

- ৪) সকলে কতটুকু বুঝেছে তা যাচাই করুন, উদাহরণ দিন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৭. জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন

- ১) বলুন- এর আগে আমরা স্বপ্রাণোদিত তথ্য প্রকাশ নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন তা নিয়ে আলোচনা করবো।
জিজেস করুন- জনগণ কীভাবে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন? উন্নত শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) বলুন-কোনো ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্যপ্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চেয়ে লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ইমেইলে অনুরোধ করতে পারবেন। অনুরোধে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহের উল্লেখ থাকতে হবে, যথাঃ
- ৩) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-
- (অ) নির্ধারিত ফরমে অনুরোধকারীর নাম, ঠিকানা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ফ্যাক্স নম্বর এবং ইমেইল ঠিকানা
- (আ) যে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হইয়াছে উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট বর্ণনা
- (ই) অনুরোধকৃত তথ্যের অবস্থান নির্ণয়ের সুবিধার্থে অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রাসাদিক তথ্য
- (ঈ) কোন পদ্ধতিতে তথ্য পাইতে আগ্রহী উহার বর্ণনা অর্থাৎ পরিদর্শন করা, অনুলিপি নেওয়া, মোট নেওয়া বা অন্যকোনো অনুমোদিত পদ্ধতি
- ৪) বলুন- নির্ধারিত ফরম না থাকলে সাদা কাগজেও তথ্যের জন্য আবেদন করা যাবে।

- ৫) বলুন- উপ-ধারা (১) এর অধীন তথ্যপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংজ্ঞত মূল্য পরিশোধ করিতে হইবে।
- ৬) পুরো বিষয়টি সকলে বুঝেছে কিনা তা যাচাই করুন এবং আপনার অভিজ্ঞতা শেয়ার করুন, এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

ধাপ ৮. 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 করবো। জিজেস কর্মকর্তা- জনগণ কার কাছে তথ্যের জন্য আবেদন করবেন? উভয় 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 ইমেইলে অনুরোধ করতে পারবেন।
- ৩) সকলে বুবোছে কিনা যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উভয় শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ৯. 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 করবো। জিজেস কর্মকর্তা- আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়গুলো কী কী? উভয় শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-

আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়

- (১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।
- (২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মর্মে বিবেচিত হইবেন।
- (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) কার্যদিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।
- ৩) সকলে বুবোছে কিনা যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উভয় শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

অধিবেশন-৬: তথ্য পাওয়ার জন্য আপিল দায়ের ও অভিযোগ

অধিবেশনের উদ্দেশ্য

এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীরা যে জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জন করবেন বলে আশা করা হচ্ছে-

- (ক) তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী হবে তা জানা এবং কাজে লাগানোর দক্ষতা
 অর্জন করা
- (খ) আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি সম্পর্কে
 বিশ্লেষণ করতে পারা
- (গ) তথ্য কমিশন কী এবং তথ্য কমিশনকে কীভাবে কাজে লাগানো যাবে তা
 বলতে পারা
- (ঘ) তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
 ব্যাখ্যা করতে পারা
- (ঙ) ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো কী তা
 আলোচনা করতে পারা
- চ) তথ্য প্রদানে ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান ও সচিবের করণীয়গুলো
 বিশ্লেষণ করতে পারা

আলোচ্যসূচি

- ১) তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়
- ২) আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি
- ৩) তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া
- ৪) ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো
- ৫) ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান ও সচিবের করণীয়

সময়

০৩.৩০-০৫.০০ (১ ঘণ্টা ৩০ মিনিট)

পদ্ধতি

উপস্থাপন-আলোচনা, ব্রেইনস্টোর্মিং, প্রশ্নোভর

উপকরণ

স্লাইড/ফিপচার্ট, বোর্ড/ফিপশীট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

ধাপ ১. তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

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

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

কোন ব্যক্তি ধারা ৯ এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য লাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোনো সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রমত, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল করিতে

- ৩) সকলে বুঝেছে কিনা যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।

ধাপ ২. আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি

- ১) বলুন- এর আগে আমরা তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয় কী তা নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করবো। জিজ্ঞেস করুন- আপিল কর্তৃপক্ষ কে?, আপিল কীভাবে দায়ের করতে হয়? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

(ক) “আপিল কর্তৃপক্ষ” অর্থ -

- (অ) কোন তথ্য প্রদান ইউনিটের ক্ষেত্রে উক্ত ইউনিটের অব্যবহিত উর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রশাসনিক প্রধান; অথবা
(আ) কোন তথ্য প্রদান ইউনিটের উর্ধ্বতন কার্যালয় না থাকিলে, উক্ত তথ্য প্রদান ইউনিটের প্রশাসনিক প্রধান;

- ৪) সকলে বুঝেছে কিনা যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন, উত্তর শুনুন, প্রশ্ন করার সুযোগ দিন।
আপনি ব্যাখ্যা করে বলুন।

৫) জিডেস করছন আপিল দায়ের প্রক্রিয়াটি কী, কেউ জানলে তাকে বলতে উৎসাহিত করছন।

৬) এখন স্লাইড দেখিয়ে আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করছন-

আপিল কর্তৃপক্ষ উপ-ধারা (১) বা (২) এর অধীন আপিল আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে-

(ক) আপিল কর্তৃপক্ষ আবেদনকারী কর্তৃক অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশ প্রদান করিবেন অথবা

(খ) গ্রহণযোগ্য না হইলে আপিল আবেদনটি খারিজ করিয়া দিবেন।

উপ-ধারা (৩) এর অধীন তথ্য প্রদানের জন্য নির্দেশিত হইলে, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উভরূপ নির্দেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ধারা ৯ এর, ক্ষেত্রমত, উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপিল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

৬) তথ্য পাওয়ার জন্য আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও এর নিষ্পত্তি ভালোভাবে বুঝেছে কিনা যাচাই করছন, দুএকজনকে জিডেস করছন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করছন।

ধাপ ৩. তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) বলুন- এর আগে আমরা আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। জিডেস করছন তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে তারা জানে কিনা? উভর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

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

১) কোনো ব্যক্তি 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 সংশ্লিষ্ট হইলে

- ধারা ২৪ এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত প্রাপ্তি 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।

৩) তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝেছে কিনা যাচাই করুন, দুএকজনকে জিজেস করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন। এক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইনের কপিটি প্রশিক্ষকের কাছে থাকা বাঞ্ছনীয়।

ধাপ ৪. ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো

১) বলুন- এর আগে আমরা তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো নিয়ে আলোচনা করবো। জিজেস করুন ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো সম্পর্কে তারা জানে কিনা? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো

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

৩) সকলে আইনি কাঠামো বুঝেছে কিনা যাচাই করুন। বলুন- প্রত্যেক ইউনিয়ন পরিষদে তথ্য প্রদানের জন্য একজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আছেন এবং একইসঙ্গে একজন আপিল কর্মকর্তা ও রয়েছেন যারা তথ্যসেবা নিশ্চিত করতে ভূমিকা রাখবেন। প্রত্যেক ইউনিয়নে আছে কিনা জিজেস করুন এবং থাকলে তারা কতটুকু তথ্যসেবা দিতে পারছে তা নিয়ে আলোচনা করুন।

ধাপ ৫. ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান ও সচিবের করণীয়

১) বলুন- এর আগে আমরা ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনি কাঠামো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা ইউনিয়ন পরিষদের করণীয় নিয়ে আলোচনা করব। জিজেস করুন ইউনিয়ন পরিষদের করণীয় সম্পর্কে তারা জানে কিনা? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য
কর্মকর্তা নির্ধারণ

আপিল কর্মকর্তা
নির্ধারণ

তথ্যপ্রাপ্তির আবেদন ফরম তথ্য সরবরাহের
অপারেগতার নোটিশ এবং আপিল আবেদন
ফরম নিশ্চিত করা

স্প্রগোদিত তথ্য
প্রকাশ করা

চাহিত তথ্য না পেয়ে
আপিল করলে আপিল
নিষ্পত্তি করা

চাহিদা অনুযায়ী
তথ্য সরবরাহ করা

তথ্যের জন্য
আবেদন গ্রহণ
করা

- ৩) জিজ্ঞেস করুন- ইউনিয়ন পরিষদ স্বপ্রগোদিতভাবে কী কী তথ্য দিতে পারে? উভয় শুনুন এবং বোর্ডে লিখে একটি তালিকা তৈরি করুন যা নিম্নরূপ হতে পারে-
- খাসজমির তথ্য
 - খাস পুকুরের তথ্য
 - সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্য
 - রাস্তা, কালভার্ট, ব্রীজের তথ্য
 - হাটবাজারের তথ্য
 - রাজস্ব আয়ের তথ্য
 - বার্ষিক বাজেটের তথ্য
 - গ্রাম আদালত সংক্রান্ত তথ্য
 - চলমান উন্নয়ন প্রকল্পের তথ্য ইত্যাদি
- ৪) বলুন- এ অধিবেশনই আজকের শেষ অধিবেশন। আগামীকাল আমরা লার্নিং জার্নাল করবো। এজন্য আমরা ৪টি দলে ভাগ হব এবং দলে বসে নিজেদের সৃজনশীলতা দিয়ে প্রথম দিনের শিখনের ওপর প্রত্যেক দল থেকে একটি করে লার্নিং জার্নাল তৈরি করব। এজন্য আমরা ব্রাউন পেপার, ডিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ ব্যবহার করতে পারি। দলভিত্তিক নেতা ঠিক করতে সাহায্য করুন এবং লার্নিং জার্নাল বুবিয়ে দিন।
- ৫) বলুন- দ্বিতীয় দিন অধিবেশনের শুরুতেই আমরা লার্নিং জার্নাল দেখব। লার্নিং জার্নালে কী কী থাকবে বা থাকতে পারে তা ভালোভাবে বুবিয়ে দিন।
- ৬) সকলকে সারাদিনের আলোচনায় অংশগ্রহণের জন্য ধন্যবাদ দিয়ে অধিবেশন শেষ করুন।

মডিউল ৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter-CC)

সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি
সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
সিটিজেনস চার্টারের বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ
সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক উপাদানসমূহ
সেবাসমূহের মান উন্নয়নে কৌশলসমূহ
সিটিজেনস চার্টারের বাস্তবায়নের সুফল
সিটিজেনস চার্টারের বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল

মডিউলের উদ্দেশ্য

এ প্রশিক্ষণ শেষে ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান, সদস্য ও সচিব এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রশিক্ষণার্থী-

- ১) সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য মৌলিক নীতিমালা পরিকল্পনার ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ২) নিজ দপ্তরের সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করতে পারবেন
- ৩) সিটিজেনস চার্টারের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী জনসেবা প্রদানের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

দ্বিতীয় দিবস

অধিবেশন-৭ : দ্বিতীয় দিনের প্রারম্ভিক আলোচনা

অধিবেশনের উদ্দেশ্য

এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীদেরকে

- (ক) দ্বিতীয় দিনের আলোচনার জন্য উজ্জীবিত করা
- (খ) আগের দিনের আলোচনা লার্নিং জার্নালের মাধ্যমে প্রকাশ করতে পারা

আলোচ্যসূচি

- ১) উজ্জীবিতকরণ
- ২) প্রথম 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

- ১) দ্বিতীয় দিনের আলোচনায় সবাইকে স্বাগত জানান। বলুন- আজ আমাদের দ্বিতীয় দিন। আমরা এই ৩ দিন এখানে একসঙ্গে কাটাব এবং প্রশিক্ষণের সকল বিষয় নিয়ে আলোচনা করব। যার মধ্যে একদিন আমরা শেষ করেছি।
- ২) কুশল জিজ্ঞেস করছন এবং বলুন- আমরা গত দিন একে অপরকে দেখেছি, একসঙ্গে অনেক কাজও করেছি। সুতরাং ইতোমধ্যে কিছুটা হলেও একে অপরকে জেনেছি। এখন আমরা এমন একটি খেলা খেলব যে খেলায় আমরা একে অন্যের ভালো দিক বা শক্তিশালী দিক বলব বা প্রশংসা করব।
- ৩) এরপর পুরো দলকে দুভাগে ভাগ করুন এবং কক্ষের মাঝাখানে এনে মুখোমুখি দাঁড় করান। দুদল থেকে প্রথমে দুজনকে ডেকে নিন। তারা 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 তারা দলের শেষ মাথায় গিয়ে দুদলে দুজন দাঁড়াবে।

- 8) আবার দুদলের সামনে থেকে দুজন আসবে এবং একইভাবে তারাও প্রশংসা বাক্য শুনবে। এভাবে সকলের প্রশংসা শেষ হওয়ার পর খেলাটি শেষ হবে।
- ৫) প্রশংসা শব্দ বা বাক্যগুলো একৃপ হতে পারে। সৎ, পরিশ্রমী, মিষ্টভাষী, ধৈর্যশীল, রসবোধসম্পন্ন, মজার মানুষ, বিনয়ী, যোগ্য, রঞ্চিশীল, মার্জিত, মিশুক, দায়িত্বশীল, প্রত্যয়দীপ্ত, বিবেচক, আতাবিশ্বাসী, সদালাপী, হাসি খুশি, 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 ওঠে। ধন্যবাদ দিন এবং পূর্ণ উদ্যম নিয়ে দিন শুরু করার আহ্বান জানান।

ধাপ ২. আগের দিনের আলোচনার পুনরালোচনা/লার্নিং জার্নাল

- ১) 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। কক্ষের ৪টি স্থানে ৪টি দলকে তাদের জার্নাল লাগাতে বলুন।
- ২) প্রস্তুতি শেষে সবাইকে ঘুরে ঘুরে লার্নিং জার্নাল দেখার জন্য আমন্ত্রণ জানান।
- ৩) আপনিও দেখুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশংসা করুন। সবাইকে প্রশ্ন করতে উৎসাহিত করুন। কিছু সময় নিয়ে ঘুরে দেখার কাজ শেষ করুন।
- ৪) সকলকে বড় দলে আসতে বলুন; মোবাইল প্লেনারিতে কী কী দেখেছে তা দুএক জনের কাছে জানতে চান, উন্নর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। কোন দল সব থেকে ভালো করেছে জানতে চান এবং কোন দল অপেক্ষাকৃত কম ভালো করেছে জানতে চান। আলোচনা শেষে উপসংহার টানুন এবং অধিবেশন শেষ করুন।

অধিবেশন-৮: সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি

অধিবেশনের উদ্দেশ্য

এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীদেরকে

- (ক) সেবা প্রদান প্রতিক্রিতির (সিটিজেনস চার্টার) ধারণা ও পটভূমি ব্যাখ্যা করতে সহায়তা করা
- (খ) সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য ব্যাখ্যা করতে সহায়তা করা
- (গ) সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা কী কী তা আলোচনা করতে উৎসাহিত করা
- (ঘ) সিটিজেনস চার্টারের বিদ্যমান সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করার দক্ষতা বৃদ্ধি করা
- (ঙ) সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক উপাদানসমূহ বিশ্লেষণ করার দক্ষতা অর্জন করা

আলোচ্যসূচি

- ১) সিটিজেনস চার্টার এর ধারণা ও পটভূমি
- ২) সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য
- ৩) সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা
- ৪) সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ
- ৫) সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ

সময়

০৯.৩০-১১.০০ (১ ঘণ্টা ৩০ মিনিট)

পদ্ধতি

ব্রেইনস্টোর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর, বড় দলে আলোচনা

উপকরণ

ভিপ কার্ড, মার্কার, মাসকিং টেপ, ভিপবোর্ড, পোস্টার পেপার, স্লাইড

ধাপ ১. সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি

- ১) বলুন- এর আগে আমরা লার্নিং জার্নাল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সেবা প্রদান প্রতিক্রিতির ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিজেস করুন সেবাপ্রদান প্রতিক্রিতি সম্পর্কে তারা কিছু জানে কিনা? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

- ২) বলুন- সিটিজেনস চার্টার হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে নাগরিকের সেবাপ্রদান 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 সেবাপ্রাণ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবাসংক্রান্ত 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), নাগরিকবান্ধব (citizen friendly) ও স্বচ্ছ (transparent) করার মাধ্যমে জনসেবার (public services) উন্নয়ন সাধন।
- ৪) বলুন- এরপর বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়েশিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, জামাইকা, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ বিশ্বের বিভিন্ন দেশে নাগরিকদের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রূতি দিয়ে বিভিন্ন নামে সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করা হয়। যেমন; বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics, ১৯৯২), ফ্রান্সে (Charte des services publics, ১৯৯২), মালয়েশিয়ায় (Client Charter, ১৯৯৩), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, ১৯৯৪), জামাইকায় (Citizen's Charter, ১৯৯৪), কানাডায় (Service Standards Initiative, ১৯৯৫), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, ১৯৯৭), ভারতে (Citizens Charter, ১৯৯৭) নামে নাগরিকদের জন্য সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করা হয়।
- ৫) বলুন- ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দণ্ডন/সংস্থায় সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রি: একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অস্ত্বুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবাপ্রদান 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 সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয় বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিকীয় উদ্দেশ্যসমূহ (mandatory objective) অংশে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি: তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা মন্ত্রণালয়ের সিটিজেনস চার্টারের ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবাপ্রদান প্রতিশ্রূতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়। মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ সরাসরি সেবা কার্যক্রমে সম্পৃক্ত হওয়ায় ৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখে প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সভায় মাঠ পর্যায়ের জন্য অভিন্ন ফরম্যাটে সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের লক্ষ্যে আলাদা একটি ফরম্যাট অনুমোদন করা হয়।

৭) সকলে ভালোভাবে বুঝেছে কিনা যাচাই করুন, দুএকজনকে জিডেস করুন এবং উদাহরণসহ বোানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ ২. সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

- ১) বলুন- এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য নিয়ে আলোচনা করবো। জিডেস করুন- সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য কী? উক্ত শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
২) এখন স্লাইড দেখিয়ে বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন-

সিটিজেনস চার্টার সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের 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, সেবা প্রদানকারী জনপ্রতিনিধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

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 করবো। জিজেস করুন- সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা কী কী? উন্নত শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।
- ২) এখন স্লাইড দেখিয়ে সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা নিয়ে আলোচনা করুন-

- | | |
|--|---|
| ১. সেবার মান (standard of services) নির্ধারণ করা | ৫. তথ্য ও পরিবীক্ষণের মাধ্যমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধিকরণ |
| ২. নাগরিকের প্রয়োজন (needs of the citizens) এবং সেবাদাতার সক্ষমতার (capacity of the provider) প্রতি লক্ষ রাখা | ৬. নাগরিকের অভিযোগ ও ক্ষেত্র প্রশ্নমনের জন্য উন্মুক্ত ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা |
| ৩. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের সময় স্থানীয় নাগরিক এবং সেবাদাতাদের সম্মত করা | ৭. দক্ষতা ও কার্যকারিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যয়িত অর্থের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা |
| ৪. নাগরিক-গণকর্মচারী সহযোগিতা বৃদ্ধিকরণ | ৮. দৈর্ঘ্য (patience), প্রতিশ্রূতি (commitment) ও প্রতিজ্ঞাবদ্ধ (dedication) থাকা |

- ৩) বলুন- যদিও অন্তর্ভুক্ত দপ্তরভেদে এবং স্থানভেদে ভিন্ন হবে তথাপি একটি আদর্শ সিটিজেনস চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলি (Components) অবশ্যই থাকতে হবে:

(ক) সেবাদাতার মূল উদ্দেশ্য (vision) এর অভিলক্ষ্য (mission)

(খ) সেবাদাতা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ

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

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

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

ঘ) সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা (expectations)

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

- 8) সকলে ভালোভাবে বোঝেছে কিনা যাচাই করুন, দুএকজনকে জিজেন্স করুন এবং উদাহরণসহ বোঝানোর চেষ্টা করুন।

ধাপ 8. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ

১) বলুন- এর আগে আমরা সিটিজেনস চার্টারের কম্পোনেন্টগুলো নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ নিয়ে আলোচনা করবো। জিজেন্স করুন- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাগুলো কী কী ? উভের শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন স্লাইড 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।
- সিটিজেন্স চার্টার যে মূল সেবাপ্রদান উন্নতকরণের (improvement of service delivery) একটি উপায় সে বিষয়ে সেবাদাতা বা সবাগ্রহীতা কোনো পক্ষই সচেতন নয়।