

একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।

৫ দিন ব্যাপী “নাগরিক সেবায়
উদ্ভাবন”-শীর্ষক কর্মশালায় ব্যবহৃত
উপকরণসমূহ

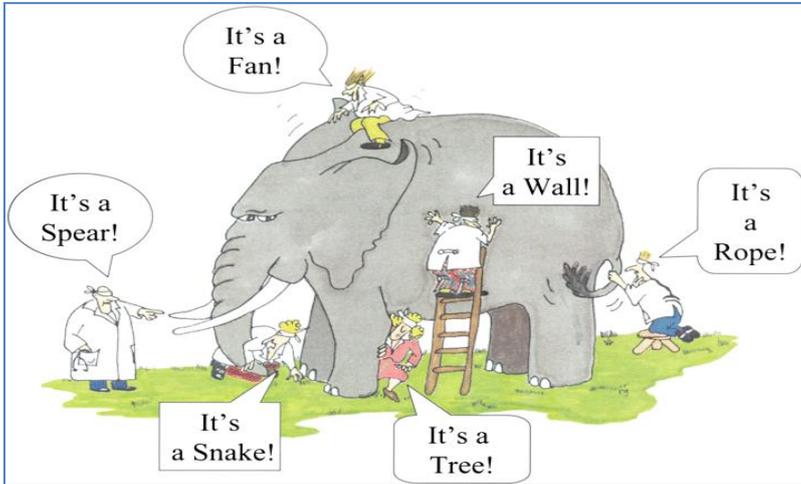
উদ্ভাবন চর্চার জন্য দলভিত্তিক সেবা চিহ্নিতকরণ

			সেবা-১	সেবা-২	সেবা-৩
ডানপার্শ্বে সেবা ১, ২, ৩ লেখা ঘরের নিচে গুপ কর্তৃক চিহ্নিত তিনটি সেবার নাম লিখুন এবং উল্লিখিত মানদন্ডের ভিত্তিতে নম্বর দিন।					
ক্রম	মানদন্ড	মোট নম্বর	মানদন্ডের ভিত্তিতে নম্বর	মানদন্ডের ভিত্তিতে নম্বর	মানদন্ডের ভিত্তিতে নম্বর
১	সেবাটি প্রদানের সাথে আপনি সংশ্লিষ্ট কিনা? • 'হ্যাঁ' হলে ১০, 'না' হলে ০ দিন।	১০			
২	প্রতিদিন আনুমানিক কতজন সেবাগ্রহীতা এ সেবাটি গ্রহণ করে থাকে? • ১-২ জন হলে ২, • ৩-৫ জন হলে ৫, • ৬-৮ জন হলে ৭, • ৯-১০ জন হলে ৮, ও • ১০ জনের উর্ধ্বে হলে ১০ দিন।	১০			
৩	সেবা প্রদান ব্যবস্থায় কোন সমস্যা / ভোগান্তি আছে কি না? • সমস্যা / ভোগান্তির ব্যাপকতা অনুযায়ী ১০ থেকে ০ এর মধ্যে নম্বর প্রদান করুন।	১০			
৪	আপনার প্রচেষ্টায় উক্ত সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করে জনদুর্ভোগ কমানো সম্ভব কিনা? • আপনার/আপনাদের মতামতকে ১০ থেকে ০ এর মধ্যে নম্বর প্রদান করুন।	১০			
৫	উক্ত সেবা ব্যবস্থা উন্নয়নের জন্য ইতোমধ্যে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/দপ্তর হতে কোন উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে কিনা? • 'হ্যাঁ' হলে ০, 'না' হলে ১০ দিন।	১০			
মোট		৫০			
<ul style="list-style-type: none"> • সর্বাধিক নম্বর প্রাপ্ত সেবাটি উদ্ভাবন অনুশীলনের জন্য চিহ্নিত করা যেতে পারে; • একাধিক সেবা একই নম্বর পেলে গুপে আলোচনার মাধ্যমে যে কোন একটি সেবা চিহ্নিত করা যেতে পারে। 					
চিহ্নিত সেবার নাম:					

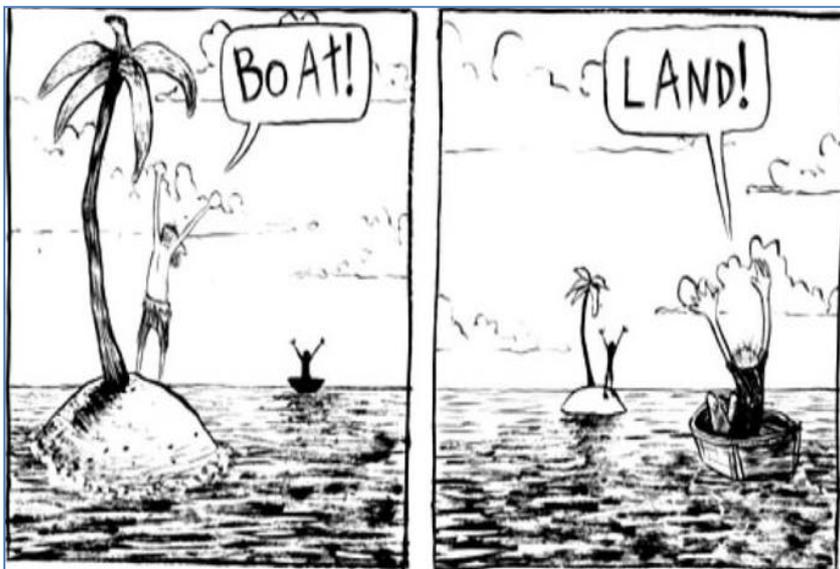
✓ এই সেশনটি পরিচালনার সময় সহায়ককে সংশ্লিষ্ট দপ্তর / অধিদপ্তর এর সেবাসমূহ এবং চলমান/সম্পন্ন উদ্ভাবনী পাইলটের তালিকা রাখতে হবে। যেটি অংশগ্রহণকারীদের সার্ভিস সিলেক্ট করতে সহায়তা করবে।

দৃষ্টিভঙ্গীর ভিন্নতা

Perspective Difference



SOMETIMES, THE PROBLEM IS IN OUR PERSPECTION, RATHER THAN THE SITUATION ITSELF.



Can you share a story of your own that let you experience perspective difference?

One day a young Buddhist on his journey home came to the banks of a wide river.

Staring hopelessly at the great obstacle in front of him, he pondered for hours on just how to cross such a wide barrier. Just as he was about to give up his pursuit to continue his journey he saw a great teacher on the other side of the river. The young Buddhist yells over to the teacher, "Oh wise one, can you tell me how to get to the other side of this river?"

The teacher ponders for a moment looks up and down the river and yells back, "My son, you are on the other side".

- Consider an issue that's bothering you.
- How many ways could you know that this is an issue?
- How many ways could you know that this is not an issue?
- When was it an issue?
- How is it not an issue now?

মাঠ পর্যায়ে সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা ও ভোগান্তি পরিদর্শন (অন্য অফিস)

সহায়ক ব্রিফিংকালে নিম্নের বিষয়গুলো সম্পর্কে অংশগ্রহণকারীগণকে পরিষ্কার ধারণা প্রদান করবেন। প্রয়োজনে এ উপকরণটির হার্ডকপি অংশগ্রহণকারীগণকে সরবরাহ করবেন।

উদ্দেশ্য:

- মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান ব্যবস্থা ও সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ
- বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ ও মিথস্ক্রিয়ার ভিত্তিতে সেবা গ্রহীতার প্রকৃত পরিপ্রেক্ষিত ও ভোগান্তি উপলব্ধি
- সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে সেবা গ্রহীতার আশা-হতাশা হৃদয়ঙ্গম করা
- নাগরিক সেবা উন্নয়নে টিসিডি'র গুরুত্ব নিশ্চিতকরণ
- নাগরিক সেবায় বিদ্যমান সমস্যা চিহ্নিতকরণে এবং সমস্যা সমাধানে সেবা গ্রহীতার মতামত যাচাই

পদ্ধতি:

- সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ (client shadowing)
- সেবা গ্রহীতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ (interview)
- সেবা গ্রহীতাদের সাথে আলোচনা (group discussion)

পরিদর্শনের সময়: ২ ঘন্টা। সকাল ১০টা হতে ১২টা / ১২:৩০টা।

এটি কোন ক্রমেই সেবা প্রদানকারী অফিস পরিদর্শন নয়। অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তাগণ কোন সরকারি অফিস পরিদর্শন করবেন না, কোন অফিসের পরিবেশ বা সেবা সম্পর্কে কোন কর্মকর্তা-কর্মচারির সাথে কথা বলবেন না বা কোনরূপ পরামর্শ প্রদান করবেন না। এটি কেবলমাত্র সেবা গ্রহীতার অবস্থা সংক্রান্ত মাঠ পরিদর্শন।

গুপের সকল কর্মকর্তা একই কাজ করবেন না। দায়িত্ব ভাগ করে নিবেন। ২ জন পর্যবেক্ষণ, ২ জন সাক্ষাৎকার এবং ২ জন সেবাগ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা করবেন। গুপ লিডার সার্বিক সমন্বয়, কাজের অগ্রগতি ও পদ্ধতির যথার্থতা পর্যবেক্ষণ করবেন। গুপের সদস্য সংখ্যা ভেদে এ দায়িত্ব বিভাজন ভিন্ন হতে পারে। প্রতিটি কাজে নোট নেওয়া প্রয়োজন। অনুকূল অবস্থায় ছবি/ভিডিও ধারণ করা যেতে পারে; তবে ছবি/ভিডিও ধারণ করতে গিয়ে অবাঞ্ছিত অবস্থা যেন তৈরি না হয়।

কর্মবিন্য়াস:

কাজ	লক্ষ্য	করণীয়
<p>সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ (client shadowing)</p> <p>গুপের মধ্য থেকে ২ জন অংশগ্রহণকারী পর্যবেক্ষণের কাজ করবেন।</p>	<p>সেবা প্রদানকারী বা সরকারি কর্মকর্তার অবস্থান থেকে বের হয়ে এসে ভিন্ন অফিসের সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় একজন সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা সচক্ষে অবলোকন করা এবং সেই প্রেক্ষাপটে সেবা গ্রহীতার আশা-হতাশা হৃদয়ঙ্গম করা।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ২-৩ জন সেবা গ্রহীতাকে পর্যবেক্ষণ করা হবে; • একজন অংশগ্রহণকারী একজন সেবা গ্রহীতাকে পর্যবেক্ষণ করবেন; • সেবা গ্রহীতার অগোচরে পর্যবেক্ষণ সম্পন্ন করা হবে; • সেবা গ্রহীতার আগমন, প্রস্থান, যোগাযোগ বা কন্টাক্ট পয়েন্ট, কথোপকথন, কাজকর্ম এবং অভিব্যক্তি গভীরভাবে পর্যবেক্ষণ করা হবে, যেমন- <ul style="list-style-type: none"> ○ কখন এলেন, কখন গেলেন? ○ একাই এসেছেন, নাকি সহযোগী নিয়ে এসেছেন? ○ কোথায় কোথায় গেলেন? কোথায় কি করেছেন? ○ কার সাথে কথা বললেন? ○ কতক্ষণ কথা বললেন? ○ বসার সুযোগ পেয়েছেন? ○ কথা বলতে সাচ্ছন্দ বোধ? করছেন? ○ তার সমস্যাটি সমাধান হয়েছে বলে মনে হল? ○ তার অভিব্যক্তি ইতিবাচক নাকি হতাশামাখা? ○ সেবা প্রদানকারী অফিস থেকে তার সুবিধার জন্য আর কি করা যেত? • প্রতিটি উল্লেখযোগ্য বিষয় সংক্ষেপে নোট করা হবে; • সেবা গ্রহীতা নারী, বৃদ্ধ, প্রতিবন্ধী হলে সে সম্পর্কে বিশেষ পর্যবেক্ষণ নোট নেওয়া হবে; • সার্বিক অবস্থাদৃষ্টে, পর্যবেক্ষণকারী কর্মকর্তার মনে কি প্রতিক্রিয়া হল এবং নিজ অফিসে হলে এ সেবা গ্রহীতার সুবিধার জন্য তিনি আরও কিছু কি করতে পারতেন? —এ সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট নোট নেওয়া হবে।

কাজ	লক্ষ্য	করণীয়
<p>সেবাগ্রহীতার সাক্ষাৎকার (interview)।</p> <p>২ জন অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা সাক্ষাৎকার গ্রহণের কাজটি করবেন।</p>	<p>সেবা গ্রহণ পরিবেশে সেবাগ্রহীতার সাথে সরাসরি মিথস্ক্রিয়া, সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে নাগরিকের প্রতিক্রিয়া, চাহিদা, এবং আশা-হতাশার বিষয়ে উপলব্ধি গভীরতর করা। সরকারি সেবা প্রক্রিয়ার সাধারণ সমস্যাগুলি এবং এর উন্নয়নের দিকসমূহ সম্পর্কে নাগরিকের পরিপ্রেক্ষিত অনুধাবন করা।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ৪-৬ জন সেবা গ্রহীতার সাক্ষাৎকার নেওয়া হবে; • সাক্ষাৎকার গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারী সাথে পরিচয় ও প্রাথমিক সৌজন্য আলাপের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিক/সাবলীল সম্পর্ক স্থাপন এবং আস্থা করা আবশ্যিক ; • প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহের জন্য যে সকল বিষয়ে আলাপ করা যেতে পারে, তা নিম্নরূপ- <ul style="list-style-type: none"> ○ সেবাগ্রহীতার পরিচয় (সামাজিক/আর্থিক/পেশা/নারী/প্রতিবন্ধী ইত্যাদি) ○ কোন্ অফিসে এসেছেন? কী কাজে এসেছেন? ○ কার সাথে যোগাযোগ করেছেন? কাজটি হয়েছে কি-না? ○ কাজটি হয়ে থাকলে শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত কত সময় লেগেছে? ○ কাজটি না হয়ে থাকলে শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত কত সময় লাগবে বলে মনে করেন? ○ কাজটির জন্য কত ব্যয় হয়েছে/হবে? কোন্ কোন্ খাতে এ ব্যয়? ○ ব্যয় মিটানোর প্রয়োজনীয় অর্থ সংগ্রহে আছে কিনা? সংগ্রহ করতে কোন সমস্যা হবে কিনা? কি সমস্যা? ○ কাজটির জন্য যে সময় ব্যয় হয়েছে বা হবে ঐ সময়ে তঁর অন্য কোন কাজ (পেশাগত / পারিবারিক / সামাজিক) ক্ষতিগ্রস্ত হবে কি? ○ কাজ সম্পন্ন করার জন্য কতবার আসতে হয়েছে বা আসতে হবে? ○ প্রতিবার আসা-যাওয়ায় কত সময় ও অর্থ ব্যয় হয়? ○ সরকারি অফিসে সেবার জন্য আসতে সচ্ছন্দ বোধ করেন কিনা? ○ সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে সন্তুষ্ট / বিরক্ত? সন্তুষ্ট / বিরক্তির কারণ কী (সমস্যা)? ○ নারী/প্রতিবন্ধী হবার কারণে সেবাগ্রহণে কোন সুবিধা/ভোগান্তি হয়েছে কি-না? ○ কীভাবে কাজটি হলে আপনি সন্তুষ্ট হতেন (সমস্যার সমাধান)? ○ সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে তঁর নিজস্ব অন্য কোন মতামত?
<p>সেবা গ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা (group discussion)</p> <p>২ জন অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা দলীয় আলোচনার কাজটি সম্পন্ন করবেন।</p>	<p>মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার বিদ্যমান সুবিধা-অসুবিধা, সেবার সমস্যা চিহ্নিতকরণ এবং সেবা প্রদান প্রক্রিয়া উন্নয়ন পর্যালোচনা এবং এ সম্পর্কে সেবা গ্রহীতা দলের সামষ্টিক অভিমত ও দৃষ্টিভঙ্গি অবহিত হওয়া।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ৪-৬ জনের একটি সেবা গ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা; • কোন সরকারি অফিসে নয়, অন্য যে কোন অনানুষ্ঠানিক খোলামেলা পরিবেশে (এমনকি চায়ের দোকানে); • আলোচনা শুরু করার আগে পরিচয়, সৌজন্য আলাপ ও আচরণের মাধ্যমে হৃদয়তাপূর্ণ পরিবেশ তৈরি করা আবশ্যিক; • যেভাবে কাজটি করা যেতে পারে- <ul style="list-style-type: none"> ○ সেবা গ্রহীতাগণের আর্থ-সামাজিক অবস্থা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ/ ধারণা লাভ; ○ সেবা গ্রহীতা দলের ২/৩ জন থেকে সাম্প্রতিক সময়ে গৃহীত সেবার গল্প শুনান যেতে পারে; ○ গল্প থেকে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার কোন্ কোন্ দিকগুলো ভাল লেগেছে, কোনগুলো সেবা গ্রহীতার ভাল লাগেনি? ○ সেবা গ্রহীতা দলের অন্যান্য সদস্যগণ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কি একই অভিজ্ঞতার সম্মুখীন হয়েছেন? ○ ভিন্ন অভিজ্ঞতা হয়ে থাকলে সেগুলো কি? ○ এ সেবাটির যে প্রক্রিয়া চালু আছে তার কোন্ কোন্ দিকগুলো ভাল লাগে? ○ কোন্ কোন্ বিষয়গুলো তারা পছন্দ করেন না? ○ তাদের দৃষ্টিতে এ সেবাটির মূল সমস্যাগুলো কি? ○ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সময়, খরচ ও বারবার আসা-যাওয়া সম্পর্কে তাদের অভিমত কি? ○ কতবার আসতে হয়? এক একবার কত সময় এবং অর্থ খরচ হয়? ○ কি কি খাতে খরচ হয় (দৃশ্যমান এবং অদৃশ্যমান)? ○ যে সময় ব্যয় হয় ঐ সময়ে নিজের পেশাগত বা পারিবারিক কি কি ক্ষতিসাধন হয়? ○ সব মিলিয়ে কত সময় এবং অর্থ ব্যয় হয়? ○ কিভাবে সেবা দেওয়া হলে তারা সন্তুষ্ট হবেন? ○ সেবাটির মান উন্নয়নে কোন্ কোন্ সমস্যাগুলোর সমাধান করা জরুরি বলে মনে করেন বা কিভাবে এর উন্নয়ন করা যায়? ○ সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাদের অন্য কোন মতামত?

মাঠ পর্যায়ে সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা ও ভোগান্তি পরিদর্শন (অন্য অফিস)				
তথ্য সংগ্রহ ছক				
পর্যবেক্ষণ	সাক্ষাৎকার	দলীয় আলোচনা	আমি যা' দেখেছি (বুলেট পয়েন্ট)	আমি যা' শুনেছি (বুলেট পয়েন্ট)
<p>তারিখ:</p> <p>স্থান:</p> <p>সেবা গ্রহীতা সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত বিবরণ:</p>				
<p><u>আমার উপলব্ধি বা পর্যবেক্ষণ নোট:</u></p> <p>মাঠ পর্যায়ে সেবার সাধারণ সমস্যাটি: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>নাগরিক ভোগান্তির</p> <p>কারণ: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>টিসিভি: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>অন্যান্য: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				

মাঠ পর্যায়ে সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা ও ভোগান্তি পরিদর্শন (নিজ অফিস)

সহায়ক ত্রিফিংকালে নিম্নের বিষয়গুলো সম্পর্কে অংশগ্রহণকারীগণকে পরিষ্কার ধারণা প্রদান করবেন। প্রয়োজনে এ উপকরণটির হার্ডকপি অংশগ্রহণকারীগণকে সরবরাহ করবেন।

উদ্দেশ্য:

- চিহ্নিত সেবার প্রধান গ্রাহক কারা এবং তাদের আর্থ-সামাজিক অবস্থা উপলব্ধি করা
- সেবা গ্রহীতার দৃষ্টিকোণ থেকে চিহ্নিত সেবার সমস্যা নির্ণয় করা
- সেবাগ্রহীতার ভোগান্তি সম্পর্কে গভীরতর উপলব্ধি সৃষ্টি করা
- চিহ্নিত সেবা গ্রহণে নাগরিকের সময়, খরচ ও যাতায়াত সংখ্যা সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট ধারণা লাভ করা
- চিহ্নিত সেবা উন্নয়নে সেবা গ্রহীতার মতামত জানা

পদ্ধতি:

- সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ (client shadowing)
- সেবা গ্রহীতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ (interview)
- সেবা গ্রহীতাদের সাথে আলোচনা (group discussion)

পরিদর্শনের সময়: ২ ঘন্টা। সকাল ১০টা হতে ১২টা।

এটি কোন ক্রমেই সেবা প্রদানকারী অফিস পরিদর্শন নয়। অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তাগণ কোন সরকারি অফিস পরিদর্শন করবেন না, কোন অফিসের পরিবেশ বা সেবা সম্পর্কে কোন কর্মকর্তা-কর্মচারির সাথে কথা বলবেন না বা কোনরূপ পরামর্শ প্রদান করবেন না। এটি কেবলমাত্র সেবা গ্রহীতার অবস্থা সংক্রান্ত মাঠ পরিদর্শন।

গ্রুপের সকল কর্মকর্তা একই কাজ করবেন না। দায়িত্ব ভাগ করে নিবেন। ২ জন পর্যবেক্ষণ, ২ জন সাক্ষাৎকার এবং ২ জন সেবাগ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা করবেন। গ্রুপ লিডার সার্বিক সমন্বয়, কাজের অগ্রগতি ও পদ্ধতির যথার্থতা পর্যবেক্ষণ করবেন। গ্রুপের সদস্য সংখ্যা ভেদে এ দায়িত্ব বিভাজন ভিন্ন হতে পারে। প্রতিটি কাজে নোট নেওয়া প্রয়োজন। অনুকূল অবস্থায় ছবি/ভিডিও ধারণ করা যেতে পারে; তবে ছবি/ভিডিও ধারণ করতে গিয়ে অবাঞ্ছিত অবস্থা যেন তৈরি না হয়।

কর্মবিন্যাস:

কাজ	লক্ষ্য	করণীয়
সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা পর্যবেক্ষণ (client shadowing) গ্রুপের মধ্য থেকে ২ জন অংশগ্রহণকারী পর্যবেক্ষণের কাজ করবেন।	সেবা প্রদানকারী বা সরকারি কর্মকর্তার অবস্থান থেকে বের হয়ে এসে নিজ অফিসের সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় একজন সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা সচক্ষে অবলোকন করা এবং সেই প্রেক্ষাপটে সেবা গ্রহীতার আশা-হতাশা হৃদয়ঙ্গম করা।	<ul style="list-style-type: none"> • ২-৩ জন সেবা গ্রহীতাকে পর্যবেক্ষণ করা হবে; • একজন অংশগ্রহণকারী একজন সেবা গ্রহীতাকে পর্যবেক্ষণ করবেন; • সেবা গ্রহীতার অগোচরে পর্যবেক্ষণ সম্পন্ন করা হবে; • সেবা গ্রহীতার আগমন, প্রস্থান, যোগাযোগ বা কন্টাক্ট পয়েন্ট, কথোপকথন, কাজকর্ম এবং অভিব্যক্তি গভীরভাবে পর্যবেক্ষণ করা হবে, যেমন- <ul style="list-style-type: none"> ○ কখন এলেন, কখন গেলেন? ○ একাই এসেছেন, নাকি সহযোগী নিয়ে এসেছেন? ○ কোথায় কোথায় গেলেন? ○ কোথায় কি করছেন? ○ কার সাথে কথা বললেন? ○ কতক্ষণ কথা বললেন? ○ বসার সুযোগ পেয়েছেন? ○ কথা বলতে সাচ্ছন্দ বোধ? করছেন? ○ তার সমস্যাটি সমাধান হয়েছে বলে মনে হল? ○ তার অভিব্যক্তি ইতিবাচক নাকি হতাশামাখা? ○ সেবা প্রদানকারী অফিস থেকে তার সুবিধার জন্য আর কি করা যেত?

কাজ	লক্ষ্য	করণীয়
		<ul style="list-style-type: none"> প্রতিটি উল্লেখযোগ্য বিষয় সংক্ষেপে নোট করা হবে; সেবা গ্রহীতা নারী, বৃদ্ধ, প্রতিবন্ধী হলে সে সম্পর্কে বিশেষ পর্যবেক্ষণ নোট নেওয়া হবে; সার্বিক অবস্থাদৃষ্টে, পর্যবেক্ষণকারী কর্মকর্তার মনে কি প্রতিক্রিয়া হল এবং নিজ অফিসে হলে এ সেবা গ্রহীতার সুবিধার জন্য তিনি আরও কিছুর কি করতে পারতেন? —এ সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট নোট নেওয়া হবে।
<p>সেবাগ্রহীতার সাক্ষাৎকার (interview)।</p> <p>২ জন অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা সাক্ষাৎকার গ্রহণের কাজটি করবেন।</p>	<p>সেবা গ্রহণ পরিবেশে সেবাগ্রহীতার সাথে সরাসরি মিথস্ক্রিয়া, সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে নাগরিকের প্রতিক্রিয়া, চাহিদা, এবং আশা-হতাশার বিষয়ে উপলব্ধি গভীরতর করা। সরকারি সেবা প্রক্রিয়ার সাধারণ সমস্যাগুলি এবং এর উন্নয়নের দিকসমূহ সম্পর্কে নাগরিকের পরিপ্রেক্ষিত অনুধাবন করা।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ৪-৬ জন সেবা গ্রহীতার সাক্ষাৎকার নেওয়া হবে (সম্ভব হলে নিজ দলের চিহ্নিত সেবার গ্রহীতার সাক্ষাৎকার নেওয়া হবে); সাক্ষাৎকার গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারী সাথে পরিচয় ও প্রাথমিক সৌজন্য আলাপের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিক/সাবলীল সম্পর্ক স্থাপন এবং আস্থা করা আবশ্যিক ; প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহের জন্য যে সকল বিষয়ে আলাপ করা যেতে পারে, তা নিম্নরূপ- <ul style="list-style-type: none"> সেবাগ্রহীতার পরিচয় (সামাজিক/আর্থিক/পেশা/নারী/প্রতিবন্ধী, ইত্যাদি) কোন অফিসে এসেছেন? কী কাজে এসেছেন? কার সাথে যোগাযোগ করেছেন? কাজটি হয়েছে কি-না? কাজটি হয়ে থাকলে শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত কত সময় লেগেছে? কাজটি না হয়ে থাকলে শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত কত সময় লাগবে বলে মনে করেন? কাজটির জন্য কত ব্যয় হয়েছে/হবে? কোন কোন খাতে এ ব্যয়? ব্যয় মিটানোর প্রয়োজনীয় অর্থ সংগ্রহে আছে কিনা? সংগ্রহ করতে কোন সমস্যা হবে কিনা? কি সমস্যা? কাজটির জন্য যে সময় ব্যয় হয়েছে বা হবে ঐ সময়ে তাঁর অন্য কোন কাজ (পেশাগত/পারিবারিক/সামাজিক) ক্ষতিগ্রস্ত হবে কি? কাজ সম্পন্ন করার জন্য কতবার আসতে হয়েছে বা আসতে হবে? প্রতিবার আসা-যাওয়ায় কত সময় ও অর্থ ব্যয় হয়? সরকারি অফিসে সেবার জন্য আসতে সাচ্ছন্দ বোধ করেন কিনা? সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে সন্তুষ্ট / বিরক্ত? সন্তুষ্ট / বিরক্তির কারণ কী (সমস্যা)? নারী/প্রতিবন্ধী হবার কারণে সেবাগ্রহণে কোন সুবিধা/ভোগান্তি হয়েছে কি-না? কীভাবে কাজটি হলে আপনি সন্তুষ্ট হতেন (সমস্যার সমাধান)? সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাঁর নিজস্ব অন্য কোন মতামত?
<p>সেবা গ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা (group discussion)</p> <p>২ জন অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা দলীয় আলোচনার কাজটি সম্পন্ন করবেন।</p>	<p>চিহ্নিত সেবার গ্রাহকদের আর্থ-সামাজিক অবস্থা নির্ণয়, সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার বিদ্যমান সুবিধা-অসুবিধা, সেবার সমস্যা চিহ্নিতকরণ এবং সেবা প্রদান প্রক্রিয়া উন্নয়ন পর্যালোচনা এবং এ সম্পর্কে সেবা গ্রহীতা দলের সামষ্টিক অভিমত ও দৃষ্টিভঙ্গি অবহিত হওয়া।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ৪-৬ জনের একটি সেবা গ্রহীতা দলের সাথে আলোচনা; দলগতভাবে যে সেবাটি চিহ্নিত করা হয়েছে সে সেবার বর্তমান বা প্রাক্তন গ্রাহক দলের সাথে আলোচনা; কোন সরকারি অফিসে নয়, অন্য যে কোন অনানুষ্ঠানিক খোলামেলা পরিবেশে (এমনকি চায়ের দোকানে); আলোচনা শুরু করার আগে পরিচয়, সৌজন্য আলাপ ও আচরণের মাধ্যমে হৃদয়তাপূর্ণ পরিবেশ তৈরি করা আবশ্যিক; যেভাবে কাজটি করা যেতে পারে- <ul style="list-style-type: none"> সেবা গ্রহীতাগণের আর্থ-সামাজিক অবস্থা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ/ ধারণা লাভ; সেবা গ্রহীতা দলের ২/৩ জনের কাছ থেকে সাম্প্রতিক সময়ে গৃহীত সেবার গল্প শুনান যেতে পারে; গল্প থেকে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার কোন কোন দিকগুলো ভাল লেগেছে, কোনগুলো সেবা গ্রহীতার ভাল লাগেনি?

কাজ	লক্ষ্য	করণীয়
		<ul style="list-style-type: none"> ○ সেবা গ্রহীতা দলের অন্যান্য সদস্যগণ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কি একই অভিজ্ঞতার সম্মুখীন হয়েছেন? ○ ভিন্ন অভিজ্ঞতা হয়ে থাকলে সেগুলো কি? ○ এ সেবাটির যে প্রক্রিয়া চালু আছে তার কোন্ কোন্ দিকগুলো ভাল লাগে? ○ কোন্ কোন্ বিষয়গুলো তারা পছন্দ করেন না? ○ তাদের দৃষ্টিতে এ সেবাটির মূল সমস্যাগুলো কি? ● নারী, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী হবার কারণে অতিরিক্ত সমস্যা/ভোগান্তির সম্মুখীন হন কি? ○ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সময়, খরচ ও বারবার আসা-যাওয়া সম্পর্কে তাদের অভিমত কি? ○ কতবার আসতে হয়? এক একবার কত সময় এবং অর্থ খরচ হয়? ○ কি কি খাতে খরচ হয় (দৃশ্যমান এবং অদৃশ্যমান)? ○ যে সময় ব্যয় হয় ঐ সময়ে নিজের পেশাগত বা পারিবারিক কি কি ক্ষতিসাধন হয়? ○ সব মিলিয়ে কত সময় এবং অর্থ ব্যয় হয়? ○ কিভাবে সেবা দেওয়া হলে তারা সন্তুষ্ট হবেন? ○ সেবাটির মান উন্নয়নে কোন্ কোন্ সমস্যাগুলোর সমাধান করা জরুরি বলে মনে করেন বা কিভাবে এর উন্নয়ন করা যায়? ○ সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাদের অন্য কোন মতামত?

মাঠ পর্যায়ে সেবা গ্রহীতার বাস্তব অবস্থা ও ভোগান্তি পরিদর্শন (নিজ অফিস)

তথ্য সংগ্রহ ছক

পর্যবেক্ষণ (১-৪ নং অংশ পূরণ করুন)	সাক্ষাৎকার (এক্ষেত্রে ৫নং অংশটি সহ পূরণ করুন)	দলীয় আলোচনা	২. আমি যা' দেখেছি (বুলেট পয়েন্ট)	৩. আমি যা' শুনেছি (বুলেট পয়েন্ট)	
<p>১. তারিখ:</p> <p>স্থান:</p> <p>সেবা গ্রহীতা সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত বিবরণ:</p>					
<p>৪. আমার উপলব্ধি বা পর্যবেক্ষণ নোট:</p> <p>সেবার সমস্যা: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>সমাধানের পরামর্শ: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>অন্যান্য: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					
<p>৫ (ক) কোন্ ধাপে নাগরিকের কত সময় ব্যয় হয়-</p>		<p>৫ (খ) কোন্ খাতে কত খরচ হয়-</p>		<p>৫ (গ) কোন্ কোন্ কাজে অফিসে আসতে হয় (ভিজিট)-</p>	
ধাপের নাম	সময়	খাত	টাকা	কাজের নাম	ভিজিট সংখ্যা
		সার্ভিসের ফি:			
		কাগজপত্র তৈরি:			
		সহায়তাকারীর খরচ:			
		যাতায়াত খরচ:			
		খাওয়া খরচ:			
		শ্রম/পেশার ক্ষতি:			
		অন্যান্য			
নাগরিকের মোট সময়:		নাগরিকের মোট ব্যয়:		নাগরিকের মোট ভিজিট	



“কেষ্ট খাইতে বসিয়াছিল। একটা পিতলের খালার উপর ঠান্ডা শুকনা ডালাপাকান ভাত। একপাশে একটুখানি ডাল ও কি একটু তরকারি মত। দুধটুকু পাইয়া তাহার মলিন মুখখানি হাসিতে ভরিয়া গেল।

হেমাঙ্গিনী দ্বারের বাইরে আসিয়া দাঁড়াইয়া রহিলেন। কেষ্ট খাওয়া শেষ করিয়া পুকুরে ঝাঁপাইতে চলিয়া গেলে একটি বার মুখ বাড়াইয়া দেখিলেন, পাতে গোনা একটি ভাতও পড়িয়া নাই। ক্ষুধার জ্বালায় সে সেই অন্তঃশেষ করিয়া খাইয়াছে।

হেমাঙ্গিনীর ছেলে ললিতও প্রায় সেই বয়সী। নিজের অবর্তমানে নিজের ছেলেকে সেই অবস্থায় কল্পনা করিয়া ফেলিয়া কান্নার ঢেউ তাহার কণ্ঠ পর্যন্ত ফেনাইয়া উঠিল। তিনি সেই কান্না চাপিতে চাপিতে বাড়ি চলিয়া গেলেন।”

-শরৎচন্দ্র চট্টোপাধ্যায়ের ‘মেজদিদি’

এমপ্যাথি শব্দের যথোপযুক্ত বাংলা কী হবে বলা মুশকিল। অভিধানে একে সমমর্মিতা বা দরদ বলা হয়; যা সহানুভূতি বা সহমর্মিতার চাইতেও বেশি কিছু হচ্ছে। নিজের অবস্থানের বাইরে গিয়ে বরং অন্যের অবস্থানে দাঁড়িয়ে অন্যের হাসি, আনন্দ, সুখ, দুঃখ, বেদনা, বিষাদ নিজের মধ্যে অনুভব করা এবং সে অনুযায়ী নিজ অনুভূতিতে অন্যের অনুকূল কর্মপ্রবৃত্তি তৈরি হওয়ার মনস্তাত্ত্বিক অবস্থান হচ্ছে এমপ্যাথি। অন্যভাবে বলা যায়, এটি অন্যের প্রতি সহানুভূতি এবং তার সমস্যার সমাধানই কেবলমাত্র নয়। বরং তার অবস্থানের গভীর অনুধাবন, অন্যের আবেগের অবাধ স্বীকৃতি, এবং স্বতঃস্ফূর্ত কর্মপ্রবৃত্তি (সমাধান উদ্যোগ)। এমপ্যাথি একটি স্বার্থহীন কাজ, মানুষ, মানবিকতা এবং মানবিক সম্পর্ক নিয়ে ভাবতে শেখায়। ‘অন্যের পাদুকা পরিধান’ (being in others shoes), ‘আত্মার আত্মীয়’ (soul mates), ইত্যাদি শব্দগুচ্ছ এমপ্যাথির সাথে সংশ্লিষ্ট।

নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী উদ্যোগের সার্থকতার জন্য সামগ্রিক উদ্ভাবনী ভাবনা ও কার্যক্রম এমপ্যাথি দ্বারা পরিচালিত হওয়া বাঞ্ছনীয়। নতুবা উদ্ভাবনী সমাধানটি অতীষ্ঠ সেবাগ্রহীতা দ্বারা সমাদৃত না-ও হতে পারে। এমনকি পুরো উদ্যোগটি শেষ পর্যন্ত হয়ত সেবাগ্রহীতার কাংখিত সমাধান প্রদানে ব্যর্থ হবে। উদ্ভাবনী উদ্যোগের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারী এবং সেবাগ্রহীতার পরিপ্রেক্ষিত ভিন্ন। একটি দপ্তরের সেবার অগ্রাধিকারগুলো কি, কোন্ সেবার কি অসুবিধা, কিভাবে এ অসুবিধাগুলো সেবাগ্রহীতার দুর্ভোগের কারণ হয়ে দাঁড়ায়, এসব দুর্ভোগ সেবাগ্রহীতার ব্যক্তিগত, পারিবারিক, আর্থিক ও সামাজিক জীবনে কিরকম দুর্বিসহ প্রতিক্রিয়া তৈরি করে? —এসকল প্রশ্ন যে কোন উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য গুরুত্বপূর্ণ। আর এসব প্রশ্নের যথোপযুক্ত জবাব নিজ ক্ষেত্রে এ দুর্ভোগের প্রতিফলন কল্পনা করা, সেবাগ্রহীতার অনুভূতির প্রতি অকুণ্ঠ সমর্থন তৈরি, এবং গভীর দরদ বা সমমর্মিতা সৃষ্টির সক্ষমতার উপর নির্ভর করে। এমপ্যাথি বিহীন উদ্ভাবনী উদ্যোগ কেবলমাত্র নাগরিক সেবার যান্ত্রিক সমাধানই আনতে পারে। সেবাপ্রদানকারীর মধ্যে এমপ্যাথিটিক অনুভূতি শুধুমাত্র সেবার বিদ্যমান সমস্যা চিহ্নিতকরণে নয় বরং এর সমাধান প্রক্রিয়ায় সেবাগ্রহীতার সংশ্লেষকে উৎসাহিত করার মাধ্যমে একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগকে সফল ও সার্থক করতে সহায়তা করে। কেননা সেবার দুর্ভোগগুলো কি, দুর্ভোগগুলো কোথায় কিভাবে অন্তর্নিহিত সেবাগ্রহীতাগণ কেবলমাত্র সে সম্পর্কেই ওয়াকিবহাল নন বরং তাঁরা এ-ও জানেন এ সমস্যার কি ধরণের সমাধান তাঁদের জন্য প্রয়োজন এবং কিভাবে সেই সমাধানটিকে সহজ উপায়ে তরাশিত করা যায়। এমপ্যাথিটিক হবার জন্য প্রধানত দুটো জিনিসের প্রয়োজন হয়: সেবাগ্রহীতার সাথে কার্যকর যোগাযোগ এবং তীক্ষ্ণ কল্পনাশক্তি।

কার্যকর যোগাযোগ:

যে কোন পরিস্থিতির মূল বিষয়টি আমরা সহজেই ধরতে পারি, কিন্তু গভীর অনুধাবনের জন্য চাই সঠিক ও কার্যকর যোগাযোগ। যোগাযোগের ক্ষেত্রে নানারকম বাধা আছে, যেমন-ভাষা। আবার ভাষাগত বাধা না থাকলেও অনির্বাচনীয় কিছু যোগাযোগ আছে, যা ভাষার ব্যবহার না করেও করা হয়, যেমন- ইশারা, ইঞ্জিত, হাসি, কান্না। এ সমস্ত বাচিক (ভাষাগত) এবং অবাচিক (অভিব্যক্তি) যোগাযোগই এমপ্যাথির মূল সূত্র। সঠিক এবং কার্যকর যোগাযোগ স্থাপন সম্ভব না হলে যেমন অন্যের মনোভাব বোঝা সম্ভব নয়, তেমন সম্ভব নয় তার দুঃখ, কষ্ট, আনন্দ বেদনার প্রকৃত সমমর্মী হওয়া। সেবাগ্রহীতা পর্যবেক্ষণ, সাক্ষাৎকার, দলীয় আলোচনা ইত্যাদি গতানুগতিক পদ্ধতি ছাড়াও পরিদর্শন, অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ ও আলোচনা, মতামত জরীপ, পরামর্শ সভা, ইত্যাদির মাধ্যমে নাগরিক সেবায় সেবাগ্রহীতার সাথে কার্যকর যোগাযোগ সৃষ্টি হতে পারে।

তীক্ষ্ণ কল্পনাশক্তি:

শুধু যথাযথ যোগাযোগই নয়, সমমর্মী হতে কল্পনাশক্তিও হতে হবে তীক্ষ্ণ। পৃথিবীতে প্রতিটি মানুষের অভিজ্ঞতা, বেড়ে ওঠা, সংস্কৃতি, কৃষ্টি, ধর্ম, মত ও বিশ্বাস যেমন ভিন্ন; তেমনি প্রতিটি মানুষের দৃষ্টিভঙ্গি আলাদা, মনন বিভিন্ন। পৃথিবীর প্রতিটি মানুষ তাই পৃথিবীকে দেখে ভিন্ন ভিন্ন দৃষ্টিকোণ থেকে। ভিন্ন একজন মানুষের অনুভূতি বুঝতে; তাদের হাসি-আনন্দ, দুঃখ-বেদনা উপলব্ধি করতে তাই প্রয়োজন প্রখর কল্পনাশক্তি। অন্য একজন মানুষ কিভাবে তার পৃথিবীকে দেখছে, অনুভব করছে তার পরিবেশকে সেটা বোঝার জন্য প্রথমেই দরকার তার স্থানে নিজেকে কল্পনা করে নেওয়া। বেশির ভাগ মানুষই অবশ্য ঘনিষ্ঠজন এবং যারা মোটামুটিভাবে একই ধরনের মানসিকতা লালন করেন তাদের অনুভূতির সাথে অধিকতর সম্পৃক্ত হতে পারেন; দূরবর্তীগণের সাথে সেভাবে পারেন না। এরূপ কল্পনাশক্তিতে নিজস্ব কোন পূর্বধারণা (prejudice) যেন বাঁধা হয়ে না দাঁড়ায়।

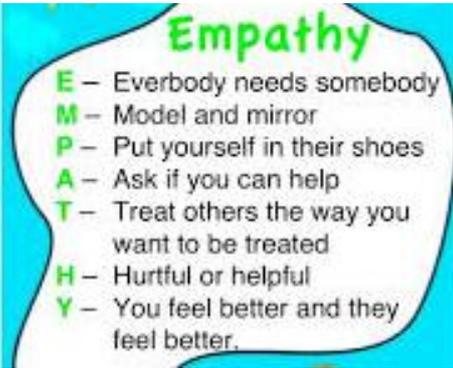
“ I call him religious who understands the suffering of others.

Mahatma Gandhi

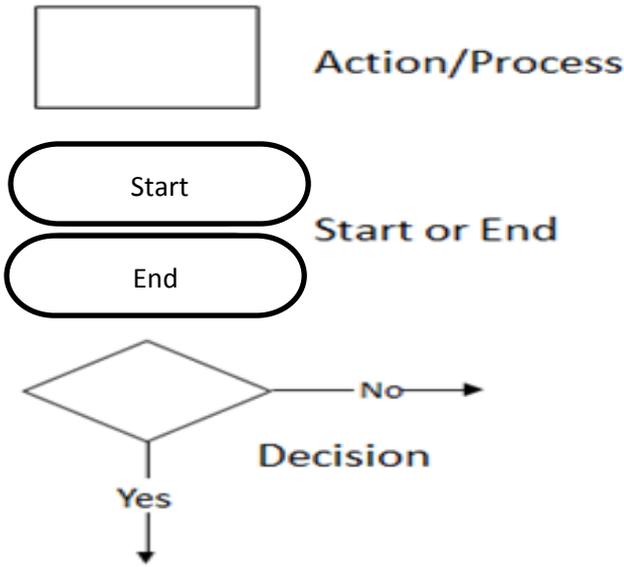
Empathy is intuitive, but is also something you can work on, intellectually.

Tim Minchin

প্রকৃতিগত এমপ্যাথি যে পর্যায়েই থাকুক না কেন, তা উন্নত করবার সুযোগ আছে। এজন্য বাস্তব অনুশীলন প্রয়োজন।



Basic Process Map symbols



উদাহরণ প্রাথমিক সমিতির নিবন্ধন



উদ্ভাবন এর ধাপসমূহ (nesta মডেল)

Making the case

Growing, Scaling & Spreading

Exploring Opportunities & Challenges

Generating Idea

Changing System

Developing & Testing

Delivering & Implementing

জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন

জনপ্রশাসন অথবা নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন ধারণাটি বিশ্বব্যাপী ব্যাপকভাবে আলোচিত। বাংলাদেশ জনপ্রশাসনে সম্প্রতি এ সংক্রান্ত আলোচনা ও চর্চা শুরু হয়েছে। সরকার ২০১২ সনে গভর্ন্যান্স ইনোভেশন ইউনিট প্রতিষ্ঠা করে। ই-গভর্ন্যান্স বিষয়ক প্রকল্প ‘একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম’ নাগরিক সেবায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যাপক ব্যবহারের কার্যক্রমের অংশ হিসাবে নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনের ধারণাটিকে জনপ্রিয় করে তোলে। সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে একটি করে ‘ইনোভেশন টিম’ গঠনের নির্দেশনাসূচক ০৮ই এপ্রিল ২০১৩ তারিখ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত সার্কুলারের মাধ্যমে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চার বিষয়টি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ পায়। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্ন্যান্স ইনোভেশন ইউনিট ও একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বর্তমানে জনপ্রশাসনে নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী চর্চার সুযোগ তৈরি করার জন্য কাজ করছে।

সরকারি খাতে উদ্ভাবন কি?

উদ্ভাবন বা ‘ইনোভেশন’-এর ধারণাটি মূলত: বেসরকারি খাত থেকে এসেছে। সরকারি খাতে এর সংজ্ঞা, প্রয়োগ ও পরিব্যাপ্তি নিয়ে তাত্ত্বিকগণের বিভিন্ন মত ও পর্যালোচনা রয়েছে। পৃথিবীব্যাপি সরকারি খাতে উদ্ভাবন বিষয়ক একক বা সর্বজনগ্রাহ্য সংজ্ঞা নাই। বরং উদ্ভাবন প্রত্যয়টির প্রয়োগ এবং সংজ্ঞা উভয়ই প্রাসঙ্গিক বিষয় বা পরিপ্রেক্ষিত কেন্দ্রিক। যুক্তরাজ্যের ন্যাশনাল অডিট অফিসের এক প্রতিবেদনে সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন বলতে বুঝানো হয়েছেঃ

- অন্য কোন প্রতিষ্ঠান, সেক্টর বা দেশ হতে কোন সৃজনশীল চর্চা নিজ ক্ষেত্রে অনুকরণ করা; অথবা
- সম্পূর্ণ নতুন একটি চর্চার অবতারণা করা; যা-
প্রশাসনিক পদ্ধতি অথবা সেবা প্রদানের প্রক্রিয়ায় ইতিবাচক পরিবর্তন আনে। এটি ছোটখাট পরিবর্তন হতে পারে যা ক্রমাগতভাবে বিদ্যমান ব্যবস্থা ও পদ্ধতির ধারাবাহিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখে।

আইডিইও (www.ideo.org)-এর মতে, উদ্ভাবন বলতে কোন পণ্য বা পদ্ধতি বা সেবার উন্নয়ন বা অভিযোজন বা প্রবর্তন বোঝায় যা জনগণের জন্য নতুন সুবিধা বা উপকার তৈরি করে।

উদ্ভাবনী উদ্যোগে সৃজনশীলতা প্রয়োজন। তবে সৃজনশীলতা এবং উদ্ভাবন এক নয়। যেখানে সৃজনশীলতা প্রধানত: মনোজাগতিক ও ধারণা কেন্দ্রিক সেখানে উদ্ভাবন প্রায়োগিক বা চর্চা কেন্দ্রিক। একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম সেবা গ্রহীতার প্রেক্ষাপট থেকে নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনকে বিশ্লেষণ ও প্রয়োগ করতে আগ্রহী। নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন বলতে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় এমন কোন পরিবর্তনের সূচনা করা যা’র ফলে সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে নাগরিকের আগের তুলনায় সময়, খরচ ও অফিস-যাতায়াত সাশ্রয় হয়।

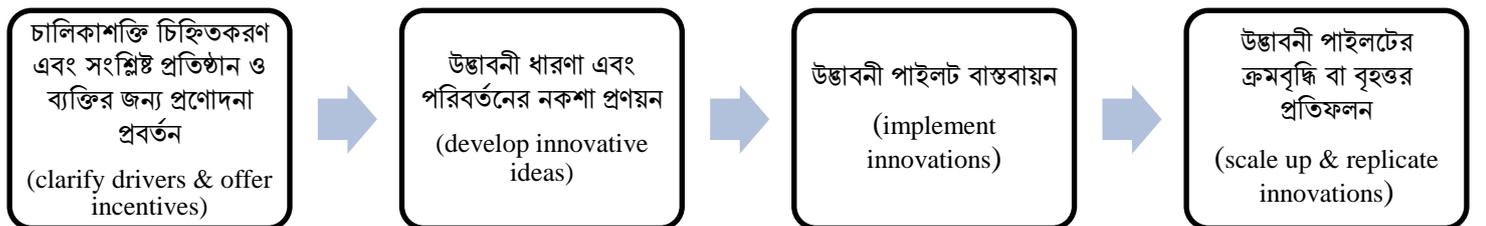
তবে বিদ্যমান চর্চায় পরিবর্তন হোক বা অন্যত্র থেকে নিজ ক্ষেত্রে অনুকরণ করা চর্চা হোক বা সম্পূর্ণ নতুন কোন চর্চা হোক না কেন, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন এমন একটি বিষয় যা নিজ অধিক্ষেত্রে নতুন বা পরিবর্তিত অবস্থার সৃষ্টি করে এবং এর ফলে নতুনভাবে জনসুবিধা বৃদ্ধি পায়। এটি এমন নতুনত্ব যা এর আগে নিজ অধিক্ষেত্রে প্রয়োগ বা চর্চা হয়নি। ইনোভেশন নির্দিষ্ট একক কোন সরল রেখায় চলেনা। এক্ষেত্রে ব্যর্থতা এবং সফলতা উভয়েরই সমান সুযোগ রয়েছে।

সরকারি খাতে উদ্ভাবনের ক্ষেত্র ও জীবনচক্র

ইউরোপীয় ইউনিয়নের এক প্রতিবেদনে সরকারী পর্যায়ে উদ্ভাবনের যে ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করা হয়েছে তার মধ্যে অন্যতম:

- সরকারি কর্মপদ্ধতিতে উদ্ভাবন, যার উদ্দেশ্য হচ্ছে দক্ষতার বৃদ্ধি;
- সেবা কিংবা পণ্যের ক্ষেত্রে উদ্ভাবন;
- সেবা গ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি বা প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে উদ্ভাবন এবং
- নীতিমালা প্রণয়নের ক্ষেত্রে উদ্ভাবন।

এ প্রতিবেদন মতে উদ্ভাবনের নিম্নরূপ একটি জীবনচক্র রয়েছে:



যেহেতু নতুন নতুন বিষয় নিয়ে পরীক্ষা নিরীক্ষা বা যাচাই বাছাই করা হয় সেহেতু এর প্রক্রিয়ায় ব্যর্থতার ঘটনা ঘটাও স্বাভাবিক। ইনোভেশনের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে ঝুঁকি মোকাবেলার প্রবণতা/মানসিকতা থাকতে হয়।

সরকারি খাতে উদ্ভাবনী ধারণার উৎস

তাত্ত্বিকগণের আলোচনা এবং এ সংক্রান্ত গবেষণা তথ্য থেকে জানা যায় যে, সরকারি খাতে উদ্ভাবনী ধারণা ও উদ্যোগ ঐতিহ্যগতভাবে উচ্চ পর্যায় থেকে এলেও উপযুক্ত পরিবেশ তৈরি করা গেলে এটি নিম্ন পর্যায়ের গণকর্মচারিগণের নিকট থেকে অধিক হারে আসতে পারে। উচ্চ পর্যায়ের কর্মকর্তা বা রাজনৈতিক নেতৃত্ব থেকে যে উদ্ভাবনী উদ্যোগ নেওয়া হয় তা প্রধানত: নীতি নিধারণী বিষয়ক ও তা ম্যাক্রো প্রকৃতির সমস্যা সংশ্লিষ্ট। অন্যদিকে, নিম্ন পর্যায় থেকে আগত উদ্ভাবনী উদ্যোগগুলো অপেক্ষাকৃত ক্ষুদ্র আকারের এবং স্থানীয় পর্যায়ের সমস্যা কেন্দ্রিক; যা সরাসরি প্রান্তিক সেবাগ্রহীতার জন্য নতুন সুযোগসুবিধা সৃষ্টি করে। আর এ ধরনের উদ্যোগগুলো কম প্রচার বা প্রসার লাভ করে। এছাড়া, বেসরকারি খাত, সুশীল সমাজ এবং সাধারণ নাগরিক থেকেও সরকারি উদ্ভাবনের ধারণা আসার বৃহত্তর সুযোগ বিদ্যমান। বিশেষত: সমস্যা চিহ্নিতকরণ, উদ্ভাবনী ধারণার সঞ্চালন, উদ্ভাবনী প্রকল্পের ডিজাইন ও পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন এবং মূল্যায়ন তথা সমগ্র উদ্ভাবন চক্রে সেবাগ্রহীতার সরাসরি সংশ্লিষ্টতাকে বর্তমানে সাম্প্রতিক সময়ে বিশেষভাবে গুরুত্ব দেওয়া হয়।

সরকারি খাতে উদ্ভাবনের চালিকাশক্তি

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে শক্তিশালী নেতৃত্ব, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী সংস্কৃতি, প্রতিষ্ঠানিক সক্ষমতা, গণকর্মচারিগণের দক্ষতা, প্রনোদনা, এবং ঝুঁকি গ্রহণের মানসিকতা-কে জরুরী বলে মনে করা হয়। জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী সংস্কৃতি গড়ে তোলার ক্ষেত্রে ইউরোপিয়ান কমিশন নিম্নের বিষয়গুলোর প্রতি গুরুত্বারোপের পরামর্শ প্রদান করে-

- উদ্ভাবনী ধারণার পরীক্ষামূলক প্রয়োগের ক্ষেত্রে উচ্চ পর্যায়ের সহযোগিতা;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের সাথে উচ্চ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের সক্রিয় সম্পৃক্তি;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য প্রণোদনা;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগ পরিকল্পনায় সেবাগ্রহীতার সম্পৃক্তি; এবং
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের বাস্তবায়নোত্তর মূল্যায়ন।

জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন সংস্কৃতি গড়ে তোলার লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠানে দূরদৃষ্টিসম্পন্ন, যোগ্য ও দক্ষ কর্মকর্তাগণকে পৃষ্ঠপোষকতা এবং উৎসাহিত করা প্রয়োজন। আর উদ্ভাবনের সফলতার জন্য প্রতিষ্ঠান প্রধান বা টিম লিডারের অবশ্যই সরকারি খাতে উদ্ভাবন সম্পর্কে, উদ্ভাবনের প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে, অতীত গোষ্ঠির সমস্যা ও চাহিদা, এবং প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যের আলোকে কোথায় কখন উদ্ভাবন দরকার সে সম্পর্কে স্বচ্ছ ও পরিপূর্ণ ধারণা থাকা দরকার।

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন প্রতিষ্ঠানিকীকরণ: বৈশ্বিক ঝুঁকি

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনের সমকালীন ধারা হলো একে টেকসই ও প্রাত্যহিক করার লক্ষ্যে ইনোভেশন টিমের আবির্ভাব এবং পৃথক বিশেষায়িত প্রতিষ্ঠান সৃষ্টি। এরূপ প্রতিষ্ঠানের মধ্যে দক্ষিণ আফ্রিকার সেন্টার ফর পাবলিক সার্ভিস ইনোভেশন, সিঙ্গাপুরের পিএস ২১ অফিস, কলম্বিয়ার সেন্টার ফর সোসাল ইনোভেশন, ডেনমার্কের মাইন্ড ল্যাব, যুক্তরাজ্যে নেস্টা ইনোভেশন ল্যাব, মেক্সিকোতে ওপেন মেক্সিকো, মালয়েশিয়ায় পারফরমেন্স ম্যানেজমেন্ট এন্ড ডেলিভারি ইউনিট, দক্ষিণ কোরিয়ায় সিউল ইনোভেশন ব্যুরো, ইত্যাদির নাম উল্লেখ করা যায়। এছাড়া, বিভিন্ন পর্যায়ে ইনোভেশন টিম গঠন, ইনোভেশন ফান্ড প্রবর্তন ইত্যাদিও এ সংক্রান্ত এক ধরনের সাম্প্রতিক ঝুঁকি। যেসব দেশে ইনোভেশন টিম গঠন হয়েছে তা বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অবস্থান, গঠন কাঠামো, সংখ্যা এবং অনুসৃত কর্মপদ্ধতি বিবেচনায় এ টিমগুলোর মধ্যে বিভিন্নতা রয়েছে। তবে লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্যের দিক থেকে এগুলো একই। আর তা হচ্ছে সমাজের মাঝে ইতিবাচক পরিবর্তন আনা যা সেবা গ্রহীতার সেবা প্রাপ্তিকে নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়াকে সহজতর করে। সাম্প্রতিক এক গবেষণায় বিশ্বব্যাপি সরকারি পর্যায়ে ইনোভেশন টিমগুলোর নিম্নোক্ত কার্যক্রম চিহ্নিত করা হয়-

- উদ্ভাবনী উদ্যোগ প্রণয়ন;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি;
- উদ্ভাবন সংক্রান্ত জ্ঞান/শিক্ষা প্রদান; এবং
- উদ্ভাবনের নীতি-পদ্ধতি প্রণয়ন।

উদ্ভাবনের প্রতিবন্ধকতা

সরকারি খাতে উদ্ভাবনের প্রধান প্রতিবন্ধকতা হচ্ছে আমলাতন্ত্রের ঐতিহ্যগত স্থিতাবস্থা প্রবণতা এবং ঝুঁকি বিমুখতা। সরকারি কাজে পূর্ববর্তীতাকে অনুসরণ করা হয় আর সুনির্দিষ্ট নিয়ম-পদ্ধতি মেনে চলা হয়। এক্ষেত্রে ব্যতিক্রম এবং ব্যর্থতাকে নিরুৎসাহিত করা হয়। আর গণকর্মচারিগণের সামাজিকীকরণ সেভাবেই করা হয়েছে। তাঁরা নিয়ম মারফিক রুটিন কাজ করতে অভ্যস্ত এবং অধিকতর সচ্ছন্দ; যা ব্যতিক্রমী উদ্যোগ গ্রহণকে বাধাগ্রস্ত করে। এছাড়া, ঝুঁকি গ্রহণে সাহসিকতা এবং সফল উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য পৃথক কোন প্রণোদনার ব্যবস্থা নাই। সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন বিষয়ক এক গবেষণায় এ সংক্রান্ত নিম্নোক্ত প্রতিবন্ধকতাগুলো তুলে ধরা হয়েছে-

- সম্পদের অপ্রতুলতা;
- উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষের সমর্থনের অভাব;
- নতুন উদ্যোগে কর্মচারিগণের বাধা প্রদান;
- সেবা গ্রহিতার অজ্ঞতা বা পশ্চাৎপদতা;
- আইনগত জটিলতা; এবং
- ঝুঁকি গ্রহণ না করার প্রবণতা।

উদ্ভাবনে সফলতার উপায়

যোগ্য নেতৃত্বের মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানে প্রতিনিয়ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ করা এবং এর মাধ্যমে জনগণের কাঙ্ক্ষিত সেবাকে মানসম্মত পর্যায়ে নেয়া সম্ভব। উদ্ভাবনে সফলতার প্রধান উপায়গুলো হচ্ছে-

- যোগ্য ও কার্যকরী নেতৃত্ব;
- উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষের অকুণ্ঠ সমর্থন;
- উদ্ভাবন সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা;
- লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যের সাথে সংগতি রেখে নিজ প্রতিষ্ঠানে উদ্ভাবন সংস্কৃতি গড়ে তোলা;
- ঝুঁকি গ্রহণের মানসিকতা;
- কনিষ্ঠ সহকর্মীদের উদ্ভাবনী ব্যর্থতাকে সহজভাবে গ্রহণ করা;
- প্রনোদনার ব্যবস্থা রাখা, হোক তা আর্থিক বা অন্য যে কোন ধরনের স্বীকৃতি;
- সর্বোপরি, জনসুবিধা বৃদ্ধির আকাঙ্ক্ষা আর উদ্ভাবনী উদ্যোগে জনসম্পৃক্তির মানসিকতা।

সরকারি খাতে উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করার পরিবেশ তৈরি করা এবং উদ্ভাবনের জন্য প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে এরূপ আইন, নিয়ম, রীতি এবং প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামোর সংস্কার প্রয়োজন। আগেই বলা হয়েছে যে, বিদ্যমান চর্চায় পরিবর্তন হোক বা অন্যত্র থেকে নিজ ক্ষেত্রে অনুকরণ করা চর্চা হোক বা সম্পূর্ণ নতুন কোন চর্চা হোক না কেন, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন এমন একটি বিষয় যা নিজ অধিক্ষেত্রে নতুন বা পরিবর্তিত অবস্থার সৃষ্টি করে এবং এর ফলে নতুনভাবে জনসুবিধা বৃদ্ধি পায়। এটি এমন নতুনত্ব যা এর আগে নিজ অধিক্ষেত্রে প্রয়োগ বা চর্চা হয়নি। আর নতুন চর্চার প্রচেষ্টা স্বাভাবিকভাবেই ঝুঁকিপূর্ণ। প্রচেষ্টাটি সফল কিংবা ব্যর্থ হতে পারে। উদ্ভাবনী উদ্যোগের সাথে ঝুঁকির এ সম্পর্কের কারণে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চা করা দুরূহ। সরকারি জনবল নিয়ম মাসিক রুটিন কাজ করতে অভ্যস্ত এবং অধিকতর সচ্ছন্দ। ফলে উদ্ভাবনী চর্চার সাথে গণকর্মচারিগণকে সম্পৃক্ত করা কঠিন হতে পারে। এ চ্যালেঞ্জকে সামনে রেখে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চার সংস্কৃতি তৈরি করতে এবং এ লক্ষ্যে সরকারি কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, সরকারি প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান এবং মাঠ প্রশাসনের সাথে যৌথভাবে বিভিন্ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন করছে।

১০। ক. উদ্ভাবনী আইডিয়া / পাইলট বাস্তবায়নের জন্য টিম গঠন :

টিম লিডার	সদস্য-১	সদস্য-২	সদস্য-৩	সদস্য-৪
নাম:	নাম:	নাম:	নাম:	নাম:
পদবী:	পদবী:	পদবী:	পদবী:	পদবী:
কর্মস্থল:	কর্মস্থল:	কর্মস্থল:	কর্মস্থল:	কর্মস্থল:
মোবাইল:	মোবাইল:	মোবাইল:	মোবাইল:	মোবাইল:

বিঃদ্র: উক্ত টিমে আরোও সদস্য প্রয়োজন হলে আলাদা কাগজ ব্যবহার করা যেতে পারে।

১০। খ. Stakeholder Analysis (অংশীজন বিশ্লেষণ) :

Approver (অনুমোদনকারী)	Partner (অংশীদার)
Adviser / Promoter / Supporter / Service Recipients একসনে নাই যেমন প্রেরণাদাতা, পরামর্শদাতা, উপকারভোগী	Opponents/Resister (বিরোধিতাকারী / বাধাদানকারী)

উদ্ভাবন বাস্তবায়নকারী টিম

১০। গ. টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যসমূহ ২০৩০ (SDGs):



উদ্ভাবন প্রকল্প ছক (বিস্তারিত)

কর্মশালার ভেন্যুঃ

তারিখঃ

১। চিহ্নিত সেবার নাম (এখানে আইডিয়াটির শিরোনাম হবে না। অফিসের যে সেবা বা সেবাসমূহকে কেন্দ্র করে আইডিয়াটি নেয়া হয়েছে, তার নাম হবে) :

২। ক. সেবাটি বর্তমানে কীভাবে দেয়া হয় (বিদ্যমান পদ্ধতি)? (বুলেট পয়েন্ট আকারে অথবা প্রসেস ম্যাপ আকারে দেয়া যেতে পারে) :

৩। সমস্যার ভুক্তভোগী / সুবিধাভোগী কারা? (প্রযোজ্য হলে, সমাজের বিশেষ কোন গোষ্ঠী যেমন প্রতিবন্ধী, দুঃস্থ নারী, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী, মুক্তিযোদ্ধা ইত্যাদি উল্লেখ করতে পারেন।):

সুবিধাভোগীর ধরণ	এলাকা	সুবিধাভোগীর সংখ্যা				
		বছর (২০১৮)	বছর (২০১৯)	বছর (২০২০)	বছর (২০২১)	বছর (২০২২)

৪) সমস্যা সমাধানে প্রদত্ত আইডিয়াটির শিরোনাম :

৫। ক. সমাধান প্রক্রিয়া (আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ: আবেদন পূর্ব হতে সেবা দেয়ার পর পর্যন্ত যা যা করা হবে, প্যারাগ্রাফ আকারে তার সুনির্দিষ্ট কিন্তু সংক্ষিপ্ত বর্ণনা) :

৫। খ. নতুন প্রসেস ম্যাপ (সেবাগ্রহীতার নিকট সেবাটি যেভাবে পৌঁছে দেয়া হবে, ধারাবাহিকভাবে তার প্রসেস ম্যাপ / বুলেট পয়েন্টে লিখতে হবে) :

৫। গ. উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কী (যা বিদ্যমান আইন / সার্কুলার / নীতিমালায় বলা হয়নি?)

৫। ঘ. গৃহিত উদ্যোগটি এসডিজি ২০৩০ এর কোন্ কোন্ GOAL এর সাথে সম্পৃক্ত? (জানা থাকলে লিখুন / উপকরণ ১০-এর 'গ' দেখতে পারেন)

৫। ঙ. উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী হার্ডওয়্যার / সরঞ্জামাদি / অবকাঠামো লাগবে?

৫। চ. উদ্যোগটি বাস্তবায়ন করার জন্য নতুন কী কী বেকগ্রাউন্ড ওয়ার্ক করতে হবে? (সফটওয়্যার তৈরি, ডাটাবেজ তৈরি, SMS বান্ডিল ক্রয়):

৬) প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV++):

	সময় (দিন / ঘন্টা / মিঃ)	খরচ (টাকা)	যাতায়াত (বার)
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	আবেদন সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে কত সময় লেগেছে =	আবেদন সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে কত খরচ হয়েছে =	আবেদন সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে কতবার আসা-যাওয়া করতে হয়েছে =
	বাড়ি-অফিস পর্যন্ত যাতায়াত সময় =	বাড়ি-অফিস পর্যন্ত যাতায়াত খরচ = সরকারি ফি ব্যতীত অন্যান্য খরচ =	সেবার আবেদনের জন্য কতবার আসা-যাওয়া করতে হয়েছে =
	আবেদন পরবর্তী অপেক্ষা ও সেবা প্রাপ্তিতে সময় =	খাবার বাবদ খরচ =	আবেদনের অগ্রগতির তথ্য সংগ্রহ ও চূড়ান্ত সেবা প্রাপ্তিতে কতবার আসা-যাওয়া করতে হয়েছে =
মোট=			
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে			
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে TCV -এর পার্থক্য			
অন্যান্য (TCV কমেনি, কিন্তু গুণগত মান বৃদ্ধি কিংবা অন্যান্য সুবিধা বেড়েছে)			

৯। রিসোর্স ম্যাপ (উদ্ভাবনী উদ্যোগটি টেস্ট/পাইলট করার জন্য যে রিসোর্স প্রয়োজন হবে) :

খাতভিত্তিক প্রয়োজনীয় সম্পদ	বিবরণ (নাম ও পরিমাণ)	প্রয়োজনীয় অর্থ (টাকা)	কোথা হতে পাওয়া যাবে / অর্থের উৎস?
জনবল (শুধুমাত্র উদ্ভাবন আইডিয়া/পাইলট বাস্তবায়নের জন্য)			
কারিগরি যন্ত্রপাতি (সফটওয়্যার/কম্পিউটার)			
বস্তুগত (স্টেশনারী/বাক্স এস.এম.এস ইত্যাদি)			
অন্যান্য (প্রশিক্ষণ, পরিদর্শন, মূল্যায়ন, সভা, প্রিন্টিং ইত্যাদি)			
প্রয়োজনীয় মোট অর্থ			

১০। আইডিয়া ওনারদের তথ্য (কর্মশালায় সংশ্লিষ্ট গুপে যারা আইডিয়া প্রণয়ন/তৈরিতে যুক্ত আছেন) :

কর্মকর্তার নাম	পদবী	অফিস	মোবাইল	ই-মেইল

১১। মেন্টরের তথ্য (স্বীয় দপ্তরের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ, যিনি আইডিয়ার সফল পাইলটিং-এ নানাভাবে নিবিড় সহযোগিতা প্রদান করবেন) :

মেন্টর / কর্মকর্তার নাম	পদবী	অফিস	মোবাইল	ই-মেইল

১২। কর্মশালা পরবর্তী অগ্রগতি তথ্য (৩ দিন ব্যাপী প্রজেক্ট ডিজাইন কর্মশালায় অংশগ্রহণের পূর্বে এই তথ্যসমূহ প্রদান করতে হবে):

ক. আপনার সুপারভাইজারের সাথে আলোচনা সাপেক্ষে উদ্ভাবন বিষয়ে সম্মতি নিয়েছেন? হ্যাঁ / না আলোচনার তারিখ:

খ. আপনি কি ক্যাসকেডিং কর্মশালা সম্পন্ন করেছেন? হ্যাঁ / না (√ দিন) কর্মশালার তারিখ:

অংশগ্রহণকারীর সংখ্যা (জন): নারী: জন পুরুষ: জন

গ. আপনি কি স্টেকহোল্ডারদের সাথে মতবিনিময় করেছেন? হ্যাঁ / না (√ দিন) মতবিনিময়ের তারিখ:

ঘ. আপনি কি সেবাগ্রহীতাদের সাথে আপনার আইডিয়া নিয়ে আলোচনা (ইউজার রিসার্চ) করেছেন? হ্যাঁ / না কতজন?

কর্মশালা পরবর্তী করণীয় (অংশগ্রহণকারীদের জন্য)

১. কর্মশালায় অর্জিত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা নিজ অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাথে শেয়ার করা এবং ওয়ার্কশপে চিহ্নিত সেবা উন্নয়নের জন্য গৃহীত উদ্ভাবনী উদ্যোগের বিষয়ে মতামত গ্রহণ করা ও উদ্ভাবনী উদ্যোগটি প্রয়োজনীয় সংশোধন করা।
২. কর্মশালায় চিহ্নিত সেবা প্রদানের জন্য গৃহীত উদ্ভাবনী উদ্যোগের বিষয়ে স্বীয় দপ্তরের প্রধান / বিভাগীয় প্রধানের সাথে আলোচনা করা ও তার মৌখিক অনুমোদন গ্রহণ করা;
৩. কর্মশালায় চিহ্নিত সেবা প্রদানের জন্য গৃহীত উদ্ভাবনী উদ্যোগের বিষয়ে স্বীয় দপ্তরের ইনোভেশন টিমের সাথে বৈঠক করা এবং তাদের মতামত ও সহযোগিতা কামনা করা;
৪. কর্মশালায় চিহ্নিত সেবা প্রদানের জন্য গৃহীত উদ্ভাবনী উদ্যোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট এলাকার রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ ও গন্যমান্য ব্যক্তিদের সাথে (প্রয়োজ্য হলে) বৈঠক করা ও তাদের সহযোগিতা কামনা করা;
৫. সেবা গ্রহীতা দলের সাথে বৈঠক করা, চিহ্নিত সেবা, তার সমস্যা ও সমাধান প্রক্রিয়া নিয়ে তাদের মতামত জানা এবং আইডিয়ায় প্রয়োজনীয় সংশোধনী আনার পর এটুআই এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদেরকে অবহিত করা;
৬. এটুআই টিমের সাথে গ্রুপ মেইল ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের নিয়মিত যোগাযোগ রাখা;
৭. বিভিন্ন পর্যায়ে আলোচনা থেকে প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে উদ্ভাবন পরিকল্পনায় প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা;
৮. উদ্ভাবন পাইলট বাস্তবায়নের জন্য নিজ কর্মস্থলে (যেখানে আইডিয়াটি পাইলটিং করা হবে) টিম গঠন করা;
৯. কর্মশালা সমাপ্তির ৪৫ দিনের মধ্যে পরবর্তী ধাপের প্রশিক্ষণের জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ, সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ফরম পূরণ, বিভিন্ন পর্যায়ে উপস্থাপনার জন্য প্রয়োজনীয় স্লাইড প্রস্তুতপূর্বক এটুআই-এ প্রেরণ করা;
১০. প্রদত্ত সিডিউল অনুযায়ী আগামী ১০ দিনের মধ্যে ক্যাসকেডিং কর্মশালা সমাপ্ত করা (খসড়া সিডিউল সংযুক্ত) এবং স্বীয় দপ্তরের প্রধান বা ইনোভেশন টিম/বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং এটুআই এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট প্রতিবেদন প্রেরণ।

ক্যাসকেডিং কর্মশালার গাইডলাইন

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই প্রোগ্রাম-এর সহায়তায় স্বীয় দপ্তর / বিভাগীয় কমিশনার এর কার্যালয়ের আয়োজনে অনুষ্ঠিত ৫ দিন ব্যাপী ‘Workshop on Innovation in Public Service’ বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তাগণ তার নিজ কর্মস্থলে ক্যাসকেডিং কর্মশালা আয়োজন করবেন।

<p>ক্যাসকেডিং (Cascading) কর্মশালার উদ্দেশ্য</p>	<p>‘Workshop on Innovation in Public Service’ বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় অর্জিত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা নিজ কর্মস্থলের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা, সুধী, স্থানীয় জনপ্রতিনিধি, উন্নয়ন সহযোগী ও পাইলটিং টিমের সদস্যদের মধ্যে সম্প্রসারণ করা ও ইনোভেশন-এর কিছু টুলস্ পরিচিত করানো।</p>																																	
<p>অংশগ্রহণকারী</p>	<p>নিজ কর্মস্থলের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা, সুধী, স্থানীয় জনপ্রতিনিধি, উন্নয়ন সহযোগী ও পাইলটিং টিমের সদস্যদের কমপক্ষে ৭-১০ জন এর জন্য এ কর্মশালা আয়োজন করবেন। এক্ষেত্রে স্বীয় দপ্তর প্রধান, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ কিংবা ইনোভেশন টিমের সাথে পরামর্শপূর্বক সুবিধাজনক স্থান ও সময় নির্ধারণ করবেন। এ কর্মশালা আয়োজনের জন্য এটুআই থেকে কোনও বরাদ্দ প্রদান করা হবে না। স্বীয় দপ্তরের আনুসঙ্গিক বা সংশ্লিষ্ট অন্যান্য খাত হতে উক্ত কর্মশালা আয়োজনের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।</p>																																	
<p>সম্ভাব্য সময়সূচি</p>	<p>কর্মশালা আয়োজনের জন্য নিম্নোক্ত সময়সূচি অনুসরণ করা যেতে পারে, তবে বাস্তবতার নিরিখে এটি পরিবর্তনযোগ্য।</p> <table border="1" data-bbox="391 795 1540 1344"> <thead> <tr> <th>সময়</th> <th>বিষয়বস্তু</th> <th>মন্তব্য</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>০৯.০০-০৯.০৫</td> <td>স্বাগত বক্তব্য</td> <td></td> </tr> <tr> <td>০৯.০৫-০৯.১৫</td> <td>কর্মশালার প্রেক্ষাপট ও অভিজ্ঞতা তুলে ধরা</td> <td></td> </tr> <tr> <td>০৯.১৫-০৯.৩০</td> <td>উদ্ভাবন কী, কেন? Stages of Innovation এর বর্ণনা</td> <td>ক্রিয়েটিভিটি ও ইনোভেশন এর ভিডিও ক্লিপস, উপকরণ-৯</td> </tr> <tr> <td>০৯.৩০-০৯.৪৫</td> <td>নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ *</td> <td>সরকারী সেবায় উদ্ভাবন বিষয়ক পাঠ উপকরণ</td> </tr> <tr> <td>০৯.৪৫-১০:১৫</td> <td>গৃহিত উদ্ভাবনী উদ্যোগটি উপস্থাপন (উদ্যোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তার জন্য) *</td> <td>খুব সংক্ষিপ্ত</td> </tr> <tr> <td>১০:১৫-১০:২৫</td> <td>টিম বিল্ডিং</td> <td>টিম বিল্ডিং-এর ভিডিও ক্লিপস</td> </tr> <tr> <td>১০:২৫-১০:৩৫</td> <td>উদ্ভাবন চর্চায় সোশ্যাল মিডিয়ার ব্যবহার</td> <td></td> </tr> <tr> <td>১০:৩৫-১০:৪৫</td> <td>অতিথিদের অনুভূতি শোনা</td> <td></td> </tr> <tr> <td>১০:৪৫-১১:০০</td> <td>অংশগ্রহণকারী ও অতিথি কর্তৃক মূল্যায়ন ফরম পূরণ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>১১:০০-১১:১৫</td> <td>সমাপনী ও চা</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* উদ্যোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তা নিজের উদ্যোগটি উপস্থাপনের পাশাপাশি অন্য আরো ২/১ জন কর্মকর্তার উদ্ভাবনী উদ্যোগ বাস্তবায়নের উপর নির্মিত ভিডিও ক্লিপ প্রদর্শন করবেন। অন্যথায়, অংশগ্রহণকারীগণ আপনার উদ্ভাবনী উদ্যোগটির উপর নানারকম আলোচনা শুরু করতে পারেন যা মূল উদ্দেশ্য অর্জনকে ব্যাহত করতে পারে।</p> <p>* ‘নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন’ বিষয়ে অধিকতর অধ্যয়নের জন্য ডিজিট করুন:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Innovation Handbook: http://www.a2i.pmo.gov.bd/resource-documents/1180 ➢ Innovation Examples a2i: http://a2i.pmo.gov.bd/node/828/ ➢ YouTube channel: https://www.youtube.com/channel/UChA7L_dctZDg2Q-mKZ_U2Dg 	সময়	বিষয়বস্তু	মন্তব্য	০৯.০০-০৯.০৫	স্বাগত বক্তব্য		০৯.০৫-০৯.১৫	কর্মশালার প্রেক্ষাপট ও অভিজ্ঞতা তুলে ধরা		০৯.১৫-০৯.৩০	উদ্ভাবন কী, কেন? Stages of Innovation এর বর্ণনা	ক্রিয়েটিভিটি ও ইনোভেশন এর ভিডিও ক্লিপস, উপকরণ-৯	০৯.৩০-০৯.৪৫	নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ *	সরকারী সেবায় উদ্ভাবন বিষয়ক পাঠ উপকরণ	০৯.৪৫-১০:১৫	গৃহিত উদ্ভাবনী উদ্যোগটি উপস্থাপন (উদ্যোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তার জন্য) *	খুব সংক্ষিপ্ত	১০:১৫-১০:২৫	টিম বিল্ডিং	টিম বিল্ডিং-এর ভিডিও ক্লিপস	১০:২৫-১০:৩৫	উদ্ভাবন চর্চায় সোশ্যাল মিডিয়ার ব্যবহার		১০:৩৫-১০:৪৫	অতিথিদের অনুভূতি শোনা		১০:৪৫-১১:০০	অংশগ্রহণকারী ও অতিথি কর্তৃক মূল্যায়ন ফরম পূরণ		১১:০০-১১:১৫	সমাপনী ও চা	
সময়	বিষয়বস্তু	মন্তব্য																																
০৯.০০-০৯.০৫	স্বাগত বক্তব্য																																	
০৯.০৫-০৯.১৫	কর্মশালার প্রেক্ষাপট ও অভিজ্ঞতা তুলে ধরা																																	
০৯.১৫-০৯.৩০	উদ্ভাবন কী, কেন? Stages of Innovation এর বর্ণনা	ক্রিয়েটিভিটি ও ইনোভেশন এর ভিডিও ক্লিপস, উপকরণ-৯																																
০৯.৩০-০৯.৪৫	নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ *	সরকারী সেবায় উদ্ভাবন বিষয়ক পাঠ উপকরণ																																
০৯.৪৫-১০:১৫	গৃহিত উদ্ভাবনী উদ্যোগটি উপস্থাপন (উদ্যোগ গ্রহণকারী কর্মকর্তার জন্য) *	খুব সংক্ষিপ্ত																																
১০:১৫-১০:২৫	টিম বিল্ডিং	টিম বিল্ডিং-এর ভিডিও ক্লিপস																																
১০:২৫-১০:৩৫	উদ্ভাবন চর্চায় সোশ্যাল মিডিয়ার ব্যবহার																																	
১০:৩৫-১০:৪৫	অতিথিদের অনুভূতি শোনা																																	
১০:৪৫-১১:০০	অংশগ্রহণকারী ও অতিথি কর্তৃক মূল্যায়ন ফরম পূরণ																																	
১১:০০-১১:১৫	সমাপনী ও চা																																	
<p>ক্যাসকেডিং কর্মশালা আয়োজন পূর্ব ও পরবর্তী সময়ে যা নিশ্চিত করা প্রয়োজন</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ কর্মশালার ন্যূনতম ১ সপ্তাহ পূর্বে ইমেইল বা চিঠির মাধ্যমে অংশগ্রহণকারীদেরকে অবহিত করা এবং এর এক কপি সংরক্ষণ করা; ○ স্থানীয় গণমাধ্যমে কর্মশালা সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রকাশের উদ্যোগ গ্রহণ করা; ○ কর্মশালায় উপস্থিত অংশগ্রহণকারীদের হাজিরা, পত্রিকায় প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি (যদি থাকে), ভাল মানের ছবি ও ১/২ মিনিটের ভিডিও ক্লিপ সহ নির্ধারিত ফরমে প্রতিবেদন তৈরি ও এটুআই-এর ফোকাল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করা। 																																	

এটুআই ফোকাল কর্মকর্তা:

জনাব মো: শহীদুল ইসলাম, কনসালটেন্ট-ট্রেনিং কো-অর্ডিনেটর, এটুআই প্রোগ্রাম, মোবাইল: ০১৮১৪-৮০৮২৮৬, shahidnajim@gmail.com

ক্যাসকেডিং কর্মশালার প্রতিবেদন ছক

- কর্মকর্তার (কর্মকর্তাদের) নাম ও পদবী :
- কর্মস্থলের ঠিকানা :
- কর্মশালার তারিখ ও ভেন্যু :
- উল্লেখযোগ্য কোন অতিথি (যদি থাকে) :
- কর্মশালার উপস্থিতি সংক্রান্ত তথ্য :
 - ১. মোট কর্মকর্তার সংখ্যা : জন (পুরুষ: জন; নারী: জন)
 - ২. মোট জনপ্রতিনিধির সংখ্যা (যদি থাকে) : জন (পুরুষ: জন; নারী: জন)
- কর্মশালায় উদ্বুদ্ধ হয়ে অংশগ্রহনকারী কর্তৃক আইডিয়ার * শিরোনাম (যদি পাওয়া যায়):

ক্রম	আইডিয়ার শিরোনাম	অংশগ্রহনকারীর নাম ও পদবী
১.		
২.		
৩.		

* বাধ্যতামূলক নয়

- কর্মশালা বিষয়ে কোন মন্তব্য (যদি পাওয়া যায়) :
- ভিডিও লিংক :
- সংবাদ প্রকাশের তথ্য (যদি থাকে) :

অংশীজনের সাথে মতবিনিময় সভার প্রতিবেদন ছক

- কর্মকর্তার নাম ও পদবী :
- কর্মস্থলের ঠিকানা :
- মতবিনিময় সভায় উপস্থিত উপকারভোগীর সংখ্যা ও ধরণ:
- যে পদ্ধতিতে সভা করা হয়েছে / ইউজার রিসার্চ :
- সেবাটি প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমান পদ্ধতি সম্পর্কে উপকারভোগী কর্তৃক চিহ্নিত সমস্যা / ত্রুটিগুলো কী কী?
- সমস্যা সমাধান / সেবার মানোন্নয়নে অংশগ্রহনকারী উপকারভোগীদের সুপারিশ / পরামর্শসমূহ কী কী?
- আরোও কোন মন্তব্য (যদি থাকে) :