেষ করবেন।

যেসব অধিবেশনে বেশি তথ্য প্রদান করা হয় তা যদি প্রশিক্ষক শুধু জানতে চেষ্টা করেন তাহলে কিছুক্ষণ পরেই অংশগ্রহণকারীরা বিমিয়ে পড়বে। তাঁদের মধ্যে মানসিক অবসাদ দেখা দেবে। এই ধরনের অধিবেশনে প্রশিক্ষক নিজে না বলে বরং প্রশিক্ষণার্থীদেরকে সম্পৃক্ত করতে পারলে ভালো হয়। প্রশিক্ষণার্থীরা প্রাগবন্ধ ও স্বতঃকৃত থাকবে এবং ভালোভাবে জানতে বা বুঝতে পারবে। তাই সহায়ককে লক্ষ্য রাখতে হবে যে, যদি অনেকে তথ্য প্রদান করার জন্য কোনো অধিবেশন থাকে তাহলে বক্তৃতা, বক্তৃতা-আলোচনা বা দৃশ্যমান আলোচনা পদ্ধতি ব্যবহার না করে কেস স্টাডি পদ্ধতি ব্যবহার করা উত্তম।

অধিবেশন-৫: প্রশিক্ষণ উপকরণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- প্রশিক্ষণ উপকরণের ধারণা ব্যক্ত করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রকারভেদ ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ বর্ণনা করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহারে দক্ষ হবেন

আলোচ্য বিষয়

- প্রশিক্ষণ উপকরণের ধারণা
- প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রকারভেদ
- প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা
- প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ
- প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহার

সময়: ০২.৪৫-০৩.১৫ (৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা

উপকরণ: বোর্ড/ফিল্মপিশ্ট ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ

ধাপ ১: প্রশিক্ষণ উপকরণের ধারণা

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে সবাই কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন প্রশিক্ষণ উপকরণ সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ড বা ফিল্মচার্টেও লিখতে পারেন।
- ২) বলুন, প্রশিক্ষণ পাঠ্টক্রম প্রণয়নের সাথে সাথেই বিষয়বস্তুর নিরিখে প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও উন্নয়নের কাজ করতে হবে। প্রশিক্ষণ পরিচালনা করতে গিয়ে অংশগ্রহণকারীদের সহায়তা করার জন্য নানা উপকরণ তৈরি করতে হয় যার মধ্যে হ্যান্ড আউট, ফিল্মচার্ট, অডিও ভিজুয়্যাল এইড, সাজানো খেলার সরঞ্জামাদি প্রণিধানযোগ্য। যে বিষয়ে যে উপকরণ ব্যবহার করা হবে তা পূর্বেই তৈরি করা এবং নির্দিষ্ট করে রাখা প্রশিক্ষকের একটি অন্যতম কাজ।

প্রত্যেক পেশাজীবী তার কাজের জন্য কিছু না কিছু হাতিয়ার ব্যবহার করেন। যেমন: শিল্পীর তুলি, লেখকের কলম এবং কৃষকের লাঙল ইত্যাদি। তেমনি একজন প্রশিক্ষক বা সহায়ককে অধিবেশন চলাকালে কিছু হাতিয়ার ব্যবহার করতে হয়। প্রশিক্ষণের বিষয়বস্তুকে সহজবোধ্য করার জন্য যে সকল সামগ্রী ব্যবহার করা হয় ঐগুলোকে প্রশিক্ষণ উপকরণ বলে।

ধাপ ২: প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রকারভেদ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রকারভেদ নিয়ে আলোচনা করব বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ উপকরণ কত রকমের হতে পারে? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলো বোর্ডে বা ফিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, উপকরণকে প্রধানত দুইভাগে ভাগ করা যায়, যেমন-

- ক. লিখিত উপকরণ।
- খ. অলিখিত উপকরণ।

লিখিত উপকরণ: কাগজ, পোস্টার, ফ্লাশকার্ড, ফিপচার্ট, ভিপকার্ড, আলোচনাপত্র (হ্যান্ডআউট), ম্যানুয়াল/মডিউল, ট্রান্সপারেন্ট শিট, প্রশিক্ষকের ক্লাসনোট ইত্যাদি লিখিত উপকরণের উদাহরণ।

অলিখিত উপকরণ: কলম, ডাস্টার, বোর্ড, স্কেল, ও.এস.পি, টেলিভিশন, মাল্টিমিডিয়া ইত্যাদি অলিখিত উপকরণ।

দ্বিতীয়তঃ প্রশিক্ষণ উপকরণকে আবার নিম্নের তিনভাগেও ভাগ করা যায়-

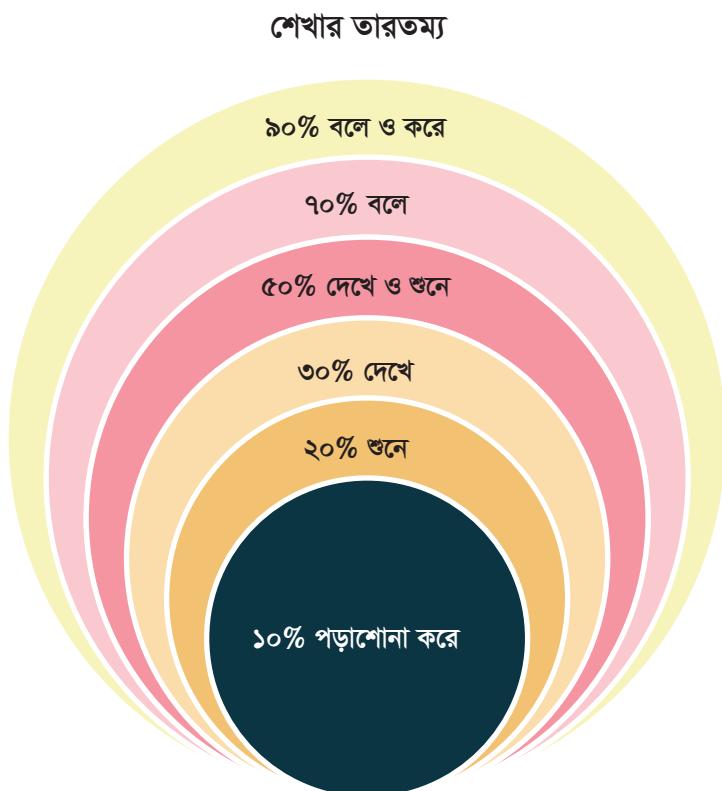
- লেখার উপকরণ (কাগজ, কলম, চক, হোয়াইট বোর্ড, পোস্টার, ফিপচার্ট, স্লাইড ইত্যাদি)।
- শোনার উপকরণ (রেডিও, ক্যাসেট প্লেয়ার ইত্যাদি)।
- দেখার ও শোনার উপকরণ (টেলিভিশন, ভিডিও ইত্যাদি)।

ধাপ ৩: প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রকারভেদ নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তাগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, মানুষ জানা শোনার জন্য পথও ইন্দিয় ব্যবহার করে। এগুলি হচ্ছে চোখ, কান, নাক, জিহ্বা ও ত্তৃক। বিভিন্ন সমীক্ষার মাধ্যমে জানা গেছে যে, মানুষের শেখার ক্ষেত্রে তারতম্য বিদ্যমান যেমন-



৩) বলুন, একজন চীনা বৃদ্ধ এবং একজন আধুনিক গবেষক এই মর্মে ঐকমত্যে পৌছেছেন যে, আমরা যা শুনি তা আমরা ভুলে যাই, আমরা যা দেখি তা আমরা মনে রাখি, কিন্তু আমরা যা শুনি-দেখি তা হস্তয়ঙ্গম করি। উপকরণ কথা বলাকে সহায়তা করে; দেখাকে সহায়তা করে, প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট কার্য (doing) কে সহায়তা করে।

নিউজল্যান্ডের এক গবেষক জিওফ মস একটি সমীক্ষায় দেখিয়েছেন-

- | | | |
|----------------------|----------------|--------------|
| • কথা মনে থাকে | ৩ ঘণ্টা পর ৭০% | ৩ দিন পর ১০% |
| • ছবি মনে থাকে | ৩ ঘণ্টা পর ৭২% | ৩ দিন পর ২০% |
| • কথা ও ছবি মনে থাকে | ৩ ঘণ্টা পর ৮৫% | ৩ দিন পর ৬৫% |

কেন উপকরণ ব্যবহার করা প্রয়োজন

অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে,

- আগ্রহ ও উদ্দীপনা সৃষ্টির জন্য;
- মনোযোগ আকর্ষণের জন্য;
- চিন্তাকে প্রসারিত এবং সঠিক খাতে নেওয়ার জন্য;
- অভিজ্ঞতাকে হৃদয়ঙ্গম করানোর জন্য;
- বিষয়ে সাথে অভিজ্ঞতার সম্পর্ক স্থাপনের জন্য।

সুতারং প্রশিক্ষণে উপকরণ খুবই গুরুত্বপূর্ণ। অধিবেশনে বিভিন্ন ধরনের উপকরণ ব্যবহার করলে বিষয়বস্তুকে সহজবোধ্য ও আকর্ষণীয় করে উপস্থাপন করা যায়। উপকরণ প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণের বিষয়াদি দীর্ঘকাল মনে রাখতে সাহায্য করে।

উপকরণসমূহ হতে হবে-

- বিষয়ের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ;
- সঠিক আকারের, মাপের ও রঙের;
- আকর্ষণীয় ও আনন্দদায়ক;
- বহনযোগ্য;
- সময় উপযোগী;
- সহজলভ্য;
- বাস্তব উপযোগী;
- কম ব্যয়বহুল।

ধাপ ৪: প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে প্রশিক্ষণ উপকরণের প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ কী কী? উন্নত শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ নিম্নরূপ

প্রশিক্ষণ বিবেচনা: প্রথমেই দেখতে হবে উপকরণসমূহ কীভাবে প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনে সাহায্য করছে। এগুলো কি প্রশিক্ষণার্থীদের অংশগ্রহণকে তরান্বিত করছে? একটি নির্দিষ্ট উপকরণ প্রশিক্ষণার্থীদের কাছে বার্তা পৌছাতে কীভাবে সহায়তা করবে তা নির্ধারণ করতে হবে।

তথ্য/বার্তা বিবেচনা: উপকরণসমূহ শিক্ষণবার্তার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে। বার্তাটিকে সহজবোধ্য করার ক্ষেত্রে উপকরণগুলো কীভাবে সহায়তা করবে তা স্পষ্ট হতে হবে।

প্রশিক্ষণার্থী বিবেচনা: এক এক ধরনের প্রশিক্ষণার্থী দলের জন্য এক এক ধরনের উপকরণ প্রয়োজন। উপকরণ বাছাইয়ের সময় প্রশিক্ষণার্থীদের অভিজ্ঞতা, পেশা, শিক্ষাগত যোগ্যতা, উপকরণের সাথে পরিচিতি, ভাষা, সংস্কৃতি ইত্যাদি বিবেচনা করতে হবে। প্রশিক্ষক কার্যকরভাবে উপকরণগুলো ব্যবহার করতে জানেন কি না তাও লক্ষ্য করতে হবে।

বাস্তব অবস্থা বিবেচনা: উপকরণ বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ সরবরাহ আছে কি না, সরঞ্জাম সহজলভ্য কি না, উপকরণটি সচল অবস্থায় আছে কি না অথবা তা মেরামতের ব্যবস্থা আছে কি না, অধিবেশন চলাকালে এটা অচল হয়ে গেলে কী করা হবে, সম্ভাব্য প্রশিক্ষণ কক্ষটি কেমন, উপকরণের জন্য বাজেট আছে কি না ইত্যাদি বিষয় লক্ষ্য রাখতে হবে।

২) বলুন, উপকরণ ব্যবহার ও উন্নয়নের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ একটি প্রক্রিয়া হচ্ছে তার মূল্যায়ন ও পুনরীক্ষণ। এটা একটা অন্তর্গত ব্যবস্থা (built in system) হওয়া উচিত, যাতে উপকরণসমূহের অব্যাহত উন্নয়ন ও হালনাগাদকরণ (updated) নিশ্চিত করা যায়। এছাড়াও অংশগ্রহণকারীদের নিকট থেকে প্রতিটি সেশন শেষে প্রশিক্ষণ উপকরণ সম্পর্কে মতামত ও পরামর্শ নেয়া উচিত। এ মতামত পরবর্তীতে প্রশিক্ষণ উপকরণসমূহের উন্নয়ন কার্যক্রমে বিবেচনা করতে হবে।

ধাপ ৫: প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহার

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহার নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, নিম্নে প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার নিয়ে আলোচনা করা হলো:

প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার

ক. বোর্ডের ব্যবহার

বোর্ডে কী লেখা হবে, কীভাবে লেখা হবে, সে সম্পর্কে পূর্বেই স্পষ্ট ধারণা থাকতে হবে, তা না হলে বোর্ডের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করা যাবে না।

বোর্ডটিকে মনে করতে হবে একটি বড় পোস্টার

বোর্ডটিকে ভাবতে হবে একটি বড় পোস্টার। সে কারণে যেকোনো বিষয়ের শিখন বার্তাগুলো বোর্ডের ওপরে সাজিয়ে-গুছিয়ে লেখা প্রয়োজন।

একটি বিষয়ে একবারে বোর্ড লেখা

একটি বিষয়ে বোর্ডটিকে একবার ব্যবহার করা ভালো। একাধিকবার ব্যবহার করলে পূর্বের লেখা মুছে ফেলতে হয়। এতে করে লিখিত শিখন বার্তাগুলো একটু বেশি সময় ধরে বোর্ডে দৃশ্যমান থাকে না। ফলে প্রশিক্ষণার্থীদের পক্ষে উপস্থাপিত শিখন বার্তাগুলো ভালো করে আত্মস্থ করা সম্ভব হয় না।

লেখাগুলো হতে হবে বড় ও স্পষ্ট

বোর্ডের লেখাগুলো অবশ্যই বড় হতে হবে, যা আকারে ন্যূনতম ১.৫ ইঞ্চি। এর ফলে প্রশিক্ষণার্থীরা সহজেই লেখা দূর থেকে পড়তে পারবেন। সেই সাথে লেখা হতে হবে স্পষ্ট ও পরিষ্কার। যাতে লেখা পড়তে গিয়ে প্রশিক্ষণার্থীরা বিরক্তি বোধ না করে।

একাধিক রঙের ব্যবহার

বোর্ডে লেখার সময় একাধিক রঙের কলম/চক/মার্কার ব্যবহার করা প্রয়োজন। এতে লেখা আকর্ষণীয় হয়, সেই সাথে অধিকতর দৃশ্যমান হয়। ফলে প্রশিক্ষণার্থীরা লেখা পড়তে উৎসাহিত হয়।

বাক্য হবে ছোট কিন্তু অর্থবহু

সব সময়ই বোর্ডে ছোট ছোট কিন্তু অর্থবহু বাক্য লেখা উচিত। বাক্য বড় হলে তা শুধু বোর্ডের স্থান সংকুলানে সমস্যাই হয় না, অধিকন্তু প্রশিক্ষণার্থীদের পক্ষে আত্মসম্মত করাও অসম্ভব হয়ে উঠে।

লেখা শুরুর পূর্বে প্রতীক ব্যবহার করা

লেখা শুরুর পূর্বে যে কোনো ধরনের প্রতীক ব্যবহার করা উচিত। এতে করে প্রতিটি শিখন বার্তা যে আলাদা বা পৃথক, তা প্রশিক্ষণার্থীদের কাছে স্পষ্ট হয়ে উঠে। এক্ষেত্রে সম্ভব্য প্রতীকগুলি হতে পারে-



মূল বিষয় বা প্রশ্নের নিচে সরল বা বক্র রেখা আঁকা

সবসময়ই বোর্ডে প্রথমে মূল বিষয় বা প্রশ্ন লিখতে হবে। তারপর নিচে একটা সরল রেখা আঁকা উচিত। সেই সাথে সরল রেখাটি ভিন্ন রঙের হওয়া প্রয়োজন। এর ফলে মূলবিষয় বা প্রশ্নের সাথে শিখন বার্তা বা উত্তরের পার্থক্য প্রশিক্ষণার্থীদের কাছে স্পষ্ট হয়ে উঠে।

একাধিক বোর্ড না থাকলে, বোর্ডের একটি অংশ খালি রাখা

একাধিক বোর্ড না থাকলে, বোর্ডের একটি অংশ অবশ্যই খালি রাখা উচিত। যখন প্রশিক্ষণার্থীদের দেওয়া উত্তর কিংবা লিখিত শিখন বার্তা ব্যাখ্যা করা হবে, তখন বোর্ডের এই খালি অংশ ব্যবহার করতে হবে।

বোর্ডটি যেন সবাই ভালোভাবে দেখতে পায়

বোর্ডটি প্রশিক্ষণ কক্ষে এমনভাবে স্থাপন করা প্রয়োজন, যেন সকল প্রশিক্ষণার্থী স্বচ্ছন্দে তা দেখতে পায়। এর বিপরীত ঘটনা ঘটলে অনেক সময় তাঁরা মনোযোগ হারিয়ে ফেলেন। ফলে শিখনের মূল উদ্দেশ্য ব্যাহত হয়।

বোর্ডের লেখাগুলো নোট নিতে সময় দিতে হবে

বোর্ডে সাধারণত আবশ্যিকীয় শিখন বার্তা লেখা হয়ে থাকে। প্রশিক্ষণার্থীরা সেই লেখা নিজ নিজ খাতায় লিখে নেবেন। এজন্য তাঁদেরকে প্রয়োজনীয় সময় দিতে হবে। এ সময়ে আলোচনা বন্ধ রাখতে হবে।

বোর্ডের লেখাগুলো মোছার আগে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত জেনে নিতে হবে

পুরো সেশনটি প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নিরবেদিত। বোর্ডে যা কিছু লেখা হয়েছে, তা তাঁদেরই জন্য। সে কারণে বোর্ডের লেখাগুলো মোছার আগে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত জেনে নিতে হবে। এর ফলে প্রশিক্ষণার্থীরা সম্মানিত বোধ করবেন যে, তাঁদেরকে গুরুত্ব দেওয়া হচ্ছে। এছাড়াও সকল প্রশিক্ষণার্থীরা নোট নেয়া শেষ হয়েছে কি না, সে ব্যাপারে নিশ্চিত হওয়া প্রয়োজন।

খ. পোস্টার

মনে রাখতে হবে-

- পোস্টারটি যেন সবাই ভালোভাবে দেখতে পায়
- পোস্টারটি এমন স্থানে বোলাতে হবে, যেন সকল প্রশিক্ষণার্থীর কাছে তা ভালোভাবে দৃশ্যমান হয়ে ওঠে
- পোস্টারের কী লেখা হবে, তা পূর্বেই স্থির করতে হবে
- পোস্টারটি যদি ছাপানো না হয়, তবে তাতে কী কী শিখন বার্তা লেখা হবে, তা আগেই স্থির করতে হবে সবচেয়ে ভালো হয় পূর্বেই একটি সাদা কাগজে লেখাগুলো খসড়া তৈরি করা। পরে ঐ খসড়া দেখে পোস্টারটি লেখা

পোস্টারের দুই পাশে ও উপর-নিচে সমান স্পেস খালি রাখা

পোস্টারটি লেখার সময় উপরে-নিচে এবং ডানে-বামে ন্যূনতম ১ ইঞ্চির সমান স্পেস খালি রাখতে হবে। এতে পোস্টারটি আকর্ষণীয় হবে। যা শিখন বার্তাকে অধিকতর দৃশ্যমান করবে।

একটি বিষয়ে একটি পোস্টারে লেখা

একটি পোস্টারে একটি বিষয়ে লেখা শ্রেয়। এক্ষেত্রে একাধিক পোস্টার ব্যবহার করলে প্রশিক্ষণার্থীদের মনোনিবেশের সমস্যা হয়। ফলে তাঁদের পক্ষে শিখন বার্তা ভালো করে আতঙ্ক করা সম্ভব হবে না।

বুলেট পয়েন্ট আকারে লেখা

পোস্টারের লেখাগুলি অবশ্যই ‘বুলেট পয়েন্টাকারে’ হতে হবে। তা না হলে একটি বিষয়ে একাধিক পোস্টার তৈরি করতে হবে। এছাড়াও একটি বড় বাক্য সম্পর্কিত শিখন বার্তা সহজে আতঙ্ক করা যায় না।

বুলেট পয়েন্টাকারে লেখার উদাহরণ: মূলবাক্য হলো- প্রশিক্ষণ কক্ষের প্রশিক্ষণার্থীদের পাঠদানের পূর্বে প্রশিক্ষককে উক্ত বিষয়ে প্রস্তুতি নিয়ে আসতে হবে। বুলেট পয়েন্টাকারে হবে- পাঠদানের পূর্বে প্রশিক্ষকের প্রস্তুতি নেয়া।

সহজ ও সরল ভাষায় পোস্টার লেখা

পোস্টারের ভাষা হতে হবে সহজ, সরল ও বোধগম্য। যাতে করে একজন প্রশিক্ষণার্থী পোস্টারটি পড়েই শিখন বার্তা মোটামুটিভাবে অনুধাবন করতে পারেন। ভাষা দুর্বোধ্য হলে প্রশিক্ষণার্থীরা পোস্টারটির প্রতি মনোযোগ হারিয়ে ফেলবেন। ফলে শিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য কার্যকর হবে না।

শব্দের বানানগুলো শুন্দ হতে হবে

পোস্টারে লিখিত শব্দগুলো বানান অবশ্যই শুন্দ হতে হবে। ভুল বানানের লেখা পড়তে গিয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের মনে একটা খটকটে ভাব চলে আসবে। যা তাঁদের মনোযোগের ব্যত্যয় ঘটাবে।

লেখা হতে হবে বড় ও স্পষ্ট

পোস্টারের লেখা অবশ্যই বড় হতে হবে। বর্ণগুলো আকারে ন্যূনতম ১.৫ ইঞ্চি হবে। এর ফলে লেখা স্পষ্ট, পরিষ্কার ও আকর্ষণীয় হবে। দূর থেকে পোস্টারের লেখা দেখা ও পড়া যাবে।

একাধিক রঙের ব্যবহার

পোস্টারের শিরোনাম, উপ-শিরোনাম (যদি থাকে) এবং শিখন বার্তা কখনই এক রঙের হওয়া উচিত নয়। শিরোনামে ও শিখন বার্তা ভিন্ন ভিন্ন রঙ ব্যবহার করলে, তা আকর্ষণীয় হয়ে ওঠে। সেই সাথে দুয়ের মধ্যে পার্থক্যটিও স্পষ্ট হয়ে ওঠে।

মূল বিষয় বা প্রশ্নের নিচে সরল রেখা আঁকা

শিরোনাম ও শিখন বার্তায় একই রঙ ব্যবহার করতে চাইলে শিরোনামের নিচে অবশ্যই একটি সরল রেখা বা বক্র রেখা টেনে দিতে হবে। এতে করে শিরোনাম ও মূলবার্তার পার্থক্য বোঝা যাবে।

শিখন বার্তার পূর্বে চিহ্ন ব্যবহার করা

প্রতিটি শিখন বার্তা লেখার পূর্বে বিভিন্ন চিহ্ন ব্যবহার করতে হবে। এতে প্রতিটি শিখন বার্তার গুরুত্ব প্রতীয়মান হবে। এক্ষেত্রে চিহ্নগুলি অন্য রঙের হলে দেখতে আকর্ষণীয় হবে।

ক্রমমান লেখা

পোস্টারে শিখন বার্তা লেখার পূর্বে ক্রম সংখ্যা বা মান না লেখাই ভালো। তবে কোনো কাজের ধারাবাহিকতা অথবা কোনো নীতিমালা পোস্টারে উপস্থাপন করতে চাইলে ক্রম সংখ্যা লিখতে হবে।

প্রতিটি শিখন বার্তার মধ্যে সমান স্পেস দেয়া

প্রতিটি শিখন বার্তা লেখার সময়ে সমান স্পেস দিতে হবে। এতে পোস্টারে একটি পরিচ্ছন্ন ভাব থাকবে। এছাড়াও প্রতিটি শিখন বার্তায় সমান স্পেস থাকলে- লেখা দূর থেকে ভালোভাবে দেখা যাবে।

পোস্টারটি নামিয়ে ফেলার আগে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত জেনে নিতে হবে

পোস্টারটি নামিয়ে ফেলার আগে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত জেনে নিতে হবে। এছাড়াও পোস্টারে প্রদর্শিত শিখন বার্তা সম্পর্কে কারো কোনো প্রশ্ন বা অভিমত আছে কি না, তা জিজ্ঞাসা করতে হবে। এর ফলে নিশ্চিত হওয়া যাবে যে, সকল শিক্ষণার্থীর নোট শেষ হয়েছে কি না, এবং উপস্থাপিত শিখন বার্তাগুলো তাঁরা ভালোভাবে আগ্রহী করতে সক্ষম হয়েছে কি-না।

কী বিষয়ে লেখা হবে

লেখককে স্পষ্ট করে জানতে হবে যে, কী বিষয়ে তাকে লিখতে হবে। আলোচনাপত্রে কী কী অনুবিষয় থাকবে, তা নির্দিষ্ট করতে হবে।

অধিবেশন-৬: প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন কৌশল ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্যগুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- একজন প্রশিক্ষকের কী কী দক্ষতা থাকতে হবে তা বলতে পারবেন
- একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী তা বলতে পারবেন
- সক্রিয় শ্রবণ দক্ষতা অর্জন করবেন
- প্রশ্ন করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- প্রশিক্ষকের করণীয় বর্জনীয় বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- ১) প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন কৌশল
- ২) একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য
- ৩) একজন প্রশিক্ষকের কী কী দক্ষতা থাকতে হবে
- ৪) একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী
 - সক্রিয় শ্রবণ দক্ষতা
 - প্রশ্ন করার দক্ষতা
 - প্রশিক্ষকের করণীয় বর্জনীয়

সময়: ০৩.৩০-০৫.০০ (১ ঘন্টা ৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, এইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রয়োগের, বক্তৃতা

উপকরণ: বোর্ড/ফিল্মপশ্চিটি ভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, মাসকিং টেপ

ধাপ ১: প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন কৌশল

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরিকরণ ও ব্যবহার নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, কীভাবে প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন করতে হয়? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্মটেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, এ ম্যানুয়ালে যেসব সেশন রয়েছে সেগুলো যতখানি সম্ভব অংশগ্রহণমূলক ও আকর্ষণীয় করার চেষ্টা করা হয়েছে। প্রতিটি ক্ষেত্রে সহায়ক নিজের বিচার বিবেচনা ও সৃজনীশক্তির ব্যবহার করে সেশনের কার্যকারিতা বৃদ্ধি করতে পারবেন। এক্ষেত্রে বিষয়বস্তু যেন পাঠের উদ্দেশ্য অর্জনের সহায়ক হয় সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে।

অধিবেশন পরিচালনার পূর্বে সম্পূর্ণ কোর্স সম্পর্কে সহায়ক অবশ্য সম্যক ধারণা নেবেন। প্রয়োজনে প্রতিটি সেশনের প্রতিটি বিষয়ের ওপর সংক্ষিপ্ত নোট নিয়ে প্রশিক্ষণে যাবেন যাতে প্রশিক্ষণের সময় কোনো ধাপ বা আলোচনা বাদ না পড়ে। সেশন পরিচালনা পদ্ধতি এবং কৌশলও ভালোভাবে রঙ্গ করে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করবেন। প্রশিক্ষণ সহায়িকায় কী কী উপকরণ রয়েছে সে সম্পর্কে জানতে হবে, পড়তে হবে এবং প্রশিক্ষণের পূর্বেই প্রয়োজনীয় ফটোকপি করে রাখতে হবে। অংশগ্রহণকারীদেরকে যেসব উপকরণ দেওয়া হবে সেগুলো প্রতি সেশনের পরে, প্রশিক্ষণের পূর্বে সমস্ত হ্যান্ডআউট অথবা প্রশিক্ষণের পরে সমস্ত হ্যান্ডআউট একসঙ্গে বই আকারে বা স্পাইর্যাল করে দেওয়া যাবে। এটি নির্ভর করে সহায়ক কীভাবে দিতে চান। তবে যেভাবেই দেওয়া হোক না কেন, হ্যান্ডআউট নেওয়ার মতো ব্যাগ বা ফোল্ডার দেয়ার ব্যবস্থা করতে হবে। শিখন উপকরণ ছাড়াও সহায়ক উপকরণ সংগ্রহ, কেনা এবং প্রশিক্ষণের আগেই সেগুলো প্রশিক্ষণ কক্ষে পৌঁছেছে কি না সে ব্যাপারে নিশ্চিত হতে হবে।

সহায়ক প্রতিটি সেশনের উদ্দেশ্য সম্বন্ধে পরিকার ও সম্যক ধারণা নেবেন এবং উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য যে বিষয় নির্ধারণ করা হয়েছে তার ওপর পর্যাপ্ত চৰ্চা করবেন। মনে রাখা প্রয়োজন যে, আলোচনা সঠিকভাবে না হলে বা আলোচনার উদ্দেশ্য অর্জিত না হলে এ দায় সহায়কের ওপরই বর্তায়।

প্রশিক্ষণের শুরুতে প্রশিক্ষণ কক্ষে সকলকে ‘ইউ’ (U) আকৃতিতে বসানোর সুযোগ আছে কি না দেখে নেবেন এবং যদি থাকে তাহলে ইউ আকারে বসাবেন। অধিবেশনের প্রয়োজনে অন্য কোনো পদ্ধতিতেও বসার ব্যবস্থা করা যেতে পারে। সাধারণত ২৫-৩০ অংশগ্রহণকারীর জন্য ইউ (U) আকৃতিতে বসার ব্যবস্থা অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণের জন্য উপযুক্ত। অংশগ্রহণকারীদের সামনে টেবিল না থাকাই ভালো। টেবিল যোগাযোগের বাধা এবং অধিবেশনের ফাঁকে ফাঁকে বিভিন্ন গেম বা এনারজাইজারের জন্য বড় সমস্যা। এই প্রশিক্ষণের জন্য অংশগ্রহণকারীদের সামনে টেবিল না রাখার জন্য সুপারিশ করা হলো। প্রতিদিন প্রশিক্ষণের শুরুতে কুশলাদি বিনিময় করা, প্রশাসনিক কোনো আলোচনা থাকলে তার জন্য কিছুটা সময় ব্যয় করতে হবে। এজন্য ১০ মিনিট সময় নিতে পারেন। প্রতিদিন অধিবেশন শুরু হওয়ার আগে আইসব্রেকিংয়ের মাধ্যমে অধিবেশন শুরু করুন। এরপর গতদিনের আলোচিত বিষয় পুনরালোচনা করে মূল অধিবেশনে প্রবেশ করতে হবে। প্রতিটি অধিবেশনেই অংশগ্রহণকারীদেরকে বলার সুযোগ করে দিতে হবে এবং সকল অংশগ্রহণকারী যেন সমানভাবে অংশগ্রহণ করতে পারে সেদিকে খেয়াল রাখতে হবে। আলোচনার সময় অংশগ্রহণকারীদেরকে প্রাসঙ্গিক প্রশ্ন করে অভিজ্ঞতার আলোকে আলোচনায় সম্পৃক্ত করার চেষ্টা করতে হবে। তবে খুব বেশি প্রশ্ন করে তাঁদেরকে বিব্রত করা যেন না হয় সেদিকেও লক্ষ্য রাখতে হবে।

প্রশ্ন করার সময় নির্দিষ্ট কোনো ব্যক্তিকে সরাসরি প্রশ্ন না করে ‘সবার উদ্দেশ্যে’ প্রশ্ন করতে হবে। তবে উভয় পাওয়ার ক্ষেত্রে প্রত্যাশিত অনুযায়ী যেকোনো একজন অথবা কোনো বিশেষ ব্যক্তির নিকট থেকে উভয় নেওয়ার জন্য পরোক্ষভাবে চেষ্টা করুন। একই ব্যক্তি যেন বারবার উভয় না দেয় সে দিকে লক্ষ্য রাখুন।

প্রতিটি সেশনের শেষে শিখনের মূল বিষয়ের ওপর প্রশ্ন করুন। অধিবেশনের আলোচিত বিষয় অংশগ্রহণকারীরা কতটুকু আয়ত্ত করতে পেরেছে তা যাচাইয়ের জন্য শিখন-যাচাই অংশে লিখিত প্রশ্নগুলো করতে পারেন। প্রয়োজন ও প্রাসঙ্গিক মনে হলে নিজেও প্রশ্ন করতে পারেন।

সময়ের প্রতি খেয়াল রাখতে হবে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেশন শেষ করার চেষ্টা করবেন। যদি মনে করেন সেশনের উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য নির্ধারিত সময়ের অতিরিক্ত কিছু সময়ের প্রয়োজন তবে কিছুটা সময় বেশি নিতে পারেন। কিন্তু অথবা বা অপ্রাসঙ্গিক কথা বলে বেশি সময় ব্যয় করা সমীচীন নয়। এতে অন্যান্য সেশন পরিচালনা ব্যাহত হবে এবং অংশগ্রহণকারীগণ মনোযোগ হারাবে। কোনো কিছুতেই অটল (Rigid) না থেকে বরং নমনীয় থেকে সেশনের উদ্দেশ্য অর্জনের দিকে লক্ষ্য রাখতে হবে। মনে রাখতে হবে, অতিরিক্ত সময় নেয়া অংশগ্রহণকারীদের জন্য একটি বিরক্তকর ব্যাপার।

অংশগ্রহণকারীদের একদেয়েমি দূর করার জন্য মাঝে মাঝে প্রশিক্ষণের সঙ্গে খেলা, বা অন্যান্য কোনো বিষয় যেমন- গান গাওয়া, কবিতা বা ছড়া আবৃত্তি করা বা গল্প বা স্মরণীয় ঘটনা বলার জন্য উৎসাহিত করতে পারেন। মাঝে মাঝে নিজেও এ ধরনের কাজ করতে পারেন। অধিবেশনকে প্রাণবন্ত রাখার জন্য এ ধরনের কার্যকলাপের মাধ্যমে শক্তি সঞ্চার (Energize) করা গুরুত্বপূর্ণ।

অংশগ্রহণকারীদের সঙ্গে যেকোনো আলোচনায় বয়স্ক শিক্ষার নীতিগুলো মেনে চলতে হবে। নিজের পোশাক-পরিচ্ছদের ব্যাপারে যত্নবান ও সজাগ থাকতে হবে। অংশগ্রহণকারীদের নিকট হাস্যকর বা সমালোচনা হতে পারে এমন পোশাক-পরিচ্ছদ পরিহার করা বাঞ্ছনীয়।

প্রশিক্ষণ পরিবেশ আনন্দঘন ও খোলামেলা রাখতে হবে। পারিপার্শ্বিক পরিবেশ শিক্ষার্থীদের অনুকূল না থাকলে সুষ্ঠুভাবে প্রশিক্ষণ পরিচালনা ও শিখন দুই-ই ব্যাহত হয়।

পোস্টারে হাতের লেখা সুন্দর, স্পষ্ট ও যথাযথ আকারের হওয়া আবশ্যিক। যদি নিজের হাতের লেখা সুন্দর না হয় তাহলে অংশগ্রহণকারীদের মধ্য থেকে খুঁজে নিন যার হাতের লেখা ভালো। তাকে দিয়ে পোস্টার লেখানোর কাজটি করিয়ে নিন।

ধাপ ২: একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষণ বাস্তবায়ন কৌশল নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য আলোচনা করব। বলুন, আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্যগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, বিশিষ্ট শিখন বিশেষজ্ঞ Jenny Rogers, ১৯৮৯ এ বিষয়ে যা বলেছেন-

- একজন প্রশিক্ষক হবেন warm personality সম্পর্ক; প্রশিক্ষণার্থীদের কাছে গ্রহণযোগ্য
- তার থাকবে সামাজিক দক্ষতা; প্রশিক্ষণার্থীদের নিয়ন্ত্রণ করার যোগ্যতা; জোর করে নয়, তার প্রজ্ঞা দ্বারা
- প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্য থেকে আইডিয়া জেনারেট করার ক্ষমতা এবং তাঁদের দক্ষতা কাজে লাগানোর সক্ষমতা
- প্রশিক্ষণার্থীদের সমস্যা বোঝার দক্ষতা ও তা সমাধান করার সক্ষমতা
- বিষয়বস্তু জানা ও বোঝার জন্য তার থাকবে প্রবল উৎসাহ, তিনি হবেন পরিশ্রমী
- তিনি হবেন একজন নমনীয় ব্যক্তি, যখনই প্রশিক্ষণার্থীদের প্রতি কোনো বিষয়ে সাড়া দেবেন; নমনীয় থাকবেন
- বিষয়বস্তুর ওপর দখল থাকতে হবে; তিনি ফ্যাসিলিটেটর নন, প্রশিক্ষক, তিনি প্রশিক্ষণ দেয়ার জন্য নিয়োজিত; ফ্যাসিলিটেট করার জন্য নয়
- তিনি কখনো রাগ করবেন না; হাসিখুশি থাকবেন যেকোনো পরিস্থিতিতে।

৩) উক্ত বৈশিষ্ট্যগুলো অর্জনযোগ্য। ভালো প্রশিক্ষক হতে হলে তা অর্জন করতে হবে; কোনো রকমে দিন পার করার প্রশিক্ষক আছে। এটি আমাদের চর্যেস আমরা কী চাই।

৪) জিজ্ঞাসা করুন, এর মধ্যে কোন বৈশিষ্ট্যগুলো আমাদের আছে? আলোচনা করুন।

ধাপ ৩: একজন প্রশিক্ষকের কী কী দক্ষতা থাকতে হবে?

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা একজন ভালো প্রশিক্ষকের বৈশিষ্ট্য নিয়ে আলোচনা করেছি এখন আমরা একজন ভালো প্রশিক্ষকের প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করব। আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, একজন ভালো প্রশিক্ষকের জ্ঞান ও দক্ষতাগুলো কী কী? উত্তর শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, নিম্নে বর্ণিত বিষয়গুলো গুরুত্বপূর্ণ-

- প্রশিক্ষণার্থীদের সামাজিক সংস্কৃতি সম্পর্কে সংবেদনশীল থাকা
- যোগাযোগ দক্ষতা থাকা
- টিম গড়ে তোলা ও টিমে কাজ করার দক্ষতা থাকা
- টিমের গতিশীলতা সৃষ্টি ও ধরে রাখার জ্ঞান থাকা
- প্রশিক্ষণার্থীদের মাটিভেশন বৃদ্ধিতে অবদান রাখার যোগ্যতা
- পর্যবেক্ষণ দক্ষতা
- নমনীয়তা, ফিডব্যাক গ্রহণের মানসিকতা ও দক্ষতা
- প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করানোর যোগ্যতা
- প্রশিক্ষণ পদ্ধতি সম্পর্কে অথোরিটি থাকা
- প্রশিক্ষণ পরিচালনার অভিজ্ঞতা থাকা

৩) বলুন, প্রশিক্ষককে প্রশিক্ষণার্থীদের মানসিক ও তাঁদের পটভূমি বোঝার দক্ষতা থাকতে হবে।

ধাপ ৪: একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী?

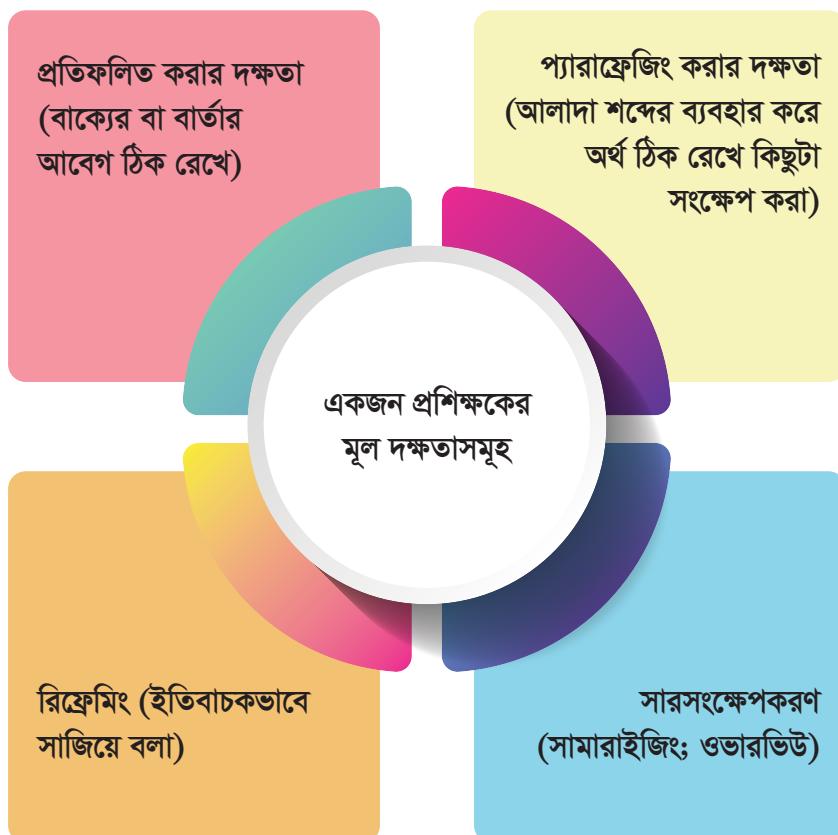
প্রক্রিয়া

১) এর আগে আমরা একজন ভালো প্রশিক্ষকের প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করব। আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, প্রশিক্ষকই হচ্ছে প্রশিক্ষণের প্রাণ; তিনি একাই অনেককিছু; তার ওপরই নির্ভর করে প্রশিক্ষণটি কেমন হবে।

বলুন, প্রশিক্ষকের কাজগুলো নিম্নে দেওয়া হলো-

- প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণে সম্পৃক্ত করা যাতে তাঁরা স্বতঃস্ফূর্তভাবে প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করে। যেমন: গান করতে বললে গান করবে, নাচতে বললে নাচবে, ভিপ কার্ড লাগাবে, বোর্ডে লিখবে আর এগুলো করার জন্য প্রতিযোগিতা সৃষ্টি হবে।
- প্রশিক্ষককে মনে রাখতে হবে তার ক্ষমতা, তার প্রেক্ষিত, সীমা এবং সীমাবদ্ধতা। তাকে মনে রাখতে হবে জ্ঞানই শক্তি।
- একজন প্রশিক্ষকের কাজ হচ্ছে শিখন নিশ্চিত করা; প্রশিক্ষণার্থীরা বোঝে না; তাঁরা সিরিয়াস না, সিনসিয়ার না এসব বলা অথবাইন। প্রশিক্ষকের কাজ হচ্ছে প্রশিক্ষণার্থীদের সবকিছু ভুলিয়ে প্রশিক্ষণে ধরে রাখা।
- প্রশিক্ষকের কাজ হচ্ছে রিফ্রেজিং, প্যারাফ্রেজিং, রিফ্রেমিং, এবং সামারাইজিং (Reflecting, Paraphrasing, Reframing and Summarising) করা এবং এগুলো দক্ষতা ও চর্চার বিষয়। হঠাতে করে দাঁড়িয়ে গেলেই প্রশিক্ষক হওয়া যায় না।



ধাপ ৫: সক্রিয় শ্রবণ দক্ষতা

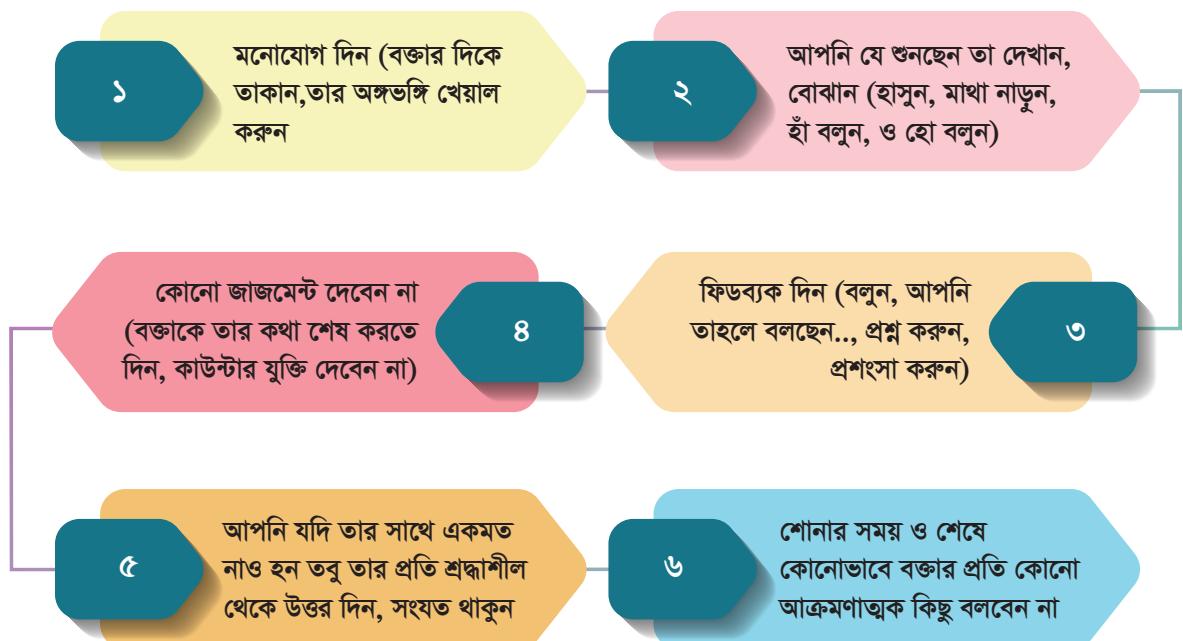
প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা এক একজন প্রশিক্ষকের কাজগুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশিক্ষকের শ্রবণ দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করব। আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিঞ্জসা করুন, শ্রবণ দক্ষতা বলতে কী বোঝায়? উভের শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।

২) বলুন, প্রশিক্ষকের জন্য শ্রবণ দক্ষতা থাকা জরুরি। একবার শুনে তাকে মনে রাখতে হবে। তাই শোনার সময় তাকে বক্তার মুখের তাকিয়ে থাকতে হবে, সাড়া দিতে হবে। রোবটের মতো তাকিয়ে থাকলে হবে না। শোনার সময় ইন্টারাপ্ট করা যাবে না।

এমনভাবে শুনতে হবে যাতে বক্তা বুঝতে পারে যে তার কথা মন দিয়ে শোনা হচ্ছে এবং তিনি গুরুত্বপূর্ণ কথা বলছেন। প্রশিক্ষক হিসেবে আমাদের মনে রাখতে হবে যে আমরা শুধু কোনো একটি শব্দ বা বাক্য শুনবো না, বক্তা কী বলছে তার বার্তা শুনতে চাই।

৩) স্লাইড দেখিয়ে শ্রবণ দক্ষতা বাড়ানোর প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করুন-



ধাপ ৬: প্রশ্ন করার দক্ষতা

প্রক্রিয়া

- ১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশিক্ষকের শ্রবণ দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা প্রশ্ন করার দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করব। আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, প্রশ্ন করার দক্ষতা বলতে কী বোঝায়? উভয় শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফ্লিপচার্টেও লিখতে পারেন।
- ২) বলুন, সঠিকভাবে সঠিক প্রশ্ন করা প্রশিক্ষণে গুরুত্বপূর্ণ। কারণ প্রশ্ন করার মাধ্যমে আইডিয়া জেনারেট করা যায় এবং প্রশিক্ষণার্থীদের কথা বলতে আগ্রহী করা যায়।
- ৩) বলুন, প্রশ্ন আছে ৫ ধরনের-

- ৪) বলুন, প্রশিক্ষণ পরিচালনায় সব ধরনের প্রশ্নই করতে হয় তবে মুক্ত প্রশ্ন করা এবং রিফ্লেকটিভ প্রশ্ন করা অত্যান্ত গুরুত্বপূর্ণ।



ধাপ ৭: প্রশিক্ষকের করণীয় ও বর্জনীয়

প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা প্রশ্ন করার দক্ষতা নিয়ে আলোচনা করেছি; এখন আমরা একজন প্রশিক্ষকের করণীয় ও বর্জনীয় আলোচনা করব। আমরা সবাই এ বিষয়ে কম বেশি জানি। জিজ্ঞাসা করুন, একজন প্রশিক্ষকের করণীয় ও বর্জনীয়গুলো কী কী? উভয়ের শুনুন, প্রয়োজন হলে বোর্ডে বা ফিল্পচাটেও লিখতে পারেন।

করণীয়	বর্জনীয়
<ul style="list-style-type: none"> • প্রশিক্ষকের চোখের ব্যবহার গুরুত্বপূর্ণ, সবাইকে দেখুন, সবাইকে দেখুন • প্রস্তুতি নিন, প্রস্তুতি ছাড়া সেশনে যাবেন না • প্রশিক্ষণার্থীদের সম্প্রস্তুত করুন • ভিজুয়াল এইড ব্যবহার করুন • পরিষ্কার করে কথা বলুন • এমনভাবে কথা বলুন যাতে সকলে শুনতে পায় • প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন; প্রশ্নকারীর প্রশংসন করুন • প্রত্যেক সেশনের শেষে রিক্যাপ করুন • আগের সেশনের সাথে কানেক্ট করুন, হাঠাতে করে একটি সেশন শুরু হবে না • অংশগ্রহণ করতে উৎসাহিত করুন • পরিষ্কার করে লিখুন • সারসংক্ষেপ করুন • যৌক্তিক ধারাবাহিকতা রক্ষা করুন • সময় ব্যবহার সতর্ক থাকুন • KIS (Kep It Simple) মনে রাখুন • পজিটিভ ফিডব্যাক দিন • ভিজুয়াল এমনভাবে রাখুন যাতে সবাই দেখতে পায় • ম্যানেজিমেন্ট পরিহার করুন • প্রশিক্ষণার্থীদের বডি ল্যাংগুয়েজ বোঝার চেষ্টা করুন • গ্রুপ ওয়ার্কের সময় গ্রুপকে ফোকাসড রাখুন • নির্দেশনা দেয়ার সময় সুস্পষ্ট নির্দেশনা দিন • নির্দেশনা বুঝোছে কি না যাচাই করুন • আপনার মূল্যায়ন করুন 	<ul style="list-style-type: none"> • দৈর্ঘ্য হারাবেন না • ফিল্পচাটের সাথে কথা বলবেন না • ভিজুয়াল এইডের দিকে তাকিয়ে কথা বলবেন না • ফ্লাসরুমের এক জায়গায় দাঁড়িয়ে থাকবেন না • প্রশিক্ষণার্থীদের ফিডব্যাক ইগনোর করবেন না • মডিউল দেখে দেখে প্রশিক্ষণ করবেন না • প্রশিক্ষণার্থীদের সাথে চিৎকার, চেঁচামেচি করবেন না • রাগ করবেন না • অনমনীয় (রিজিড) হবেন না • কোনো কিছু খারাপ লাগলেও সেশনে বলবেন না • সেশন চলাকালে মোবাইলে কথা বলবেন না

দ্বিতীয় দিন

মডিউল ২

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (National Integrity Strategy-NIS)

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের পটভূমি ও ধারণা

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

রাষ্ট্র ও সমাজে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার লক্ষ্য প্রণীত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি

শুদ্ধাচার ব্যবস্থা

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের ক্লিকল্য ও অভিলক্ষ্য

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও পর্যালোচনা

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল চর্চায় সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের তাৎপর্য, উদ্দেশ্য ও কার্যক্রমসমূহ ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা প্রণয়ন, সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় শুদ্ধাচার কৌশলের নীতি ও আদর্শ অনুসরণের মাধ্যমে জনসেবা প্রদানে স্বচ্ছতা ও জৰাবদিহি নিশ্চিত করতে উন্নুন্ন হবেন।

দ্বিতীয় দিন

অধিবেশন-৭: দ্বিতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- দ্বিতীয় দিনের আলোচনার জন্য উজ্জীবিত হবেন
- আগের দিনের আলোচনা লার্নিং জার্নালের মাধ্যমে প্রকাশ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- উজ্জীবিতকরণ
- প্রথম দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

সময়: ০৯.০০-০৯.৩০ (৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারি

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, লার্নিং জার্নাল

ধাপ ১. উজ্জীবিতকরণ

- দ্বিতীয় দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন, আজ আমাদের দ্বিতীয় দিন। আমরা ৫ দিন এখানে এক সঙ্গে কাটাব এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। যার মধ্যে একদিন আমরা শেষ করেছি।
- কুশল জিঞ্চাসা করুন এবং বলুন, আমরা গতদিন একে অপরকে দেখেছি, একসাথে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভাল দিকটা বা শক্তিশালী দিকটা বলব বা প্রশংসা করব।
- এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করুন এবং কক্ষের মাঝাখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দুদল থেকে প্রথমে দুজনকে ডেকে নিন। তাঁরা একে অন্যের হাত ধরে আস্তে আস্তে সামনের দিকে হাঁটবে এবং কক্ষের দুদিকে দাঁড়ানো দুদলের অন্যরা একজন একজন করে ঐ দুজনকে প্রশংসাসূচক শব্দ বা বাক্য বলবে। এভাবে এ দুজন হেঁটে হেঁটে এগুবে এবং প্রশংসা শুনবে। তারপর তাঁরা দলের শেষ মাঝায় গিয়ে দুদলে দুজন দাঁড়াবে।
- আবার দুদলের সামনে থেকে দুজন আসবে এবং একই ভাবে তাঁরাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।
- প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো এরূপ হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, ধৈর্যশীল, রসবোধ সম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, ঘোগ্য, রংচিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীপ্ত, বিবেচক, আত্মবিশ্বাসী, সদালাপী, হাসিখুশি, শান্ত, অমায়িক প্রভৃতি। আপনি নিজেও অংশগ্রহণ করুন, মনে রাখবেন কেউ হাত ধরতে না চাইলে ধরবে না, হাত না ধরেও এটি করা যেতে পারে।
- খেলা শেষে বলুন, মানুষের বেঁচে থাকার জন্য প্রশংসা ও স্বীকৃতি খুবই জরুরি, অন্যের প্রশংসা করলে নিজেও প্রশংসা পাওয়া যায় আর এভাবে একে অন্যের মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে ওঠ। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

• বলুন, গতকাল অধিবেশন শেষে আজকের লার্নিং জার্নাল করার জন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হয়েছিলাম। আশা করি আমাদের প্রস্তুতি সম্পর্ক হয়েছে। এখন আমরা ৪টি দল ক্লাস রুমের ৪টি স্থানে মোবাইল প্লেনারির মাধ্যমে আমাদের লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করব। কক্ষের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাঁদের জার্নাল লাগাতে বলুন।

- প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- সকলকে বড়দলে আসতে বলুন, মোবাইল প্লেনারি তে কী কী দেখেছে তা দু-একজনের কাছে জানতে চান, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোন দল সবচেয়ে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোন দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-৮: জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের ধারণা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের পটভূমি ও যৌক্তিক ভিত্তি আলোচনা করতে পারবেন
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের পটভূমি
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের ধারণা
- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- জাতীয় শুন্দাচারের লক্ষ্য প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ

সময়: ০৯.৩০-১১.০০ (১ ঘন্টা ৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের পটভূমি

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের পটভূমি সম্পর্কে প্রশিক্ষণার্থীরা কতটুকু জানে তা প্রশ্ন-উত্তরের মাধ্যমে ঘাটাই করছে। জিজ্ঞাসা করছে, জাতীয় শুন্দাচার কৌশল প্রণয়নের পটভূমি কী ছিল? উত্তর শুনুন।
- দু একজন জানতে পারে, আগে থেকে ধরে নেবেন না যে তাঁরা এ বিষয়ে কিছু জানে না। এমনও হতে পারে যে তাঁরা সত্যই জানে না। তারপরও জিজ্ঞাসা করে দেখতে হবে। তাঁরা যদি এ বিষয়ে কিছু বলতে পারে তাহলে তাঁদের প্রশংসা করছে।
- তাঁদের কথার সাথে যুক্ত করে বলুন, “বর্তমান সরকার সুশাসন প্রতিষ্ঠায় প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। সে আলোকে আইনকানুন, নিয়মনীতি, পরিকল্পনা ও বিভিন্ন কৌশল প্রণয়ন করা হয়েছে এবং তাঁদের বাস্তবায়ন অব্যাহত আছে; দুর্নীতির বিরুদ্ধে কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ করা হচ্ছে। কিন্তু সুশাসন প্রতিষ্ঠার জন্য কেবল রাষ্ট্রীয় নিয়মনীতি, আইনকানুন প্রণয়ন ও প্রয়োগই যথেষ্ট নয়; তাঁর জন্য সামগ্রিক এবং নিরবচ্ছিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ প্রয়োজন। সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সামগ্রিক উদ্যোগের সহায়ক কৌশল হিসাবে সোনার বাংলা গড়ার প্রত্যয়ে জাতীয় শুন্দাচার কৌশল প্রণয়ন করা হয়েছে”।
- বলুন, সুশাসন নিশ্চিতে ৫টি প্রধান নীতি নিয়ে সরকারি পর্যায়ে কাজ হচ্ছে, এগুলোকে একত্রে Social Accountability Policy Instruments বলা হয়। এ নীতিগুলো হচ্ছে: জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, তথ্য অধিকার আইন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্মান চুক্তি। আমরা এ প্রশিক্ষণে ধারাবাহিকভাবে এ ৫টি নীতি নিয়ে আলোচনা করব। সুশাসন নিশ্চিতকরণে উল্লেখিত নীতিগুলোর বাস্তবায়ন করা প্রত্যেক সরকারি কর্মকর্তার আইনী দায়িত্ব। এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আমরা সুশাসনের নীতিগুলো সম্পর্কে ভালোভাবে জানব এবং ফলপ্রসূতভাবে এ নীতি ও কৌশলগুলো কাজে লাগাব এটিই এ প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য এবং এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে আমরা সকলেই অবদান রাখব এটিই প্রত্যাশা।

ধাপ ২. জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের ধারণা

- জিজ্ঞাসা করছেন, শুন্দাচার বলতে কী বোঝায়? ধরে নেবেন না যে প্রশিক্ষণার্থীরা বিষয়টি জানে না, তাঁদের আস্থায় নিন, উত্তর শুনুন। স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

জাতীয় শুন্দাচার কৌশল

জাতীয় শুন্দাচার কৌশলে শুন্দাচার বলতে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ এবং সমাজের কালোত্তীর্ণ মানদণ্ড, নীতি ও প্রথার প্রতি আনুগত্য বোঝানো হয়। ব্যক্তি-পর্যায়ে এর অর্থ হলো কর্তব্যনির্ণয় ও সততা, তথা চরিত্রনির্ণয়। সমাজ ও রাষ্ট্রে সুশাসন সংহতকরণে জাতীয় শুন্দাচার কৌশল বাস্তবায়নের কোনো বিকল্প নেই। একটি ন্যায়ভিত্তিক, শুন্দাচারী সমাজ প্রতিষ্ঠা বাংলাদেশের সাংবিধানিক অঙ্গীকার। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানেও মানবসত্ত্বার মর্যাদা ও মূল্যের প্রতি শুন্দাবোধ রাষ্ট্র-পরিচালনার অন্যতম মূলনীতি হিসাবে চিহ্নিত হয়েছে এবং অনুপার্জিত আয়কে সর্বতোভাবে বারিত করার অঙ্গীকার ব্যক্ত হয়েছে। রাষ্ট্র ও সমাজে দুর্নীতি দমন ও শুন্দাচার প্রতিষ্ঠায় জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের সুষ্ঠু বাস্তবায়ন অপরিহার্য।

জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের রূপকল্প (vision) হলো, সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা এবং অভিলক্ষ্য (mission) হলো রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা। শুন্দাচার প্রতিষ্ঠা এবং দুর্নীতি প্রতিরোধের ক্ষেত্রে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান যেমন গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে, তেমনি পরিবার, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান, রাজনৈতিক দল, গণমাধ্যম, সুশীল সমাজ ও এনজিও এবং শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান সাকুল্যে অরাষ্ট্রীয় হিসেবে চিহ্নিত প্রতিষ্ঠানসমূহের ভূমিকাও সমধিক গুরুত্বপূর্ণ।

২) বলুন, “শুদ্ধাচার বলতে বোঝায় নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ এবং কোনো সমাজের কালোনীর্ণ মানদণ্ড, প্রথা ও নীতির প্রতি আনুগত্য। ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচার বলতে বোঝায় কর্তব্যনির্ণয় এবং সততা”।

৩) বলুন, ১৮ অক্টোবর, ২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত মন্ত্রিসভা বৈঠকে এ কৌশলপত্রটি চূড়ান্তভাবে অনুমোদিত হয়, ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এর সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

৪) বলুন, পৃথিবীর অন্যান্য দেশে শুদ্ধাচারের ধারণা ও চর্চা হচ্ছে, অনেক দেশে আমাদের আগেই শুরু হয়েছে যেমন:

Malaysia	: National Integrity Plan in Malaysia (2004)
Brazil	: Public sector Integrity in Brazil (2010)
Canada	: Public sector Integrity Commission of Canada
Uganda	: National strategy to fight corruption and rebuild Ethics & Integrity in Uganda (2008-2013)
Japan	: National Public Service Ethics Act, 1999
Kenya	: Kenya Integrity Plan 2015
Bangladesh	: National Integrity Strategy (NIS), 2012

৫) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, আপনি সাহায্য করুন যাতে তাঁরা শুদ্ধাচার বলতে কী বোঝায় তা বুঝতে পারে।
কমপক্ষে ৫ থেকে ৭ মিনিট আলোচনাটি চালিয়ে যান।

ধাপ ৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

১) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের উদ্দেশ্য কী উভর শুনুন, বলুন, সুশাসন পাওয়া জনগণের অধিকার, এটি কোনো সুযোগ (privilege) নয়। তাই সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে এ অধিকার বাস্তবায়নের জন্য সমাজ ও রাষ্ট্রকে অনিয়ম-দুর্বািতিমুক্ত রাখা এবং শাসনপ্রক্রিয়া (governance process), পদ্ধতি ও উপায়সমূহ (means) প্রায়োগিক সকল ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠা করা একটি অপরিহার্য কৌশল।

২) স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

রাষ্ট্র ও সমাজের বিভিন্ন পরিস্থিতিতে দুর্বািতি প্রতিরোধের জন্য প্রণীত বিভিন্ন আইন প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার মধ্যে সমন্বয় ও সামঞ্জস্য বিধান প্রয়োজন। সরকারি দণ্ডন ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার অতি সহজে বিভিন্ন কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি প্রতিষ্ঠা করতে সহায়তা করছে।

৩) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়নের মুখ্য উদ্দেশ্য হলো রাষ্ট্র ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা। এজন্য কৌশলপত্রে ৬টি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের উল্লেখ করা হয়েছে যার স্লাইড নিম্নে দেয়া হলো-



৪) বলুন, সরকার ইতোমধ্যে এ সকল বিষয়কে বাস্তব রূপদানের জন্য প্রভৃতি অগ্রগতি সাধন করেছে। যেমন: সরকার ইতোমধ্যে নিম্নে উল্লিখিত কৌশলপত্র বা নীতিমালা বা আইন প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের কাজ করছে-

১. নাগরিক সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রত্যেক সরকারি প্রতিষ্ঠানে সিটিজেনস চার্টার তৈরি করা হয়েছে

২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়েছে

৩. তথ্য অধিকার আইন প্রণয়ন ও তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে

৪. বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে

৫. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে উভাবন চর্চা সংক্রান্ত কার্যক্রম সমন্বয় ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে

৬. ই-গভর্নেন্স এর প্রচার ও প্রসার ঘটানো হচ্ছে।

৫) বলুন, জাতীয় শুন্দাচারের কৌশলের বিধানানুসারে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এ কৌশল বাস্তবায়ন করছে এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুণ।

ধাপ ৪. জাতীয় শুন্দাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়মনীতি এবং গৃহীত পদক্ষেপ

১) জিজ্ঞাসা করুন, জাতীয় শুন্দাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়ননীতিগুলো কী কী? উভুর শুনুন। বলুন, বাংলাদেশের সংবিধানের চেতনায় ন্যায়ভিত্তিক, শুন্দাচারী সমাজ প্রতিষ্ঠা আমাদের সকলের অঙ্গীকার। সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ”সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”।

২) বলুন, দুর্নীতি প্রতিরোধের বিধান সুদূর অতীত থেকে বিদ্যমান, বর্তমানেও তা অব্যাহত। যথা:

- সংবিধান
- দণ্ডবিধি, ১৮৬০
- দুর্নীতি দমন আইন, ১৯৪৭
- পুনর্গঠিত দুর্নীতি দমন কমিশন, ২০০৪
- পাবলিক প্রকিউরম্যান্ট এ্যষ্ট, ২০০৬
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯
- জনস্বার্থ-সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান (সুরক্ষা) আইন, ২০১১
- মানি লভারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২

৩) জাতীয় শুন্দাচারের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত আইনকানুন ও নিয়ননীতিগুলো কী কী এবং গৃহীত পদক্ষেপগুলো নিয়ে আরও কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুণ এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুণ।

অধিবেশন-৯: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচারের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের করণীয় বলতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি
- জাতীয় শুদ্ধাচারের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

সময়: ১১.৩০-০১.০০ (১ ঘণ্টা ৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি

- জিজ্ঞাসা করছন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি কী? উত্তর শুনুন এবং বলুন, আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য দুর্নীতি দমন ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা গুরুত্বপূর্ণ; ২০২১ সালে বাংলাদেশকে একটি মধ্য আয়োর দেশে পরিণত করার পাশাপাশি মধ্য আয়োর দেশের জনগণ যেসব অধিকার ভোগ করে তা নিশ্চিত করতে হবে।
- বলুন, সুশাসন প্রতিষ্ঠায় প্রগতি আইন ও প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার মধ্যে সামঞ্জস্য বিধান ও সমন্বিত উদ্যোগ গ্রহণ করা গেলে নাগরিকগণ এর সুফল ভোগ করে। বিস্তৃত অর্থনৈতিক ও সামাজিক কার্যক্রমের প্রেক্ষাপটে দুর্নীতির বিরুদ্ধে সরকারের বিভিন্নমুখী উদ্যোগের কার্যকর সমন্বয় ব্যতিরেকে সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা সম্ভব নয়। বাংলাদেশ ২০০৭ সালে জাতিসংঘের দুর্নীতি বিরোধী কনভেনশন (UNCAC)- এ সম্মতি প্রদান করে। এ কনভেনশনের অনুচ্ছেদ ৫ এর বিধানানুসারে দুর্নীতি প্রতিরোধে সরকার একটি সমন্বিত কৌশলপত্র প্রণয়নে অঙ্গীকারাবদ।
- বলুন, বর্তমানে সামাজিক ক্ষেত্রেও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল সফলভাবে বাস্তবায়ন জরুরি। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের যৌক্তিক ভিত্তি নিয়ে আরও কোনো প্রশ্ন থাকলে আলোচনা করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

- জিজ্ঞাসা করছন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য কী? উত্তর শুনুন, আপনার মতামত দিন, প্রশংসা করুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

রূপকল্প (Vision): সুখী-সমৃদ্ধ সোনার বাংলা

অভিলক্ষ্য (Mission): রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে সুশাসন প্রতিষ্ঠা

- বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা পরবর্তী ধাপের আলোচনা শুরু করব।

ধাপ ৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

১) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে ১০টি রাষ্ট্রীয় ও ৬ অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে অস্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এসব প্রতিষ্ঠানে শুদ্ধাচার চর্চার প্রেক্ষাপট ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ, শুদ্ধাচার নিশ্চিতকল্পে প্রতিষ্ঠানসমূহের লক্ষ্য নির্ধারণ, লক্ষ্য অর্জনে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদী সুপারিশ সম্বিবেশ এবং সুপারিশ বাস্তবায়নে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।

২) বলুন, রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানগুলো হলো-



৩) বলুন, আমরা এখানে যারা উপস্থিত আছি তাঁরা সবাই সরকারি কর্মকর্তা তাই শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তারা কী কী করতে পারে তা নিয়েই মূলত আমরা আলোচনা করব।

৪) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে উল্লিখিত ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের চ্যালেঞ্জসমূহ, প্রত্যেকটি প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যসমূহ এবং তা উত্তরণের সুপারিশসমূহ (স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদী) বাস্তবায়নে সময়াবদ্ধ কর্ম পরিকল্পনা বিস্তারিতভাবে বিবৃত করা হয়েছে। যা নিম্নরূপ-

২.১ নির্বাহী বিভাগ ও জনপ্রশাসন

সরকারি কর্মকাণ্ডে একটি বৃহৎ অংশ নির্বাহী বিভাগের মাধ্যমে পরিচালিত হয়ে থাকে এবং শুদ্ধাচার প্রতিপালনের ক্ষেত্রে এই বিভাগ সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।

২.১.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- সিভিল সার্ভিস আইন প্রণয়ন;
- উন্নততর দায়বদ্ধতাসহ কর্মসম্পাদনে পাবলিক সার্ভিসের অধিকতর স্বাধীনতা নিশ্চিতকরণ;
- প্রশাসনিক কর্মপ্রক্রিয়ায় অধিকতর দক্ষতা ও কার্যকারিতা আনয়ন;
- নির্বাহী বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদেন্থৱাতি, বদলি ও প্রণোদনামূলক পারিতোষিকের সঙ্গে সম্পাদিত কর্ম-মূল্যায়নের সংযোগ সাধন।

২.১.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: জনগণের চাহিদা ও দাবির প্রতি দ্রুত সাড়াদানে সক্ষম, এবং জনগণ ও সংসদের নিকট দায়বদ্ধ, স্বচ্ছ নির্বাহী বিভাগ প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- প্রতি বছর নির্দিষ্ট সময়ে জনপ্রশাসনে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সম্পদ-বিবরণী নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের নিকট জমাদানের ব্যবস্থা করা;
- বেআইনি কাজ ও অসদোচরণ সম্পর্কে তথ্য-প্রদানকারী ব্যক্তিদের সুরক্ষার জন্য জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা প্রদান) আইন বাস্তবায়ন;
- পাবলিক সার্ভিসে grievance redress system-এর আওতায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি প্রবর্তন;
- একটি আধুনিক বার্ষিক সম্পাদিত কর্ম-মূল্যায়ন পদ্ধতি এবং প্রণোদনা ও পারিতোষিক ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- প্রতি বছর নিয়মিতভাবে শূন্য পদে কর্মকর্তা-কর্মচারী নিয়োগ নিশ্চিত করা।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- পাবলিক সার্ভিসের দক্ষতা বৃদ্ধি ও আধুনিকায়নের জন্য সিভিল সার্ভিস আইন প্রণয়ন;
- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়নের মাধ্যমে একটি দক্ষ, দায়বদ্ধ, যোগ্য ও দ্রুত সাড়াদানে সক্ষম নির্বাহী বিভাগ প্রতিষ্ঠা;
- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা উন্নয়নের জন্য কর্মকালীন প্রশিক্ষণ পরিচালনা এবং প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানসমূহের সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ;
- জ্ঞান, কৃতি, জ্ঞান ও দক্ষতার ভিত্তিতে প্রতিযোগিতামূলক পদোন্থৱাতি পদ্ধতি প্রবর্তন;
- সরকারি সেবায় কার্যকারিতা আনয়ন ও গণমানুষের কাছে তা দ্রুত ও সহজলভ্য করার লক্ষ্যে ই-গভর্ন্যান্স প্রবর্তন ও তার প্রসার;
- সরকারি কাজে নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারদের জন্য যৌক্তিক বেতন কাঠামো নির্ধারণ ও জীবনযাত্রার ব্যয়ের সঙ্গে সামঞ্জস্য বিধান করে এগুলোর সমন্বয় সাধন।

২.২ জাতীয় সংসদ

২.২.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- জাতীয় সংসদ ও নির্বাহী বিভাগের মধ্যে উন্নততর দায়বদ্ধতামূলক সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা;
- সংসদীয় স্থায়ী কমিটিসমূহের উন্নততর তত্ত্বাবধানকার্য সম্পাদন;
- কার্যকর ফাইন্যানশিয়াল ওভারসাইট কমিটি (সরকারি হিসাব কমিটি, সরকারি প্রতিষ্ঠান কমিটি, অনুমিত হিসাব কমিটি) গঠন, তাদের পরিবৰ্কণ ও তদারকি কার্য সম্পাদন।

২.২.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সংসদে আইন প্রণয়ন ও সরকারের কার্যক্রম তদারকির (oversight) মাধ্যমে জনগণের আশা-আকাঙ্ক্ষার প্রতিফলন ঘটিয়ে সংসদীয় গণতান্ত্রিক ব্যবস্থা সুসংহতকরণ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- কার্যপ্রণালী-বিধির আওতায় প্রশ্নোত্তরপর্বে প্রধানমন্ত্রী ও মন্ত্রীবৃন্দ এবং বিরোধীদলীয় সংসদ সদস্যদের জন্য যৌক্তিক সময় নিশ্চিতকরণ;
- সংসদ সদস্যবর্গ ও সংসদ সচিবালয়ের কর্মকর্তাদের (ক) আইন প্রণয়ন প্রক্রিয়া, (খ) সংসদীয় কমিটিসমূহের কার্যনির্বাহ ও (গ) বাজেট প্রক্রিয়ায় সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- সরকারি হিসাব সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি কর্তৃক সরকারের বার্ষিক আর্থিক হিসাব ও সরকারের নির্দিষ্টকরণ হিসাব তৎসম্পর্কিত মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের রিপোর্ট ও তৎপৰীত অন্যান্য রিপোর্ট পরীক্ষার মাধ্যমে বিভিন্ন দণ্ডের কার্যাবলী পর্যবেক্ষণ ও তত্ত্বাবধান জোরদারকরণ;

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সংসদের অধিবেশনে বিরোধীদলের নিয়মিত অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- সংসদের প্রথম অধিবেশনেই বিভিন্ন দলের আনুপাতিক প্রতিনিধিত্বের ভিত্তিতে সংসদীয় স্থায়ী কমিটিসমূহ গঠনের রীতি অব্যাহত রাখা;
- প্রণীতব্য আইন কার্যকরভাবে পর্যালোচনা এবং সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণে সংসদ কর্তৃক স্থায়ী কমিটিসমূহকে পর্যাপ্ত তথ্য-উপাত্ত প্রদান নিশ্চিতকরণ; সেইসঙ্গে কার্যপ্রণালী বিধির আওতায় বিশেষজ্ঞদের অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করে কমিটিসমূহকে শক্তিশালীকরণ;
- জাতীয় সংসদকে অধিকতর দক্ষ ও কার্যকর করার জন্য যথোপযুক্ত সহায়তা প্রদান।

২.৩ বিচার বিভাগ

২.৩.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্বচ্ছ নিয়োগ পদ্ধতি প্রবর্তন;
- বিচার বিভাগের অধিকতর আর্থিক স্বায়ত্ত্বাসন;
- বিচারকগণের দায়বদ্ধতা অধিকতর দৃশ্যমান করা।

২.৩.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: রাষ্ট্রের একটি স্বাধীন, কার্যকর ও নিরপেক্ষ অঙ্গ হিসাবে বিচার বিভাগের প্রতিষ্ঠা লাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- জুডিশিয়াল কর্মকর্তাদের আচরণবিধির যথাযথ বাস্তবায়ন;
- সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্য সুপ্রীম কোর্টের রেজিস্ট্রারের কার্যালয়কে শক্তিশালীকরণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সুপ্রীম কোর্টে বিচারক নিয়োগের লক্ষ্য আইন/বিধিমালা/নীতিমালা প্রণয়ন;
- নিয়োগ ও পদোন্নতির জন্য সংবিধানের সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদ অনুসারে বিধি প্রণয়ন এবং যোগ্যতার মানদণ্ডের প্রয়োগ নিশ্চিতকরণ;
- মামলার জট হ্রাসকরণ;
- বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা সম্প্রসারণ ও জোরদারকরণ।

২.৪ নির্বাচন কমিশন

২.৪.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ:

- সর্বজনীনভাবে গ্রহণযোগ্য নির্বাচন কমিশন গঠন;
- নির্বাচন কমিশনের স্বাধীনতা সমুদ্ধত রাখা;
- বিদ্যমান নির্বাচন আইন ও বিধিমালার সুষ্ঠু প্রয়োগ।

২.৪.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: অবাধ, নিরপেক্ষ ও বিশ্বাসযোগ্য নির্বাচন অনুষ্ঠানে সক্ষম এবং সম্পূর্ণ স্বাধীন সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে নির্বাচন কমিশনকে কার্যকর রাখা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত কার্যক্রম অব্যাহত রাখা;
- নির্বাচন ব্যবস্থায় কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারিদের সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- যথাযথ চাহিদা নির্ধারণের ভিত্তিতে সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ এবং নির্বাচন কমিশন প্রশিক্ষণ ইনসিটিউটকে শক্তিশালী করা;
- উন্নততর প্রযুক্তির মাধ্যমে কমিশনের কারিগরি সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং নির্বাচন ব্যবস্থাপনায় উৎকর্ষ সাধন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- কমিশনারগণের নিয়োগ এবং তাঁদের সুবিধা বিষয়ক আইন/বিধিমালা/নীতিমালার সংস্কার সাধন;
- নির্বাচন কমিশনের প্রস্তাবিত সাংগঠনিক কাঠামো সরকার কর্তৃক অনুমোদন;
- উন্নততর নির্বাচনী সংস্কৃতি চর্চা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে নির্বাচকমণ্ডলী ও প্রাথীদের সচেতনতা বৃদ্ধি;
- নির্বাচনী বিরোধ দ্রুত নিষ্পত্তির লক্ষ্য আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার।

২.৫ অ্যাটর্নি জেনারেল

২.৫.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয়ের স্বাধীনতা অক্ষুণ্ণ রাখা এবং নিরপেক্ষ, দক্ষ ও টেকনিউরভিডিক পেশাদার আইন কর্মকর্তা নিয়োগ;
- অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয়ের প্রতি উন্নততর বিশ্বাস ও আস্থার মনোভাব সৃষ্টি।

২.৫.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সংবিধান ও দেশের বিচার ব্যবস্থাকে সমৃদ্ধ রাখার জন্য অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয়কে একটি স্বাধীন, নিরপেক্ষ এবং দক্ষ প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলা।

স্বল্প ও মধ্যমেয়াদি সুপারিশ

- আইন কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধিকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ;
- আইন কর্মকর্তাগণের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ।

দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- রাষ্ট্রস্বার্থ রক্ষার জন্য সুস্পষ্ট কার্যপরিধিসহ নির্দিষ্ট সময়ের জন্য অ্যাটর্নি জেনারেল নিয়োগ; অ্যাটর্নি জেনারেল ও অন্যান্য আইন কর্মকর্তার নিয়োগ ও সুবিধার বিষয়ে আইন/বিধিমালা প্রণয়ন;
- দেওয়ানি, রীট ও ফৌজদারি শাখার মতো বিশেষায়িত ইউনিট স্থাপনপূর্বক অ্যাটর্নি জেনারেলের কার্যালয় পুনর্গঠন;
- দরিদ্র জনগণের আইনি সহায়তা কার্যক্রম সম্প্রসারণ।

২.৬ সরকারি কর্মকমিশন

২.৬.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- আর্থিক ও ব্যবস্থাপনাগত প্রশাসনসহ সরকারি কর্মকমিশনের অধিকতর স্বাধীনতা অর্জন;
- সরকারি কর্মকমিশনের অধিকতর বিশ্বাস ও আস্থা অর্জন;
- অধিকতর স্বচ্ছ ও ত্রুটিহীন নিয়োগ পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা;
- কমিশনের অভ্যন্তরীণ জবাবদিহি পদ্ধতির উন্নতি সাধন;
- প্রতি বছর নিয়মিতভাবে বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিসের বিভিন্ন ক্যাডারে কর্মকর্তা নিয়োগ।

২.৬.২ লক্ষ্য ও সুনির্দিষ্ট সুপারিশ

লক্ষ্য: উপযুক্ত সরকারি কর্মকর্তাদের নিয়োগ সুপারিশ করার লক্ষ্য সরকারি কর্মকমিশনের একটি কার্যকর, আধুনিক ও পেশাদার প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- আধুনিক নিয়োগ প্রক্রিয়া বিষয়ে সরকারি কর্মকমিশনের কর্মকর্তা ও কর্মচারিদের সক্ষমতা বৃদ্ধি। মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ;
- মেধাভিত্তিতে অধিকতর নিয়োগ ও কোটা পদ্ধতি যৌক্তিকীকরণ;
- কর্মকর্তা-কর্মচারিদের পদোন্নতি সংক্রান্ত মানদণ্ড নির্ধারণ ও তা বাস্তবায়নের মাধ্যমে পদোন্নতি সুপারিশকরণ;
- সরকারি কর্মকমিশনের সভাপতি ও অন্যান্য সদস্যগণের নিয়োগের মানদণ্ড ও প্রক্রিয়া পুনর্বিবেচনা এবং অধিকতর স্বচ্ছ মনোনয়ন প্রক্রিয়া অনুসরণ;
- তথ্য-প্রযুক্তিগতিক মনোনয়ন পদ্ধতি প্রবর্তন (আবেদন প্রক্রিয়াকরণ, প্রাথমিক ও লিখিত পরীক্ষা অনুষ্ঠান)।
- মৌখিক পরীক্ষায় স্বচ্ছতা ও বস্তুনির্ণয় আনয়নের লক্ষ্য ম্যানুয়াল প্রণয়ন;
- সাংবিধানিক অবস্থানের আলোকে কমিশনের ব্যবস্থাপনাগত ও আর্থিক স্বায়ত্ত্বাসন প্রদান ও কমিশনের সচিবালয়কে শক্তিশালীকরণ;
- কমিশনের কর্মকাণ্ড একাধিক কমিশনের মধ্যে বিভাজনের মাধ্যমে প্রার্থী যাচাইকার্যে সুষ্ঠুতা ও দ্রুততা আনয়ন।

২.৭ মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রক

২.৭.১ চ্যালেঞ্জ

এ ক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- প্রহণযোগ্য ও স্বাভাবিক সময়ের ব্যবধানে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের রিপোর্ট লভ্য হওয়া, যাতে তাঁর কার্যালয় সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের আর্থিক দায়বদ্ধতা নিরূপণের দায়িত্ব যথাযথভাবে পালন করতে সক্ষম হয়;
- আধুনিক নিরীক্ষা পদ্ধতির সঙ্গে সঙ্গতি বিধান করে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের (প্রায়ুক্তিক ভিত্তিসহ) সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং দক্ষ জনবল গঠন;
- নিরীক্ষা ও হিসাব কার্যক্রমের পৃথকীকরণ।

২.৭.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: সকল সরকারি প্রতিষ্ঠানের কাছে আর্থিক স্বচ্ছতার দাবিদার একটি কার্যকর প্রতিষ্ঠান হিসাবে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের প্রতিষ্ঠা লাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে নিরীক্ষাধীন সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে নিরীক্ষা পর্যবেক্ষণ ও সুপারিশ পরিপালন নিশ্চিতকরণ;
- যথাসময়ে নিরীক্ষা প্রতিবেদন প্রকাশ এবং সর্বসাধারণের অবগতির জন্য উন্মুক্তকরণ।
- এ সম্পর্কিত আইন পরিবর্তন ও পরিমার্জন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- নিজ দায়িত্ব পালনের ক্ষেত্রে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রককে সংবিধানে প্রদত্ত স্বাধীনতার পরিপ্রেক্ষিতে আর্থিক, প্রশাসনিক ও কারিগরি ক্ষমতা প্রদানের মাধ্যমে এ কার্যালয়কে একটি সাংবিধানিক সংস্থা হিসাবে শক্তিশালীকরণ;
- সর্বোৎকৃষ্ট আন্তর্জাতিক মানের নিরীক্ষার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে মহা হিসাব নিরীক্ষক ও নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়ের জনবল নিয়োগ ও তাদের প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি।

২.৮ ন্যায়পাল

২.৮.১ চ্যালেঞ্জ

- এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:
- ন্যায়পাল নিয়োগ ও ন্যায়পালের দণ্ডর প্রতিষ্ঠা;
- অন্যান্য সাংবিধানিক ও সংবিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানের (যেমন দুর্নীতি দমন কমিশন, মানবাধিকার কমিশন) সঙ্গে দায়িত্বের দ্বৈততা পরিহার

২.৮.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: কার্যকর ন্যায়পাল দণ্ডর প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- ন্যায়পাল নিয়োগ, তাঁর দণ্ডর প্রতিষ্ঠা ও প্রয়োজনীয় সম্পদ বরাদ্দ করা;
- ন্যায়পালের দণ্ডের জন্য কার্যপরিচালনা নীতিমালা, কর্মপ্রক্রিয়া ও পদ্ধতি প্রণয়ন।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সংসদীয় গণতান্ত্রিক ব্যবস্থা, কর্মপরিসর ও আর্থিক স্বায়ত্ত্বশাসনের নিরিখে ন্যায়পাল আইন, ১৯৮০ পর্যালোচনা করা।
- এবং অন্যান্য সাংবিধানিক প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে দায়িত্বের দ্বৈততা পরিহারের ব্যবস্থা গ্রহণ।

২.৯ দুর্বীতি দমন কমিশন

২.৯.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্বাধীনভাবে এবং নিরপেক্ষতার সঙ্গে কমিশনের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য আর্থিক ও আইনি ক্ষমতা লাভ;
- দুর্বীতি দমন কমিশনের নিরপেক্ষতা সমুদ্ধিত রাখা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ;
- মানসম্পন্ন সেবাদান নিশ্চিত করার জন্য প্রাতিষ্ঠানিক ও জনবল-সংশ্লিষ্ট সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- কমিশন কর্তৃক পর্যাপ্ত সম্পদ লাভ;
- তদন্তকার্য পরিচালনা ও অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে কমিশনের কর্মকর্তাদের দক্ষতাবৃদ্ধি।

২.৯.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: দুর্বীতি দমনে কার্যকর একটি প্রতিষ্ঠান হিসাবে দুর্বীতি দমন কমিশনের প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- কমিশনের দক্ষতা ও সক্ষমতা উন্নয়নের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- দুর্বীতি সম্পর্কে তথ্য প্রদানকারীদের সুরক্ষায় সহায়তা প্রদান;
- দুর্বীতি প্রতিরোধ কমিটি গঠনে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার জন্য যোগাযোগ কর্মকৌশল প্রবর্তন;
- নিয়মিতভাবে কমিশনের সদস্য ও কর্মকর্তা-কর্মচারিদের সম্পদের হিসাব প্রদান এবং কমিশনের ওয়েবসাইটে তা প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সর্বোৎকৃষ্ট দুর্বীতি প্রতিরোধ পরাকৌশলের অনুকরণ ও অনুশীলন;
- দুর্বীতি প্রতিরোধে সচেতনতা সৃষ্টি ও প্রতিরোধ গড়ে তোলার ক্ষেত্রে নাগরিকগোষ্ঠী ও গণমাধ্যমের সঙ্গে যৌথ উদ্যোগ অব্যাহত রাখা।

২.১০ স্থানীয় সরকার

২.১০.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- স্থানীয় পর্যায়ে সেবাসমূহের মান উন্নয়ন ও সমন্বয় সাধন;
- স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দায়বদ্ধতা-পদ্ধতির উন্নয়ন;
- স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- সামাজিক-অর্থনৈতিক-ভৌগোলিক বাস্তবতার আলোকে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের সম্পদ বরাদ্দ বৃদ্ধিকরণ।

২.১০.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: স্বচ্ছ, দায়বদ্ধ, স্বনির্ভর, গণকেন্দ্রিক এবং দ্রুত সাড়াদানে সক্ষম স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- স্থানীয় সরকারের বিভিন্ন স্তরে ক্ষমতার বিকেন্দ্রীকরণ;
- উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান ও সংসদ সদস্যগণের এখতিয়ার সুনির্দিষ্টকরণ;
- জেলা পরিষদের কর্মপরিধি নির্দিষ্ট করা এবং জেলাস্তরে কর্মরত অন্যান্য কর্মকর্তার সঙ্গে সম্পর্ক স্পষ্টীকরণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সরকারি সম্পদে জনগণের উন্নততর ও ন্যায্যতর অধিকার প্রতিষ্ঠা;
- স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন, স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধির পদ্ধতিগত সংস্কার ও উন্নয়ন সাধন;
- স্থানীয় সরকার প্রতিনিধিদের সক্ষমতা উন্নয়নের লক্ষ্য সৃজনশীল এবং বহুমুখী উদ্যোগ গ্রহণ।
- স্থানীয় সরকারে নিয়োজিত জনপ্রতিনিধি ও কর্মকর্তা-কর্মচারিদের সক্ষমতা বৃদ্ধি ও স্থানীয় সরকার সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।
- বলুন, জাতীয় শুন্দাচার কৌশলে উল্লিখিত ১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের করণীয় আমরা ধারাবাহিকভাবে আলোচনা করলাম। যদি আমাদের আরও কোনো কিছু জানার থাকে তবে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। তাদের কোনো জিজ্ঞাসা থাকলে আলোচনা করুন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

অধিবেশন-১০: জাতীয় শুন্দাচার কৌশল ও অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল ও অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে বলতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুন্দাচার কৌশল ও অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

সময়: ০২.০০-০৩.১৫ (১ ঘন্টা ১৫ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মস্টিপ, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান

১) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে ৬ অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এসব প্রতিষ্ঠানে শুদ্ধাচার চর্চার প্রেক্ষাপট ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ, শুদ্ধাচার নিশ্চিতকল্পে প্রতিষ্ঠানসমূহের লক্ষ্য নির্ধারণ, লক্ষ্য অর্জনে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদী সুপারিশ সন্নিবেশ এবং সুপারিশ বাস্তবায়নে সময়বদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।

১) বলুন, অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানগুলো হলো-

১. রাজনৈতিক দল

২. বেসরকারি খাতের শিল্প ও
বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান

৩. এনজিও ও সুশীল সমাজ

৪. পরিবার

৫. শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান

৬. গণমাধ্যম

১) বলুন, একজন মানুষের নৈতিকতা শিক্ষা শুরু হয় পরিবারে এবং শুদ্ধাচার অনুসরণের ক্ষেত্রে তা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠান। তার পরের ধাপে আছে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান; নৈতিক জীবন গড়ার ক্ষেত্রে এর ভূমিকা অপরিসীম। এ প্রেক্ষাপটে শুদ্ধাচারের কৌশলে এগুলোর ওপর জোর দেওয়া হয়েছে।

১) বলুন, নিম্নে অরাষ্ট্রীয় ৬টি প্রতিষ্ঠানের চ্যালেঞ্জ, লক্ষ্য ও সুপারিশ ধারাবাহিকভাবে উল্লেখ করা হলো-

৩.১ রাজনৈতিক দল

৩.১.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- রাজনৈতিক দলসমূহে অধিকতর গণতন্ত্র-চর্চা;
- দলের তহবিল ব্যবস্থাপনায় অধিকতর স্বচ্ছতা আনয়ন;
- নাগরিকদের প্রয়োজন সম্পর্কে অধিকতর সচেতনতা প্রদর্শন।

৩.১.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নির্বাচকমণ্ডলীর স্বার্থের প্রতিভূ গণতান্ত্রিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠালাভ।

স্বল্পমেয়াদী সুপারিশ

- গণপ্রতিনিধিত্ব আদেশের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ গঠনতন্ত্র প্রণয়ন ও প্রবর্তন;

দীর্ঘমেয়াদী সুপারিশ

- সুস্পষ্ট নির্বাচনী ইশতেহার প্রণয়ন ও নির্বাচনের পর তার যথাযথ বাস্তবায়ন;
- রাজনৈতিক দলের তহবিল ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠা;
- রাজনৈতিক দলসমূহ কর্তৃক একটি সম্মত আচরণবিধি প্রণয়ন ও অনুসরণ।

৩.২ বেসরকারি খাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান

৩.২.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- ব্যাংক-ঋণখেলাপি সমস্যার সমাধান;
- উন্নততর কর্পোরেট ব্যবস্থাপনার প্রবর্তন;
- কর্মচারীদের ন্যায্য ও কর্মসম্পাদনভিত্তিক মজুরি ও বেতন প্রদান;
- ভোক্তা অধিকার ও দেউলিয়া আইনের সুষ্ঠু প্রয়োগ;
- ব্যবসায় প্রতিযোগিতা আইন বাস্তবায়ন করে যোগসাজশমূলক আচরণ প্রতিরোধ।

৩.২.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য : জনগণের আর্থসামাজিক উন্নয়নে দায়বদ্ধ ও গণমুখী খাত হিসাবে স্বচ্ছ বেসরকারি শিল্প ও বাণিজ্যিক খাতের প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ:

- বেসরকারি খাতের নিয়ন্ত্রণকারী আইন, যেমন, দেউলিয়া আইন ও ভোক্তা সুরক্ষা আইন-এর কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিতকরণ;

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- বেসরকারি খাতের উন্নয়নে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠিত সরকারি প্রতিষ্ঠান, যেমন, রঞ্জানি উন্নয়ন বুরো, ন্যাশনাল প্রোডাক্টিভিটি সেন্টার প্রত্তির কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- মূল্য নির্ধারণে একাধিপত্য প্রতিরোধ, পরিবেশ সংরক্ষণ, শ্রম আইন অনুসরণ এবং ন্যূনতম ও ন্যায্য মজুরি প্রদানের বিষয়ে চেম্বার ও সমিতিসমূহের নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি জোরদারকরণ;
- শুন্দাচারের অগ্রদৃত হিসাবে চিহ্নিত ব্যবসা প্রতিষ্ঠানসমূহকে পুরস্কৃত করার মাধ্যমে উৎকৃষ্ট অনুশীলনকে উৎসাহিত করা;
- ব্যবসা-প্রতিষ্ঠানসমূহকে যথাযথ আয়কর প্রদানে উৎসাহিত ও বাধ্য করা।

৩.৩ এনজিও ও সুশীল সমাজ

৩.৩.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- প্রযোজ্য আইনি কাঠামোর মধ্যে এনজিওসমূহের কার্যক্রম পরিচালনা;
- সুশীল সমাজের দল নিরপেক্ষ ভূমিকা পালন;
- সরকার, সুবিধাভোগী ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণকারী এনজিওদের দায়বদ্ধতার উন্নয়ন;
- এনজিও-র কার্যকর পরিবীক্ষণ, আয়-ব্যয়ের হিসাব এবং যাবতীয় কার্যক্রম সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশের ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা।

৩.৩.৩ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: দায়বদ্ধ ও গণমানুষের উন্নয়নে অঙ্গীকারাবদ্ধ সুশীল সমাজের প্রতিষ্ঠা।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- আইনপ্রণেতা, নীতিনির্ধারক ও গণমাধ্যমের সঙ্গে অধিকতর মিথক্রিয়ার সুযোগ সৃষ্টি;
- এনজিওদের নিবন্ধনের জন্য একক নিবন্ধন-সংস্থা প্রতিষ্ঠা;
- এনজিও সংক্রান্ত আইন ও বিধিসমূহের কার্যকর বাস্তবায়ন;
- এনজিওসমূহের নিয়োগ প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ।

৩.৪ পরিবার

৩.৪.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- পারিবারিক বন্ধন সুদৃঢ়করণ;
- পরিবারে নৈতিক শিক্ষাদানকে প্রসারিত ও জোরদারকরণ;
- রোল মডেলদের কার্যক্রম উৎসাহিতকরণ।

৩.৪.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: পরিবারকে নৈতিক মূল্যবোধের উৎস হিসাবে পুনঃপ্রতিষ্ঠা করা।

দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ:

- শিশুদের মধ্যে নৈতিক শিক্ষা বিভাবের ক্ষেত্রে পরিবারের ভূমিকার ওপর গুরুত্ব প্রদান করার ক্ষেত্রে পিতামাতাদের উৎসাহ জোগানো;
- নাগরিকদের স্বেচ্ছা-উদ্যোগে উৎসাহ প্রদান;
- রোল মডেলদের কর্ম ও কীর্তির প্রচার ও প্রসার ঘটানো;
- শিশু-কিশোর, পিতামাতা এবং স্থানীয় প্রতিষ্ঠান তথা বিদ্যালয়, ধর্ম ও ন্যায়ভিত্তিক প্রতিষ্ঠান, শিল্প ও সাংস্কৃতিক গোষ্ঠীর মধ্যকার অধিকতর যোগাযোগ উৎসাহিতকরণ।

৩.৫ শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান

৩.৫.১ চ্যালেঞ্জ

এক্ষেত্রে প্রধান চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরূপ:

- শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যকর সামাজিক তত্ত্বাবধান;
- নৈতিকভাবে শুন্দ জীবন গড়ে তোলার ক্ষেত্রে শিক্ষা ও ধর্মবিশ্বাসভিত্তিক প্রতিষ্ঠানসমূহের স্বতঃপ্রবৃত্ত ভূমিকা পালন;
- সহায়ক শিক্ষণপদ্ধতিসহ পর্যাপ্ত সামগ্রী ও সম্পদ প্রদান।

৩.৫.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নেতৃত্বকারী শিক্ষার ক্ষেত্রে কার্যকর প্রভাব বিস্তারকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে শিক্ষা ও ধর্মভিত্তিক প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রতিষ্ঠা লাভ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- নেতৃত্বক মূল্যবোধ বিকাশে প্রাথমিক ও মাধ্যমিক পর্যায়ে সাধারণ ও ধর্মভিত্তিক শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানকে অধিকতর সক্ষম করে গড়ে তোলার ক্ষেত্রে সহায়তা দান;
- সাধারণ শিক্ষার অবিচ্ছেদ্য অঙ্গ হিসাবে নেতৃত্বক শিক্ষার প্রসার ঘটানো;
- উচ্চাখ্যিত প্রতিষ্ঠানসমূহে স্থানীয় প্রতিনিধি ও সুশীল সমাজের তদারকি বৃদ্ধি ও তাদের সুপারিশ বাস্তবায়ন;
- মেয়েদের উপর্যুক্তির পরিসর বৃদ্ধি।

৩.৬ গণমাধ্যম

৩.৬.১ চ্যালেঞ্জ

- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর আওতায় গণমাধ্যম কর্তৃক যাচিত তথ্য লাভ;
- গণমাধ্যমের বিচ্যুতি সম্পর্কে প্রেস কাউন্সিলের স্বতঃপ্রবৃত্ত ব্যবস্থা গ্রহণ;
- সাংবাদিকদের জন্য আচরণবিধি প্রণয়ন এবং এর অনুসরণ;
- সাংবাদিকদেরকে সার্বিক নিরাপত্তা বিধান।

৩.৬.২ লক্ষ্য ও সুপারিশ

লক্ষ্য: নাগরিকদের কর্তৃত্বে স্বাধীন, পক্ষপাতহীন ও দায়বদ্ধ গণমাধ্যমের প্রতিষ্ঠা।

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

- সংবাদকর্মীদের সংবাদ সংগ্রহ, প্রক্রিয়াজাতকরণ ও পরিবেশনার ক্ষেত্রে পেশাগত দক্ষতার উন্নয়ন;
- গণমাধ্যমের সহায়তায় নিবিড় পরামর্শক্রমে তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়ন;
- সরকারি বিজ্ঞাপননীতি পর্যালোচনা এবং এতে অধিকতর স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ।

মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি সুপারিশ

- সাংবাদিকদের পেশাগত দক্ষতার উন্নয়ন;
- গণমাধ্যম-প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য প্রমিত সম্পাদকীয় নীতি এবং এ পেশায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের জন্য আচরণবিধি প্রবর্তন;
- জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে যথাযথ পারিতোষিক ও সুবিধাদি প্রদান;
- গণমাধ্যমের সম্পাদনা ও ব্যবস্থাপনার পৃথকীকরণের মাধ্যমে সম্পাদকীয় স্বাধীনতা নিশ্চিতকরণ।
- বলুন, সরকারের নির্বাচী বিভাগের জনপ্রশাসন ও স্থানীয় সরকারসমূহ সরকারি কর্মকাণ্ডের কেন্দ্রবিন্দু। এসব প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা প্রতিষ্ঠা এবং এগুলোতে নিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠাই কৌশলটির মূল লক্ষ্য।
- বলুন, দুর্নীতি প্রতিরোধে যেমন অপরিহার্য ভূমিকা পালন করে তেমনই রাজনৈতিক দল, গণমাধ্যম, সুশীল সমাজ ও এনজিও এবং ব্যক্তিখাতের শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান, সাকুল্যে অরাঞ্চায় হিসেবে চিহ্নিত প্রতিষ্ঠানও গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।
- সকলে পুরো বিষয়টি বুঝতে পেরেছে কি না যাচাই করণ এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করণ।

অধিবেশন-১১: জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের বাস্তবায়ন

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে গৃহীত পদক্ষেপগুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন সম্পর্কে বলতে পারবেন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় ব্যাখ্যা করতে পারবেন

আলোচ্য বিষয়

- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

সময়: ০৩.৩০-০৫.০০ (১ ঘন্টা ১৫ মিনিট)

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মপার্চার্ট, বোর্ড/ক্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া।

ধাপ ১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে গৃহীত কতিপয় পদক্ষেপ

১) জিজ্ঞাসা করছন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানে গৃহীত পদক্ষেপগুলো কী কী? উত্তর শুনুন।

২) বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে নেতৃত্বকৃত কমিটি গঠন করা হয়েছে-

গত ২৮ মার্চ ২০১৩ তারিখে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সভাপতিত্বে জাতীয় শুদ্ধাচার উপদেষ্টা পরিষদের প্রথম সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের অন্যতম হচ্ছে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অন্যান্য রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সচিবের নেতৃত্বে, অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রধানদের নেতৃত্বে এবং মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের প্রধানের নেতৃত্বে দণ্ডর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে কমিটি গঠিত হয়েছে। নেতৃত্বকৃত কমিটির কার্যপরিধি নিম্নরূপ-

সংশ্লিষ্ট দণ্ডর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার ক্ষেত্রে অর্জিত সাফল্য এবং অন্তরায় চিহ্নিতকরণ;

পরিকল্পিত অন্তরায় দূরীকরণে সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;

কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের দায়িত্ব কাদের ওপর ন্যস্ত থাকবে, তা নির্ধারণ; এবং

উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট শুদ্ধাচার বাস্তবায়নের অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।

ধাপ ২. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

১) জিডিসা করণ, জাতীয় শুন্দাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন, আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, জাতীয় শুন্দাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনায় প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা, দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন, শুন্দাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল প্রণয়ন/সংস্কার/হালনাগাদকরণ ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র জারি; ওয়েবসাইটে সেবাবস্থা হালনাগাদকরণ; সুশাসন প্রতিষ্ঠা; সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুন্দাচার/প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুন্দাচার; ক্রয়ক্ষেত্রে শুন্দাচার; স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ; শুন্দাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্বোধি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম; শুন্দাচার পুরক্ষার প্রদান; অর্থ বরাদ্দ এবং পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন শীর্ষক নিম্নোক্ত ১২টি ক্ষেত্রে কার্যক্রম নির্ধারণ করা হয়েছে:

ক্রমিক ১: প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা

১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা

জাতীয় শুন্দাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ নৈতিকতা কমিটির সভায় অনুমোদিত হতে হবে বিধায় প্রতি কোয়ার্টারে ন্যূনতম ১টি করে নৈতিকতা কমিটির সভা আহ্বান করতে হবে এবং এর লক্ষ্যমাত্রা ১.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করে নৈতিকতা কমিটির সভার কার্যবিবরণী স্ব স্ব দণ্ডনির্ণয়/সংস্থায় প্রেরণ করতে হবে।

প্রমাণক: নৈতিকতা কমিটির সভার কার্যবিবরণী

১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন

নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার নির্ধারণ করতে হবে এবং এর লক্ষ্যমাত্রা ১.২ নম্বর ক্রমিকে উল্লেখ করতে হবে। এক্ষেত্রে প্রতি কোয়ার্টারে অনুষ্ঠেয় নৈতিকতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার পৃথকভাবে প্রতি কোয়ার্টারে (৮-১১ কলামসমূহে) উল্লেখ করতে হবে।

প্রমাণক: বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

১.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুন্দাচার সেবাবস্থা হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে সংযোজিত শুন্দাচার সেবাবস্থে স্ব স্ব জাতীয় শুন্দাচার কর্মপরিকল্পনা, ২০১৮-১৯, নৈতিকতা কমিটির গঠন সংক্রান্ত পত্র, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প শুন্দাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, পদবী, যোগাযোগের ঠিকানা সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সম্পর্কে করার তারিখ নির্ধারণ করে লক্ষ্যমাত্রা ১.৩ নম্বর ক্রমিকের ৭ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

১.৪ উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রণয়ন করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ

সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানসমূহে অনুসৃত উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রস্তুত করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের তারিখ নির্ধারণ করে লক্ষ্যমাত্রা ১.৪ নম্বর ক্রমিকের ৭ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন

২.১ অংশীজনের (stakeholder) অংশগ্রহণে সভা

সকল আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে অংশীজন (stakeholder)-এর অংশগ্রহণে সভা আহ্বান করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। উল্লেখ, অংশীজন (stakeholder) বলতে স্ব স্ব আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে অভ্যন্তরীণ/দাঙ্গিরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যেকোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান (সরকারি/বেসরকারি) এবং অধীনস্থ অফিস/অফিসসমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারিকে বুঝাবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী

২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন

অংশীজনের অংশগ্রহণে সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার নির্ধারণ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে। এক্ষেত্রে প্রতি কোয়ার্টারে অনুষ্ঠেয় নেতৃত্বকাতা কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার পৃথকভাবে প্রতি কোয়ার্টারে (৮-১১ কলামসমূহে) উল্লেখ করতে হবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারিদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারিদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন প্রদান করতে হবে এবং লক্ষ্যমাত্রা ২.৩ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি

২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারিদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন

জবাবদিহির উপকরণসমূহ (tools) সঠিকভাবে চর্চার মাধ্যমে বাংলাদেশে সুশাসন নিশ্চিত করা সরকারের অন্যতম লক্ষ্য। আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কর্মকর্তা-কর্মচারিদের অংশগ্রহণে সুশাসন তথা বার্ষিক কম সম্পাদন চুক্তি, জাতীয় শুন্দাচার কৌশল, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও তথ্য অধিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ২.৪ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণার্থীগণের উপস্থিতি

ক্রমিক ৩. শুন্দাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র এর প্রয়োগ/বাস্তবায়ন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ শুন্দাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র ইত্যাদি প্রয়োগ/বাস্তবায়ন করবে। বাস্তবায়নের নিমিত্ত গৃহীত কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। এ ধরণের একাধিক কার্যক্রম থাকলে তা যথাক্রমে ক্রমিক নম্বর ৩.২ ও ৩.৩-এ উল্লেখ করতে হবে।

প্রমাণক: গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত পত্র

ক্রমিক ৪. ওয়েবসাইটে সেবাবস্তু হালনাগাদকরণ

৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ

সরকার কতিপয় সেবা জনগণের দ্বারে পৌছে দেয়ার নিমিত্ত টোল ফ্রি ফোন নম্বরসমূহ চালু করেছে। টোল ফ্রি ফোন নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে নির্ধারিত তারিখের মধ্যে দৃশ্যমান করতে হবে এবং নির্ধারিত তারিখের লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুন্দাচার সেবাবস্থা হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত শুন্দাচার সেবাবস্থে ১. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা (স্ব স্ব জাতীয় শুন্দাচার কর্ম পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ এবং পূর্ববর্তী বছরসমূহের কর্ম পরিকল্পনা), ২. ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অঙ্গতি, ৩. প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা/পরিপত্র/কার্যবিবরণী (নেতৃত্বকাত কমিটির গঠন সংক্রান্ত পত্র, নেতৃত্বকাত কমিটির সভার কার্য বিবরণীসমূহ) এবং ৪. যোগাযোগ (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প শুন্দাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল এ্যড্রেস ইত্যাদি) সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্তুষ্টিশীল করার তারিখ নির্ধারণ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৪.৩ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৪-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট।

৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবস্থা হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত তথ্য অধিকার সেবাবস্থে ১. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপীল কর্তৃপক্ষ, ২. অবেক্ষণ ও পরিবার্কণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী, ৩. প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা/পরিপত্র এবং ৪. যোগাযোগ সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্তুষ্টিশীল করার তারিখ নির্ধারণ করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৪-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবস্থা হালনাগাদকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের ওয়েবসাইটে সংযোজিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবস্থে ১. অনিক ও আপীল কর্মকর্তা, ২. নীতিমালা/নির্দেশকা/পরিপত্র, ৩. অভিযোগ ও প্রতিকারের পরিসংখ্যান এবং ৪. অনলাইন আবেদন সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সন্তুষ্টিশীল করার তারিখ নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৪-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা

৫.১ উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দণ্ডনির্ণয়/সংস্থায় প্রেরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে অনুসৃত উত্তম চর্চার (best practice) তালিকা প্রণয়ন করে ৩১ জুলাই ২০১৯ তারিখের মধ্যে সংশ্লিষ্ট দণ্ডনির্ণয়/সংস্থায় প্রেরণ করে লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৪-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: প্রাপ্ত তালিকা ও অগ্রায়ন পত্র

৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

অনলাইন সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ তদন্তপূর্বক নিষ্পত্তি করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৪-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

ক্রমিক ৬(ক) সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুন্দাচার

(প্রকল্প বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট নয় এমন আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

১. সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাস্তু স্থাপন

সরকারি সেবা প্রদান সংক্রান্ত জনগণের অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাস্তু স্থাপন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অভিযোগ বাস্তু স্থাপন সংক্রান্ত অবহিতকরণ পত্র এবং পরিদর্শন প্রতিবেদন।

২. হেল্প ডেক্স/ইনফরমেশন ডেক্স/ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেক্স স্থাপন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে হেল্প ডেক্স/ইনফরমেশন ডেক্স স্থাপন করতে হবে এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস আইন ২০১৮-এর আওতাভুক্ত কার্যালয়ের ক্ষেত্রে ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেক্স স্থাপন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে। এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

৩. প্রদত্ত সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের যেসব সেবা সহজীকরণ করা হয়েছে সেগুলোর মধ্যে অন্তত ০২ (দুই) টি সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে। এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৪. সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/অপেক্ষা কক্ষ/বসার স্থান নির্মাণ/প্রস্তুতকরণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহে আগত সেবা প্রার্থীদের জন্য মানবিক সুযোগ-সুবিধাসহ বিশ্রামস্থল/অপেক্ষা কক্ষ/বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুত করার লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

৫. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখভিত্তিক টোকেন পদ্ধতি প্রচলন :

অগ্রাধিকারভিত্তিতে ন্যূনতম ১(এক)টি সেবার ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখ প্রদানসহ টোকেন/ স্পিপ এর প্রচলন করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণপূর্বক ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অফিস আদেশ, স্থির চিত্র।

ক্রমিক ৬(খ) প্রকল্পের ক্ষেত্রে শুন্দাচার

(প্রকল্প বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

১. প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা অনুমোদন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সকল প্রকল্পের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করে লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: অনুমোদন সংক্রান্ত পত্র

২. সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতি

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন অগ্রগতির শতকরা হারের ত্রৈমাসিক ভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করবে এবং বাংসরিক লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/এডিপি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অগ্রগতির প্রতিবেদন

৩. দণ্ড/সংস্থা কর্তৃক প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত সকল প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবীক্ষণ করতে হবে। পরিদর্শন/পরিবীক্ষণের সংখ্যার লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ্য করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

৪. প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কর্তৃক পরিদর্শন/পরিবীক্ষণকৃত প্রকল্পের পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন লক্ষ্যমাত্রা ৬.৪ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন

বি: দ্র: ৬(খ) ক্রমিকে বর্ণিত কার্যক্রমসমূহ যে সকল আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সেসকল কার্যালয় ৬(ক) এবং ৬(খ) উভয় ক্রমিকে বর্ণিত কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন করবে। এক্ষেত্রে সূচকের মান প্রদত্ত ছকে বর্ণিত মানের অর্ধেক করে বিবেচনা করতে হবে।

ক্রমিক ৭. ক্রয়ক্ষেত্রে শুন্দাচার

৭.১ পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ

পিপিএ ২০০৬-এর ধারা ১১(২) ও পিপিআর ২০০৮-এর বিধি ১৬(৬) অনুযায়ী সরকারের রাজস্ব বাজেটের অধীনে কোন ক্রয়কার্য পরিচালনার ক্ষেত্রে ক্রয়কারি প্রতিষ্ঠান অর্থবছরের প্রারম্ভে বার্ষিক ক্রয়-পরিকল্পনা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। উক্ত ক্রয়-পরিকল্পনা প্রণয়নের লক্ষ্যমাত্রাকে ৭.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে। প্রমাণক: অফিস আদেশ ও স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ক্রমিক ৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ

৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদ ফরম্যাটে প্রণয়ন করতে হবে। আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহকে স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) বাস্তবায়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন ও স্ব স্ব ওয়েবসাইট

৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিস পরিদর্শন করে কাজের গুণগত মান যাচাই এবং কার্যক্রম পরিচালনায় বিদ্যমান কোন সমস্যা থাকলে তা চিহ্নিত করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধীনস্থ অফিসের পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন

শাখা/অধিশাখা পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ অনুযায়ী নথির শ্রেণিবিন্যাসকরণ

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর ৮৮-৯৯-এর নির্দেশ অনুসারে নথির শ্রেণিবিন্যাস করতে হয়। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পরিদর্শন প্রতিবেদন

৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ

সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর ১০০-১০২-এর নির্দেশ অনুসারে নথি বিনষ্ট করার লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: নথি বিনষ্টকরণের জারিকৃত পত্র

ক্রমিক ৯. শুন্দাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য স্ব স্ব কার্যালয়ে শুন্দাচার প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত শুন্দাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রমসমূহের মধ্যে হতে অন্য যেকোন উপযুক্ত কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারে। এক্ষেত্রে অন্যন্য ৫টি কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে এবং সেগুলির লক্ষ্যমাত্রা ৭ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ৯-১২ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ১০. শুন্দাচার চর্চার জন্য পুরস্কার প্রদান

১০.১ শুন্দাচার পুরস্কার প্রদান

‘শুন্দাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা ২০১৭’ অনুযায়ী আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারিদের মধ্য হতে পুরস্কার প্রদান করবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ১০.১ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: পুরস্কার প্রদানের অফিস আদেশ

১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুন্দাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ

কর্মকর্তা-কর্মচারিদেরকে ‘শুন্দাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা, ২০১৭’ অনুযায়ী ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুন্দাচার পুরস্কার প্রদানপূর্বক শুন্দাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে। এক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা ১০.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ক্রমিক ১১. অর্থ বরাদ্দ

১১.১ শুন্দাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অঙ্গভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ শুন্দাচার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত গৃহীত বেশিরভাগ কার্যক্রমের ব্যয়ভার বহনের জন্য অর্থ বিভাগ থেকে নির্দিষ্ট অর্থনৈতিক কোড বরাদ্দ প্রদান করা হয়েছে। সংশ্লিষ্ট কোড থেকে কর্ম-পরিকল্পনায় চিহ্নিত কাজের জন্য সম্ভাব্য ব্যয় নির্বাহ করতে হবে এবং এ জাতীয় সকল সম্ভাব্য ব্যয়ের আনুমানিক পরিমাণ ১১.১ ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

ক্রমিক ১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

১২.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ প্রগতি জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব দণ্ডর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে প্রদত্ত নির্দেশনা অনুযায়ী ১০ জুনাই ২০১৯ তারিখের মধ্যে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন করতে হবে এবং স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ নিশ্চিত করতে হবে। এর লক্ষ্যমাত্রা ১২.১ নম্বর ক্রমিকের প্রথম কোয়ার্টারে প্রদর্শন করতে হবে। এ কাঠামো প্রণয়নের প্রকৃত তারিখ অর্জনের কলামে উল্লেখ করে তা স্ব স্ব দণ্ডর/সংস্থায় প্রেরণ করতে হবে।

১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন স্ব স্ব দণ্ডর/সংস্থায় দাখিল ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ

প্রত্যেক কোয়ার্টারে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো বাস্তবায়নের তথ্য সংশ্লিষ্ট কোয়ার্টারের প্রকৃত অর্জনের ঘরে উল্লেখ করে কোয়ার্টার সমাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে তা স্ব স্ব দণ্ডর/সংস্থায় দাখিল করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। এরপ লক্ষ্যমাত্রা ১১.২ নম্বর ক্রমিকের ৬ নম্বর কলামে উল্লেখ করতে হবে এবং ৮-১১ কলামসমূহে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে উক্ত লক্ষ্যমাত্রা বিভাজন করে প্রদর্শন করতে হবে।

প্রমাণক: দাখিলকৃত প্রতিবেদন এবং স্ব স্ব ওয়েবসাইট

ধাপ ৩. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

(ক) জিঞ্জাসা করণ, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে আমরা সরকারি কর্মকর্তারা কী করতে পারি? উভয় শুনুন এবং বলুন, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে আমরা যা করতে পারি-

- নৈতিকতা কমিটি গঠন ও নিয়মিত সভা আহ্বান করা
- নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন যথাসময়ে উর্ধ্বর্তন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল
- শুদ্ধাচার পুরুষার প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ
- তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ
- কার্যালয়ে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন কাজের সমন্বয় সাধন
- কার্যালয়ে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক কার্যক্রম গ্রহণ

(খ) সকলের মতামত নিয়ে আরও কিছু পয়েন্ট যোগ করার চেষ্টা করুন এবং উক্ত করণীয় কাজগুলো কীভাবে করা হবে তা নিয়ে আলোচনা করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

তৃতীয় দিন

মডিউল ৩

তথ্য অধিকার (Right to Information-RTI)

তথ্য অধিকার কী

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য

তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু

তথ্য অধিকারের আইনের সাথে সুশাসনের সম্পর্ক

তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি

যে সকল তথ্য প্রকাশ বা প্রদান বাধ্যতামূলক নয়

স্বপ্নোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট

জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন

তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে

আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়

তথ্য প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা

তথ্য কমিশনের গঠন

তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি

তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো

মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা

তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০

তথ্য প্রদান বিষয়ে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- তথ্য অধিকার আইনের উদ্দেশ্য, জনসেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- নিজ দপ্তর থেকে সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য প্রকাশ ও সরবরাহ নিশ্চিত করে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

ধাপ ১. উজ্জীবিতকরণ

১) তৃতীয় দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন, আজ আমাদের তৃতীয় দিন। আমরা আরও ২ দিন এখানে এক সঙ্গে কাটাব এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। যার মধ্যে ২ দিন আমরা শেষ করেছি।

২) কুশল জিজ্ঞাসা করুন এবং বলুন, আমরা গত দিন একে অপরকে দেখেছি, এক সাথে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভালো দিকটা বা শক্তিশালী দিকটা বলব বা প্রশংসা করব।

৩) এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করুন এবং কক্ষের মাঝখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দুদল থেকে প্রথমে দুজনকে ডেকে নিন। তাঁরা একে অন্যের হাত ধরে আস্তে আস্তে সামনের দিকে হাঁটবে এবং কক্ষের দুদিকে দাঁড়ানো দুদলের অন্যরা একজন একজন করে ত্রৈ দুজনকে প্রশংসাসূচক শব্দ বা বাক্য বলবে। এভাবে এ দুজন হেঁটে হেঁটে এগুবে এবং প্রশংসা শুনবে। তারপর তাঁরা দলের শেষ মাথায় গিয়ে দুদলে দুজন দাঁড়াবে।

৪) আবার দুদলের সামনে থেকে দুজন আসবে এবং একই ভাবে তাঁরাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।

৫) প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো একুপ হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, দৈর্ঘ্যশীল, রসবোধ সম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, যোগ্য, রূচিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীঙ্গ, বিবেচক, আত্মবিশ্বাসী, সদালাপী, হাসিখুশি, শান্ত, অমায়িক প্রভৃতি। আপনি নিজেও অংশগ্রহণ করুন, মনে রাখবেন কেউ হাত ধরতে না চাইলে ধরবে না, হাত না ধরেও এটি করা যেতে পারে।

৬) খেলা শেষে বলুন, মানুষের বেঁচে থাকার জন্য প্রশংসা ও স্বীকৃতি খুবই জরুরি, অন্যের প্রশংসা করলে নিজেও প্রশংসা পাওয়া যায় আর এভাবে একে অন্যের মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে উঠে। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

- বলুন, গতকাল অধিবেশন শেষে আজকের লার্নিং জার্নাল করার জন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হয়েছিলাম। আশা করি আমাদের প্রস্তুতি সম্পর্ক হয়েছে। এখন আমরা ৪টি দল ক্লাস রংমের ৪টি স্থানে মোবাইল প্লেনারির মাধ্যমে আমাদের লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করব। কক্ষের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাঁদের জার্নাল লাগাতে বলুন।
- প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- সকলকে বড়দলে আসতে বলুন, মোবাইল প্লেনারিতে কী কী দেখেছে তা দু-একজনের কাছে জানতে চান, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোন দল সবচেয়ে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোন দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-১৩: তথ্য অধিকার, তথ্য সংরক্ষণ, তথ্য প্রকাশ ও প্রাপ্তি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ

- তথ্য অধিকার কী তা ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য বলতে পারবেন
- তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয় তা সুনির্দিষ্ট করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- তথ্য অধিকার কী
- তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য
- তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু
- তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি
- যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়

সময়: ০৯.৩০-১১.০০

পদ্ধতি: উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, স্লাইড, বোর্ড, মার্কার, ফ্লিপশিট

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১ . তথ্য অধিকার কী

(ক) জিঞ্চাসা করুন, তথ্য বলতে কী বোঝায় ? উভয় শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

“তথ্য” অর্থ কোনো কর্তৃপক্ষের গঠন, কাঠামো ও দাঙ্গরিক কর্মকাণ্ড সংক্রান্ত যেকোন স্মারক, বই, নকশা, মানচিত্র, চুক্তি, তথ্য-উপাত্ত, লগ বহি, আদেশ, বিজ্ঞপ্তি, দলিল, নমুনা, পত্র, প্রতিবেদন, হিসাব বিবরণী, প্রকল্প প্রস্তাব, আলোকচিত্র, অডিও, ভিডিও, অংকিতচিত্র, ফিল্ম, ইলেকট্রনিক প্রক্রিয়ায় প্র স্তুতকৃত যেকোনো ইনফুর্মেন্ট, যান্ত্রিকভাবে পাঠ্যোগ্য দলিলাদি এবং তৈতিক গঠন ও বৈশিষ্ট্য নির্বিশেষে অন্য যে কোন তথ্যবহু বস্তু বা উহাদের প্রতিলিপি ও ইহার অস্তর্ভূত হইবে। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর বিধানাবলি সাপেক্ষে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে প্রত্যেক নাগরিকের তথ্যলাভের অধিকার থাকিবে এবং কোনো নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ তাহাকে তথ্য সরবরাহ করিতে বাধ্য থাকিবে। ধাৰা-২ (চ)

(খ) তথ্য বলতে কী বোঝায় তা সকলে বুঝতে পেরেছে কি না যাচাই করুন এবং এ আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ২. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ ও এর উদ্দেশ্য

(ক) জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকার আইনের এর উদ্দেশ্য কী? উভয় শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

আমাদের মহান সংবিধান জনগণকে রাষ্ট্রের মালিক হিসেবে ঘোষণা করেছে। রাষ্ট্রে জনগণের মালিকানা প্রতিষ্ঠাই এই আইনের অন্যতম লক্ষ্য। তথ্য অধিকার আইন হলো একটি আইন, যেটি জনগণ কর্তৃপক্ষের ওপর প্রয়োগ করে। সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য প্রাপ্তি সেবা গ্রহীতাদের সহজে ও সুলভে সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করে এবং অভিযোগ করার প্রবণতা হ্রাস করে। জনগণের ট্যাক্সের টাকা অথবা দেশের নামে নিয়ে আসা খণ্ড বা অনুদানের টাকায় গঠিত হয় ‘জনগণের তহবিল’ (public fund), যাকে অন্য নামে আমরা বলি ‘সরকারি তহবিল’। সরকারি তহবিলের প্রতিটি টাকা জনগণের। এই তহবিল থেকেই রাষ্ট্রের সকল ব্যয় নির্বাহ করা হয়। রাষ্ট্রের সকল ব্যয় যথাযথভাবে করা এবং এর ফলে জনগণের প্রকৃত উন্নয়নের নিমিত্ত জনগণের তথ্যে অধিকার নিশ্চিত করা অপরিহার্য। তথ্যে জনগণের অধিকার নিশ্চিত করার জন্য প্রজাতন্ত্রের কর্মচারী, জনপ্রতিনিধি, বেসরকারি সংস্থা ও সুশীল সমাজ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

(খ) সকলে বিষয়টি বুঝেছে কি না যাচাই করুন, এজন্য দু-একজনকে এ বিষয়ে তাদের মতামত দিতে উৎসাহিত করুন। প্রয়োজনে পুনরায় আলোচনা করুন।

ধাপ ৩. তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু

(ক) বলুন, আমরা এর আগে তথ্য অধিকার আইন ও এর উদ্দেশ্য কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তুগুলো কী কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

(খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করুন-

- তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ সালের ২০নং আইন; যা ৬ এপ্রিল ২০০৯ গ্রেজেট আকারে প্রকাশিত হয়।
- এ আইনে ৮টি অধ্যায় এবং ৩৭টি ধারা রয়েছে
- সরকারি দণ্ডে সেবা পাওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট দণ্ডের কার্যাবলি সম্পর্কে জানা প্রয়োজন। আর দরকারি তথ্য পাওয়ার জন্য সরকার ২০০৯ সালে তথ্য অধিকার আইন প্রণয়ন করেছেন।
- তথ্যে জনগণের অবাধ প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করার জন্য তথ্য অধিকার আইন সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভের কোনো বিকল্প নেই।
- তথ্য অধিকার আইনে বাংলাদেশের যেকোনো নাগরিকের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাসমূহের ওপর তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা আরোপ করা হয়েছে।

(গ) সকলে বিষয়টি বুঝেছে কি না যাচাই করুন, এজন্য দু-একজনকে এ বিষয়ে তাঁদের মতামত দিতে উৎসাহিত করুন। প্রয়োজনে পুনরায় আলোচনা করুন।

ধাপ ৪. তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি

(ক) বলুন, আমরা এর আগে তথ্য অধিকারের বিষয়বস্তু নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য সংরক্ষণ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য সংরক্ষণ কীভাবে করা হয়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

(খ) এখন স্লাইড দেখিয়ে তথ্য সংরক্ষণ নিয়ে আলোচনা করুন-

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ৫ ধারার উপধারা (১) অনুযায়ী তথ্য অধিকার নিশ্চিত করিবার লক্ষ্যে প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ উহার যাবতীয় তথ্যের ক্যাটালগ এবং ইনডেক্স প্রস্তুত করিয়া যথাযথভাবে সংরক্ষণ করিবে।

উপধারা (২) প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ যেই সকল তথ্য কম্পিউটারে সংরক্ষণের উপযুক্ত বিলিয়া মনে করিবে সেই সকল তথ্য, যুক্তিসংগত সময়সীমার মধ্যে, কম্পিউটারে সংরক্ষণ করিবে এবং তথ্য লাভের সুবিধার্থে সমস্ত দেশে নেটওয়ার্কের মাধ্যমে উহার সংযোগ স্থাপন করিবে। উপধারা (৩) তথ্য কমিশন, প্রবিধান দ্বারা, কর্তৃপক্ষ কর্তৃক তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনার জন্য অনুসরণীয় নির্দেশনা প্রদান করিবে এবং সকল কর্তৃপক্ষ উহা অনুসরণ করিবে।

ধাপ ৫. যে সকল তথ্য প্রকাশ ও প্রদান বাধ্যতামূলক নয়

১) বলুন, এখন আমরা যে সকল তথ্য প্রকাশ বা প্রদান বাধ্যতামূলক নয় সে বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, কোন কোন তথ্য প্রদান বাধ্যতামূলক নয়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৭ ধারায় এ বিষয়ে বলা হয়েছে যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

এই আইনের অন্যান্য বিধানবলীতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো কর্তৃপক্ষ কোনো নাগরিককে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ প্রদান করিতে বাধ্য থাকিবে না, যথা:

(ক) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে বাংলাদেশের নিরাপত্তা, অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্বের প্রতি ভূমিক হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(খ) পরামর্শনীতির কোনো বিষয় যাহার দ্বারা বিদেশি রাষ্ট্রের অথবা আন্তর্জাতিক কোনো সংস্থা বা আধিলিক কোনো জোট বা সংগঠনের সহিত বিদ্যমান সম্পর্ক ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(গ) কোনো বিদেশি সরকারের নিকট হইতে প্রাপ্ত কোনো গোপনীয় তথ্য;

(ঘ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ত্রৈয় পক্ষের বুদ্ধিগতিক সম্পদের অধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হইতে পারে এইরূপ বাণিজ্যিক বা ব্যবসায়িক অন্তর্নিহিত গোপনীয়তা বিষয়ক, কপিরাইট বা বুদ্ধিগতিক সম্পদ (Intellectual Property Right) সম্পর্কিত তথ্য;

(ঙ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো বিশেষ ব্যক্তি বা সংস্থাকে লাভবান বা ক্ষতিগ্রস্ত করিতে পারে এইরূপ নিম্নোক্ত তথ্য, যথা:

(অ) আয়কর, শুল্ক, ভ্যাট ও আবগারী আইন, বাজেট বা করহার পরিবর্তন সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;

(আ) মুদ্রার বিনিময় ও সুদের হার পরিবর্তনজনিত কোনো আগাম তথ্য;

(ই) ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিচালনা ও তদারকি সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;

(চ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে প্রচলিত আইনের প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হইতে পারে বা অপরাধ বৃদ্ধি পাইতে পারে এইরূপ তথ্য;

- (ছ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে জনগণের নিরাপত্তা বিষ্ণিত হইতে পারে বা বিচারাধীন মামলার সুষ্ঠু বিচার কার্য ব্যাহত হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (জ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির ব্যক্তিগত জীবনের গোপনীয়তা ক্ষণ্ট হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঝ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির জীবন বা শারীরিক নিরাপত্তা বিপদাপন্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঞ) আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তার জন্য কোনো ব্যক্তি কর্তৃক গোপনে প্রদত্ত কোনো তথ্য;
- (ট) আদালতে বিচারাধীন কোনো বিষয় এবং যাহা প্রকাশে আদালত বা ট্রাইবুনালের নিষেধাজ্ঞা রহিয়াছে অথবা যাহার প্রকাশ আদালত অবমাননার শামিল এইরূপ তথ্য;
- (ঠ) তদন্তাধীন কোনো বিষয় যাহার প্রকাশ তদন্তকাজে বিষ্ণ ঘটাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ড) কোনো অপরাধের তদন্ত প্রক্রিয়া এবং অপরাধীর গ্রেফতার ও শাস্তিকে প্রভাবিত করিতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (ঢ) আইন অনুসারে কেবল একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য প্রকাশের বাধ্যবাধকতা রহিয়াছে এইরূপ তথ্য;
- (ণ) কৌশলগত ও বাণিজ্যিক কারণে গোপন রাখা বাধ্যনীয় এইরূপ কারিগরী বা বৈজ্ঞানিক গবেষণালক্ষ কোনো তথ্য;
- (ত) কোনো ক্রয় কার্যক্রম সম্পূর্ণ হইবার পূর্বে বা উক্ত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ক্রয় বা উহার কার্যক্রম সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
- (থ) জাতীয় সংসদের বিশেষ অধিকার হানির কারণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
- (দ) কোনো ব্যক্তির আইন দ্বারা সংরক্ষিত গোপনীয় তথ্য;
- (ধ) পরীক্ষার প্রবেশপত্র বা পরীক্ষায় প্রদত্ত নম্বর সম্পর্কিত আগাম তথ্য;
- (ন) মন্ত্রিপরিষদ বা, ক্ষেত্রমত, উপদেষ্টা পরিষদের বৈঠকে উপস্থাপনীয় সার-সংক্ষেপসহ আনুষাঙ্গিক দলিলাদি এবং উক্তরূপ বৈঠকের আলোচনা ও সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
- আরো শর্ত থাকে যে, এই ধারার অধীন তথ্য প্রদান স্থগিত রাখিবার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তথ্য কমিশনের পূর্বানুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।

- বলুন, এ আইনের ৩২ ধারায় বলা হয়েছে যে-কতিপয় সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এ আইন প্রযোজ্য হবে না, যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো:
- এই আইনে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, তফসিলে উল্লিখিত রাষ্ট্রীয় নিরাপত্তা ও গোয়েন্দা কার্যে নিয়োজিত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এই আইন প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, উক্ত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের কোনো তথ্য দুর্নীতি বা মানবাধিকার লংঘনের ঘটনার সহিত জড়িত থাকিলে উক্ত ক্ষেত্রে এই ধারা প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (২) এ উল্লিখিত তথ্য প্রাপ্তির জন্য কোনো অনুরোধ প্রাপ্ত হইলে সংশ্লিষ্ট সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান, তথ্য কমিশনের অনুমোদন গ্রহণ করিয়া, অনুরোধ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে অনুরোধকারীকে উক্ত তথ্য প্রদান করিবে।
- তফসিলে উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানসমূহের সংখ্যারহাস বা বৃদ্ধির প্রয়োজনে সরকার তথ্য কমিশনের সহিত পরামর্শক্রমে, সময় সময়, সরকারি গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, উক্ত তফসিল সংশোধন করিতে পারিবে।
- বলুন, আবেদন করা সত্ত্বেও কিছু কিছু তথ্য দিতে সংশ্লিষ্ট অফিস দিতে বাধ্য নয় যা ধারাবাহিকভাবে ওপরে উল্লেখ করা হলো।

অধিবেশন-১৪: তথ্য প্রদান পদ্ধতি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ

- স্বপ্রগোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট সম্পর্কে বলতে পারবেন
- জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন তা ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে তা বলতে পারবেন
- আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয় কাজগুলো কী কী তা বলতে পারবেন
- যেসকল তথ্য দেওয়া যাবে না তা নির্দিষ্ট করতে পারবেন
- তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা সম্পর্কে বলতে পারবেন
- তথ্য কমিশনের গঠন ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি সম্পর্কে ব্যাখ্যা করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- স্বপ্রগোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েবসাইট
- জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন
- তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে
- আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়
- যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না
- তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা
- তথ্য কমিশনের গঠন
- তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি

সময়: ১১.৩০-০১.০০

পদ্ধতি: উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, স্লাইড, বোর্ড, মার্কার, ফ্লিপশিট

উপকরণ: স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. স্বপ্রগোদিত তথ্য প্রকাশ ও ওয়েব সাইট

১) বলুন, আমরা এর আগে আবেদনের প্রেক্ষিতে কী কী তথ্য দেওয়া যাবে তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা স্বপ্রগোদিত তথ্য প্রকাশ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, কী কী তথ্য স্বপ্রগোদিতভাবে প্রকাশ করা যায়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে স্বপ্নোদিত তথ্য প্রকাশ নিয়ে আলোচনা করুন-

সরকার তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ধারা ৬ (১) এবং ৬(৮)-এর বিধাননুসারে সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাসমূহের তথ্য জনগণ তথা তথ্য সেবা গ্রহীতার নিকট সহজ লভ্য করার অধিকার (তথ্য প্রকাশ ও প্রচার) প্রবিধানমালা, ২০১০ প্রণয়ন করেছে। এ প্রবিধানমালায় সকল প্রতিষ্ঠান যেসব তথ্য স্বপ্নোদিতভাবে প্রকাশ করবে তার তালিকা প্রদান করা হয়েছে।

এছাড়া, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে স্বপ্নোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। তৎপ্রেক্ষিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ স্বপ্নোদিত তথ্যপ্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেছে। তথ্য অবযুক্তকরণ নির্দেশিকা প্রণয়ন ও এর চর্চা তথ্যে নাগরিকের প্রবেশাধিকার সৃষ্টির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। পাশাপাশি আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্যপ্রদান বা স্বপ্নোদিত তথ্য প্রকাশে কর্তৃক্ষের অভ্যন্তরীণ প্রস্ততিকে সুদৃঢ় করে।

৩) বলুন, জাতীয় তথ্য বাতায়ন প্রতিবীর বৃহত্তম তথ্য বাতায়ন হিসেবে বিবেচিত হয় এবং হতে যুক্ত রয়েছে ২৫ হাজারেরও অধিক সরকারি অফিসের ওয়েবসাইট। তথ্য অধিকার আইনের বিধান অনুসারে স্বপ্নোদিতভাবে তথ্য প্রকাশের ক্ষেত্রে এই ওয়েবসাইটগুলির কার্যকর ব্যবহার ও হালনাগাদ করা প্রয়োজন। ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সকলের জন্য অত্যাবশ্যকীয় তথ্য সর্বদা প্রকাশ করতে হবে, যাতে জনগণ সহজে তথ্য পেতে পারে। বর্তমান সময় অবাধ তথ্য প্রবাহের সময়। তাই ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে অবাধ তথ্য প্রবাহের প্রোত্তোতে আমাদের সবাইকে সামিল হতে হবে।

ধাপ ২. জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন

৮। তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ।

- (১) কোন ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চাহিয়া লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ই-মেইলে অনুরোধ করিতে পারিবেন।
- (২) উপ-ধারা (১) এ উলিখিত অনুরোধে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহের উল্লেখ থাকিতে হইবে, যথা:
 - (অ) অনুরোধকারীর নাম, ঠিকানা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ফ্যাক্স নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা;
 - (আ) যে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হইয়াছে উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট বর্ণনা;
 - (ই) অনুরোধকৃত তথ্যের অবস্থান নির্ণয়ের সুবিধার্থে অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রাপ্তিক তথ্যাবলী; এবং
 - (ঈ) কোন পদ্ধতিতে তথ্য পাইতে আগ্রহী উহার বর্ণনা অর্থাৎ পরিদর্শন করা, অনুলিপি নেওয়া, মোট নেওয়া বা অন্য কোন অনুমোদিত পদ্ধতি।
- (৩) এই ধারার অধীন তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মুদ্রিত ফরমে বা, ক্ষেত্রমত, নির্ধারিত ফরমেটে হইতে হইবে; তবে শর্ত থাকে যে, ফরম মুদ্রিত বা সহজলভ্য না হইলে কিংবা ফরমেট নির্ধারিত না হইলে, উপ-ধারা (২) এ উলিখিত তথ্যাবলী সন্নিবেশ করিয়া সাদা কাগজে বা, ক্ষেত্রমত, ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া বা ই-মেইলেও তথ্য প্রাপ্তির জন্য অনুরোধ করা যাইবে।
- (৪) উপ-ধারা (১) এর অধীন তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংগত মূল্য পরিশোধ করিতে হইবে।
- (৫) প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ, তথ্য কমিশনের নির্দেশনা অনুসরণে, বিনামূল্যে যে সকল তথ্য সরবরাহ করা হইবে উহার একটি তালিকা প্রস্তুত করিয়া প্রকাশ ও প্রচার করিবে।

- এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়গুলোর সারসংক্ষেপ করুন-

(অ) নির্ধারিত ফরমে অনুরোধকারীর নাম, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা

(আ) যে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হইয়াছে উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট বর্ণনা

(ই) অনুরোধকৃত তথ্যের অবস্থান নির্ণয়ের সুবিধার্থে অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক তথ্যাবলী

(ঈ) কোন পদ্ধতিতে তথ্য পাইতে আছাই উহার বর্ণনা অর্থাৎ পরিদর্শন করা, অনুলিপি নেওয়া, নোট নেওয়া বা অন্য কোনো অনুমোদিত পদ্ধতি

- বলুন, নির্ধারিত ফরম না থাকলে সাদা কাগজেও তথ্যের জন্য আবেদন করা যাবে।
- বলুন, উপ-ধারা (১) এর অধীন তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংগত মূল্য পরিশোধ করিতে হইবে।
- পুরো বিষয়টি সকলে বুবোচে কি না তা যাচাই করুন এবং আপনার অভিজ্ঞতা শেয়ার করুন, এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৩. তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে

১) বলুন, এর আগে আমরা জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা জনগণ তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, জনগণ কার কাছে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন? উক্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, কোনো ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চেয়ে লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ই-মেইলে অনুরোধ করিতে পারিবেন। বলুন,

তথ্য অধিকার আইনের ১০ ধারায় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে:

১০। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা। - (১) এই আইন কার্যকর হইবার অব্যবহিত পূর্বে বিদ্যমান প্রত্যেক কর্তৃপক্ষ, এই আইন জারির ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে, এই আইনের বিধান অনুযায়ী তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত উক্ত কর্তৃপক্ষের প্রত্যেক তথ্য প্রদান ইউনিটের জন্য একজন করিয়া দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিবে।

(২) এই আইন কার্যকর হইবার পর প্রতিষ্ঠিত কোনো কর্তৃপক্ষ, উক্তরূপ কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠিত হইবার ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে, এই আইনের বিধান অনুযায়ী তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত উক্ত কর্তৃপক্ষের প্রত্যেক তথ্য প্রদান ইউনিটের জন্য একজন করিয়া দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিবে।

(৬) কোনো দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উপ-ধারা (৫) এর অধীন অন্য কোনো কর্মকর্তার সহায়তা চাওয়া হইলে এবং এইরূপ সহায়তা প্রদানে ব্যর্থতার জন্য আইনের কোনো বিধান লংঘিত হইলে সেইক্ষেত্রে এই আইনের অধীন দায়-দায়িত্ব নির্ধারণের ক্ষেত্রে উক্ত অন্য কর্মকর্তাও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলিয়া গণ্য হইবেন।

৩) সকলে বুবোচে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উক্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৪. আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়

১) বলুন, এর আগে আমরা জনগণ তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়গুলো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয় কাজগুলো কী কী? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ৯ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

- ৯। তথ্য প্রদান পদ্ধতি। (১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।
(২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে।
(৩) উপ-ধারা (১) ও (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কোনো কারণে তথ্য প্রদানে অপারগ হইলে অপারগতার কারণ উল্লেখ করিয়া আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।
(৪) উপ-ধারা (১) এবং (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধকৃত তথ্য কোনো ব্যক্তির জীবন-মৃত্যু গ্রেফতার এবং কারাগার হইতে মুক্তি সম্পর্কিত হইলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুরোধ প্রাপ্তির অনধিক ২৪ (চারিশ) ঘণ্টার মধ্যে উক্ত বিষয়ে প্রাথমিক তথ্য সরবরাহ করিবেন।
(৫) উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য সরবরাহ করিতে কোনো দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ব্যর্থ হইলে সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হইয়াছে বলিয়া গণ্য হইবে।
(৬) কোনো অনুরোধকৃত তথ্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট সরবরাহের জন্য মজুদ থাকিলে তিনি উক্ত তথ্যের যুক্তিসংগত মূল্য নির্ধারণ করিবেন এবং উক্ত মূল্য অনধিক ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে পরিশোধ করিবার জন্য অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।
(৭) উপ-ধারা (৬) এর অধীন মূল্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদানের প্রকৃত ব্যয় যেমন: মুদ্রিত মূল্য ইলেক্ট্রনিক ফরমেট এর মূল্য কিংবা ফটোকপি বা প্রিন্ট আউট সংক্রান্ত যে ব্যয় হইবে উহা হইতে অধিক মূল্য নির্ধারণ করা যাইবে না।
(৮) ধারা ৭ এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, তথ্য প্রকাশের জন্য বাধ্যতামূলক নয়, এইরূপ তথ্যের সহিত সম্পর্কযুক্ত হইবার কারণে কোনো অনুরোধ সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যান করা যাইবে না এবং অনুরোধের যতটুকু অংশ প্রকাশের জন্য বাধ্যতামূলক নয় এবং যতটুকু অংশ যৌক্তিকভাবে পৃথক করা সম্ভব, ততটুকু অংশ অনুরোধকারীকে সরবরাহ করিতে হইবে।
(৯) কোনো ইন্ডিয়া প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে কোনো রেকর্ড বা উহার অংশবিশেষ জানাইবার প্রয়োজন হইলে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্ত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে তথ্য লাভে সহায়তা প্রদান করিবেন এবং পরিদর্শনের জন্য যে ধরনের সহযোগিতা প্রয়োজন তাহা প্রদান করাও এই সহায়তার অস্তর্ভুক্ত বলিয়া গণ্য হইবে।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-

(১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্যপ্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মর্মে বিবেচিত হইবেন।

(৩) তথ্যপ্রটোকল ধারা (১) ও (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কোনো কারণে প্রদানে অপারগ হইলে অপারগতার কারণ উল্লেখ করিয়া আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৫. যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না

- বলুন, এখন যে সকল তথ্য দেওয়া যাবে না সে বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, কোন কোন তথ্যগুলো দেওয়া যাবে না। উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ৭ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ৭ ধারা অনুযায়ী অন্যান্য বিধানবলীতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো কর্তৃপক্ষ কোনো নাগরিককে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ প্রদান করিতে বাধ্য থাকিবে না, যথা:

- (ক) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে বাংলাদেশের নিরাপত্তা, অখণ্ডতা ও সার্বভৌমত্বের প্রতি হৃষি হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (খ) পরাইট্রনোভির কোনো বিষয় যাহার দ্বারা বিদেশি রাষ্ট্রের অথবা আন্তর্জাতিক কোনো সংস্থা বা আধিলিক কোনো জোট বা সংগঠনের সহিত বিদ্যমান সম্পর্ক ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (গ) কোনো বিদেশি সরকারের নিকট হইতে প্রাপ্ত কোনো গোপনীয় তথ্য;
 - (ঘ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষের বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদের অধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হইতে পারে এইরূপ বাণিজ্যিক বা ব্যবসায়িক অন্তর্নিহিত গোপনীয়তা বিষয়ক, কপিরাইট বা বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদ (Intellectual Property Right) সম্পর্কিত তথ্য;
 - (ঙ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো বিশেষ ব্যক্তি বা সংস্থাকে লাভবান বা ক্ষতিগ্রস্ত করিতে পারে এইরূপ নিরোক্ত তথ্য, যথা:
 - (অ) আয়কর, শুল্ক, ভ্যাট ও আবগারী আইন, বাজেট বা করহার পরিবর্তন সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
 - (আ) মূদার বিনিয়য় ও সুদের হার পরিবর্তনজনিত কোনো আগাম তথ্য;
 - (ই) ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিচালনা ও তদারকি সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;
 - (চ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে প্রচলিত আইনের প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হইতে পারে বা অপরাধ বৃদ্ধি পাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ছ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে জনগণের নিরাপত্তা বিষ্ণিত হইতে পারে বা বিচারাধীন মামলার সুষ্ঠু বিচার কার্য ব্যাহত হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (জ) কোনো তথ্য প্রাশের ফলে কোনো ব্যক্তির ব্যক্তিগত জীবনের গোপনীয়তা ক্ষুণ্ণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঝ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির জীবন বা শারীরিক নিরাপত্তা বিপদাপন্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঞ) আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তার জন্য কোনো ব্যক্তি কর্তৃক গোপনে প্রদত্ত কোনো তথ্য;
 - (ট) আদালতে বিচারাধীন কোনো বিষয় এবং যাহা প্রকাশে আদালত বাট্টাইবুন্যালের নিষেধাজ্ঞা রাখিয়াছে অথবা যাহার প্রকাশ আদালত অবমাননার শামিল এইরূপ তথ্য;
 - (ঠ) তদন্তাধীন কোনো বিষয় যাহার প্রকাশ তদন্ত কাজে বিল্ল ঘটাইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ড) কোনো অপরাধের তদন্ত প্রক্রিয়া এবং অপরাধীর গ্রেফতার ও শাস্তিকে প্রভাবিত করিতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (ঢ) আইন অনুসারে কেবল একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য প্রকাশের বাধ্যবাধকতা রাখিয়াছে এইরূপ তথ্য;
 - (ণ) কৌশলগত ও বাণিজ্যিক কারণে গোপন রাখা বাঞ্ছনীয় এইরূপ কারিগরী বা বৈজ্ঞানিক গবেষণালক্ষ কোনো তথ্য;
 - (ত) কোনো ক্রয় কার্যক্রম সম্পূর্ণ হইবার পূর্বে বা উক্ত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ক্রয় বা উহার কার্যক্রম সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
 - (থ) জাতীয় সংসদের বিশেষ অধিকারহানির কারণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;
 - (দ) কোনো ব্যক্তির আইন দ্বারা সংরক্ষিত গোপনীয় তথ্য;
 - (ধ) পরীক্ষার প্রবেশপত্র বা পরীক্ষায় প্রদত্ত নম্বর সম্পর্কিত আগাম তথ্য;
 - (ন) মন্ত্রিপরিষদ বা, ক্ষেত্রমত, উপদেষ্টা পরিষদের বৈঠকে উপস্থাপনীয় সার-সংক্ষেপসহ আনুষঙ্গিক দলিলাদি এবং উক্তরূপ বৈঠকের আলোচনা ও সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত কোনো তথ্য;
- আরো শর্ত থাকে যে, এই ধারার অধীন তথ্য প্রদান স্থগিত রাখিবার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তথ্য কমিশনের পূর্বানুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।
- সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উভের শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৬. তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা

- বলুন, এখন আমরা তথ্য কমিশন নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য কমিশন সম্পর্কে আমরা কী কী জানি, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১১ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-

- ১১। তথ্য কমিশন প্রতিষ্ঠা। -(১) এই আইন কার্যকর হইবার পর, অনধিক ৯০ (নব্রই) দিনের মধ্যে, এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে এবং উহার বিধান অনুসারে তথ্য কমিশন নামে একটি কমিশন প্রতিষ্ঠিত হইবে।
(২) তথ্য কমিশন একটি সংবিধিবদ্ধ স্বাধীন সংস্থা হইবে এবং ইহার স্থায়ী ধারাবাহিকতা ও একটি সাধারণ সীলমোহর থাকিবে এবং এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, উহার স্থাবর ও অস্থাবর উভয় প্রকার সম্পত্তি অর্জন করিবার, অধিকারে রাখিবার এবং হস্তান্তর করিবার ক্ষমতা থাকিবে এবং ইহার নামে ইহা মামলা দায়ের করিতে পরিবে বা ইহার বিরুদ্ধেও মামলা দায়ের করা যাইবে।
(৩) তথ্য কমিশনের প্রধান কার্যালয় ঢাকায় থাকিবে এবং কমিশন, প্রয়োজনে, বাংলাদেশের যে কোন স্থানে উহার শাখা কার্যালয় স্থাপন করিতে পারিবে।
- সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উভয় শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৭. তথ্য কমিশনের গঠন

- ১) বলুন, এখন আমরা তথ্য কমিশন গঠন নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য কমিশন গঠন সম্পর্কে আমরা কী জানি, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১২ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-
- ১২। তথ্য কমিশনের গঠন-
(১) প্রধান তথ্য কমিশনার এবং অন্য ২ (দুই) জন তথ্য কমিশনার সমন্বয়ে তথ্য কমিশন গঠিত হইবে, যাহাদের মধ্যে কমপক্ষে ১ (এক) জন মহিলা হইবেন।
(২) প্রধান তথ্য কমিশনার তথ্য কমিশনের প্রধান নির্বাচী হইবেন।
(৩) তথ্য কমিশনের কোন পদে শূন্যতা বা উহা গঠনে ক্রটি থাকিবার কারণে তথ্য কমিশনের কোন কার্য বা কার্যধারা অবৈধ হইবে না বা তৎসম্পর্কে কোন প্রশ্নও উত্থাপন করা যাইবে না।
- (২) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উভয় শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৮. তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি

- ১) বলুন, আমরা তথ্য কমিশন গঠন নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য কমিশনের কার্যাবলি কী কী, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন এবং বলুন, এ বিষয়ে তথ্য অধিকার আইনের ১৩ ধারায় বিস্তারিত বলা হয়েছে যা নিম্নরূপ-
- ১৩। তথ্য কমিশনের ক্ষমতা ও কার্যাবলি।-(১) কোনো ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে কোন অভিযোগ দায়ের করিলে তথ্য কমিশন, এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, উক্ত অভিযোগ গ্রহণ, উহার অনুসন্ধান এবং নিষ্পত্তি করিতে পারিবে, যথাঃ-
- (ক) কোন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক দায়িত্বাণ্ড কর্মকর্তা নিয়োগ না করা কিংবা তথ্যের জন্য অনুরোধপত্র গ্রহণ না করা;
 - (খ) কোন তথ্য চাহিয়া প্রত্যাখ্যাত হইলে;
 - (গ) তথ্যের জন্য অনুরোধ করিয়া, এই আইনে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে কোন জবাব বা তথ্য প্রাপ্ত না হইলে;
 - (ঘ) কোন তথ্যের এমন অংকের মূল্য দাবী করা হইলে, বা প্রদানে বাধ্য করা হইলে, যাহা তাহার বিবেচনায় যৌক্তিক নয়;
 - (ঙ) অনুরোধের প্রেক্ষিতে অসম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করা হইলে বা যে তথ্য প্রদান করা হইয়াছে উহা ভাস্ত ও বিভ্রান্তিকর বলিয়া মনে হইলে;
 - (চ) এই আইনের অধীন তথ্যের জন্য অনুরোধ জ্ঞাপন বা তথ্য প্রাপ্তি সম্পর্কিত অন্য যে কোনো বিষয়।
 - (২) তথ্য কমিশন স্বপ্নগোদিত হইয়া অথবা কোন অভিযোগের ভিত্তিতে এই আইনের অধীন উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে অনুসন্ধান করিতে পারিবে।

- (৩) নিম্নলিখিত বিষয়ে Code of Civil Procedure, ১৯০৮ (Act V of 1908) এর অধীন একটি দেওয়ানী আদালত যে ক্ষমতা প্রয়োগ করিতে পারিবে তথ্য কমিশন বা, ক্ষেত্রমত, প্রধান তথ্য কমিশনার বা তথ্য কমিশনারও এই ধারার অধীন সেইরূপ ক্ষমতা প্রয়োগ করিতে পারিবেন, যথা-
- (ক) কোন ব্যক্তিকে তথ্য কমিশনে হাজির করিবার জন্য সমন জারি করা এবং শপথপূর্বক মৌখিক বা লিখিত প্রমাণ, দলিল বা অন্য কোন কিছু হাজির করিতে বাধ্য করা;
- (খ) তথ্য যাচাই ও পরিদর্শন করা;
- (গ) হলফণামাসহ প্রমাণ গ্রহণ করা;
- (ঘ) কোন অফিসের কোরো তথ্য আনয়ন করা;
- (ঙ) কোন সাক্ষী বা দলিল তলব করিয়া সমন জারি করা; এবং
- (চ) এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, বিধি দ্বারা নির্ধারিত অন্য যেকোনো বিষয়।
- (৪) অন্য কোনো আইনে ভিন্নরূপ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, এই আইনের অধীন কোনো অভিযোগ অনুসন্ধানকালে তথ্য কমিশন বা, ক্ষেত্রমত, প্রধান তথ্য কমিশনার বা তথ্য কমিশনার কোন কর্তৃপক্ষের নিকট রাঙ্গিত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট যে কোনো তথ্য সরেজমিনে পরীক্ষা করিতে পারিবেন।
- (৫) তথ্য কমিশনের কার্যাবলি হইবে নিম্নরূপ, যথা-
- (ক) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক তথ্য সংরক্ষণ, ব্যবস্থাপনা, প্রকাশ, প্রচার ও প্রাপ্তির বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান;
- (খ) কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে তথ্য প্রাপ্তির লক্ষ্যে অনুরোধের পক্ষতি নির্ধারণ ও ক্ষেত্রমত, তথ্যের উপযুক্ত মূল্য নির্ধারণ;
- (গ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে নীতিমালা এবং নির্দেশনা প্রণয়ন ও প্রকাশ;
- (ঘ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণের জন্য গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান বা আপাততঃ বলবৎ অন্য কোন আইনের অধীন স্বীকৃত ব্যবস্থাদি পর্যালোচনা করা এবং উহার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য অসুবিধাসমূহ চিহ্নিত করিয়া উহা দূরীকরণার্থে সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;
- (ঙ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে বাধাসমূহ চিহ্নিত করা এবং যথাযথ প্রতিকারের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;
- (চ) তথ্য অধিকার বিষয়ক চুক্সিসহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক দলিলাদির উপর গবেষণা করা এবং উহা বাস্তবায়নের জন্য সরকারের নিকট সুপারিশ প্রদান;
- (ছ) নাগরিকদের তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে তথ্য অধিকার সম্পর্কিত বিভিন্ন আন্তর্জাতিক দলিলের সহিত বিদ্যমান আইনের সাদৃশ্য পরীক্ষা করা এবং বৈসাদৃশ্য পরিলক্ষিত হওয়ার ক্ষেত্রে উহা দূরীকরণার্থে সরকার বা, ক্ষেত্রমত, সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রদান;
- (জ) তথ্য অধিকার বিষয়ে আন্তর্জাতিক দলিল অনুসর্থন বা প্রামাণ্য প্রদান;
- (ঝ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে গবেষণা করা এবং শিক্ষা ও পেশাগত প্রতিষ্ঠানকে উক্তরূপ গবেষণা পরিচালনায় সহায়তা প্রদান;
- (ঝঁ) সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর নাগরিকদের মধ্যে তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে প্রচার এবং প্রকাশনা ও অন্যান্য উপায়ে তথ্য অধিকার বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ;
- (ট) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও প্রশাসনিক নির্দেশনা প্রণয়নের ব্যাপারে সরকারকে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান;
- (ঠ) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যে কর্মরত সংগঠন বা প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিক সমাজকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান;
- (ড) তথ্য অধিকার বিষয়ে গবেষণা, সেমিনার, সিম্পোজিয়াম বা ওয়ার্কশপের আয়োজন এবং অনুরূপ অন্যবিধি ব্যবস্থার মাধ্যমে গৎসচেতনতা বৃদ্ধি করা এবং গবেষণালক্ষ ফলাফল প্রচার;
- (ঢ) তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষকে কারিগরী ও অন্যান্য সহায়তা প্রদান;
- (ণ) তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে বাংলাদেশের জন্য একটি ওয়েব পোর্টাল স্থাপন; এবং
- (ত) তথ্য অধিকার সংরক্ষণ ও বাস্তবায়নের বিষয়ে অন্য কোনো আইনে গৃহীত ব্যবস্থাদি পর্যালোচনা করা।
- (২) সকলে বুবেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

অধিবেশন-১৫: আপিল ও অভিযোগ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী হবে ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি পদ্ধতি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- তথ্য কমিশন কী এবং তথ্য কমিশনকে কিভাবে কাজে লাগানো যাবে তা বলতে পারবেন
- তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো সুস্পষ্টভাবে বলতে পারবেন
- তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়গুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়
- আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি
- তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো
- মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা
- তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০
- তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

সময়: ০২.০০-০৫.০০

পদ্ধতি: উপস্থাপনা-আলোচনা, ব্রেইনস্টার্মিং, প্রশ্নোভ্র

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ.১ তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

- বলুন, এর আগে আমরা আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয় কাজগুলো কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য চেয়ে না পেলে জনগণ কী করতে পারে? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

(১) কোনো ব্যক্তি ধারা ৯-এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্যলাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোন সিদ্ধান্তে সংক্ষুর হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রে, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করিতে পারিবেন। (২) আপিল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, আপিলকারী যুক্তিসংজ্ঞত কারণে উপ-ধারা (১) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আপিল দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তিনি উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও আপিল আবেদন গ্রহণ করিতে পারিবেন।

২৪। আপীল নিষ্পত্তি, ইত্যাদি।

- ১) কোন ব্যক্তি ধারা ৯ এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য লাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোন সিদ্ধান্তে সংক্ষুর্ধ হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রমত, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপীল কর্তৃপক্ষের নিকট আপীল করিতে পারিবেন।
- (২) আপীল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, আপীলকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (১) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আপীল দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তিনি উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও আপীল আবেদন গ্রহণ করিতে পারিবেন।
- (৩) আপীল কর্তৃপক্ষ উপ-ধারা (১) বা (২) এর অধীন আপীল আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে
(ক) আপীল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশ প্রদান করিবেন; অথবা
(খ) তদ্বিবেচনায় গ্রহণযোগ্য না হইলে আপীল আবেদনটি খারিজ করিয়া দিবেন।
- (৪) উপ-ধারা (৩) এর অধীন তথ্য প্রদানের জন্য নির্দেশিত হইলে, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্তরূপ নির্দেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ধারা ৯ এর, ক্ষেত্রমত, উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপীল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

ধাপ.৩ তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) বলুন, এর আগে আমরা আপীল কর্তৃপক্ষ, আপীল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপীল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাঁরা জানে কি না? উক্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, এ বিষয়ে বিস্তারিত বলা হয়েছে ২৫ ধারায়।

২৫। অভিযোগ দায়ের, নিষ্পত্তি, ইত্যাদি (১) কোনো ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে, যথা:

- (ক) ধারা ১৩- এর উপ-ধারা (১)- এ উল্লিখিত কারণে তথ্য প্রাপ্ত না হইলে;
- (খ) ধারা ২৪- এর অধীন প্রদত্ত আপীলের সিদ্ধান্তে সংক্ষুর্ধ হইলে;
- (গ) ধারা ২৪- এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত প্রাপ্ত না হইলে।
- (২) উপ-ধারা (১) এর দফা (ক) তে উল্লিখিত বিষয়ে যে কোন সময় এবং দফা (খ) ও (গ)- তে উল্লিখিত বিষয়ে উক্তরূপ সিদ্ধান্ত প্রদানের তারিখ বা, ক্ষেত্রমত, সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার তারিখ হইতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।
- (৩) তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযোগকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (২)- এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তথ্য কমিশন উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও অভিযোগ গ্রহণ করিতে পারিবেন।
- (৪) কোনো অভিযোগের ভিত্তিতে কিংবা অন্য কোনোভাবে তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হয় যে, কোন কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এই আইনের বিধানাবলী অনুসরণে করণীয় কোনো কার্য করিতে ব্যর্থ হইয়াছেন বা করণীয় নয় এমন কার্য করিয়াছেন তাহা হইলে তথ্য কমিশন এই ধারার অধীন উক্ত কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে কার্যক্রম গ্রহণকরিতে পারিবে।
- (৫) উপ-ধারা (১) এর অধীন অভিযোগ প্রাপ্তির পর কিংবা উপ-ধারা (৪) এর অধীন কোনো কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন হইলে প্রধান তথ্য কমিশনার উক্ত অভিযোগটি স্বয়ং অনুসন্ধান করিবেন অথবা অনুসন্ধানের জন্য অন্য কোনো তথ্য কমিশনারকে দায়িত্ব প্রদানকরিবেন।
- (৬) উপ-ধারা (৫) এ উল্লিখিত দায়িত্ব গ্রহণবা প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট অভিযোগের অনুসন্ধান সম্পন্ন করিয়া প্রধান তথ্য কমিশনার বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য কমিশনার তথ্য কমিশনের জন্য একটি সিদ্ধান্ত কার্যপত্র প্রস্তুত করিবেন।

- (৭) উপ-ধারা (৬) এ উল্লিখিত সিদ্ধান্ত কার্যপত্র তথ্য কমিশনের পরবর্তী সভায় উপস্থাপন করিতে হইবে এবং তথ্য কমিশন উহার সভায় আলোচনাক্রমে এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণকরিবে।
- (৮) এই ধারায় উল্লিখিত কোনো অভিযোগের অনুসন্ধানকালে যে কর্তৃপক্ষ বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয় সেই কর্তৃপক্ষ বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে, তাহার সিদ্ধান্তের স্বপক্ষে যুক্তি উপস্থাপনের সুযোগ প্রদান করিতে হইবে।
- (৯) কোনো অভিযোগের বিষয়বস্তুর সহিত তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকিলে তথ্য কমিশন উক্ত তৃতীয় পক্ষকেও বক্তব্য পেশ করিবার সুযোগ প্রদানকরিবে।
- (১০) উপ-ধারা (১) এর অধীন প্রাপ্ত অভিযোগ তথ্য কমিশন সাধারণভাবে ৪৫ (পঁয়তালিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করিবে, তবে, ক্ষেত্র বিশেষে, স্বাক্ষীর জবাবদী গ্রহণ বা তদন্ত সম্পাদন ইত্যাদি কারণে বর্ধিত সময়ের প্রয়োজন হইলে উক্ত বর্ধিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা যাইবে:
- তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা, বর্ধিত সময়সহ, কোনোক্রমেই সর্বমোট ৭৫ (পঁচাত্তর) দিনের অধিক হইবে না।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টির সারসংক্ষেপ করুণ-

তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) কোনো যুক্তি নিম্নলিখিত কারণে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে যথা:

ধারা ১৩ এর উপ-ধারা (১) এ উল্লিখিত কারণে তথ্য প্রাপ্তি না হইলে

ধারা ২৪ এর অধীন প্রদত্ত আপিলের সিদ্ধান্তে সংক্ষুক্ত হইলে

ধারা ২৪ এ উল্লেখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি না হইলে।

(২) উপ-ধারা (১) এর দফা (ক)তে উল্লিখিত বিষয়ে যে কোনো সময় এবং দফা (খ) ও (গ) তে উল্লেখিত বিষয়ে উক্তরূপ সিদ্ধান্ত প্রদানের তারিখ বা, ক্ষেত্রমত, সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার তারিখ হইতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।

(৩) তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সম্পৃষ্ট হন যে, অভিযোগকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (২) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তথ্য কমিশন উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও অভিযোগ গ্রহণ করিতে পারিবেন।

৩) তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝেছে কि না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন। এক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইনের কপিটি প্রশিক্ষকের কাছে থাকা বাধ্যনীয়।

অধিবেশন-১৬: তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো সুষ্পষ্টভাবে বলতে পারবেন
- তথ্য অধিকার আইন বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় কাজগুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো
- মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা
- তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবহাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০
- তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

সময়: ০৩.৩০-০৫.০০

পদ্ধতি: উপহাপনা-আলোচনা, ব্রেইনস্টার্মিং, প্রশ্নাভৰণ

উপকরণ: স্লাইড/ফিল্মচার্ট, বোর্ড/ফিল্মিশ্ট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো

বলুন, এর আগে আমরা তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকারের আইন কাঠামো সম্পর্কে তাঁরা জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-



এ বিষয়টি সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ২. মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা

(১) বলুন, এর আগে আমরা তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, তথ্য অধিকারের মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কে তাঁরা জানে কি না? উন্নত শুনুন এবং আপনার মতামত দিন, বলুন, ২৯ ধারায় এ বিষয়ে বলা হয়েছে। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-

২৯। মামলা দায়েরের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা-এই আইনের অধীন কৃত বা কৃত বলিয়া গণ্য কোন কার্য, গৃহীত কোন ব্যবস্থা, প্রদত্ত কোনো আদেশ বা নির্দেশের বৈধতা সম্পর্কে, এই আইনে উল্লিখিত আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য কমিশনের নিকট অভিযোগ দায়ের ব্যতীত, কোনো আদালতে কোনো প্রশ্ন উত্থাপন করা যাইবে না।

(২) এ বিষয়টি সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ৩. তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০ এর সার সংক্ষেপ

(১) বলুন, এখন আমরা তথ্য অধিকার (তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা) প্রবিধানমালা, ২০১০-এর সার সংক্ষেপ নিয়ে আলোচনা করব। স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করুন-

তথ্যের শ্রেণীবিন্যাস ও সূচিকরণ

তথ্য সংরক্ষণ

সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া

তথ্য এবং যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার

ধাপ ৪. তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয়

১) বলুন, এখন আমরা তথ্য অধিকার বাস্তবায়নে সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, সরকারি কর্মকর্তাদের করণীয় কাজগুলো কীকী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা নির্ধারণ

আপিল কর্মকর্তা নির্ধারণ

তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম,
তথ্য সরবরাহের অপারগতার
নোটিশ এবং আপিল আবেদন ফরম
নিশ্চিত করা

চাহিত তথ্য না পেয়ে আপিল করলে
আপিল নিষ্পত্তি করা

তথ্যের জন্য আবেদন গ্রহণ করা

তথ্যের জন্য আবেদন গ্রহণ করা

স্বপ্রগোদ্দিত তথ্য প্রকাশ করা

RTI working Group:
Division, District, Upazila

তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণ

কেস স্টাডি -১

রাশিদা খাতুন

গ্রাম: হৃদাফতেহপুর

ডাকঘর: শিংহাজুলী, উপজেলা: চৌগাছা, জেলা: যশোর

দায়িত্বাঙ্গ কর্মকর্তার কার্যালয়: উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স

আপিল কর্তৃপক্ষ: সিভিল সার্জন যশোর

বেগম রাশিদা খাতুন যশোর জেলার চৌগাছা উপজেলার হৃদাফতেহপুর গ্রামের একজন গৃহিণী। উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স, চৌগাছা থেকে বিনামূল্যে অমুধ পাওয়ার চেষ্টা করলে তাকে জানানো হয় যে অমুধটি নেই। তিনি তথ্য অধিকার আইনের আওতায় চৌগাছা উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে বিতরণকৃত অমুধের তালিকা এবং যাদের মধ্যে অমুধ বিতরণ করা হয়েছে তাদের নাম সংক্রান্ত তথ্য জানতে চান। উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে তাকে সঠিক তথ্য প্রদান করা না হলে তিনি যথাসময়ে আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করেন। আপীল কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে সাড়া না পেয়ে তিনি তথ্য কমিশনে অভিযোগ করেন। তথ্য কমিশনের সহায়তায় তিনি সঠিক তথ্য লাভ করেন। তিনি মনে করেন তার তথ্য প্রাপ্তির ফলে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপেক্স থেকে অমুধ বিতরণের সময় কোন অনিয়ম হবে না এবং প্রজাতন্ত্রের কর্মচারীগণ অনুধাবন করবে যে জনগণের তথ্য লাভের অধিকার রয়েছে।

কেস স্টাডি -২

রেজাউর রহমান রেজু

চেয়ারম্যান, শিংহাজুলী ইউনিয়ন পরিষদ

শিংহাজুলী ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান রেজাউর রহমান রেজু প্রাথমিকভাবে তথ্য অধিকার বিষয়ে নেতৃত্বাচক মনোভাব পোষণ করতেন। বেসরকারি সংস্থা এমআরডিআই কর্তৃক আয়োজিত তথ্য ক্যাম্পে অংশগ্রহণের পর তথ্য অধিকার বিষয়ে তিনি অগ্রহী হন। জনাব রেজু স্বপ্নগোদিতভাবে প্রকাশের অনন্য উদাহরণ সৃষ্টি করেন। তার বাজেট এবং সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি যেমন ভলনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট (ভিজিডি), ভলনারেবল গ্রুপ ফিডিং (ভিজিএফ)-এর সুবিধাভোগী নির্বাচন করার পদ্ধতি এবং সুবিধাভোগীর তালিকা স্বপ্নগোদিতভাবে প্রকাশ করেছেন। তথ্য প্রকাশের মাধ্যম হিসেবে তিনি ইউনিয়ন পরিষদের দেয়াল বেছে নিয়েছেন। কারণ ইউনিয়ন পরিষদে সাধারণ জনগণের অবাধ বিচরণ। পরিষদের দেয়ালে স্বপ্নগোদিতভাবে প্রকাশিত তথ্য সকলের দৃষ্টিগোচর হয়। তথ্য অধিকারের বিরোধিতা থেকে জনাব রেজাউর রহমান রেজু তথ্য প্রকাশের শক্তিশালী সমর্থকে পরিণত হন।

চতুর্থ দিন

মডিউল ৪ সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (Citizen's Charter-CC)

সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি
সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ
সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ
প্রতিশ্রূত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির কাঠামো
সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রুটিসমূহ
সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ
সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল
সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল
সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা
সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়
সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

মডিউলের উদ্দেশ্য:

এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য, মৌলিক নীতিমালাগুলো সুস্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- নিজ দণ্ডের সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করতে সক্ষম হবেন
- সিটিজেনস চার্টারের প্রতিশ্রূতি অনুযায়ী জনসেবা প্রদানের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে সক্ষম হবেন।

অধিবেশন-১৭: চতুর্থ দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- চতুর্থ দিনের আলোচনার জন্য উজ্জীবিত হবেন
- আগের দিনের আলোচনা লার্নিং জার্নালের মাধ্যমে প্রকাশ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- উজ্জীবিতকরণ
- ত্রুটীয় দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল

সময়: ০৯.০০-০৯.৩০ (৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারি

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার

ধাপ ১. উজ্জীবিতকরণ

- চতুর্থ দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন, আজ আমাদের চতুর্থ দিন। আমরা আরও ১ দিন এখানে এক সঙ্গে কাটাব এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। যার মধ্যে তিনিন আমরা শেষ করেছি।
- কুশল জিজ্ঞাসা করছন এবং বলুন, আমরা গত ৩ দিন একে অপরকে দেখেছি, এক সাথে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভাল দিকটা বা শক্তিশালী দিকটা বলব বা প্রশংসা করব।
- এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করছন এবং কক্ষের মাঝাখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দুদল থেকে প্রথমে দুজনকে ডেকে নিন। তাঁরা একে অন্যের হাত ধরে আস্তে আস্তে সামনের দিকে হাঁটবে এবং কক্ষের দুদিকে দাঁড়ানো দু'দলের অন্যরা একজন একজন করে এই দুজনকে প্রশংসাসূচক শব্দ বা বাক্য বলবে। এভাবে এ দুজন হেঁটে হেঁটে এগুবে এবং প্রশংসা শুনবে। তারপর তাঁরা দলের শেষ মাথায় গিয়ে দু'দলে দুজন দাঁড়াবে।
- আবার দুদলের সামনে থেকে দুজন আসবে এবং একই ভাবে তাঁরাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।
- প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো এরূপ হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, দৈর্ঘ্যশীল, রসবোধ সম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, শোগ্য, ঝটিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীপ্ত, বিবেচক, আত্মবিশ্বাসী, সদালাপী, হসি খুশি, শান্ত, অমায়িক প্রভৃতি। আপনি নিজেও অংশগ্রহণ করুন, মনে রাখবেন কেউ হাত ধরতে না চাইলে ধরবে না, হাত না ধরেও এটি করা
- খেলা শেষে বলুন, মানুষের বেঁচে থাকার জন্য প্রশংসা ও স্বীকৃতি খুবই জরুরি, অন্যের প্রশংসা করলে নিজেও প্রশংসা পাওয়া যায় আর এভাবে একে অন্যের মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে উঠে। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

- বলুন, গতকাল অধিবেশন শেষে আজকের লার্নিং জার্নাল করার জন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হয়েছিলাম। আশা করি আমাদের প্রস্তুতি সম্পর্ক হয়েছে। এখন আমরা ৪টি দল ক্লাস রুমের ৪টি স্থানে মোবাইল প্লেনারির মাধ্যমে আমাদের লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করব। কক্ষের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাঁদের জার্নাল লাগাতে বলুন।
- প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- সকলকে বড়দলে আসতে বলুন, মোবাইল প্লেনারিতে কী কী দেখেছে তা দু-একজনের কাছে জানতে চান, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোন দল সবচেয়ে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোন দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-১৮: সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির (সিটিজেনস চার্টার) ধারণা ও পটভূমি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য: এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ধারণা ও পটভূমি ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালাগুলো আলোচনা করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করার দক্ষতা অর্জন করবেন

আলোচ্যসূচি

- সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি
- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ

সময়: ০৯.৩০-১১.০০

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ডিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ডিপবোর্ড, পোস্টার পেপার স্লাইড

ধাপ ১. সিটিজেনস চার্টার এর ধারণা ও পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরা লার্নিং জার্নাল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি এর ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিঞ্জাসা করুন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি সম্পর্কে তাঁরা কিছু জানে কি না? উন্নত শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, সিটিজেনস চার্টার হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে একটি প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। একটি কার্যকর সিটিজেনস চার্টার সাধারণত সহজ ও সুস্পষ্ট ভাষায় লিখিত; বাস্তবসম্পন্ন ও পরিমাপযোগ্য কর্মসম্পাদন মান; একটি সুনির্দিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা; এবং জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি কার্যকর জনসংযোগ কৌশল (public relations strategy) ইত্যাদি গুণসম্পন্ন হয়। সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

৩) সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ (accountable), নাগরিক-বান্ধব (citizen friendly) ও স্বচ্ছ (transparent) করার মাধ্যমে জনসেবার (public services) উন্নয়ন সাধন।

৪) বলুন, এরপর বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়শিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, জামাইকা, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ বিভিন্ন দেশে নাগরিকদের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রূতি দিয়ে বিভিন্ন নামে সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করা হয়। যেমন; বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics, 1992), ফ্রান্সে (Charte des services publics, 1992), মালয়েশিয়ায় (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, 1994), জামাইকায় (Citizen's Charter, 1994), কানাডায় (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, 1997), ভারতে (Citizens Charter, 1997) নামে নাগরিকদের জন্য সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

৫) বলুন, ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দণ্ড/সংস্থায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রিঃ একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঙ্গ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

৬) বলুন, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদণ্ড/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্যসমূহ (mandatory objective) অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রিঃ তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ঘষ্ট সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দণ্ড/ সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার-এর ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দণ্ড/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়।

৭) বলুন, ২০১৪-১৫ অর্থ বছর থেকে প্রবর্তিত মন্ত্রণালয়/ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যকীয় উদ্দেশ্য অংশে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহে অধিকাংশ ক্ষেত্রে সরাসরি সেবা কার্যক্রমে সম্পৃক্ত হওয়ায় মাঠ পর্যায়ে জনসাধারণের নিকট সহজবোধ্য করার নিমিত্ত আলাদাভাবে অভিন্ন ফরমেটে সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হয়। সেই পরিপ্রেক্ষিতে গত ০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)-এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়। এমতাবস্থায়, বর্তমানে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার জন্য একটি ফরমেট এবং মাঠ পর্যায়ের জন্য আলাদা আরেকটি ফরমেট অনুমোদন করা হয়। এ প্রশিক্ষণ সহায়িকাটি মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের জন্য প্রস্তুত হওয়ায় নিম্নে মাঠ পর্যায়ের জন্য অনুমোদিত ফরমেটটি প্রদান করা হলো:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিশীল	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রূম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্বৃত্তন কর্মকর্তার পদবি, রূম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

৮) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ২. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার এর ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

সিটিজেনস চার্টার সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবা প্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সেবা প্রদানকারী জনপ্রতিনিধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণ

সেবার মানের উন্নয়ন সাধন

সেবা প্রদান পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা আনয়ন

সেবা প্রাপ্তি পদ্ধতি সুস্পষ্ট করা

জনপ্রশাসনের দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ

উত্তম সেবার দ্বারা জনসন্তুষ্টি অর্জন

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনসচার্টারের তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করুন-

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ৭(১) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, প্রজাতন্ত্রের সকল ক্ষমতার মালিক জনগণ; এবং জনগণের পক্ষে সেই ক্ষমতার প্রয়োগ কেবল এই সংবিধানের অধীন ও কর্তৃতে কার্যকর হইবে।

তাছাড়া, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে আরও বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্ম নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দণ্ডরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। সেই লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তনের জন্য জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ২০০০-এ সুপারিশ করা হয়। পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২১ মে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করে।

সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবা প্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তাই সরকারি দণ্ডরসমূহের মাধ্যমে নাগরিকগণ যাতে সহজে, সুলভে ও বিড়ম্বনাবিহীনভাবে সেবা পেতে পারেন, তা নিশ্চিতকরণের জন্য দেশের সকল সরকারি দণ্ডে ইতোমধ্যেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা নাগরিক সনদ বা ‘সিটিজেনস চার্টার’ প্রবর্তন করা হয়। বস্তুত, সিটিজেনস চার্টার শুধুমাত্র নাগরিক সেবা সম্পর্কিত একটি দলিল-ই নয়, বরং এটি এমন একটি উদ্দেশ্য যার মূল উদ্দেশ্য হলো নাগরিক সেবার মানোন্নয়ন। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে জনসম্প্রত্তি বৃদ্ধির মাধ্যমে সিটিজেনস চার্টার সরকারি দণ্ডরসমূহ তথ্য সরকারের প্রতি জনগণের আঙ্গু বৃদ্ধিতে উল্লেখযোগ্য অবদান রাখা। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সফল বাস্তবায়ন সকল প্রকার অনিয়ম, দায়িত্বহীনতা, পক্ষপাত, সম্পদের অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি দূর করার সংক্ষিতির উন্নয়ন ঘটাতে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে। তাই সরকারি দণ্ডরসমূহে সিটিজেনস চার্টার কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে।

ধাপ ৩. সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করছন, সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালাগুলো কী কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করুন- স্লাইড দেখিয়ে বলুন, সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর অনুচ্ছেদ ২৫৯ অনুসারে নিম্নবর্ণিত নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:

- (ক) **সুনির্দিষ্ট মান:** নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং সরকারি দণ্ডে গমনের সংখ্যাহাসকরণ এ মাপকাঠির অন্যতম নির্ণয়ক হিসাবে বিবেচিত হবে;
- (খ) **স্বচ্ছতা:** সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা প্রদান/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ
- (গ) **পছন্দের সুযোগ:** সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা পছন্দের সুযোগ প্রদান
- (ঘ) **সৌজন্য:** সেবা গ্রহণকারীর সহিত সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমতা প্রার্থনা

(গ) অভিযোগ উত্থাপন: যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবার ব্যবস্থাসহ কোন ভুলক্রটি দৃষ্টিগোচর হলে দ্রুত তার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ এবং

(ঘ) সমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য: সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমর্যাদা প্রদান করা। সেবা প্রদানকারীকে প্রদত্ত সেবার পরিমাণ প্রাপ্ত পারিশ্রমিক অপেক্ষা বেশি হবে অর্থাৎ প্রদত্ত সেবার বিপরীতে value for money নিশ্চিত করতে হবে।

নাগরিক মতামত গ্রহণ

নাগরিকের প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা এবং সেবাদাতার সক্ষমতা

নাগরিক এবং সেবাদাতাদের সম্পৃক্তকরণ

পরিবীক্ষণ

প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়নে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ

৩) বলুন, যদিও অস্তর্ভুক্ত দণ্ডরভেদে এবং স্থানভেদে ভিন্ন হবে তথাপি একটি আদর্শ সিটিজেনস চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলো (components) অবশ্যই থাকতে হবে:

(ক) সেবাদাতার রূপকল্প (vision) অভিলক্ষ্য (এবং mission)

(খ) সেবাদাতাকৃত্ত্ব প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ

(গ) গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের (key officers) সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য

(ঘ) সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা (expectations)

(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধা (grievance redress system) এবং তা ব্যবহারের (how to access) বিস্তারিত পদ্ধতি

(চ) ধারাবাহিকভাবে (continuously) সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো (mechanisms) ও মিথস্ক্রিয়ার (interaction) বিবরণ

(ছ) তথ্যের প্রচার (information dissemination) ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

৪) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কि না যাচাই করণ, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করণ এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করণ।

ধাপ ৪. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের কম্পোনেন্টগুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাগুলো কী কী ? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন শ্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

বহু নাগরিক সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে মোটেও জানে না। তারা হয়তো কোনো কোনো সরকারি দণ্ডের এটি দেখেছেন, কিন্তু এটা যে কী বা কেন এ বিষয়ে তাদের কোনো ধারণা নেই

সিটিজেনস চার্টার যে মূল সেবা প্রদান উন্নতকরণের (improvement of service delivery) একটি উপায় সে বিষয়ে সেবাদাতা বা সেবাগ্রহীতা কোনো পক্ষই সচেতন নয়

সিটিজেনস চার্টার প্রগরামে সেবাগ্রহীতার সঙ্গে আলোচনা (consultation) না করা

সিটিজেনস চার্টারে উল্লিখিত সেবা তালিকার সঙ্গে প্রকৃত চাহিদার অনেক ব্যবধান

নতুন কিছু গ্রহণে বা পরিবর্তনে সেবাপ্রদানকারীর মানসিকতার অভাব

৩) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

অধিবেশন-১৯: সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন প্রস্তুতি ও জনগণের অংশগ্রহণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ বলতে পারবেন
- প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- সেবা সমূহের অব্যাহত উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ
- প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ত্রিতিসমূহ
- সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল

সময়: ১১.৩০-০১.০০

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড বা ফ্রিপচার্ট, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট

ধাপ ১. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদান নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

ক) সুনির্দিষ্ট মান

ঙ) অভিযোগ উত্থাপন

খ) স্বচ্ছতা

চ) সমর্থনাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য

গ) পছন্দের সুযোগ

ছ) আবেদনের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান

ঘ) সৌজন্য

জ) নিবিড় পরিবীক্ষণ

৪) বলুন, সিটিজেনস চার্টারকে চার্টার অব ডিউচিজ এর সাথে মিলিয়ে ফেলা যাবে না।

৫) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে এ অধিবেশন শেষ করুন।

ধাপ ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা)

১) বলুন, এখন আমরা প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের ধরন (নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা) সম্পর্কে আমরা কী জানি, উভয় শুনুন।

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

<p>নাগরিক সেবা: নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।</p>	<p>প্রাতিষ্ঠানিক সেবা সরকারি যেকোনো প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশ/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।</p>	<p>অভ্যন্তরীণ সেবা অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং অন্য একই প্রতিষ্ঠানের শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অঞ্চল।</p>
---	--	--

৪) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করুন।

ধাপ ৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কাঠামো সম্পর্কে আমরা কী জানি, উভয় শুনুন।

৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/ কার্যালয়ের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার রুম নামসহ পদবি, নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বর্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

৪) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করণ, দু-একজনকে জিজ্ঞাসা করণ এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করণ ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করণ।

ধাপ ৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ক্রটিসমূহ

- ১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ক্রটিগুলো নিয়ে আলোচনা করব।
- ২) জিজ্ঞাসা করণ, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নকালে সচরাচর সংঘটিত ক্রটিগুলো সম্পর্কে আমরা কী জানি, দু-একটি ক্রটি বলতে বলুন। উভয় শুনুন।
- ৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করণ-
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়নের নিমিত্ত বিভিন্ন কলাম পূরণকালে সচরাচর যে সকল ক্রটি পরিলক্ষিত হয় তা নিম্নরূপ:

 ১. প্রদত্ত সেবার নাম সঠিকভাবে উল্লেখ না করা এবং একাধিক সেবাকে একীভূত করে একই নামে অঙ্গুরুক্ত রাখা;
 ২. নিয়মিত কার্যালয়ীকে (Transactions) যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদিকে সেবা (Service) হিসেবে উল্লেখ করা ;
 ৩. সেবা প্রদানের নিমিত্ত যুক্তিসংতোষভাবে প্রয়োজনীয় সময় নির্ধারণ না করা;
 ৪. শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন: পুলিশের/তদন্তকারী কর্মকর্তার তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
 ৫. সেবা প্রদানে নির্ধারিত সময় পঞ্জিকা দিবস কিংবা কর্ম দিবস হিসেবে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা ;
 ৬. আবেদনপত্রে কী কী তথ্য/উপাদান থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
 ৭. সেবাগ্রহীতার নিকট অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র চাওয়া ;
 ৮. চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
 ৯. প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে চাহিত কাগজপত্রের পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করা;
 ১০. সেবাপ্রদানকারী অফিস যে সকল কাগজপত্র প্রদান করবে সেগুলো সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;
 ১১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রাপ্তিস্থান হিসেবে সকল উৎসের নাম উল্লেখ না করা;
 ১২. সেবামূল্য কোন হিসাব নম্বরে/ কোডে/ কোথায়, কখন, কীভাবে জমা প্রদান করতে হবে তার বিবরণ না দেওয়া ;
 ১৩. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও অফিসিয়াল ই-মেইল ঠিকানা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
 ১৪. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অন্যত্র বদলি হওয়ার পর তা নিয়মিত আপডেট না করা;
 ১৫. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্যান্য তথ্য নিয়মিত আপডেট না করা; (যেমন- কোনো সেবা প্রদানের পদ্ধতির পরিবর্তন হলে তা উল্লেখ না করা)
 ১৬. নির্ধারিত সময় ও প্রক্রিয়ায় যথাযথ সেবা না পেলে সেবা গ্রহণকারী কোন কর্তৃপক্ষের নিকট সহযোগিতা চাইবেন তা উল্লেখ না করা; এবং
 ১৭. অন্য কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কোনোরূপ সম্পাদনা ব্যতীত ব্যবহার করা।

৪) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়টির সারসংক্ষেপ করণ-

কলাম-২: সেবার নাম (সেবার নাম সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে)

- ১। সেবার নাম সঠিকভাবে না থাকা। একই নামের মধ্যে একাধিক সেবাকে অঙ্গৰূপ রাখা;
- ২। ইনপুট এবং প্রসেসকে সেবা হিসাবে দেখানো;
- ৩। সেবার ধরন /গ্রহিতার ভিত্তি অনুযায়ী পৃথক পৃথক ভাবে সেবার নাম সিটিজেনস চার্টার-এ উল্লেখ না করা;
- ৪। রাট্চিন কাজ যেমন: প্রটোকল/বদলী/মামলা জবাব/সার্কিট হাউস ব্যবস্থাপনা সিটিজেনস চার্টার-এ উল্লেখ করা;
- ৫। অন্য কার্যালয়ের সেবাকে নিজ সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। কার্যাবলিকে সিটিজেন চার্টার হিসাবে চালিয়ে দেওয়া।

কলাম-৩: সেবা প্রদানের সময়সীমা

- ১। সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ এর বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করা;
- ২। সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসংগত ভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- ৩। সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমনঃ ৩-৪ মাস);
- ৪। শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- ৫। পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। সেবা প্রদানে প্রযোজ্যসময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

কলাম-৪: প্রয়োজনীয় কাগজপত্র

- ১। আবেদন পত্রের কোনো নির্ধারিত ফরম্যাট/ কী কী তথ্য উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা উল্লেখ না থাকা;
- ২। আবেদনপত্রের সাথে সংযোজনী হিসাবে যে সকল দলিল/দস্তাবেজ, ডকুমেন্ট প্রয়োজন হয় তার পূর্ণাঙ্গ তালিকা না থাকা;
- ৩। প্রয়োজনের অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবি করা;
- ৪। চাহিত কাগজপত্র এর ধরন (মূল/সত্যায়িত/ফটোকপি/ কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না থাকা;
- ৫। প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের কলামে একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা উল্লেখ না করে “নীতিমালা/আইন অনুযায়ী” শব্দগুলো ব্যবহার করা;
- ৬। সেবাদানকারি অফিস নিজে যে সকল কাগজপত্র দিবে সেগুলো সেবা গ্রহীতার নিকট থেকে চাওয়া;
- ৭। কোনো সেবা গ্রহণের জন্য আবেদন পত্রের নির্দিষ্ট ফরমেট/ফর্ম থাকলে তা বাংলাদেশ ফর্ম নম্বরসহ প্রাপ্তিষ্ঠান সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ না করা;

কলাম-৫ সেবা প্রদানের সময়সীমা

- ১। সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ এর বিভিন্ন স্বীকৃত মেথড অনুসরণ না করে সেবা প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করা;
- ২। সেবা প্রদানের জন্য যুক্তিসংগতভাবে সময় নির্ধারণ না করা;
- ৩। সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত সময় সুনির্দিষ্ট না থাকা (যেমনঃ ৩-৪ মাস);
- ৪। শর্ত সাপেক্ষে সময় নির্ধারণ করা; (যেমন তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন)
- ৫। পঞ্জিকা দিবস বা কর্ম দিবস স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৬। সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি নির্ধারণ করা।

কলাম-৬: সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি

- ১। সেবা মূল্য কোনো হিসাব নম্বরে/কোডে/কোথায়, কখন, কীভাবে জমা প্রদান করতে হবে সে তথ্য স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা;
- ৩। কোনো ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ না করা;
- ৪। কোনো সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি উল্লেখ না করা;

কলাম-৭: শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রূম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

- ১। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
- ২। সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা ;
- ৩। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা ।

কলাম-৮: উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রূম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

- ১। রূম নম্বর, কর্মকর্তার পদবী, বাংলাদেশের কোড, জেলা/ উপজেলা কোড সহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা;
 - ২। সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ না করা ;
 - ৩। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর উল্লেখ না করা ।
- স্বাভাবিকভাবে শাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকটতম উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে বোঝায়।
- তাছাড়াও আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা- আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত না করা এবং আপনার কাছে আমাদের প্রত্যক্ষা- যথাযথভাবে উল্লেখ না করা
- ৫) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু’একজনকে জিজ্ঞাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন ধন্যবাদ দিয়ে শেষ করুন।

ধাপ ৫. সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ

১) বলুন, এখন আমরা সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ নিয়ে আলোচনা করব, জিজ্ঞাসা কর়োন, সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, প্রশীত সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি নিয়মিত হালনাগাদ করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দণ্ডন/সংস্থা/কার্যালয়ে সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি বাস্তবায়নের একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম হচ্ছে বিষয়টি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি করা। অনেক ক্ষেত্রে দেখা যায় সংশ্লিষ্ট কর্মচারি তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত থাকেন না। এই লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সকলকে সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদানের নিমিত্তে প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩) এখন ধারাবাহিকভাবে নিম্নের কৌশলগুলো স্লাইড দেখিয়ে আলোচনা কর়োন- প্রয়োজনে নিচের ব্যাখ্যা থেকে সহায়তা নিন।

(ক) প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম
(preparatory work)

(খ) আলোচনা/মতবিনিময় আয়োজন
(conduct consultations)

(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধা প্রতিষ্ঠা
(develop grievance
redress system)

(গ) খসড়া সিটিজেন্স
চার্টার তৈরিকরণ
(draft the Citizen's Charter)

(ঙ) স্টাফদের প্রশিক্ষণ, সিটিজেন্স
চার্টার চালুকরণ ও প্রচারকরণ
(train staff, launch
and publicize the CC)

(চ) পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ও উন্নয়ন
(monitor, evaluate
and improve)

ধাপ ৬. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল

১) বলুন, এর আগে সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ কী কী হতে পারে তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার হওয়ার ফলে নাগরিকগণ যে সকল উপকার পাচ্ছেন তা নিয়ে আলোচনা করব। জিঞ্চাসা করুন, সিটিজেনস চার্টারের কারণে নাগরিকগণ কী কী সুফল পাচ্ছেন? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে আলোচনা করুন-

সিটিজেনস চার্টারের সুফলসমূহ

সময় মতো সেবা পাওয়া কোন কাজে কী কী
কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে
নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
সেবা পাওয়ার জন্য কর্মীয় কাজগুলো কী
কী তা জানা
কম সময়ে সেবা পাওয়া

নাগরিক সুবিধা সম্পর্কে জানতে এবং সচেতন
হতে পারা

সংশ্লিষ্টদের দায়বদ্ধতা ও সেবার মান বৃদ্ধি
নির্ধারিত সময়ে সেবা পাওয়া না গেলে অভিযোগ
করার জন্য কোথায় এবং কার কাছে যেতে হবে তা
জানা। যেমন; ইউনিয়ন পরিষদ থেকে কার্যক্রম
সেবা না গেলে সংকুল ব্যক্তি ডিডিএলজি বরাবরে
অভিযোগ দায়ের করতে পারেন এবং প্রতিকার
পেতে পারেন

৩) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে জিঞ্চাসা করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন
ধন্যবাদ দিয়ে এ ধাপ শেষ করুন।

অধিবেশন-২০: সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (সিটিজেনস চার্টার) প্রণয়ন পদ্ধতি

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশাগুলো সুনির্দিষ্ট করতে পারবেন
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণে কৌশল
- সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা
- সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি

সময়: ২.০০-৩.১৫

পদ্ধতি: ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট

ধাপ ১. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল

১) বলুন, এর আগে সিটিজেনস চার্টারের কারণে নাগরিকগণ যে সকল উপকার পাচ্ছেন তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল নিয়ে আলোচনা করব। জিজাসা করুন, সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন কৌশলগুলো কী কী হতে পারে? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশলগুলো আলোচনা করুন-

১. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।
২. সিটিজেনস চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ

৩. সিটিজেনস চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা।
৪. সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।
৫. সময় সময় সিটিজেনস চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মাফিক হালনাগাদ করা

৬. সিটিজেনস চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসাবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেক্স চালু করা
৭. সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হলো যে সব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রতিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাপ্রদাতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।

৮. সিটিজেনস চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অন্তিবিলম্বে সৃষ্টি করা।
৯. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা।

ধাপ ২. সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

১) বলুন, এখন আমরা সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিঞ্চাসা করুন, সেবা গ্রহণকারীর নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা কী? উভর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়ে আলোচনা করুন-

প্রতিশ্রূত/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
- যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রযোজনীয় ফিস পরিশোধ করা
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
- সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
- অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

বিন্দু. যে সকল কারণে সাধারণত কোনো আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব না হয় সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদা হতে পারে।

ধাপ ৩. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি

১) বলুন, এখন আমরা, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট নিয়ে আলোচনা করব।

প্রথমে মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফরম্যাটটি প্রত্যেকের হাতে দিন এবং ফরম্যাটটি কিভাবে পূরণ করতে হবে তা বুঝিয়ে বলুন। এখানে উল্লেখ করা প্রযোজন যে মন্ত্রণালয়ের ফরম্যাটটি এ প্রশিক্ষণের জন্য খুব বেশি প্রযোজ্য নয় তবে জেনে রাখার জন্য এ আলোচনা করা হলো।

২) বলুন, এখন আমরা, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট নিয়ে আলোচনা করব।

৩) প্রথমে মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফরম্যাটটি প্রত্যেকের হাতে দিন এবং ফরম্যাটটি কিভাবে পূরণ করতে হবে তা বুঝিয়ে বলুন। এখানে উল্লেখ করা প্রযোজন যে মন্ত্রণালয়ের ফরম্যাটটি এ প্রশিক্ষণের জন্য খুব বেশি প্রযোজ্য নয় তবে জেনে রাখার জন্য এ আলোচনা করা হলো।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি কাঠামোর বিভিন্ন কলাম নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে পূরণ করা যেতে পারে:

কলাম ১- ক্রমিক নম্বর: সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রণয়নের লক্ষ্য বিবেচ্য সেবাসমূহের ক্রমিক এক নম্বর কলামে লিখতে হবে।

কলাম ২- সেবার নাম: স্পষ্ট এবং আলাদা আলাদাভাবে প্রতিটি সেবার নাম উল্লেখ করে কলাম ২-এ লিখতে হবে। সেবার নাম

দ্বারা সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হবে তা বোঝাতে হবে। কিন্তু এটি সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে বোঝাবে না।

সেবার নাম যেমন: দৈত নাগরিকত্ব প্রদান, সচিবালয়ে গাড়ি প্রবেশের স্টকার প্রদান ইত্যাদি সেবাকে আলাদা আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া প্রতিটি সেবার নাম লেখার পূর্বে একটি নির্দিষ্ট ক্রমিক ব্যবহার করতে হবে।

কলাম ৩- সেবা প্রদান পদ্ধতি: সেবা প্রদান পদ্ধতি হিসেবে কোন সেবা প্রদানের শুরু থেকে শেষ ধাপ পর্যন্ত সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে সংক্ষিপ্তভাবে কলাম ৩-এ উল্লেখ করতে হবে। যেমন: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঙ্গুরির জন্য প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত অর্থ-স্থিতির প্রত্যয়নসহ আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়। তবে, সেবা প্রদান পদ্ধতির বর্ণনা সংক্ষিপ্ত হওয়াই শ্রেয়। এতে সেবা গ্রহণকারী সেবা প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পাবেন।

কলাম ৪- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাণিস্থান: একটি সেবা প্রদানের জন্য সেবাগ্রহীতাকে আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত কাগজপত্র/ডকুমেন্ট জমা প্রদান করতে হয় তার একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা কলাম ৪-এ উল্লেখ করতে হবে। কোনো সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধিতে উল্লিখিত যে সকল দলিলাদিসহ সেবা গ্রহীতাকে আবেদন করতে হবে তাও সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি কাঠামো প্রস্তুতের সময় সুনির্দিষ্টভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের অসম্পূর্ণ তালিকা অনেক সময় সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহীতা উভয়ের জন্য অনাবশ্যক সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে। এতে সেবা গ্রহণকারীর অতিরিক্ত সময় ক্ষেপণ হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। পক্ষান্তরে চাহিত কাগজপত্রের একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতেও সহায়তা করে।

চাহিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র/ডকুমেন্ট প্রাপ্তির স্থান বলতে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দণ্ডনির্ণয়কার্যালয়/ ব্যাংক/ সরকারি ট্রেজারি কিংবা ক্ষেত্র বিশেষ সংশ্লিষ্ট শাখা/অধিশাখা/ অনুবিভাগ ইত্যাদিকে বোঝাবে।

কলাম ৫-সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি: সাধারণত সেবা মূল্য বলতে আইন/বিধিতে সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য উল্লিখিত কিংবা যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফি/চার্জকে বোঝায় যেমন: ১০০ টাকার নন-জুডিসিয়াল স্ট্যাম্প, ৫০০ টাকার চালানের কপি, ইত্যাদি। এরপে নির্ধারিত সেবা মূল্য এবং তা পরিশোধ পদ্ধতি স্পষ্টভাবে কলাম ৫-এ উল্লেখ করতে হবে। ফি/চার্জ কোন পদ্ধতিতে অর্থাৎ কোর্ট ফি আকারে, স্ট্যাম্পের দ্বারা, ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে, নগদ প্রদান কিংবা ব্যাংকে জমা প্রদানের মাধ্যমে দিতে হবে তা সুনির্দিষ্টভাবে এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। চালানের মাধ্যমে অর্থ জমা প্রদানের ক্ষেত্রে চালানের খাত বা অর্থনৈতিক কোড স্পষ্টভাবে লিখতে হবে। কোন ব্যাংকে ফি/চার্জ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হিসাব নম্বর ও শাখার নাম উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, ফি/চার্জ পরিশোধের সময়সীমা কী হবে তাও এই কলামে উল্লেখ করতে হবে। কোনে সেবা প্রদানে সেবামূল্যের প্রয়োজন না হলে “বিনামূল্যে” শব্দটি লেখা যেতে পারে।

কলাম ৬- সেবা প্রদানের সময়সীমা: চাহিত সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সময় সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৬-এ উল্লেখ করতে হবে। আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকলে একটি সেবা প্রদানে যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে উল্লেখ করতে হবে। সেবা প্রদানের যুক্তিসংগত সর্বোচ্চ সময় নির্ধারণের জন্য সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজীকরণের বিভিন্ন স্বীকৃত অনুশীলন অনুসরণ করা যেতে পারে। তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে বা মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোনো সময় সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে উল্লেখনা করাই যুক্তিসংজ্ঞত হবে। এছাড়া, সেবা প্রদানে প্রযোজ্য সময় কোনক্রমেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি প্রবর্তনের পূর্বের চেয়ে বেশি হতে পারবে না।

কলাম ৭- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বলতে শাখা/অধিশাখার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে বোঝায়। তিনি সেবা প্রদানের প্রযোজ্য ধাপসমূহের শুরু থেকে চূড়ান্ত অনুমোদন পর্যন্ত এবং পরবর্তীতে তা সরবরাহের সঙ্গে সম্পূর্ণ থাকেন। সেবাগ্রহণ কারীগণ সচরাচর এই কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকেন। উক্ত কর্মকর্তার পদবি, দাঙ্গরিক টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল ঠিকানা ইত্যাদি সুনির্দিষ্টভাবে কলাম ৭-এ উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, সংশ্লিষ্ট এলাকার টেলিফোন নম্বর লেখার পূর্বে কোড নম্বর উল্লেখ করতে হবে, যেমন ঢাকার ক্ষেত্রে +৮৮০২ সংশ্লিষ্ট টেলিফোন নম্বরের পূর্বে লিখতে হবে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির একটি নমুনা কাঠামো পরিশিষ্ট-ক তে দেখানো হয়েছে।

উল্লেখ্য, মাঠ পর্যায়ের জন্য প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (সিটিজেনস চার্টার)-এর সেবা প্রদান পদ্ধতি কলামটি রাখা হয়নি।
৩) এখন মাঠ পর্যায়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফরম্যাটটি প্রত্যেকের হাতে দিন। কীভাবে পূরণ করতে হবে আলোচনা করুন।
অনুশীলন করানো সম্ভব হলে সেশনেই কিছু সময় অনুশীলন করান।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার সিটিজেনস চার্টার এর জন্য ফরম্যাট

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

.....মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা

www.cabinet.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মিশন:

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল

বিদ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার রুম নামসহ পদবি, নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎর্বরতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

* উল্লিখিত ফরমেটে নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা আলাদা আলাদাভাবে দেয়া যাবে।

দাঙ্গরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(১)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(২)						
(৩)						
(৪)						
(৫)						
(৬)						

বিদ্র. ১। সরকারি যেকোনো প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাঙ্গরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

১। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোনো চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাঙ্গরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্ ক্রয়।

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(১)						নাম, পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল
(২)						
(৩)						
(৪)						
(৫)						
(৬)						

বিদ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অঞ্চিত।

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা।

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৮) অংশগ্রহণকারীরা কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন এবং ধন্যবাদ দিয়ে অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-২১: সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি (সিটিজেনস চার্টার) বাস্তবায়ন কৌশল

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়গুলো বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন পদ্ধতি ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়ন কৌশল বর্ণনা করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়ন কৌশল

সময়: ০২.০০-০৫.০০

পদ্ধতি: ট্রেইনিংস্টার্মিং, উপস্থাপনা-আলোচনা, প্রশ্নোভর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার স্লাইড বা ফিপচার্ট, সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের দুটো ফরম্যাট

ধাপ ৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয়

১) বলুন, এখন আমরা, প্রতিশ্রূতি মোতাবেক সেবা না পেলে করণীয় কাজগুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভব হলে করণীয় কী? উভয়ে শুনুন এবং বলুন, সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভব হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

৩) বলুন, কোনো নাগরিক কোনো কাঞ্চিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভব হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে জারিকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকা, ২০১৫ মোতাবেক সম্পূর্ণ করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে কাঞ্চিত সেবা না পেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নিম্নের টেবিলে উল্লেখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
১	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম: পদবি: ফোন: ই-মেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪) অংশগ্রহণকারীরা কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন এবং ধন্যবাদ দিয়ে অধিবেশন শেষ করুন।

বি. দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যোষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যোষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।

ধাপ ৫. সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, আমরা কীভাবে সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন করব? উভয় শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন, সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনার জন্য এটিকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কার্যালয়ের মাসিক সমন্বয় সভার আলোচনাচূড়ি ভূত্ত করা যেতে পারে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতেও এ পর্যালোচনা সভাটি আয়োজন করা যেতে পারে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় তাদের সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করবে। এছাড়া, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া মূল্যায়নের জন্য তাদের উর্ধ্বর্তন কার্যালয় কিংবা দপ্তর/সংস্থা এবং দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া মূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবে।

সেবার মান সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবেষ্টনের ব্যবস্থা চালু করার বিষয়টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা /কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের মধ্যে অঙ্গভূত রয়েছে। এটি বাস্তবায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া প্রবর্তনের ফলে সেবা প্রদান ব্যবস্থার উন্নতি সম্পর্কে মূল্যায়নের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এছাড়া, যাবতীয় কার্যক্রমের বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়নের লক্ষ্যে তৃতীয় কোনো পক্ষের (Third Party) সহযোগিতা গ্রহণের মাধ্যমে জনমত জরিপসহ আনুষঙ্গিক ব্যবস্থা প্রচলন করা যেতে পারে। মাঠ পর্যায়ে অধিকাংশ অফিসসমূহ সরাসরি সেবা প্রদানে সম্পৃক্ত থাকে বিধায় মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া প্রণয়নে আলাদা নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়।

ধাপ ৬. সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়ন কৌশল

১) বলুন, এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়ন কৌশল নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, আমরা কিভাবে সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বাস্তবায়ন করব? উভয় শুনুন এবং স্লাইড দেখিয়ে বলুন,

১. সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।
২. সিটিজেনস চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ
৩. সিটিজেনস চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা
৪. সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।
৫. সময় সময় সিটিজেনস চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মাফিক হালনাগাদ করা
৬. সিটিজেনস চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসেবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেক্স চালু করা
৭. সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হলো যেসব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।
৮. সিটিজেনস চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়নের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর করা
৯. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা

পঞ্চম দিন

মডিউল ৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক প্রশিক্ষণ মডিউল (Grievance Redress System-GRS)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য
অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাঙ্গরিক)
অভিযোগ দাখিল ও অভিযোগ যাচাই-বাছাই
অভিযোগ তদন্ত
অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ
অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা
অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়
ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি
আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি
মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব
তদারকি ও পরিবীক্ষণ

মডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্নিহিত তাংপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন।
- সরকারি কর্মকর্তাগণ দক্ষতা ও সংবেদনশীলতার সাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করতে পারবেন।

পঞ্চম দিন

অধিবেশন-২২: পঞ্চম দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- পঞ্চম দিনের আলোচনার জন্য উজ্জীবিত হবেন
- আগের দিনের আলোচনা লার্নিং জার্নালের মাধ্যমে প্রকাশ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

- উজ্জীবিতকরণ
- তৃতীয় দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল

সময়: ৯.০০-৯.৩০ (৩০ মিনিট)

পদ্ধতি: লার্নিং জার্নাল, মোবাইল প্লেনারি

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার

ধাপ ১. উজ্জীবিতকরণ

- পঞ্চম দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন, আজ আমাদের পঞ্চম দিন। আমরা ৫ দিন এখানে এক সঙ্গে কাটালাম এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করেছি এবং বাবিলুকু আজ করব।
- কুশল জিজ্ঞাসা করুন এবং বলুন, আমরা গত ৫ দিন একে অপরকে দেখেছি, এক সাথে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভাল দিকটা বা শক্তিশালী দিকটা বলব বা প্রশংসা করব।
- এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করুন এবং কক্ষের মাঝখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দুদল থেকে পঞ্চমে দুজনকে ডেকে নিন। তাঁরা একে অন্যের হাত ধরে আস্তে আস্তে সামনের দিকে হাঁটবে এবং কক্ষের দুদিকে দাঁড়ানো দু'দলের অন্যরা একজন একজন করে ঐ দুজনকে প্রশংসনসূচক শব্দ বা বাক্য বলবে। এভাবে এ দুজন হেঁটে হেঁটে এগুবে এবং প্রশংসা শুনবে। তারপর তাঁরা দলের শেষ মাথায় গিয়ে দুদলে দুজন দাঁড়াবে।
- আবার দুদলের সামনে থেকে দুজন আসবে এবং একইভাবে তাঁরাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।
- প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো এন্সেপ্স হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, ধৈর্যশীল, রসবোধ সম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, যোগ্য, রঞ্চিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীপ্ত, বিবেচক, আত্মবিশ্বাসী, সদালাপী, হাসিখুশি, শান্ত, অমায়িক প্রভৃতি। আপনি নিজেও অংশগ্রহণ করুন, মনে রাখবেন কেউ হাত ধরতে না চাইলে ধরবে না, হাত না ধরেও এটি করা যেতে পারে।
- খেলা শেষে বলুন, মানুষের বেঁচে থাকার জন্য প্রশংসা ও স্বীকৃতি খুবই জরুরি, অন্যের প্রশংসা করলে নিজেও প্রশংসা পাওয়া যায় আর এভাবে একে অন্যের মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে উঠে। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা

- বলুন, গতকাল অধিবেশন শেষে আজকের লার্নিং জার্নাল করার জন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হয়েছিলাম। আশা করি আমাদের প্রস্তুতি সম্পন্ন হয়েছে। এখন আমরা ৪টি দল ক্লাস রুমের ৪টি স্থানে মোবাইল প্লেনারির মাধ্যমে আমাদের লার্নিং জার্নাল উপস্থাপন করব। কফের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাঁদের জার্নাল লাগাতে বলুন।
- প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- সকলকে বড়দলে আসতে বলুন, মোবাইল প্লেনারি তে কী কী দেখেছে তা দু-একজনের কাছে জানতে চান, উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোন দল সবচেয়ে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোন দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-২৩: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা, পটভূমি ও অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও তার পটভূমি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থার প্রয়োজনীয় সংজ্ঞাগুলো বলতে পারবেন
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন।
- অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারি ও দাগ্নারিক) ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অভিযোগ দাখিল ও অভিযোগ যাচাই-বাচাই করার সক্ষমতা অর্জন করবেন
- অভিযোগ তদন্ত ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করার দক্ষতা অর্জন করবেন
- অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা বলতে পারবেন
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা সম্পর্কে ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি, আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় ব্যাখ্যা করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য
- বাংলাদেশে জিআরএস
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান ধাপসমূহ
- অভিযোগের প্রকৃতি
- অভিযোগ দাখিল
- অভিযোগ যাচাই-বাচাই

- অভিযোগ তদন্ত
- অভিযোগ নিষ্পত্তি
- অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি
- আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা
- অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি
- ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
- অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়
- তদারকি ও পরিবীক্ষণ
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব

সময়: ০৯.৩০-১১.০০

পদ্ধতি: বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলোচনা প্রশ্নাত্তর, বক্তৃতা

উপকরণ: স্লাইড/ফিপচার্ট, বোর্ড/ফিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা

১) বলুন, এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টার নিশ্চিতকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম জোরদারকরণ কৌশলগুলো কী কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন এবং বলুন,

‘অভিযোগ’: সরকারি দণ্ডের অথবা আইনের আওতায় নিরবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিক্রিয়াত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অব্যুক্তির বিষয়ে ইলেক্ট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে। সেবার পরিবর্তে দুর্ব্যবহার ইত্যাদি।

৩) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

৪) সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত একটি ভিডিও ক্লিপ দেখান। হতে পারে সুলতান সুলেমানের এ সংক্রান্ত একটি ক্লিপ বা অন্য কোনো ভিডিও ক্লিপ। ভিডিও দেখানোর পর এ আলোচনা সাথে কানেক্ট করার জন্য নিম্নের উদাহরণ দিতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপট

- সম্রাট জাহাঙ্গীরের শাসন আমলে সাধারণ জনগণের অভিযোগ (ছিতেন্দ্র) দায়েরের নিমিত্তে প্রাসাদের বাইরে একটি ঝুলন্ত ঘন্টা স্থাপন করে। কোনো সাধারণ নাগরিক কোনো বিষয়ে সংক্ষুদ্ধ হলে উক্ত ঘন্টা বাজাতেন এবং এটিকে অভিযোগ দায়ের বলে ধরে নিয়ে অভিযোগকারীর নাম ঠিকানা লিপিবদ্ধ করতেন এবং কোনো নির্দিষ্ট দিনে উক্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ করতেন।
- Joseon Dynast (১৩৯২-১৮৯৭) দক্ষিণ কোরিয়ায় জনগণের অভিযোগ শোনার নিমিত্তে রাজ প্রাসাদের সামনে একটি ঢোল (চিনমুনগ) স্থাপন করেন, কোনো নাগরিক সংক্ষুদ্ধ হলে উক্ত ঢোলে আঘাত করতেন তখন রাজপ্রাসাদের কর্মচারীরা তার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করে রাজার নিকট উপস্থাপন করতেন এবং সে অনুযায়ী প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হতো। উক্ত ডাইনাস্টিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল শ্লোগান ছিল The People's Voice is the Voice of Heaven (Korea)
- অটোমান সাম্রাজ্যের সুলতান সুলেমান শুক্রবারে মসজিদে নামাজের পরে জনসাধারণের লিখিত অভিযোগ গ্রহণ করতেন এবং পরে পড়তেন। যার বিরামে অভিযোগ আসতো সে যে পদ মর্যাদারই হোক না কেন তাকে ডেকে তার বিরামে আনীত অভিযোগের বিষয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করতেন এবং যথাযথ প্রতিকারের ব্যবস্থা নিতেন।

বর্তমানে দক্ষিণ কোরিয়া, মালয়েশিয়া, ভারত, নেপালসহ বিভিন্ন দেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে। বিশেষ করে ভারতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত একটি মন্ত্রণালয় রয়েছে যা হলো Ministry of Personnel, Public Grievance and Pensions-Gi AvIZvaxb Administrative Reform। তাছাড়া মন্ত্রিপরিষদ সচিবালয়ে Director of Public Grievance রয়েছে, যারা পলিসি নিয়ে কাজ করে থাকেন।

সাউথ কোরিয়া: কোরিয়াতে বর্তমানে E-People নামক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু রয়েছে যার মাধ্যমে অনলাইনে জনসাধারণ অভিযোগ দায়ের করে প্রতিকার পেতে পারেন।

মালয়েশিয়া: প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে Public Complaint Bureau রয়েছে যার মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হয়।

এছাড়াও বিভিন্ন কর্পোরেট অফিসে অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে।

৩) বলুন,

জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসম্মতি বা সংক্ষুরতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ সংক্ষুরতা যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষেত্র প্রশ্নমন্তের সুযোগ সৃষ্টি হয়। সেবা সংক্রান্ত নাগরিকের এই ক্ষেত্র প্রশ্নমন্তের ক্ষেত্র বা প্লাটফর্মকেই বলা হয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বা Grivance Redress System (GRS)।

৪) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করলেন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন।

ধাপ ২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দণ্ডে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। অধিকন্তু, ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোনো কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার চাওয়ার সুযোগ রয়েছে।

৩) এখন স্লাইড ও নিম্নের বর্ণনা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে সংক্ষেপে আলোচনা করুন-

(ক) গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য।

(খ) জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০ এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়

(গ) সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে।

৩) বলুন, ২০১৪-২০১৫ সনে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রবর্তিত হয়, উক্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য (mandatory objective) হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। সেই হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে বর্তমানে প্রতিটি সরকারি/আধা সরকারি/ স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানে প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা হয়।

৪) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন এবং উত্তর দিন।

ধাপ ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সংজ্ঞা কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

(ক) ‘সরকারি দণ্ড’: কোনো আইন, বিধি বা সরকারি আদেশ বলে প্রতিষ্ঠিত প্রতিষ্ঠান, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান বা কর্তৃপক্ষ।

(খ) ‘সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বা সিটিজেনস চার্টার’: বিভিন্ন সরকারি দণ্ডের কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীর জন্য সেবা প্রদান-সম্পর্কিত লিখিত প্রতিক্রিয়া হলো সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া বা সিটিজেনস চার্টার।

(গ) ‘অভিযোগ’: সরকারি দণ্ডের অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য-এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসম্মতি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেক্ট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

(ঘ) ‘সেবা’: সেবা বলতে সরকারি দণ্ডের অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য-এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতিকে বোঝাবে।

২) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন।

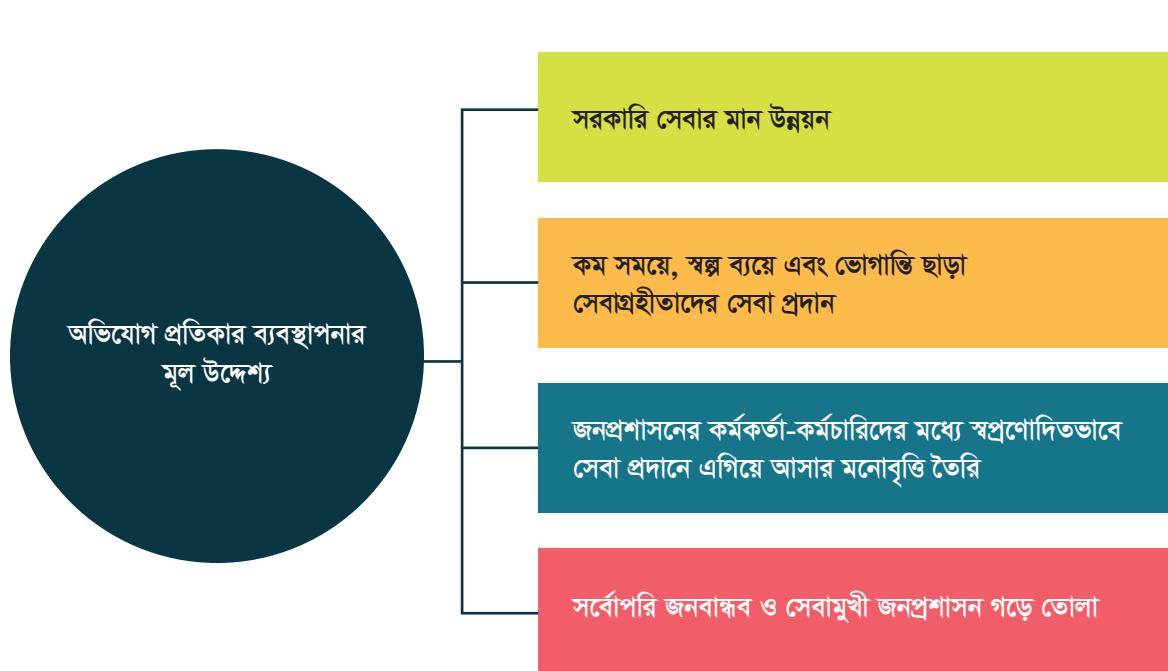
ধাপ ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্নগোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অফিস, সেক্টর বা অঞ্চলে সাধারণত কী ধরনের অভিযোগ দাখিল হয়, সে সম্পর্কে বিশ্লেষণমূলক তথ্যাদি সংগ্রহ এবং অভিযোগের পুনরাবৃত্তি যাতে না ঘটে সে বিষয়ে প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ। এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

এখন নীচের স্লাইড দেখিয়ে সারসংক্ষেপ করুন-



৩) সকলে বিষয়টি কতটুকু বুবোছে যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন। বুবো শুনে উত্তর দিন।

ধাপ ৭. অভিযোগের প্রকৃতি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগের প্রকৃতিগুলো কী কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, অভিযোগ ও ধরনের হতে পারে। নাগরিক অভিযোগ, কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ এবং দাঙ্গরিক অভিযোগ।

২) এখন স্লাইড ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করুন-

অভিযোগের প্রকৃতি

নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance):

সরকারি দণ্ডের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহুরূপ কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance): সরকারি

দণ্ডের কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যেকোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংশ্লেষক হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধাসংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।

দাঙ্গরিক অভিযোগ (Official Grievance):

কোনো সরকারি দণ্ডের আওতাভুক্ত অথবা পণ্য প্রতিশ্রুত সেবাবা এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে অন্যকোনো দণ্ডের কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন দাঙ্গরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন। রিপিট করুন, অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন।

ধাপ ৮. অভিযোগ দাখিল

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ দাখিল সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগ দাখিল বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশাইটে লিখে রাখতে পারেন।

- মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্ত্বাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেক্সে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেক্সের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাণিস্থীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেক্সের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- ফ্রন্ট ডেক্সের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:
- সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেক্সের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের প্রশিক্ষণের আয়োজন;
- ফ্রন্ট ডেক্সে সেবা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেনস চার্টার, ফরম, নির্দেশিকা ইত্যাদি সংরক্ষণ;
- আবেদনকারীদের বসার ব্যবস্থা রাখা এবং তাঁদের প্রতি সৌজন্যমূলক আচরণ করা
- ফ্রন্ট ডেক্সের সেবার মান যাচাইয়ের জন্য মূল্যায়ন ফরম রাখা।
- সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়াতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- সংক্ষুর ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। দাঙ্গরিক-অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;
- অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাণিস্থীকারপত্র পাবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উত্তোলিক স্বাক্ষর পত্রে উল্লেখ থাকবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অনলাইনে বা ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য পাঠাবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনলাইনে ব্যবস্থাপনা পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেক্সে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;
- যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন বা কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;

- ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্তি অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিষ্ঠাকার প্রদান করতে হবে;
- অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।
- নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-
- কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন
- তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত এবং
- আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।

৩) এখন নীচের স্লাইড দেখিয়ে সারসংক্ষেপ করুন-

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্ট ডেক্সে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী ‘ক-১’) ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেক্সের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে; মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেক্সের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;

ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিষ্ঠাকার প্রদান করতে হবে; এবং অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।

নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-

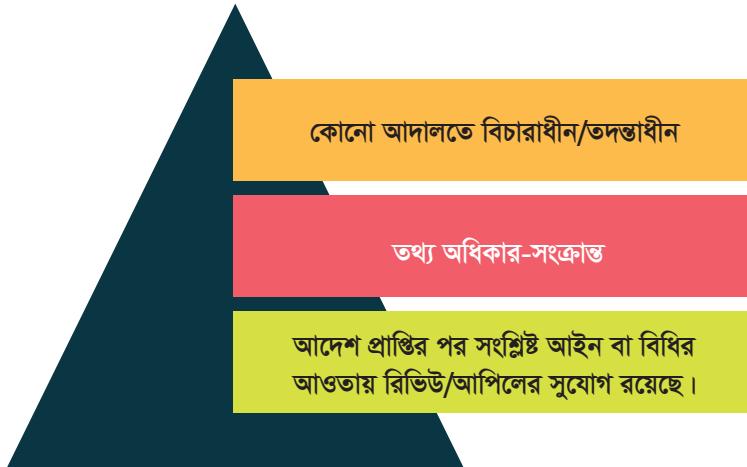
কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন

তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত এবং

আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।

যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;

ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকঘোগে প্রাপ্তিষ্ঠাকার প্রদান করতে হবে; এবং অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে। নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না



ধাপ ৯. অভিযোগ যাচাই-বাছাই

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ যাচাই বাছাই সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় কোনটি অভিযোগ এবং কোনটি অভিযোগ নয় তা নিয়ে অস্পষ্টতা সৃষ্টি হয়, এ আলোচনার মাধ্যমে এ বিষয়গুলো সুস্পষ্ট করার চেষ্টা করা হয়েছে।

২) এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের যাচাই বাছাইয়ের বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।

অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে করণীয়

- অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:
- অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দণ্ডের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি না;
- সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি (Citizen's Charter)- তে বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না;
- অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্তি সেবা থেকে বাস্তিকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কি না;
- অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;
- অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;
- অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না;

- অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ এর অনুচ্ছেদ ৬.১ (চ)-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না;
- অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না।
- অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কি না, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন/ গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;
- সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই নির্দেশিকার আওতায় কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন নেই। তবে সেবার মান লজ্জনের ক্ষেত্রে কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে; এবং
- উভরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর অনিক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৩) পুরো বিষয়টি সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু'একজনকে প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন, প্রয়োজনে আবার ব্যাখ্যা করুন, আলোচনা শেষ করার আগে নিশ্চিত হোন যে বিষয়টি সকলের কাছে বোধগম্য হয়েছে।

ধাপ ১০. অভিযোগ তদন্ত

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ তদন্ত নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ তদন্ত সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন নিম্ন স্লাইড দেখিয়ে অভিযোগ তদন্ত বিষয়ে আলোচনা করুন, বলুন,

(ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন:

i) সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদব্যাদায় অনিক-এর অধ্যন্তে হলে দণ্ডের প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন

ii) সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্ট দণ্ডের প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন

(খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিনি সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;

কোনো অভিযোগ সেবা প্রদানকারী দণ্ডের/সংস্থার সেবা কিম্বা পন্যের মান অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কিত কি না তা স্পষ্টকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতির সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন করা হয় অর্থাৎ কোনো দণ্ডের বা সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে উল্লেখিত কোনো সেবার বিপরীতে অভিযোগ উপাপিত না হলে তার প্রতিকার হয় না, এমনকি তা কখনো কখনো গ্রহণ করা হয় না। এক্ষেত্রে প্রায়ই লক্ষ্য করা যায় বিভিন্ন দণ্ডের/সংস্থা তাদের প্রতিশ্রূত সকল সেবা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে উল্লেখ করেন না। তাই সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে দণ্ডের/সংস্থাসমূহকে তাদের দেয় সকল সেবা কার্যক্রম উল্লেখ করতে হবে। এমন কোনো সেবা যা সেবা প্রদান প্রতিশ্রূতিতে উল্লেখ করা হয়নি কিন্তু অভিযোগটি প্রদত্ত সেবাসংশ্লিষ্ট হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগটির প্রতিকারের ব্যবস্থা করতে হবে।

- (গ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন।
- (ঘ) তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি সময় নির্ধারণ করে অভিযোগকারী, অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী অথবা সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো ব্যক্তিকে শুনানিতে হাজির হওয়া বা লিখিত বক্তব্য প্রদানের জন্য নোটিশ প্রদান করবেন;
- (ঙ) সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং বক্তব্য পর্যালোচনা করে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট মতামতসহ তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করবেন। কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহিভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেবা প্রদানে কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকলে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ করবেন।

ধাপ ১১. অভিযোগ নিষ্পত্তি

- ১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের তদন্ত সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি নিয়ে আলোচনা করব। জিঞ্জাসা করুন, অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উন্নর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অভিযোগের নিষ্পত্তি বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বা ফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।

(ক) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(খ) তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে তা সন্তোষজনক হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবে

(গ) কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে মতামত প্রদান করলে এবং তা সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজ্যক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন

(ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ জন্যস অনুসারে ব্যবস্থাপনের পুরো করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(ঙ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগে সুপারিশ অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

(চ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদিত মতামত বা সুপারিশ সংশ্লিষ্ট দণ্ডের প্রেরণ এবং তা বাস্তবায়ন করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে

সঙ্গে সঙ্গে ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে

- ৩) সকলকে নিম্নে বর্ণিত কেস স্টাডিগুলোর বিষয়ে দৃষ্টি আকর্ষণ করুন। কেস স্টাডিগুলো পড়তে বলুন, কেস স্টাডিগুলো নিয়ে আলোচনা করুন এবং এ অধিবেশন শেষ করুন।

জিআরএস এর আওতায় নিষ্পত্তিকৃত কয়েকটি কেস নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

জিআরএস এর আওতায় নিষ্পত্তিকৃত একটি কেস নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

কেস স্টাডি-১

রিক্রুটিং এজেস্বী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টারপ্রাইজ (আরএল-২৮৪) এর বিরুদ্ধে জনাব মোঃ আমানউল্লাহ, গ্রাম-দক্ষিণ বেলীবাগান, পোঃ+থানা+জেলা- নারায়ণগঞ্জ কর্তৃক অভিযোগ বিএমইটি-তে পাওয়ার পর তদন্ত কমিটি গঠন করা হয়। কমিটির তদন্ত কর্মকর্তাগণ তদন্ত করে প্রতিবেদন দাখিল করেন। তদন্তে রিক্রুটিং এজেস্বী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টারপ্রাইজ (আরএল-২৮৪) এর বিরুদ্ধে বাদী জনাব মোঃ আমান উল্লাহ এর অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি। পরবর্তীতে বাদী কর্তৃক ৩০০/- (তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে স্বাক্ষরপূর্বক অভিযোগ প্রত্যাহার করে নেয়ায় এবং অভিযোগ প্রত্যাহারের আবেদন করায় রিক্রুটিং এজেস্বী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টারপ্রাইজ (আরএল-২৮৪)- কে অভিযোগ হতে অব্যাহতি প্রদান করা হয়েছে।

কেস স্টাডি-২

জনৈক ভোজা সুরাইয়া মিতু, ৫৪ গুলশান এভিনিউ, গুলশানে অবস্থিত AHANG FASHION & CRAFTS LTD মেয়াদ উত্তীর্ণ কসমেটিকস সামগ্রী বিক্রয়/বিতরণ করে আসছে মর্মে ই-মেইল যোগে একটি অভিযোগ বিএসটিআই অফিসে প্রেরণ করে। উক্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী AHANG FASHION & CRAFTS LTD এর বিরুদ্ধে দ্রুত ও কর্মকর্তী আইনানুগ ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য পরিচালক (সিএম)-কে নির্দেশ প্রদান করেন। নির্দেশনা অনুযায়ী গত ২১-৯-২০১৬ তারিখে সিএম DBs কর্তৃক AHANG FASHION & CRAFTS LTD এ মোবাইল কোর্ট পরিচালনা করে মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য সামগ্রী ধ্বংস করা হয় এবং উক্ত প্রতিষ্ঠানকে বিধি মোতাবেক আর্থিক জরিমানাও করা হয়। এছাড়াও অভিযোগকারীকে বিএসটিআই কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে গত ২৬-৬-২০১৬ তারিখে ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করা হয়।

কেস স্টাডি-৩

জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার, গাজীপুর ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অনিয়ম ও আর্থিক দুর্বীতির অভিযোগ বিষয়ে জনাব আনোয়ার হোসেন, সহকারী পরিচালক (অডিট), প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর, ঢাকাকে তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগ করা হয়। তিনি প্রতিবেদন দাখিল করেন। জনাব সিরাজুল ইসলাম (এএমও) এর বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমাণিত হওয়ায় ১ টি বার্ষিক বর্ধিত বেতন ২ বছরের জন্য স্থগিতকরণের মাধ্যমে বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

কেস স্টাডি-৪

বন্দরয়েজ ট্রান্সলেস এন্ড ওভারসীজ (প্রাঃ) লিঃ (আরএল-৫০৯) এর বিরুদ্ধে মোছাম্বদ রোকেয়া বেগম গ্রাম-বেজগাও, উপজেলা- লৌহজং জেলা- মুসিগঞ্জ কর্তৃক আনীত অভিযোগের জনাব আবুল খায়ের অবৈধভাবে ইরাকে বসবাস ও ভূয়া পাসপোর্ট বহনের অপরাধে ইরাকি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আটক হয়। পরবর্তীতে বাগদাদ এয়ারপোর্ট পুলিশ স্টেশন জেলে আটক থাকার পর মিশন তাঁকে আইনী ও ভাষাত্তর সহায়তা এবং ট্রান্সলেস পারমিট (টিপি) দিয়ে মার্চ, ২০১৫ সালে বাংলাদেশে পাঠিয়েছে বলে মিশনের নিকট তথ্য রয়েছে মর্মে জানায়। উক্ত অভিযোগের তদন্ত প্রতিবেদন বুরোর পত্র নং-৪৯.০১.০০০০.০২০.৩১.৬৪৭.১৫-৫৫৬ তারিখ ২১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং- ৪৯.০০৭.৫০৯.০০.০১.২০১২.৪১১, তাঁ ১৫/০৬/২০১৬ মোতাবেক এজেস্বীকে অব্যাহতি প্রদান করা হয়েছে।

ধাপ ১২. অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করুন-

(ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-

i) সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস

ii) তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে

(খ) আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস

(গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৬০ কার্যদিবস

(ঘ) অনুচ্ছেদ ৭.৩ (চ) অনুসারে সেল কর্তৃক সুপারিশ বা পরামর্শ প্রদানের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়/ বিভাগ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেবে।

৩) সকলে বুবোছে কি না যাচাই করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন, নিজেও প্রশ্ন করুন, প্রয়োজনে রিপিট করুন, কীভাবে তাঁরা এ শিখন কাজে লাগাবে তা জানতে চান, শুনুন এবং এ ধাপ শেষ করুন

ধাপ ১৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ

১) বলুন, এর আগে আমরা অসত্য অভিযোগ সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিয়োগ প্রক্রিয়া কী কী? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

(ক) জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অনিক থাকবেন; এবং

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন ন্যূনতম একজন যুগ্মাসাচিব।

ধাপ ১৪. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাজ কী কী? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- প্রাণ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ ;
- অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- প্রাণ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ ;
- অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
- অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বর্তন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

ধাপ ১৫. আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা আপিল কর্মকর্তার নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, আপিল কর্মকর্তার নিয়োগ প্রক্রিয়া ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি কী কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

২) বলুন, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দণ্ডের নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দণ্ড/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসাবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দণ্ডের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দণ্ডের পরবর্তী উর্ধ্বতন দণ্ডের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা ক্ষেত্র বিশেষে অনিকের জ্যেষ্ঠ যুগ্ম সচিব।

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি:

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

(ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;

(খ) আওতাধীন দণ্ডের অনিক-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;

(গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দণ্ডের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্তুপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;

(ঘ) আওতাধীন দণ্ডসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান;

(ঙ) আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দণ্ডের প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

ধাপ ১৬. অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

- (ক) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (খ) তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে তা সন্তোষজনক হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবে;
- (গ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে মতামত প্রদান করলে এবং তা সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন;
- (ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শুরুলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (ঙ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগে সুপারিশ অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (চ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদিত মতামত বা সুপারিশ সংশ্লিষ্ট দণ্ডের প্রেরণ এবং তা বাস্তবায়ন করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (ছ) প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সঙ্গে সঙ্গে ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭ (সাত) কার্য দিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
- (ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-

সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ
সময়সীমা হবে ৩০ কার্য দিবস;

তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্য দিবস
সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।

আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল
দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্য দিবস;

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল
নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৬০ কার্য
দিবস।

অনুচ্ছেদ ৭.৩ (চ) অনুসারে সেল কর্তৃক সুপারিশ বা
পরামর্শ প্রদানের ২০ কার্য দিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ
তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেবে।

ধাপ ১৭. অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কতিপয় কমিটি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কতিপয় কমিটি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-এর নেতৃত্বে
নিম্নরূপ একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠিত হবে:

১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার	-	সভাপতি
২। প্রতিনিধি, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৩। প্রতিনিধি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৪। প্রতিনিধি, অর্থ বিভাগ (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৫। অতিরিক্ত/যুগ্ম সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য-সচিব

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা/অধিশাখা এই সেল-কে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করবে।

ধাপ ১৮. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা
সেলের কার্যপরিধি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি:

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবে:

- (ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত আপিলের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ ;
- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়;
- (গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও অবহিতকরণ কার্যক্রম;
- (ঘ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে তা প্রতিকারের জন্য নির্দেশনা প্রদান
অথবা প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ ;
- (ঙ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায়ানুগভাবে কোনো অভিযোগের প্রতিকার না হলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের
অনুমোদনক্রমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন প্রভৃতি সংগ্রহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির
বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;
- (চ) অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ও সেবার মানোন্নয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অন্যান্য দপ্তরকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ
প্রদান;
- (ছ) অনিক কর্তৃক প্রেরিত সুপারিশসমূহ বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ ;
- (জ) সেবার মানোন্নয়ন, সেবা সহজকরণ অথবা সেবার বিদ্যমান নীতিমালা বা প্রক্রিয়া বিষয়ে জনগণের পরামর্শ প্রদানের
সুযোগ সৃষ্টি এবং যৌক্তিক পরামর্শসমূহ সম্পর্কে উপযুক্ত কার্যক্রম গ্রহণ ; এবং
- (ঝ) ‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং’ কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান।

ধাপ: ১৯. ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

১) বলুন, এখন আমরা ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়। এ ওয়েবসাইটে কেন্দ্রীয় অর্থাং মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ের অভিযোগ গ্রহণও তা প্রতিকারের সুযোগ সৃষ্টি হয়। কিন্তু উক্ত পদ্ধতিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দণ্ড/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট দাখিলের সুযোগ ছিল না। তাছাড়া মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বর্তমানে প্রচলিত অনলাইন জিআরএস সিস্টেমের পাশাপাশি আরও অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দণ্ড/সংস্থা ভিত্তি পদ্ধতিতে অনলাইন জিআরএস চালু রয়েছে। কিন্তু ২০১৮ সালে নতুনভাবে প্রবর্তিত জিআরএস সফটওয়্যারের দ্বিতীয় ভার্সনটি সমন্বিত (comprehensive), একত্রিত (integrated) এবং ব্যবহারকারী বান্ধব একটি অভিন্ন প্লাটফর্ম হিসাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ভূমিকা পালন করছে।

GRS softare (2nd version)-এর নিম্নোক্ত সুবিধাগুলো রয়েছে:

- সরকারি দণ্ডসমূহের সিটিজেনস চার্টার অন্তর্ভুক্ত করা যায়
- ই-ফাইলের ইউজার আইডি ব্যবহার করে লগ ইন করা যায়
- ব্যবহারকারী লগ ইন করে রেজিস্ট্রেশন করতে পারে
- অভিযোগকারীর আপিল করার সুযোগ রয়েছে
- ফিল্ডব্যাক প্রদান করা সম্ভব
- অভিযোগকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগের বিস্তারিত জানা সম্ভব
- ডকুমেন্ট এবং অডিও সংযুক্তকরণ করা যায়
- সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ প্রদান করা সম্ভব
- অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থা ট্র্যাকিং করা সম্ভব
- কল সেন্টার/UDC-এর মাধ্যমে আবেদন করা যায়।

ধাপ ২০. অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো নিয়ে আলোচনা করুন।

অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়:

কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক-এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবেন। এরপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভুক্ত কোনো অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না।

ধাপ ২১. তদারকি ও পরিবীক্ষণ

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি ‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টেয়ারিং’ কমিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের সহায়তায় দেশের সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্ত্বাস্তিত দণ্ডরসমূহের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম তদারকি ও পরিবীক্ষণ করবে:

১।	মন্ত্রিপরিষদ সচিব	-	সভাপতি
২।	মুখ্য সচিব/সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়	-	সদস্য
৩।	সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৪।	সচিব, অর্থ বিভাগ	-	সদস্য
৫।	সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ	-	সদস্য
৬।	সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	-	সদস্য
৭।	সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ	-	সদস্য
৮।	সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৯।	সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ	-	সদস্য
১০।	সচিব, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ	-	সদস্য
১১।	সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
১২।	সচিব, সমন্বয় ও সংক্রান্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সদস্য	-	সচিব

এই নির্দেশিকার আওতায় ‘সচিব’ বলতে ‘সিনিয়র সচিব’ এবং ‘ভারপ্রাপ্ত সচিব’ও বোঝাবে।

(খ) কমিটি প্রতি ছয় মাসে কমপক্ষে একবার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করবে।

বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পত্ত অভিযোগের বিষয়েও কমিটি প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা প্রদান করবে;

(গ) পেনশন, গ্যাচুইটি ইত্যাদি সমস্যা-সংক্রান্ত বিষয় এই কমিটির বিবেচনার জন্য পেশ করা হবে; এবং

(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা-সংক্রান্ত নীতি-নির্ধারণী বিষয়সমূহ পর্যালোচনাতে কমিটি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

ধাপ ২২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব

১) বলুন, এখন আমরা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব সম্পর্কে আমরা কী জানি? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে সর্বাধিক সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেগুলোর তালিকা প্রণয়ন করবে এবং অভিযোগের প্রতিকারও নিরসনের কার্যকর ব্যবস্থা উত্তোলনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে; এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার বার্ষিক মূল্যায়ন করে প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে।

অডিউল ৬

বার্ষিক কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল (Annual Performance Agreement)

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পটভূমি
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির প্রেক্ষাপট
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প, অভিলক্ষ্য
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত ও আবশ্যিক উদ্দেশ্য
মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
দণ্ডন/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
মাঠ পর্যায়ের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান
এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ
বিভিন্ন পর্যায়ের এপিএ'র কাঠামো
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কার্যাবলি
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কাঠামো
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ
মন্ত্রণালয়/বিভাগের কার্যক্রমসমূহের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব
কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রস্তুত, দাখিল প্রক্রিয়া ও অনুমোদন

অডিউলের উদ্দেশ্য: এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ বলতে কী বোঝায় তা বলতে পারবেন
- কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ, কৌশলগত ও আবশ্যিক উদ্দেশ্যসমূহ ও এর তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়নে সফল হবেন।

অধিবেশন-২৪: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির ধারণা ও বৈশিষ্ট্য

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ

এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ বলতে কী বোঝায় তা বলতে পারবেন
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পটভূমি বলতে পারবেন
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ, কৌশলগত ও আবশ্যিক উদ্দেশ্যসমূহ ও এর তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য ও লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণে সক্ষম হবেন
- সরকারের নীতি, কৌশলপত্র, অগ্রাধিকার ও অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ দলিলসমূহের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সামঞ্জস্য বিধানে সক্ষম হবেন।

আলোচ্যসূচি

- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পটভূমি
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প, অভিলক্ষ্য
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ উদ্দেশ্য
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য
- মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
- দণ্ডনির্ণয়/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্য
- মাঠ পর্যায়ের কৌশলগত উদ্দেশ্য
- আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য
- কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান
- এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ
- বিভিন্ন পর্যায়ের এপিএ
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য

সময়: ১১.৩০.০০-০১.০০

পদ্ধতি: বক্তৃতা, ব্রেইনস্টার্মিং, প্রশ্নোত্তর, বাজ গ্রুপ, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী

১) বলুন, এর আগে আমরা সুশাসন নিশ্চিতে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিসহ অন্যান্য পলিসি ইনস্ট্রুমেন্ট নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী? উভয়ের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ নিয়ে আলোচনা করুন।

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী?

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মূলত কোনো কার্যালয়ের প্রধানের সঙ্গে তার পরবর্তী উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রধানের মধ্যে স্বাক্ষরিত একবছর মেয়াদী একটি চুক্তি যাতে উভয়পক্ষ চুক্তি বাস্তবায়নের অঙ্গীকারাবদ্ধ হয়। এ চুক্তিতে চুক্তি স্বাক্ষরকারী কার্যালয় সারা বছর কী কী কার্যক্রম সম্পাদন করবে, কতটুকু সম্পাদন করবে, বাস্তবায়ন অংগীকৃতি কীভাবে পরিবীক্ষণ ও পরিমাপ করা হবে তার বিবরণ লিপিবদ্ধ করা হয়ে থাকে। সেক্ষেত্রে এপিএ-কে একটি অঙ্গীকারনামা, বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের টুল হিসাবে বিবেচনা করা যেতে পারে।

এ চুক্তি প্রণয়নকালে সংশ্লিষ্ট দণ্ডের তার রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক, একক, লক্ষ্যমাত্রা ইত্যাদি নির্ধারণ করে থাকে। এটি এক বছর মেয়াদি হলেও এ চুক্তি প্রণয়নকালে সংশ্লিষ্ট দণ্ডের বা সংস্থা বা কার্যালয়কে মূলত তাদের ৫ বছরের তথ্যাদি বিবেচনায় নিতে হয়। যেমন: পূর্ববর্তী ২ বছরের অর্জন সংক্রান্ত তথ্যাদি, বিবেচ্য বছরের লক্ষ্যমাত্রা এবং পরবর্তী ২ বছরের প্রক্ষেপণ।

৩) এপিএ বলতে কী বোঝায় তা সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন এবং শিখন নিশ্চিত করুন।

ধাপ ২. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরা এপিএ কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা এপিএ'র পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। এবার স্লাইড দেখিয়ে এপিএ'র পটভূমি ব্যাখ্যা করুন-

সরকারি কর্মকাণ্ডে গতিশীলতা আনয়ন, দক্ষতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে একটি কার্যকর প্রশাসনিক ব্যবস্থা
অপরিহার্য।

রূপকল্প ২০২১ বাস্তবায়ন এবং সুশাসন সংহত করা সরকারের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্য

এ সকল লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যপূরণ এবং সকল স্তরে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি, সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং
প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা উন্নয়নের জন্য ২০১৪-১৫ অর্থবছরে প্রথমবারের মতো বার্ষিক কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির
আওতায় বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) চালু করা হয়।

২০১৪-১৫ অর্থ-বছরে ৪৮টি মন্ত্রণালয়/বিভাগে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এবং ২০১৫-১৬ অর্থবছর হতে
মন্ত্রণালয়/বিভাগের পাশাপাশি তাদের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সঙ্গে এপিএ স্বাক্ষরিত হয়।

২০১৬-১৭ অর্থবছরে প্রথমবারের মতো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার পাশাপাশি তাদের আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের জেলা
কার্যালয়ের সঙ্গে এপিএ স্বাক্ষরিত হয়েছে।

২০১৭-১৮ অর্থবছরে সীমিত আকারে মাঠ পর্যায়ের উপজেলা পর্যায় পর্যন্ত এপিএ সম্প্রসারিত হয়।

২) বলুন,

রূপকল্প ২০২১-এর যথাযথ বাস্তবায়নের জন্য একটি কার্যকর, দক্ষ এবং গতিশীল প্রশাসনিক ব্যবস্থা একান্ত অপরিহার্য বলে
সরকার মনে করে। এ পরিপ্রেক্ষিতে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি, সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং প্রাতিষ্ঠানিক
সক্ষমতা উন্নয়নের জন্য ২০১৪-১৫ অর্থ-বছরে ৪৮টি মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরের মাধ্যমে
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি চালু হয়েছে। ২০১৫-১৬ অর্থ-বছরে ৪৮টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন
দপ্তর/সংস্থাসমূহের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হয়েছে। ২০১৬-১৭ অর্থবছরে মন্ত্রণালয়/বিভাগ, আওতাধীন
দপ্তর/সংস্থার পাশাপাশি বিভাগীয়/আঞ্চলিক ও জেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গেও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত
হয়েছে। ২০১৭-১৮ অর্থবছরে ৫১টি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার এবং জেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের
পাশাপাশি উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ পর্যন্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন কার্যক্রম সম্প্রসারিত হয়েছে।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রণীত এই নির্দেশিকা কেবল দপ্তর/সংস্থার
চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের ক্ষেত্রে অনুসরণ করতে হবে। উল্লেখ্য, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের বার্ষিক
কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে সহায়তা করার জন্য পৃথক একটি নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হয়েছে। সংশ্লিষ্ট সকল দপ্তর/সংস্থা তাঁদের
আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহকে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবে।

জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদন,
জাতীয় শুল্কাচার কৌশল ২০১২-এ কর্ম-মূল্যায়ন পদ্ধতি প্রবর্তনের সুপারিশ
ষষ্ঠ পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা

এপ্রিল ২০১৪-তে ঢাকায় অনুষ্ঠিত সার্কুল দেশসমূহের মন্ত্রিপরিষদ সচিবগণের সম্মেলনে সরকারি কর্ম সম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি প্রবর্তনের ক্ষেত্রে আঞ্চলিক সহযোগিতা বৃদ্ধির অঙ্গীকার

অর্থ বিভাগ মধ্যমেয়াদি বাজেট কাঠামোর আওতায় বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের (KPI) নির্ধারণ
সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮ প্রতিষ্ঠানভিত্তিক মূল্যায়ন, ধারা-২০

ধাপ ৩. কর্ম সম্পাদন চুক্তির রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

- ১) বলুন, এর আগে আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) কী তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) কী তা নিয়ে আলোচনা করুন।

কর্ম সম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision):

রূপকল্প মূলত একটি মন্ত্রণালয়/বিভাগের বা দণ্ডর/সংস্থা বা কার্যালয়ের ভবিষ্যৎ আদর্শ অবস্থা (idealized state) নির্দেশ করে। একটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডর/সংস্থা, কার্যালয় তার প্রতিষ্ঠানকে ভবিষ্যতে কী অবস্থায় দেখতে চায় রূপকল্পে তার একটি বৃহত্তর চিত্র পাওয়া যায়। রূপকল্প সাধারণত ৫-১০ বছর মেয়াদের জন্য নির্ধারণ করা হয়। ফলে কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগের কাঠামোগত পরিবর্তন না হলে বা কাজের ধরনে ব্যাপক পরিবর্তন না হলে রূপকল্প বছর বছর পরিবর্তিত হবে না।

একটি ভাল রূপকল্প সহজে পাঠ্যযোগ্য ও বোধগম্যহৈবে। এটি জনগণের কল্পনায় ধারণ করার মতো সংক্ষিপ্ত ও জোরালো হবে যা গন্তব্য নির্দেশ করবে, কিন্তু এটি গন্তব্যে পৌছানোর পথনকশা নয়। রূপকল্প জনগণকে উদ্বৃদ্ধ এবং উজ্জীবিত করবে, যা হবে একইসঙ্গে অর্জনযোগ্য এবং চ্যালেঞ্জং।

- ৩) বলুন, রূপকল্প হচ্ছে সংশ্লিষ্ট দণ্ডের একটি অভীষ্ঠ আদর্শিক লক্ষ্য যা সামগ্রিক, দীর্ঘমেয়াদি এবং মহৎ। রূপকল্প বছর বছর বদলায় না যদি না এ দণ্ডের কার্যক্রমে কোনো ব্যাপক কাঠামোগত ও ব্যবহারিক পরিবর্তন করা হয়। বলুন,

- রূপকল্প নির্ধারণ যেকোনো সংস্থার একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ কাজ।
- এটি একটি স্বপ্ন যা অলীক নয়, বাস্তব স্বপ্ন যা যথাযথ পরিকল্পনা গ্রহণ এবং বাস্তবায়নের মাধ্যমে কষ্ট করে অর্জন করতে হয়; মূলত এটি বাস্তবতা ও স্বপ্নের মিশ্রণ।
- রূপকল্প মূলত একটি সংস্থার/কার্যালয়ের ভবিষ্যত আদর্শ অবস্থা (idealized state) নির্দেশ করে।
- রূপকল্প একটি সংস্থার দীর্ঘমেয়াদী এবং বৃহত্তর পরিসর নির্দেশ করে।
- একটি সংস্থাকে তার নেতৃত্ব ভবিষ্যতে কোন অবস্থায় দেখতে চায় রূপকল্পে তার একটি বৃহত্তর চিত্র পাওয়া যায়।
- রূপকল্প বিমূর্ত হওয়া উচিত নয়, এটি সুস্পষ্ট হতে হবে যাতে করে স্পষ্টভাবে বোঝা যায় রূপকল্প অর্জিত হয়েছে।
- রূপকল্প সাধারণত ৫-১০ বছর মেয়াদের জন্য নির্ধারণ করা হয়।
- রূপকল্প সুনির্দিষ্ট কতিপয় লক্ষ্যমাত্রাকে বিবেচনায় নিয়ে নির্ধারণ করা হয়ে থাকে।
- সুনির্দিষ্ট মেয়াদে এ সকল লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হলে রূপকল্প অর্জিত হয় মর্মে বিবেচনা করা হয়।
- উদাহরণস্বরূপ, বর্তমান সরকারের রূপকল্প ২০২১ সালের মধ্যে বাংলাদেশকে একটি মধ্যম আয়ের দেশে উন্নীত করা।
- এতে কতিপয় লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে যা অর্জিত হলে প্রকৃতপক্ষে পরিমাপ করা যাবে ২০২১ সালে বাংলাদেশ মধ্যম আয়ের দেশে উন্নীত হয়েছে কি না?

৮) বলুন, একটি উভয় রূপকল্পের বৈশিষ্ট্য হচ্ছে নিম্নরূপ-

- একটি ভাল রূপকল্প সহজে পাঠ্যোগ্য ও বোধগম্য হবে।
- এটি জনগণের কল্পনায় ধারণ করার মতো সংক্ষিপ্ত ও জোরালো হবে যা গন্তব্য নির্দেশ করবে, কিন্তু এটি গন্তব্যে পৌঁছানোর পথনকশা নয়।
- এটি সাধারণত কীভাবে অর্জিত হবে তার কোনো ব্যাখ্যা প্রদান করে না যেহেতু কোন কিছু অর্জনের পন্থা সময় সময় পরিবর্তিত হতে পারে।
- রূপকল্প জনগণকে উদ্ব�ুদ্ধ এবং উজ্জ্বলিত করবে, যা হবে একইসঙ্গে অর্জনযোগ্য এবং চ্যালেঞ্জিং।
- কোনো সংস্থার কাঠামোগত পরিবর্তন না হলে বা কাজের ধরনে ব্যাপক পরিবর্তন না হলে রূপকল্প বছর বছর পরিবর্তিত হবে না।

৯) বলুন, এখন আমরা কর্মসম্পাদন চুক্তির Mission বা অভিলক্ষ্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, Mission বা অভিলক্ষ্য কী? উভয় শুনুন এবং নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে Mission বা অভিলক্ষ্য নিয়ে আলোচনা করুন।

Mission বা অভিলক্ষ্য:

রূপকল্প মূলত বৃহত্তর কল্পনা এবং অভিলক্ষ্য রূপকল্প অর্জনের জন্যগৃহীত কার্যক্রমসমূহ নির্দেশ করে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিলক্ষ্য সংক্ষেপে উপস্থাপন করা বাঞ্ছনীয়। সুস্পষ্টভাবে অভিলক্ষ্য ব্যক্ত করার লক্ষ্যমন্ত্রণালয়/বিভাগকে নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনায় রাখতে হবে:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের মৌল উদ্দেশ্য কী অর্থাৎ মন্ত্রণালয়/বিভাগ কী অর্জন করতে চায়;

কিভাবে অর্জন করতে চায়; এবং

কার জন্য অর্জন করতে চায়, অর্থাৎ এর সম্ভাব্য উপকারভোগী কারা।

অভিলক্ষ্য অবশ্যই রূপকল্পের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

৬) বলুন, উদাহরণস্বরূপ, ২০১৭-১৮ অর্থবছরে প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অভিলক্ষ্য হচ্ছে:

-প্রাথমিক শিক্ষার সুযোগ সম্প্রসারণ ও গুণগতমান উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য প্রাথমিক ও জীবনব্যাপী শিক্ষা নিশ্চিতকরণ।

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের অভিলক্ষ্য হচ্ছে:

-স্বাস্থ্য, জনসংখ্যা ও পুষ্টি খাতের উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য সাক্ষীয় গুণগত স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করা।

এখানে কি করা হবে, কার জন্য করা হবে এবং কীভাবে করা হবে এরপ বিষয়সমূহ সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

বলুন, অভিলক্ষ্য (Mission) অভিলক্ষ্য বর্ণনা করতে কয়েকটি বিষয়ের দিকে লক্ষ্য রাখতে হয়-

- মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের মৌল উদ্দেশ্য কী অর্থাৎ কী অর্জন করতে চায়;

- কীভাবে অর্জন করতে চায়; এবং

- কার জন্য অর্জন করতে চায়, অর্থাৎ এর সম্ভাব্য উপকারভোগী কারা।

৭) বলুন, অভিলক্ষ্য অবশ্যই রূপকল্পের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে। রূপকল্প মূলত বৃহত্তর কল্পনা এবং অভিলক্ষ্য রূপকল্প অর্জনের জন্য গৃহীত কার্যক্রমসমূহ নির্দেশ করে।

৮) রূপকল্প বলতে কী বোঝায় তা সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন এবং শিখন নিশ্চিত করুন।

ধাপ ৪. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ উদ্দেশ্য

১) এখন স্লাইড দেখিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাধারণ উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করুন-

-সরকারি দণ্ডরসমূহের কার্যক্রমকে পদ্ধতিনির্ভর হতে ফলাফলনির্ভর করা

-সরকারি কর্মকাণ্ডে গতিশীলতা আনয়ন, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ

-পরিকল্পিত উপায়ে কর্মসম্পাদন করা এবং সম্পাদিত কর্মের বক্তৃতিষ্ঠ ও নৈব্যক্তিক মূল্যায়ন করা

-জিডিপি প্রবৃদ্ধি বৃদ্ধি করা এবং রূপকল্প ২০২১ বাস্তবায়ন

-বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ড/সংস্থা এবং তাদের আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহের কর্মসম্পাদনের সম্ভাবনা ও প্রতিবন্ধকতাসমূহ চিহ্নিত করা।

ধাপ ৫. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য

১) বলুন, এর আগে আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission) কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা কৌশলগত উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করুন।

এপিএ'র কৌশলগত উদ্দেশ্য

কৌশলগত উদ্দেশ্য সমহ গুরুত্ব ও তৎপর্যের ক্রমানুসারে উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে, অধিকতর গুরুত্বসম্পন্ন উদ্দেশ্যের মান বেশি হবে এবং কম গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্যের মান কম হবে।

কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে মানবক্ষেত্রে ক্ষেত্রে যাতে ভারসাম্য রক্ষিত হয় তা নিশ্চিত করতে হবে।

প্রতিটি কৌশলগত উদ্দেশ্য প্রস্তাবের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় কর্তৃক উক্ত উদ্দেশ্যের বিপরীতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম নির্ধারণ করতে হবে।

একটি কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে এক বা একাধিক কার্যক্রমও থাকতে পারে।

উল্লেখ্য যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে বর্ণিত সকল কার্যক্রম বাজেট বরাদ্দের আলোকে গ্রহণ করতে হবে।

বলুন,

- উল্লয়ন অথবা অনুলয়ন বাজেটে সুনির্দিষ্ট বরাদ্দ নেই অথবা বরাদ্দ পাওয়ার নিশ্চয়তা নেই এমন কোনা কার্যক্রম এতে অন্তর্ভুক্ত করা যাবে না।
- প্রতিটি কার্যক্রমের জন্য এক বা একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক নির্ধারণ করতে হবে।
- কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ নির্ধারণের ক্ষেত্রে যে কোনো রকম দ্বৈততা পরিহার করতে হবে।
- কোনো কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে একাধিক কার্যক্রম থাকলে প্রতিটি কার্যক্রমের জন্য এক বা একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক থাকবে এবং প্রতিটি সূচকের একটি নির্ধারিত মান থাকবে।
- বিভিন্ন কর্মসম্পাদন সূচকের মান এমনভাবে নির্ধারণ করতে হবে যাতে সবগুলো সূচকের মোট মান সংশ্লিষ্ট কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে বরাদ্দকৃত মানের সমান হয়।

বলুন, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য বলতে নির্দিষ্ট সময়ে-স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদে মন্ত্রণালয়/বিভাগ নির্দিষ্ট নীতিমালা এবং কর্মসূচি বাস্তবায়নের মাধ্যমে তার অধিক্ষেত্রে যে সকল উন্নয়ন লক্ষ্য (development objectives) অর্জন করতে চায় সেগুলোকে বোঝাবে। উদাহরণস্মরণ, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের অন্যতম কৌশলগত উদ্দেশ্য হতে পারে মা ও শিশুর উন্নততর স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণ।

সরকারের রূপকল্প ২০২১, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDG), ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, অন্যান্য কৌশলগত দলিল, স্থানীয় জনগণের চাহিদা ইত্যাদি বিবেচনায় নিয়ে কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নির্ধারণ করা যেতে পারে। অর্জন করা কষ্টসাধ্য কেবল একটি বিবেচনায় বা সহজে অর্জনযোগ্য বিবেচনায় কোনো কৌশলগত উদ্দেশ্য বিয়োজন করা সমীচীন হবে না।

এক্ষেত্রে রূপকল্প, অভিলক্ষ্য এবং কার্যক্রমসমূহ এবং কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে একটি সংযোগ থাকতে হবে। কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ মূলত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির প্রধান অংশ। প্রতিটি কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে এক বা একাধিক কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত হয়ে থাকে। ধরা যাক, একটি কৌশলগত উদ্দেশ্য হচ্ছে পানীয় জলের সরবরাহ নিশ্চিতকরণ। সেক্ষেত্রে কার্যক্রম হতে পারে প্রযোজনীয় সংখ্যক টিউবওয়েল স্থাপন, বিশুদ্ধ পানি ব্যবহারে জনগণকে অবহিত করা এবং উন্নুন্দ করা ইত্যাদি। কৌশলগত উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের মাধ্যমে মূলত কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্য অর্জিত হয়ে থাকে। কাজেই কৌশলগত উদ্দেশ্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে যথাযথ গুরুত্বসহকারে নির্ধারণ করতে হবে।

ধাপ ৬. মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নিয়ে আলোচনা করা হলো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ হচ্ছে-

সেকশন ৩-এর কলাম ১-এ বর্ণিত কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং সেকশন ১-এ বর্ণিত কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ একই হতে হবে। উল্লেখ্য যে, মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্য ছাড়াও কতিপয় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেকশন ৩-এ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সংশ্লিষ্ট অর্থবছর সমাপ্ত হওয়ার পর মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের প্রকৃত কর্মসম্পাদন সর্বমোট ১০০ মান (weight)-এর ভিত্তিতে পরিমাপ করা হবে। এই ১০০ মানের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের জন্য ৭৫ নম্বর এবং আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে ২৫ নম্বর নির্ধারিত থাকবে। আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত এবং সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগের জন্য সমভাবে প্রযোজ্য হবে। পরিশিষ্ট ২-এ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের তালিকা সংযোজন করা হলো।

কলাম ২: কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের আপেক্ষিক মান বরাদ্দকরণ

কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ গুরুত্ব ও তাৎপর্যের ত্রয়োন্দশারে উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে, অধিকতর গুরুত্বসম্পন্ন উদ্দেশ্যের মান বেশি হবে এবং কম গুরুত্বসম্পন্ন উদ্দেশ্যের মান কম হবে। কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে মানববন্ধনের ক্ষেত্রে যাতে ভারসাম্য রক্ষিত হয় তা নিশ্চিত করতে হবে।

কলাম ৩: মন্ত্রণালয়/বিভাগের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের লক্ষ্যে কার্যক্রম সুনির্দিষ্টকরণ

প্রতিটি কৌশলগত উদ্দেশ্য পূরণের লক্ষ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক উক্ত উদ্দেশ্যের বিপরীতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম নির্ধারণ করতে হবে। কখনো কখনো একটি কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে এক বা একাধিক কার্যক্রমও থাকতে পারে। উল্লেখ্য, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উন্নয়ন ও অনুনয়ন বাজেটের সর্বোন্নম ব্যবহার নিশ্চিতকরণের পাশাপাশি সেবার মান বৃদ্ধিতে সহায়ক তথা ফলাফলধর্মী কর্মসংস্কৃতিকে উৎসাহ প্রদান করে এরপ কার্যক্রমকেও অন্তর্ভুক্ত করা যাবে। সেক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/বিভাগের উন্নয়ন বাজেটের বিপরীতে বরাদ্দকৃত অর্থের সর্বোন্নম ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে যথাসময়ে প্রকল্প সম্পন্ন করা এবং প্রকল্পের গুণগত মান নিশ্চিত করা সংক্রান্ত কার্যক্রমকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

কলাম-৪: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ এবং তার এককসমূহ সুনির্দিষ্টকরণ

কলাম ৩-এ বর্ণিত প্রতিটি কার্যক্রমের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগকে এক বা একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক নির্ধারণ করতে হবে, যা দ্বারা বছর শেষে উক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নের অগ্রগতি পরিমাপ করা যাবে। কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ নির্ধারণের ক্ষেত্রে যেকোন রাক্ষম দ্বৈততা পরিহার করা সমীচীন হবে।

কলাম-৫: কর্মসম্পাদন সূচকের লক্ষ্যমাত্রা পরিমাপের একক (unit) এই কলামে উল্লেখ করতে হবে।

কলাম-৬: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহের বিপরীতে আপেক্ষিক মান বরাদ্দকরণ

কোনো কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে একাধিক কার্যক্রম থাকলে প্রতিটি কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি মূল্যায়নের জন্য এক বা একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক থাকবে এবং প্রতিটি কর্মসম্পাদন সূচকের একটি নির্ধারিত মান থাকবে। বিভিন্ন কর্মসম্পাদন সূচকের মান এমনভাবে নির্ধারণ করতে হবে যাতে সবগুলো কর্মসম্পাদন সূচকের মোট মান সংশ্লিষ্ট কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে বরাদ্দকৃত মানের সমান হয়।

কলাম-৭ ও ৮: এই কলামদ্বয়ে যথাক্রমে ২০১৬-১৭ এবং ২০১৭-১৮ অর্থ-বছরের প্রকৃত অর্জন উল্লেখ করতে হবে। ২০১৬-১৭ অর্থ-বছরের কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন প্রতিবেদনে প্রদর্শিত প্রকৃত অর্জনের সঙ্গে কলাম ৭-এ প্রদর্শিত প্রকৃত অর্জনের সঙ্গে সামঞ্জস্য থাকতে হবে।

ধাপ ৭. দণ্ডর/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা দণ্ডর/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন,

দণ্ডর/সংস্থাসমূহের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ হচ্ছে

কৌশলগত উদ্দেশ্য বলতে নির্দিষ্ট সময়ে- স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদে নির্দিষ্ট নীতিমালা এবং কর্মসূচি বাস্তবায়নের মাধ্যমে দণ্ডর/সংস্থা তার অধিক্ষেত্রে যে সকল উন্নয়ন লক্ষ্য অর্জন করতে চায় সেগুলোকে বোঝাবে।

রূপকল্প ২০২১, ৭ম পথওবার্ষিক পরিকল্পনা, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDG), অন্যান্য কৌশলগত দলিল, সংশ্লিষ্ট দণ্ডর/সংস্থার নীতি সংক্রান্ত দলিলসমূহ, দণ্ডর সংস্থা কর্তৃক গৃহীত প্রকল্পসমূহ এবং বাজেট কাঠামোর আলোকে বিদ্যমান কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ পর্যালোচনাপূর্বক বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নির্ধারণ করতে হবে। দণ্ডর/সংস্থার পক্ষে অর্জন করা কষ্টসাধ্য কেবল একুপ বিবেচনায় বা সহজে অর্জনযোগ্য বিবেচনায় কোনো কৌশলগত উদ্দেশ্য বিয়োজন বা সংযোজন করা সমীচীন হবে না। দণ্ডর/সংস্থার রূপকল্প, অভিলক্ষ্য এবং কার্যাবলিসমূহ এবং কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে একটি সংযোগ থাকতে হবে। তাছাড়া দণ্ডর/সংস্থার রূপকল্প এবং অভিলক্ষ্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য-এর সঙ্গেও সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে, যাতে দণ্ডর/সংস্থার কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন সম্ভব হয়।

ধাপ ৮. মাঠ পর্যায়ের কৌশলগত উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা মাঠ পর্যায়ের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন,
মাঠ পর্যায়ের আবশ্যক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ হচ্ছে-

২) বলুন, এখন আমরা মাঠ পর্যায়ের আবশ্যক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের জন্য সেকশন-১ এ বর্ণিত কৌশলগত উদ্দেশ্য ছাড়াও কতিপয় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কর্মসম্পাদন সর্বমোট ১০০ মানের ভিত্তিতে পরিমাপ করা হবে। এই ১০০ মানের মধ্যে মাঠ পর্যায়ের স্ব স্ব কার্যালয়ের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের জন্য ৮০ নম্বর এবং আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে ২০ নম্বর নির্ধারিত থাকবে। আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত এবং মাঠ পর্যায়ের সকল কার্যালয়ের জন্য সমভাবে প্রযোজ্য হবে। মাঠ পর্যায়ের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে মূলত কার্যপদ্ধতি, কর্মপরিবেশ ও সেবার মানোভ্যন, আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন এবং তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন জোরদারকরণ ইত্যাদি বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত হয়ে থাকে।

৩) এখন নিম্নের স্লাইড দেখিয়ে কৌশলগত উদ্দেশ্য বিষয়ের সারসংক্ষেপ করুন-

কৌশলগত উদ্দেশ্যবলতে
নির্দিষ্ট সময়ে-স্বল্প, মধ্যও
দীর্ঘমেয়াদে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়
নির্দিষ্ট নীতিমালা এবং কর্মসূচি
বাস্তবায়নের মাধ্যমে তার
অধিক্ষেত্রে যে সকল লক্ষ্য
(উন্নয়ন development
objectives) অর্জন করতে
চায় সেগুলোকে বোঝাবে।

উদাহরণস্বরূপ, স্বাস্থ্য সেবা
বিভাগের অন্যতম কৌশলগত
উদ্দেশ্য মা শিশুর জন্য
উন্নততর স্বাস্থ্যসেবা
নিশ্চিতকরণ।

সরকারের রূপকল্প ২০২১,
টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট
(SDG), ৭ম পঞ্চবার্ষিক
পরিকল্পনা, অন্যান্য কৌশলগত
দলিলসমূহ এবং
বাজেট কাঠামো পর্যালোচনা
পূর্বক কৌশলগত উদ্দেশ্য
সমূহ নির্ধারণ করা

৪) বলুন, সংশ্লিষ্ট সংস্থার পক্ষে অর্জন করা কষ্টসাধ্য কেবল একপ বিবেচনায় বা সহজে অর্জনযোগ্য বিবেচনায় কোনো
কৌশলগত উদ্দেশ্য বিয়োজন বা সংযোজন করা সমীচীন হবে না।
যে কোন সংস্থার/কার্যালয়ের রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কার্যাবলি এবং কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে একটি সংযোগ থাকতে হবে।

ধাপ ৯. আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

১) বলুন, এখন আমরা আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ নিয়ে আলোচনা করব

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ে সুশাসন সংহতকরণের সঙ্গে সম্পর্কিত মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য আলাদাভাবে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা হয়।

বার্ষিক কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ অনুমোদিত হয়ে থাকে।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

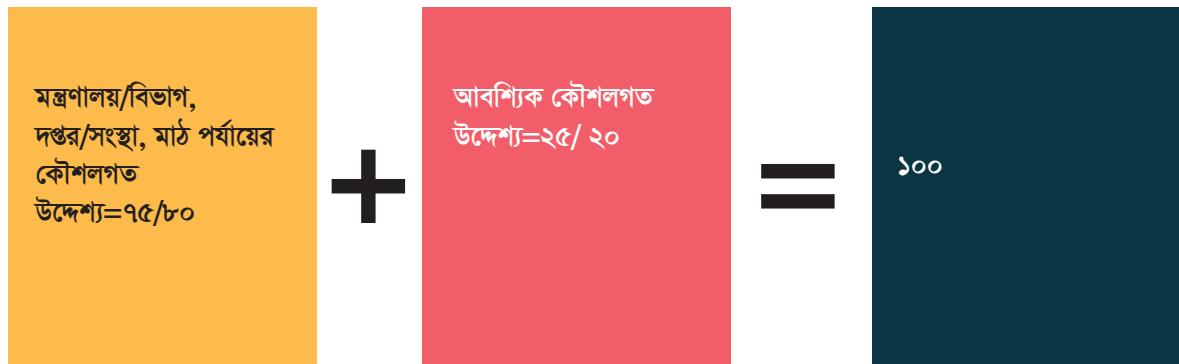
মন্ত্রণালয়/বিভাগ

দপ্তর/সংস্থা

মাঠ পর্যায়

ধাপ ১০. কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান

১) নিচের স্লাইড দেখিয়ে বলুন, কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান হচ্ছে নিম্নরূপ-



ধাপ ১১. এপিএ’র লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ

১) বলুন, এখন আমরা এপিএ’র লক্ষ্যমাত্রা কিভাবে নির্ধারণ করতে হয় তা নিয়ে আলোচনা করব। নিচের স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয়টি ব্যাখ্যা করুন-

- সুনির্দিষ্ট লক্ষ্যমাত্রা হচ্ছে কর্মসম্পাদন উন্নয়নের চালিকাশক্তি। সুতরাং লক্ষ্যমাত্রা একইসঙ্গে অর্জনযোগ্য এবং উচ্চাকাঙ্ক্ষী হওয়া উচিত।
 - লক্ষ্যমাত্রাসমূহ ৫-দফা ক্ষেত্রে নির্ধারণ করা হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে কোনোক্ষেত্রে কোনো লক্ষ্যমাত্রার সর্বোচ্চ ধাপ অর্জন করা সম্ভব না হলেও তার নিম্নতম ধাপ অর্জনের বিষয়টি নৈর্ব্যক্তিকভাবে মূল্যায়িত হতে পারে।
 - লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণের ক্ষেত্রে ২০১৭-১৮ অর্থবছরের অর্জনকে চলতিমান বিবেচনা করে ২০১৮-১৯ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির চলতিমানের কলামে উল্লেখ করতে হবে।
 - কোনো কারণে বর্তমান অর্থবছরের বাজেট বরাদ্দ ভ্রাস না পেলে বা কোনো দৈব দুর্বিপাক না হলে কোন কার্যক্রমের বিপরীতে লক্ষ্যমাত্রা পূর্ববর্তী অর্থবছরের চেয়ে কম হবে না।
- ২) বলুন, নিম্নবর্ণিত উপায়ে লক্ষ্যমাত্রার বিস্তার নিশ্চিত করতে হবে-

অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%

ধাপ ১২. বিভিন্ন পর্যায়ের এপিএ

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করেছি। বলুন, এখন আমরা বিভিন্ন পর্যায়ের এপিএ নিয়ে আলোচনা করব, এখন স্লাইড দেখিয়ে আলোচনা করুন।

-বর্তমানে এপিএ তিনটি শরে স্বাক্ষরিত হয়

-মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়-মন্ত্রিপরিষদ সচিব এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগের সিনিয়র সচিব/সচিবের মধ্যে

-দপ্তর/সংস্থা পর্যায়- মন্ত্রণালয়/বিভাগের সিনিয়র সচিব/সচিব এবং দপ্তর/সংস্থা প্রধানের মধ্যে

-মাঠ পর্যায় (বিভাগ/জেলা/উপজেলা) অধিসের সঙ্গে উর্ধ্বতন কার্যালয়ের মধ্যে

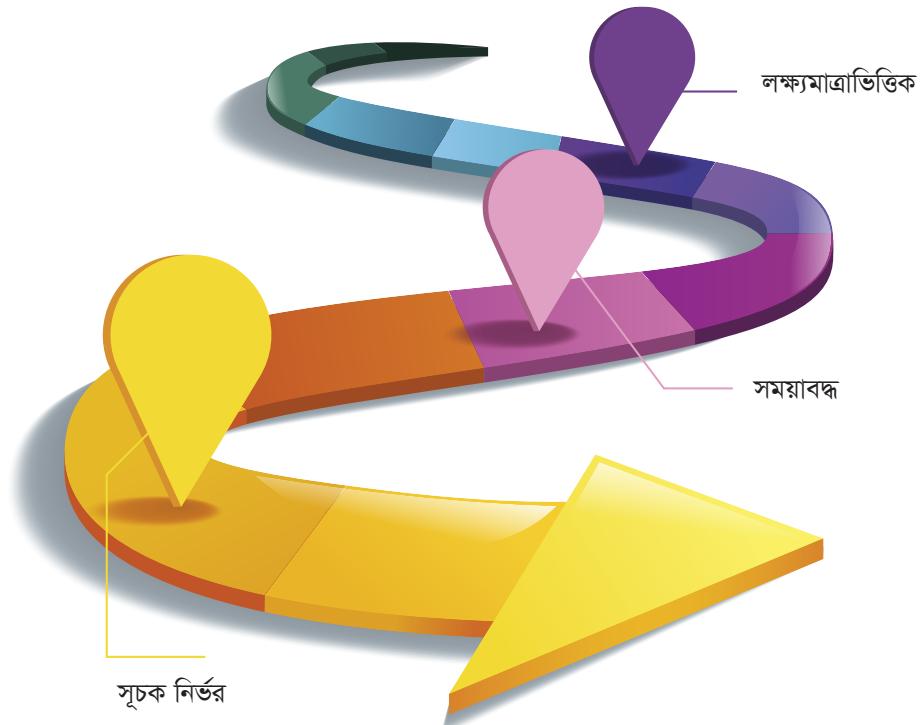
-কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর কার্যক্রমকে সুচারূপে সম্পন্ন করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পৃথক ৩টি নির্দেশিকা, ক্যালেন্ডার ও কাঠামো প্রতি বছর জারি করা হয়।

-মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং দপ্তর/সংস্থার এপিএ কাঠামোর মধ্যে মিল রয়েছে।

-সকল ক্ষেত্রে এপিএ ১ বছরের জন্য স্বাক্ষরিত হয়।

ধাপ ১৩. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা বিভিন্ন পর্যায়ের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি নিয়ে আলোচনা করব। স্লাইড দেখিয়ে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য নিয়ে আলোচনা করুন-



২) প্রতিটি পয়েন্ট ধরে ধরে আলোচনা করুন এবং বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির বৈশিষ্ট্য সকলের কাছে স্পষ্ট করুন।

অধিবেশন-২৫: বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির লক্ষ্যমাত্রা, কার্যাবলি ও কাঠামো

অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির কার্যাবলি বলতে পারবেন
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির কাঠামো ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ বিশ্লেষণ করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রস্তুত (মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়) করতে পারবেন
- দাখিল প্রক্রিয়া বলতে পারবেন
- অনুমোদন প্রক্রিয়া বর্ণনা করতে পারবেন
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির চূড়ান্ত ফলাফল বিশ্লেষণ করতে পারবেন

আলোচ্যসূচি

- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির কার্যাবলি
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির কাঠামো
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রস্তুতকরণ (মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডর/সংস্থা/ মাঠ পর্যায়)
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি দাখিল প্রক্রিয়া
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি অনুমোদন প্রক্রিয়া
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির চূড়ান্ত ফলাফল

সময়: ০২.০০-০৪.০০

পদ্ধতিৎ: বক্তৃতা, ব্রেইনস্টোর্মিং, প্রশ্নোত্তর, বাজ গ্রুপ, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ: ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কার্যাবলি

১) বলুন, এখন আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কার্যাবলি নিয়ে আলোচনা করব। এখন স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-

মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রধান কার্যাবলি এই সেকশনে লিপিবদ্ধ করতে হবে। কার্যবিধিমালা (Rules of Business)-এর তফসিল-১ (Allocation of Business)-এ বর্ণিত কার্যাবলির ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের কার্যাবলির তালিকা প্রস্তুত করতে হবে।

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ অথবা সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক তাঁদেরকে যে সকল কাজের দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে তার ভিত্তিতে তাঁদের কার্যাবলির তালিকা প্রস্তুত করবে।

বিভিন্ন সময়ে তাঁদের উর্ধ্বরতন কার্যালয়সমূহ কর্তৃক প্রদত্ত কার্যাবলিও এতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

কার্যাবলির তালিকা সংক্ষিপ্ত হওয়া বাঞ্ছনীয়।

ধাপ ২. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কাঠামো

১) বলুন, এখন আমরা ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং দপ্তর/সংস্থার এপিএ'র কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব এখন স্লাইড দেখিয়ে এ বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-

সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	
উপক্রমণিকা	
সেকশন-১	রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্য এবং কার্যাবলি
সেকশন-২	বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব
সেকশন-৩	কৌশলগত উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রা
সংযোজনী-১	শব্দসংক্ষেপ
সংযোজনী-২	কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী ইউনিট/শাখা এবং পরিমাপ পদ্ধতি
সংযোজনী-৩	কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্যান্য কার্যালয়সমূহের উপর নির্ভরশীলতা

দপ্তর/সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি কাঠামো পরিশিষ্ট-'ক'এ সংযোজিত হলো। উক্ত কাঠামো অনুসরণ করে প্রত্যেক দপ্তর/সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রস্তুত করবে।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের মাঠ পর্যায়ের এপিএ'র কাঠামো

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং দপ্তর /সংস্থার এপিএ'র কাঠামো নিয়ে আলোচনা করেছি, এখন আমরা ২০১৮-১৯ অর্থবছরের মাঠ পর্যায়ের এপিএ'র কাঠামো নিয়ে আলোচনা করব। এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয় নিয়ে আলোচনা করুন-

সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কর্ম সম্পাদনের সার্বিক চিত্র	
উপক্রমণিকা	
সেকশন-১	রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্য এবং কার্যাবলি
সেকশন-২	বিভিন্ন কার্যক্রমের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব
সংযোজনী-১	শব্দসংক্ষেপ
সংযোজনী-২	কার্যক্রম, কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী ইউনিট/শাখা এবং পরিমাপ পদ্ধতি
সংযোজনী-৩	কর্ম সম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্যান্য কার্যালয়সমূহের উপর নির্ভরশীলতা

২) বলুন, এখন আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র ও উপক্রমণিকায় কী রয়েছে তা নিয়ে আলোচনা করব; বলুন, এ অংশে মূলত

- গত ৩ বছরের প্রধান অর্জনসমূহ
- কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে বিদ্যমান সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ
- ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা তথা এ কার্যালয় ভবিষ্যতে কী কী প্রধান লক্ষ্য অর্জন করতে চায় তার পরিকল্পনা

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ এ অংশে সংক্ষেপে বর্ণনা করা

উপক্রমণিকাতে মূলত এই চুক্তির উদ্দেশ্য, পক্ষসমূহ এবং চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফলসমূহ অর্জনের বিষয়ে পক্ষগণের সম্মত হওয়া সম্পর্কে উল্লেখ থাকবে।

ধাপ ৩. বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ

১) বলুন, এখন আমরা বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করব। এখন স্লাইড দেখিয়ে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নে বিবেচ্য বিষয়সমূহ নিয়ে আলোচনা করুন-

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নের ক্ষেত্রে অবশ্যই রূপকল্প ২০২১, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDG) ও ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনায় বিধৃত বিষয়সমূহ এবং নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রাসমূহ গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করতে হবে।

চুক্তি প্রণয়নকালে SDG তে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা সমূহ ও মাঠপর্যায়ের গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রমকে বিবেচনায় নিতে হবে।

উল্লেখ্য, মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কর্তৃক বাস্তবায়নত্ব্য বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের বিপরীতে গৃহীত কার্যক্রমকেও এক্ষেত্রে বিবেচনায় নিতে হবে।

২) বলুন এপিএ প্রস্তুতকরণের সময় আরও যেসব বিষয় বিবেচনায় নেওয়া হয়-



ধাপ ৪. বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রস্তুতকরণ (মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দণ্ডনির্ণয়/সংস্থা/মাঠ পর্যায়)

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করেছি, বলুন, এখন আমরা বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রস্তুত ও স্বাক্ষর দ্বাতি নিয়ে আলোচনা করব।

২) বলুন,

- সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ রূপকল্প ২০২১, SDG, ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃত গৃহীত নীতিমালা/দলিল, সরকারের অন্যান্য কৌশলপত্র এবং সময়ে সময়ে সরকার কর্তৃক ঘোষিত কর্মসূচির আলোকে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন করবে।
- এছাড়া মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি প্রণয়নকালে innovative idea/new idea/reform initiative wKsev challenging work অন্তর্ভুক্ত করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।
- কৌশলগত উদ্দেশ্যের সঙ্গে মিল রেখে কাঙ্গিক ফলাফল অর্জনের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অর্থবছরের বাজেট ব্যবাদের আলোকে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কার্যক্রমসমূহ চিহ্নিত করবে এবং বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির ১ম খসড়া প্রণয়ন করবে। প্রণয়নকৃত খসড়া মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিশেষজ্ঞ পুলের পর্যালোচনার জন্য পেশ করতে হবে।
- বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি সংক্রান্ত বিশেষজ্ঞ পুলের পরামর্শসমূহ অন্তর্ভুক্ত করে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির ১ম খসড়া চূড়ান্ত করে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করতে হবে।
- বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত খসড়া বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে দাখিল করতে হবে।
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তিতে ভিন্নতা পরিহার এবং সামঞ্জস্য বজায় রাখা ও সমন্বিত কার্যক্রম নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে খসড়া বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তিসমূহ সরকারি কর্ম সম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কারিগরি কমিটি কর্তৃক পর্যালোচনা করা হবে। পর্যালোচনাকালে খসড়া চুক্তির গুণগত মানও পরীক্ষা করা হবে।

- উল্লেখ্য, অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার নিকট প্রত্যাশিত সহায়তাসমূহ চূড়ান্তকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে নিয়ে সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কারিগরি কমিটি কর্তৃক বিষয়সমূহ পর্যালোচনা ও চূড়ান্ত করা হবে।
- সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কারিগরি কমিটির সুপারিশ অন্তর্ভুক্ত করে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সংশোধন/পরিমার্জনপূর্বক সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করবে।
- মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবে।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ উক্ত চুক্তিসমূহ যাচাইপূর্বক অনুমোদনের জন্য সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটিতে উপস্থাপন করবে। উক্ত কমিটিতে অনুমোদিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিসমূহ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের সিনিয়র সচিব/সচিব এবং মন্ত্রিপরিষদ সচিবের মধ্যে স্বাক্ষরিত হবে।
- স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

বলুন, লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণের ক্ষেত্রে পূর্ববর্তী দুই বছরের প্রকৃত অর্জন ও অর্জনের প্রবৃদ্ধি, দপ্তর/সংস্থার সক্ষমতা এবং বিরাজমান বাস্তবতা বিবেচনা করতে হবে।

উল্লেখ্য, কোনো কর্মসম্পাদন সূচকের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে প্রকৃত অর্জন ৬০ এর নিচে হলে প্রাপ্ত মান ০ (শূন্য) ধরা হবে।

৩) বলুন, নিম্নে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়নের টেমপ্লেট দেওয়া হলো।

ক্রমিক নং	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা নির্ণয়ক ২০১৮-১৯						নির্মাণ কার্যক্রম	নির্মাণ কার্যক্রম	
				১১-১০	১১-১১	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ	কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														
আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ														

কৌশলগত উদ্দেশ্যভিত্তিক কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারিত ছকে নিম্নোক্ত কলাম অনুযায়ী উল্লেখ করতে হবে।

১) এখন প্রতিটি কলাম ধরে ধরে আস্তে আস্তে আলোচনা করুন, সকলের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন।

কলাম ১ কৌশলগত উদ্দেশ্য

কলাম ১-এ বর্ণিত কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং সেকশন ১-এ বর্ণিত কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ একই হতে হবে। উল্লেখ্য, দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্য ছাড়াও কতিপয় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেকশন ৩-এ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সংশ্লিষ্ট অর্থবছর সমাপ্ত হওয়ার পর প্রকৃত কর্মসম্পাদন সর্বমোট ১০০ মান (weight)-এর ভিত্তিতে পরিমাপ করা হবে। এই ১০০ মানের মধ্যে দপ্তর/সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের জন্য ৭৫ নম্বর এবং আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে ২৫ নম্বর নির্ধারিত থাকবে। আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হবে এবং সকল দপ্তর/সংস্থার জন্য সমভাবে প্রযোজ্য হবে। পরিশিষ্ট-‘খ’ এ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের তালিকা সংযোজন করা হলো।

কলাম ২: কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের আপেক্ষিক মান বরাদ্দকরণ

কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ গুরুত্ব ও তাৎপর্যের ক্রমানুসারে উল্লেখ করতে হবে। সেক্ষেত্রে, অধিকতর গুরুত্বসম্পন্ন উদ্দেশ্যের মান বেশি হবে এবং কম গুরুত্বসম্পন্ন উদ্দেশ্যের মান কম হবে। উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে মান বর্ণনের ক্ষেত্রে ভারসাম্য বজায় রাখতে হবে।

কলাম ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের লক্ষ্য কার্যক্রম সূনির্দিষ্টকরণ

প্রতিটি কৌশলগত উদ্দেশ্য পূরণের লক্ষ্য দপ্তর/সংস্থার কর্তৃক উক্ত উদ্দেশ্যের বিপরীতে প্রযোজনীয় কার্যক্রম নির্ধারণ করতে হবে। কখনো কখনো একটি কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে এক বা একাধিক কার্যক্রমও থাকতে পারে। উল্লেখ্য, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন বাজেটের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণের পাশাপাশি সেবার মান বৃদ্ধিতে সহায়ক তথা ফলাফলধর্মী কর্মসংস্কৃতিকে উৎসাহ প্রদান করে এরূপ কার্যক্রমকেও অন্তর্ভুক্ত করা যাবে। সেক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/বিভাগের উন্নয়ন বাজেটের বিপরীতে বরাদ্দকৃত অর্থের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রকল্পে বিবৃত কার্যক্রমসমূহ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা, যথাসময়ে প্রকল্প সম্পন্ন করা এবং প্রকল্পের গুণগত মান নিশ্চিত করা সংক্রান্ত কার্যক্রমকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

কলাম ৪: কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ

কলাম ৩-এ বর্ণিত প্রতিটি কার্যক্রমের জন্য এক বা একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক নির্ধারণ করতে হবে, যা দ্বারা বছর শেষে উক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নের অগ্রগতি পরিমাপ করা যাবে। কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ নির্ধারণের ক্ষেত্রে যে কোন রকম দ্বিতীয় পরিহার করা সমীচীন হবে।

কলাম ৫: কর্ম সম্পাদন সূচকের একক নির্ধারণ

কর্মসম্পাদন সূচকের লক্ষ্যমাত্রা পরিমাপের একক (unit) এই কলামে উল্লেখ করতে হবে।

কলাম ৬: কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহের বিপরীতে আপেক্ষিক মান বরাদ্দকরণ

কোন কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে একাধিক কার্যক্রম থাকলে প্রতিটি কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি মূল্যায়নের জন্য (এক বা) একাধিক কর্মসম্পাদন সূচক থাকবে এবং প্রতিটি কর্মসম্পাদন সূচকের গুরুত্ব অনুযায়ী একটি নির্ধারিত মান থাকবে। বিভিন্ন কর্মসম্পাদন সূচকের মান এমনভাবে নির্ধারণ করতে হবে যাতে সরঙ্গলো সূচকের মোট মান সংশ্লিষ্ট কৌশলগত উদ্দেশ্যের বিপরীতে বরাদ্দকৃত মানের সমান হয়।

কলাম ৭ ও ৮:

এই কলামদ্বয়ে যথাক্রমে বিগত ২০১৬-২০১৭ এবং ২০১৭-২০১৮ অর্থবছরে প্রত্যেক কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে দপ্তর/সংস্থার প্রকৃত অর্জন (যদি থাকে) উল্লেখ করতে হবে।

ধাপ ৫. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল প্রক্রিয়া

১) এখন বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি কীভাবে দাখিল করতে হয় তা নিয়ে আলোচনা করব। বলুন,

এখন স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিসমূহ software এর মাধ্যমে দাখিল করতে হবে।

ঠিকানা: apms.cabinet.gov.bd

খ) স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিসমূহ ১৭ জুলাই ২০১৮ তারিখের মধ্যে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগের ওয়েবসাইট-এ আপলোড করতে হবে এবং ইলেকট্রনিক কপি পিডিএফ আকারে gpm_sec@cabinet.gov.bd ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরণ করতে হবে। বিস্তারিত তথ্যের জন্য ডিজিট করণ: www.cabinet.gov.bd

ধাপ ৬. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুমোদন প্রক্রিয়া

১) বলুন, এতক্ষণ আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি কীভাবে দাখিল করতে হয় তা নিয়ে আলোচনা করেছি।

২) বলুন, এখন আমরা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অনুমোদন প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব।

এখন স্লাইড দেখিয়ে মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাক্ষর পদ্ধতি আলোচনা করণ-

সরকারি এপিএ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত

জাতীয় কমিটি কর্তৃক নীতিমালা অনুমোদন
এবং পরিপত্র জারি

মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক এপিএ'র খসড়া
প্রস্তুতকরণ

সরকারি এপিএ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত

কারিগরি কমিটি কর্তৃক খসড়া এপিএ
পর্যালোচনা

প্রস্তুতকৃত খসড়া এপিএ মন্ত্রিপরিষদ
বিভাগে প্রেরণ

কারিগরি কমিটির সুপারিশের আলোকে

খসড়া চূড়ান্তকরণ

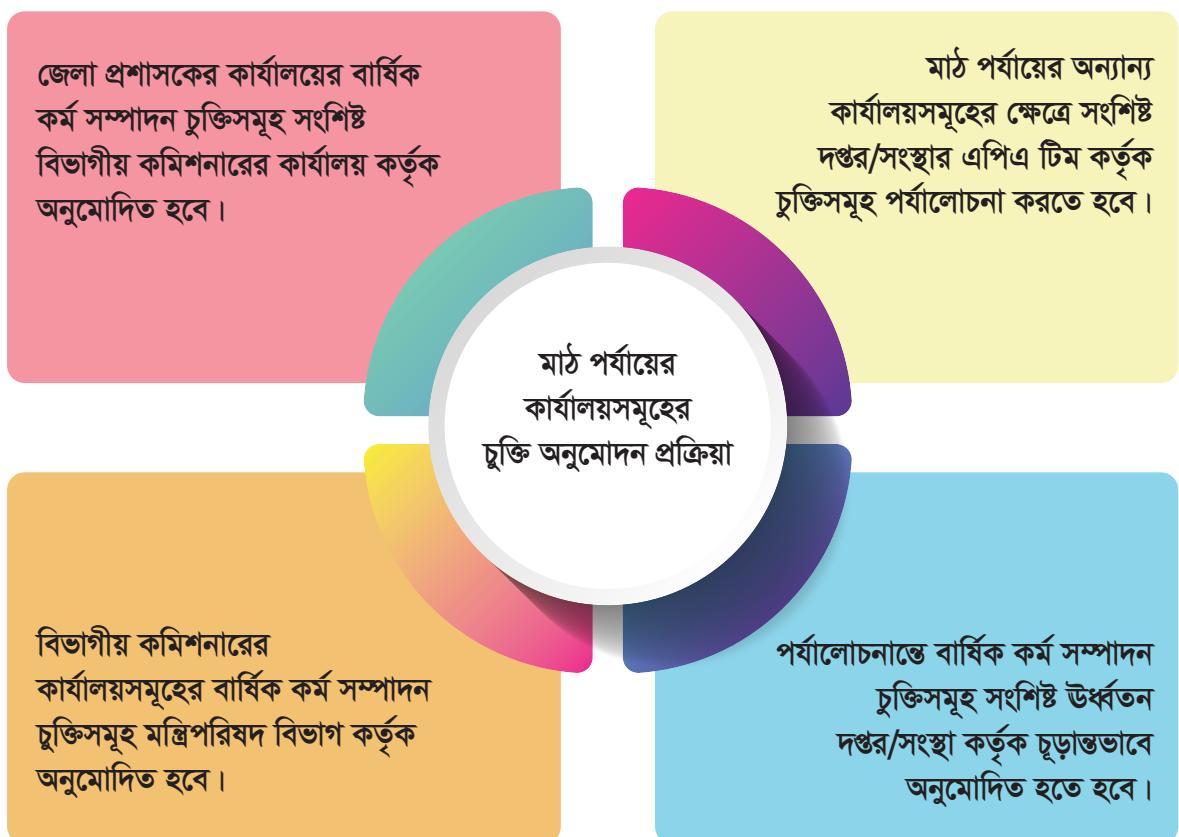
সরকারি এপিএ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত
জাতীয় কমিটি কর্তৃক এপিএ অনুমোদন

এপিএ চুক্তি স্বাক্ষর অনুষ্ঠান

এপিএ চুক্তি ওয়েবসাইটে আপলোড়

৩) বলুন, এখন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহের চুক্তি অনুমোদন প্রক্রিয়া আলোচনা করব।

ମାଠ ପର୍ଯ୍ୟାଯେର କାର୍ଯ୍ୟାଲୟସମୂହେର ଚୁକ୍ତି ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା



ଧାପ ୭. ବାର୍ଷିକ କର୍ମ ସମ୍ପାଦନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମସମୂହେର ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳ/ପ୍ରଭାବ (outcome/impact)

୧) ବଲୁନ, ଏତକଣ ଆମରା ବାର୍ଷିକ କର୍ମସମ୍ପାଦନ ଚୁକ୍ତି ପ୍ରଣୟନେ ବିବେଚ୍ୟ ବିଷୟ ନିଯେ ଆଲୋଚନା କରେଛି । ଏଥିନ ଆମରା ମନ୍ତ୍ରାଳୟ/ବିଭାଗେର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମସମୂହେର ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳ/ପ୍ରଭାବ (outcome/impact) ନିଯେ ଆଲୋଚନା କରିବ । ଏବାର ସ୍ଲୋଇଡ ଦେଖିଯେ ଏ ବିଷୟ ନିଯେ ଆଲୋଚନା କରଣ-

କୌଶଲଗତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଅର୍ଜନେର ଜନ୍ୟ ମନ୍ତ୍ରାଳୟ/ବିଭାଗ ଯେ ସକଳ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବାନ୍ତବାୟନ କରେ ଥାକେ ସେଗୁଲୋର ଫଳାଫଳ (output) ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳ (outcome) ଅର୍ଜନେ ସହାୟତା କରେ । ସେକଶନ ୨-ଏ ମନ୍ତ୍ରାଳୟ/ବିଭାଗସମୂହ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବାନ୍ତବାୟନେର ମାଧ୍ୟମେ ଯେ ସକଳ ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳ (end result or outcome) ଅର୍ଜନ କରତେ ଚାଯ ସେଗୁଲୋ ଉତ୍ତ୍ରେଖ କରତେ ହବେ । ଏହି ସେକଶନେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଲକ୍ଷ୍ୟମାତ୍ରାର ବିପରୀତେ ଥିଲେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଅର୍ଜନ ଆପାତତ ମୂଲ୍ୟାଯନେର ଆୱତାଯ ଆସିବେ ନା, ତବେ ଭବିଷ୍ୟତେ ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳରେ ଲକ୍ଷ୍ୟମାତ୍ରାସମୂହେର ବିପରୀତେ ଥିଲେ ଅର୍ଜନ ମୂଲ୍ୟାଯନେର ଆୱତାଯ ଆନା ହବେ । ରୂପକଙ୍ଗ ଏବଂ ଅଭିଲକ୍ଷ୍ୟର ନ୍ୟାୟ ଚାନ୍ଦାନ୍ତ ଫଳାଫଳରେ ବହୁ ବହୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରା ସମୀଚିନ୍ ହବେ ନା ।

୨) ଏରପର ନିମ୍ନେ ଟେମପ୍ଲେଟ ଏର ପ୍ରତିଟି କଲାମ ଧରେ ଧରେ ଆଲୋଚନା କରନ ଏବଂ ସକଳେ ବିଷୟଟି ବୁଝୋଛେ କି ନା ତା ନିଶ୍ଚିତ ହୋନ ।

মন্ত্রণালয়/বিভাগের কার্যক্রমসমূহের চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব (outcome/impact)

চূড়ান্ত ফলাফল/প্রভাব	ক্ষেত্রসম্পর্ক সম্পূর্ণ মূল্যায়ন পদ্ধতি	ক্রম	প্রকৃত অর্জন	২০১৮-২০১৯ সালক্ষণ্যমাত্রা	প্রক্ষেপণ	ক্রম	যৌথভাবে দাখিল প্রাপ্তিদের নাম	উপর্যুক্ত
			৮১-৮০	৮১-৮০	৮১-৮০			

অধিবেশন-২৬: কোর্স রিভিউ, কোর্স মূল্যায়ন, সমাপনী

উদ্দেশ্যঃ এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

- পুরো প্রশিক্ষণ কোর্সে কী কী বিষয়ে আলোচনা হয়েছে তা মনে করতে পারবেন
- এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে তাঁদের জ্ঞান ও দক্ষতায় কী কী পরিবর্তন সাধিত হয়েছে তা পরিমাপ করতে পারবেন
- পুরো কোর্স মূল্যায়ন করতে সক্ষম হবেন

আলোচ্য বিষয়

- পুরো কোর্স রিভিউ
- প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়ন
- কোর্স মূল্যায়ন
- সমাপনী অনুষ্ঠান

পদ্ধতি: ফিস বৌল এক্সারসাইজ, বড় দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত কাজ

উপকরণ: কোর্স মূল্যায়ন ফরম (নিচে দেওয়া হয়েছে)

সময়: ০৪.০০-০৫.০০ (১ ঘন্টা)

ধাপ ১. সম্পূর্ণ কোর্স রিভিউ

- বলুন, আমরা ৫ দিনের এ প্রশিক্ষণ কোর্সটি মোটামুটি ভাবে শেষ করে ফেলেছি। এখন একটু দেখা দরকার আমরা কে কতটা মনে রাখতে পেরেছি। তাছাড়া কোর্সটির কোন কোন বিষয়গুলো আমাদের বেশি মনে আছে তাও দেখা দরকার। আর এজন্য ৮-১০ জন প্রশিক্ষণার্থীকে দরকার।
- ষ্টেচাভিভিতে প্রশিক্ষণার্থীরা উঠে আসলে তাঁদের চেয়ারগুলো দিয়ে কক্ষের ভেতরে একটি ছোট সার্কেল তৈরি করুন। সার্কেলে একটি খালি চেয়ার রাখুন। অন্য প্রশিক্ষণার্থীদের দিয়ে বাইরে আর একটি সার্কেল তৈরি করুন।
- বলুন, ছোট সার্কেলে যারা বসেছে তাঁরা কোর্সটির প্রথম থেকে শেষ পর্যন্ত একে একে আলোচনা করবেন কিন্তু থাতা বা নেট বা গেজেট কিছুই দেখতে পারবেন না। যদি কোমোটি বাদ যায় তবে বাইরের সার্কেল থেকে একজন এসে ঐ খালি চেয়ারটিতে বসবেন এবং বাদ যাওয়া অংশটুকু বলে চলে যাবেন, তিনি বলার সময় ইনার সার্কেলের আলোচনা বন্ধ থাকবে। তিনি খালি চেয়ার ছেড়ে চলে গেলে ইনার সার্কেল আবার আলোচনা শুরু করবে। এভাবে চলতে থাকবে। এ পদ্ধতিতে কোর্স রিভিউ করুন। প্রশাংসা করুন, ধন্যবাদ দিন এবং শেষ করুন।

ধাপ ২. প্রশিক্ষণগোত্র শিখন মূল্যায়ন

- বলুন, এখন আমরা একটি ছোট প্রশিক্ষণগোত্র মূল্যায়নে অংশগ্রহণ করব। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থীকে প্রশিক্ষণগোত্রের শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নামালা প্রদান করুন। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থী তাঁদের নিজ নিজ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অনুযায়ী প্রশ্নামালা পূরণ করবে। বলুন, এর জন্য সময় রয়েছে ১৫ মিনিট। ১৫ মিনিটের মধ্যে আমাদের শেষ করতে হবে। প্রশিক্ষণগোত্রের মূল্যায়ন প্রশ্নামালা নিম্নে দেওয়া হলো।
- বলুন, প্রশ্নামালায় মোট ১৫টি প্রশ্ন আছে। প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৫টি করে উভর দেওয়া রয়েছে। প্রথমে ভালো করে প্রশ্নটি পড়তে হবে, তারপর উভরগুলো পড়তে হবে এবং তারপর সঠিক উভরটি বাছাই করে নম্বরটির ওপর টিক চিহ্ন দিতে হবে। একটি প্রশ্নকে উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন এবং বুঝে কি না নিশ্চিত করুন।
- প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক প্রশিক্ষণগোত্রের মূল্যায়ন ফরম পূরণের পর তা সংগ্রহ করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে প্রথম অধিবেশন শেষ করুন।

ধাপ ৩. কোর্স মূল্যায়ন

- কোর্স মূল্যায়ন ফরম দিন (মূল্যায়ন ফরম নিচে দেওয়া হলো)
- দু একটি উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন।
- ১৫ মিনিটে মূল্যায়ন শেষ করতে অনুরোধ করুন।
- কোর্স মূল্যায়ন শেষে ফরম সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করুন।

ধাপ ৪. সমাপনী অনুষ্ঠান

- সমাপনী অনুষ্ঠান আয়োজনে সার্বিক সহায়তা প্রদান করুন।
- কোর্সের এ অংশটি পরিচালনা করার জন্য আয়োজকদের কাউকে অনুরোধ করুন অথবা প্রশিক্ষণার্থীদের কাউকে দায়িত্ব দিন।
- প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে থেকে দু-একজনকে বক্তব্য রাখার সুযোগ দিন
- আয়োজকদের মধ্য থেকে দু-একজনকে কিছু বলার জন্য অনুরোধ করুন
- প্রশিক্ষকদের মধ্য থেকে কেউ বলতে পারেন
- প্রধান অতিথিকে কিছু বলার জন্য অনুরোধ করুন এবং সার্টিফিকেট থাকলে তা বিতরণ করতে অনুরোধ করুন।
- ধন্যবাদ দিয়ে কোর্স শেষ করুন।

প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণগোত্তর শিখন মূল্যায়ন প্রশ্নমালা
প্রশিক্ষণের নামঃ সুশাসন সংহতকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণ ভেন্যুঃ

প্রশিক্ষণার্থীর নামঃ পদবিঃ
জেলাঃ উপজেলাঃ ফোন নম্বরঃ

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১. শুন্দাচার বলতে কী বোঝায়?	(১)	শুন্দাচার বলতে সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণকে বোঝায়
	(২)	শুন্দাচার বলতে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষতাকে বোঝায়
	(৩)	শুন্দাচার বলতে ভালো আচরণকে বোঝায়
	(৪)	জানি না
২. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল বলতে কী বোঝায়?	(১)	রাষ্ট্র ও সমাজে নৈতিকতা ও সততা দ্বারা প্রভাবিত আচরণগত উৎকর্ষ চর্চার জন্য প্রণীত দলিলই হচ্ছে জাতীয় শুন্দাচার কৌশল
	(২)	যে কৌশলে জাতীয় শুন্দাচার প্রতিষ্ঠিত হয় তাকেই জাতীয় শুন্দাচার কৌশল বলে
	(৩)	জাতীয় শুন্দাচার কৌশল হচ্ছে রাষ্ট্রীয় পর্যায়ে ন্যায় বিচার প্রতিষ্ঠার দলিল
	(৪)	জানি না
৩. জাতীয় শুন্দাচার কৌশলের সঙ্গে মোট কয়টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও কয়টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান অন্তর্ভুক্ত?	(১)	৫টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ১টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(২)	১০টি রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং ৬টি অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৩)	সবগুলো রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান এবং সবগুলো অরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
	(৪)	জানি না
৪. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল এর রূপকল্প কী?		
৫. জাতীয় শুন্দাচার কৌশল প্রণয়নের অভিলক্ষ্য কী?	(১)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহকে জবাবদিহির আওতায় আনা
	(২)	সমাজের সকলকে দায়িত্বশীল করা
	(৩)	রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান ও সমাজে দুর্ব্বিতি প্রতিরোধ ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
৬. আগনার মতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে জন্য পুশাসনের প্রধান ৪টি করণীয় কী কী?		
৭. ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচার বলতে কী বোঝায়?	(১)	সততা
	(২)	কর্তব্যনির্ণয়
	(৩)	সততা ও কর্তব্যনির্ণয়
	(৪)	কর্তব্যনির্ণয় ও সদাচরণ
৮. তথ্য বলতে কী বোঝায়?		
৯. তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর উদ্দেশ্য কী?		
১০. সরকারি প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো কী?	(১)	তথ্য অধিকার কমিটি গঠন করা
	(২)	তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপিল কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করা এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করা
	(৩)	তথ্য চেয়ে আবেদন জমা দেয়ার জন্য একটি তথ্য বক্স স্থাপন করা
	(৪)	জানি না
১১. তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক কত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানের অপারগতার বিষয়টি জানাতে হবে?	(১)	১৫ কার্যদিবস
	(২)	০৭ দিন
	(৩)	১০ কার্যদিবস
	(৪)	২১ দিন
১২. সাধারণভাবে তথ্য প্রদানের সময়সীমা কত?	(১)	১৮ কার্যদিবস
	(২)	১৫ কার্যদিবস
	(৩)	১০ দিন
	(৪)	২০ কার্যদিবস

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১৩. ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো কী?	(১)	তথ্য অধিকার কমিটি গঠন করা
	(২)	তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও আপিল কর্তৃপক্ষ নির্ধারণ করা এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করা
	(৩)	তথ্য চেয়ে আবেদন জমা দেয়ার জন্য একটি তথ্য বক্স স্থাপন করা
	(৪)	জানি না
১৪. সিটিজেনস চার্টার বলতে কী বোঝায় ?	(১)	সিটিজেনস চার্টার হচ্ছে নাগরিকদের দাবীনামা
	(২)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ কী কী কাজ করে তার বিবরণই হচ্ছে সিটিজেনস চার্টার
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি, যেখানে নাগরিকের সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে
	(৪)	জানি না
১৫. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য কী?	(১)	সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাঁদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করা
	(২)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের ওপর চাপ সৃষ্টি করতে জনগণকে সচেতন করা
	(৩)	সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য হলো সরকারি রাজস্ব বৃদ্ধি করতে জনগণকে উদ্ব�ৃদ্ধ করা
	(৪)	জানি না
১৬. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল কী কী?	(১)	সময় মতো সেবা পাওয়া, কোন কাজে কী কী কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
	(২)	কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
	(৩)	সেবা পাওয়ার জন্য করণীয় কাজগুলো কী কী তা জানা
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য
১৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায়?	(১)	সেবা প্রাপ্তি সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুরতা থেকে যে অভিযোগের উৎপত্তি হয় তার প্রতিকার দেয়ার জন্য যে ব্যবস্থা তাঁই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(২)	সরকারি সেবা নিশ্চিত করার একটি পদ্ধতি হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	(৩)	সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের গাফিলতির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া
	(৪)	জানি না

প্রশ্ন		উত্তরমালা (সঠিক উত্তর দিন/ সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)
১৮. অভিযোগ কীভাবে দাখিল করতে হবে?	(১)	সংশ্লিষ্ট অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফুল্টডেক্সে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে
	(২)	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে
	(৩)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফুল্ট ডেক্সের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য
১৯. বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বা এপিএ কী?	(১)	কর্ম সম্পাদন চুক্তি হচ্ছে কাজের তালিকা
	(২)	বার্ষিক সম্পাদন চুক্তি মূলত কোনো কার্যালয়ের প্রধানের সঙ্গে তার পরবর্তী উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রধানের মধ্যে স্বাক্ষরিত একবছর মেয়াদী একটি চুক্তি যাতে চুক্তি স্বাক্ষরকারী কার্যালয় সারা বছর কী কাজ করবে, কতটুকু সম্পাদন করবে, কীভাবে বাস্তবায়ন করবে তার উল্লেখ থাকে
	(৩)	কর্মসম্পাদন চুক্তি হচ্ছে ইউনিয়ন পরিষদের জন্য সরকারি কাজের নির্দেশনামা
	(৪)	জানি না
২০. আপনার কর্ম এলাকায় সুশাসন সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পর্কে আপনার মতামত বলুন।	(১)	জাতীয় শুন্দাচার কৌশল সম্পর্কে আমাদের কার্যালয় অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(২)	তথ্য অধিকার সম্পর্কে আমাদের কার্যালয় অবগত ও আমরা চর্চা করি
	(৩)	সিটিজেনস চার্টার আমরা তৈরি করেছি এবং চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করি
	(৪)	ওপরের সবগুলোই প্রযোজ্য

প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন ফরম

কোর্সের শিরোনাম: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

মেয়াদ: ০৩ দিন

প্রশিক্ষণার্থী সংখ্যা: পুরুষ: নারী: মোট:

১। প্রশিক্ষণ কোর্সের সাথে প্রশিক্ষণ চাহিদার সামঞ্জস্যতা

১.১ প্রশিক্ষণ কোর্সের উদ্দেশ্যাবলি আপনার কাজের সাথে কতটুকু প্রাসঙ্গিক নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিয়ে মতামত দিন।

উদ্দেশ্যের ক্রমিক নম্বর	অনেক বেশি প্রাসঙ্গিক (৩)	মোটামুটি প্রাসঙ্গিক (২)	সামান্য প্রাসঙ্গিক (১)	প্রাসঙ্গিক না (০)

১.২ উদ্দেশ্য পূরণে কোর্সটি কতটুকু সফল হয়েছে তার মাত্রা নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিয়ে মতামত দিন।

উদ্দেশ্যের ক্রমিক নম্বর	অনেক বেশি সফল (৩)	মোটামুটি সফল (২)	সামান্য সফল (১)	সফল হয়নি (০)

২. কোর্সের বিষয়বস্তুর কার্যকারিতা সম্পর্কে মতামত

২.১ কোর্সের বিষয়বস্তুর কার্যকারিতা সম্পর্কীয় নিম্নোক্ত বিষয়ের বিপরীতে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিয়ে মতামত দিন।

বিষয়বস্তুর নাম	অনেক বেশি কার্যকরী হবে (৩)	মোটামুটি কার্যকরী হবে (২)	সামান্য কার্যকরী হবে (১)	কার্যকরী হবে না (০)

২.২ প্রশিক্ষণ কোর্সিটিকে কার্যকর করতে আর কোন কোন বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা প্রয়োজন ছিল? কী কী?

ক)

খ)

গ)

ঘ)

ঙ)

৩। প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ও উপকরণসমূহের ব্যবহার

৩.১ কোর্সের ব্যবহৃত প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ও উপকরণের মান ও কার্যকারিতা নির্ণয়ে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিয়ে মতামত দিন।

পদ্ধতির নাম	অনেক বেশি কার্যকরী (৩)	মোটামুটি কার্যকরী (২)	সামান্য কার্যকরী (১)	কার্যকরী ছিল না (০)

উপকরণের নাম	মান অনেক ভালো (৩)	মান মোটামুটি ভালো (২)	মান সামান্য ভালো (১)	ভালো না (০)

৩.২ কোর্সিটিকে সফল করার জন্য কোন পদ্ধতি ও উপকরণ আরও বেশি ব্যবহার করা প্রয়োজন?

সুপারিশকৃত প্রশিক্ষণ পদ্ধতির নাম	সুপারিশকৃত প্রশিক্ষণ সামগ্রীর নাম

৪. কোর্সের পরিচালনা, ভৌত সুবিধাদি সম্পর্কে মান ও কার্যকারিতা নির্ণয়ে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিয়ে মতামত দিন।

বিষয়	অনেক বেশি ভালো (৩)	মোটামুটি ভালো (২)	সামান্য ভালো (১)	ভালো না (০)
শ্রেণী কক্ষ				
আবাসন সুবিধা				
খাবারের মান				
বিনোদন				

