

সিটিজেন চার্টারঃ একটি মাইল ফলক

মোঃ তোফাজ্জল হোসেন*

ঔপনিবেশিক প্রশাসনের নিগড় বৃত্তে ঘুরপাক খাওয়া বাংলাদেশের আজন্ম পাপ। তাই শুরু থেকেই প্রশাসনিক সংস্কার এজেন্ডা হিসাবে প্রাধান্য পেয়ে এসেছে। জন্মগত সামাজিক পরিমন্ডলে প্রাথমিক রাজনৈতিক প্রচেষ্টা ছিল পুঁজিবাদি ঔপনিবেশিক প্রশাসনকে সমাজবাদি কল্যান রাষ্ট্র-প্রশাসনে রূপান্তরিত করা। সে কারণে শ্রেণী বিন্যাস ভেঙ্গে দিয়ে প্রশাসনের মূল ধারায় গণচেতনা আনয়নের প্রচেষ্টা করা হয়েছিল। কিন্তু ১৯৭৫ এর রাজনৈতিক পট পরিবর্তনের পরে অভিজাত শ্রেণী আমলাতন্ত্রের পূণরুত্থান ঘটে। তবে খোদ পুঁজিবাদি পশ্চিমা দেশ সমূহে ততদিনে প্রশাসনিক সংস্কার জোরকদমে এগিয়ে চলেছে। ঐ সকল দেশ এবং বিশ্ব ব্যাংকের প্রযুক্তি ও অর্থানুকূলে উন্নয়ন পরিকল্পনার অংশ হিসাবে পশ্চিমা ধাচের প্রশাসনিক সংস্কার এজেন্ডা হিসাবে গ্রহণ করতে হয় - একই সাথে। নব্বই দশকের গোড়ার দিকে সোভিয়েত সমাজতান্ত্রিক ব্যবস্থার পতনের পর এ ব্যবস্থা সর্বরোগের একমাত্র মহৌষধ হিসাবে স্বীকৃতি লাভ করে। কিন্তু গত আড়াই দশক ধরে সংস্কারের ঝাড়া সদ্য উত্তোলিত রাখা সত্ত্বেও এদেশে প্রকৃত সংস্কার কিছু হয়েছে কি? মুক্ত বাজার অর্থনীতিতে বিশ্বাসী দেশের প্রধান তিনটি রাজনৈতিক দল এ সময় দেশ শাসন করেছে। প্রতিটি সরকার প্রশাসনিক সংস্কারে অঙ্গীকারাবদ্ধ ছিল। প্রতিটি পরবর্তী সরকারের সময় উক্ত অঙ্গীকার জোরদার হয়েছে এবং আরোপণ থেকে ক্রমান্বয়ে প্রত্যয়ে পরিনত হয়েছে। বর্তমান সরকার সংস্কার কর্মসূচিতে সর্বোচ্চ গুরুত্ব প্রদান করেন এবং সুচিন্তিত প্রস্তাবনা ও প্রয়োগ কৌশল উদ্ভাবনের জন্য মন্ত্রী পদমর্যাদার একজন চেয়ারম্যানের অধীনে এ যাবৎকালের মধ্যে সবচেয়ে শক্তিশালী জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন পুনর্গঠিত করেন। উক্ত কমিশন তার মেয়াদ কালের মধ্যে প্রদত্ত ৩০টি প্রস্তাবনা সমন্বিত করে চূড়ান্ত সুপারিশমালা প্রণয়ন করছে। শর্ত মোতাবেক তাৎক্ষণিক কার্য ব্যবস্থা গ্রহণের সুবিধার্থে খন্ড খন্ড হিসাবে পেশকৃত ৩০টি সুপারিশের মধ্যে অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ (২৩তম) সুপারিশ “পারফরমেন্স স্টান্ডার্ড ও সিটিজেন চার্টার” এ প্রবন্ধের প্রতিপাদ্য বিষয়। শীর্ষ পর্যায়ের ব্যবস্থাপনা (MATT) প্রশিক্ষণোপলক্ষ্যে সম্প্রতি ব্রিটেন সফরকালে সে দেশের প্রশাসনিক সংস্কার সম্পর্কে কিছু জানার সুযোগ হয়।

অন্যান্য উন্নত দেশে সংস্কারের হাল হকিকত সম্পর্কেও কিছু আলোক সম্পাত হয়েছিল। উক্ত আলোক বর্তিকায় এদেশের প্রশাসনিক অন্ধকার প্রশমিত করা প্রয়াসে এ প্রবন্ধ।

*মেম্বর ডাইরেক্টিং স্টাফ, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সাভার, ঢাকা।

২। তৎকালীন লেবার সরকার গঠিত ফুলটন কমিটি (The Fulton Committee) কর্তৃক ১৯৬৮ সনে পেশকৃত রিপোর্টে বলা হয়েছিল যেঃ

- ☐ অতি অল্প সংখ্যক কর্মীই পরিচ্ছন্ন ও পরিমাপযোগ্য বস্তুনিষ্ঠ কাজ করে থাকেন।
- ☐ কর্মীগণ কাজের (task) পরিবর্তে গ্রেড বিন্যাস হিসাবে সজ্জিত হয়ে থাকেন।
- ☐ কি অর্জন করতে পেরেছেন তার পরিবর্তে কি করণীয় ছিল সেটাই প্রাধান্য পেয়ে থাকে।
- ☐ ব্যবস্থাপনা তথ্য প্রবাহ নড়বড়ে বা অনুপস্থিত।
- ☐ কার্য সম্পাদনের সঙ্গে বেতন সঙ্গতি নেই।
- ☐ কতিপয় সিভিল সার্ভেন্ট নিজেদেরকে জনগণ ও সম্পদের নিয়ন্ত্রক ভেবে থাকেন।
- ☐ প্রশিক্ষণ আধুনিক ব্যবস্থাপনার সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ নয়। সিভিল সার্ভিস কার্যকারিতার পরিবর্তে পদ্ধতিমুখী।

সুতরাং ফুলটন কমিটি সুপারিশ করেনঃ

- ☐ সরকারী খরচ নিয়ন্ত্রণ করুন।
- ☐ ব্যবস্থাপনা/বর্তমান সংস্কৃতি সৃষ্টি করুন।
- ☐ জনশক্তি সংক্রান্ত ও আর্থিক ক্ষমতা ডেলিগেট করুন।
- ☐ ব্যবস্থাপনার জন্য তথ্য প্রবাহ ও প্রশিক্ষণ উন্নত করুন।
- ☐ ব্যক্তিগত থেকে শিক্ষা গ্রহণ করুন।
- ☐ ব্যয়-সার্থক সার্ভিস প্রদান করুন।

৩। ফুলটনের রিপোর্ট প্রদানের দশ বছর পরেও বৃটেনে ৭৩২,০০০ কর্মী, ১২টি গ্রেড, ২০টি বৃহৎ বিভাগ ছিল। অতি-কেন্দ্রিক, কেন্দ্র প্রয়োগিত পদ্ধতি, মন্তুর গতির আমলাতন্ত্র এবং গোপনীয়তা ও নৈর্ব্যক্তিক বৈশিষ্ট্য মণ্ডিত ছিল ১৯৭০ দশকের শাসন ব্যবস্থা। অবশ্য '৮০ দশকে পরিবর্তনের হাওয়া বইতে শুরু করে। ১৯৮৬ সনে তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী মার্গারেট থ্যাচারের উপদেষ্টা স্যার রবিন ইব্‌স এক প্রতিবেদনে সিভিল সার্ভিসের আকৃতি ১৯% এবং খরচ বার্ষিক এক বিলিয়ন পাউন্ড হ্রাস করণের তথ্য সরবরাহ করেন। প্রধানমন্ত্রী মন্তুর অগ্রগতিতে অসন্তোষ প্রকাশ করেন এবং দ্রুততর অগ্রগতির পন্থা উদ্ভাবনে ব্যাপক অনুশীলনের জন্য স্যার রবিনের নেতৃত্বে ব্যক্তিগত ও সিভিল সার্ভিসের প্রতিনিধি সমন্বয়ে Efficiency Unit গঠন করেন। উক্ত ইউনিট ১৯৮৭ সনে “The Next Step” (পরবর্তী - ধাপ) নামে অভিহিত সরকারী ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন (Improving Management in Government) সংক্রান্ত রিপোর্ট পেশ করেন। এর উদ্দেশ্য (aim) হলোঃ সিভিল সার্ভেন্টদের কাজ অধিকতর ভালভাবে সম্পাদনের উপকরণ যোগান দেয়া। এ ব্যবস্থা অধিকতর খরিদদার (Customer) মুখী ও সার্ভিসের মাধ্যমে অধিকতর আর্থিক মূল্য প্রদানের

সুযোগ সৃষ্টি করে এবং ঐতিহ্যগত ক্ষমতা সংগঠিত ও বৃদ্ধি করে। Next step সুপারিশ বাস্তবায়ন পদ্ধতি হিসাবে সংক্ষিপ্ত রাস্তা বর্ণনা করা হয় এভাবেঃ

- দেখতে হবে কাজটি বন্ধ করে দেয়া সম্ভব কিনা;
- যদি না যায়, তাহলে ব্যক্তিমালিকানায় দেয়া যায় কিনা;
- যদি সেটাও সম্ভব না হয়, নির্বাহী এজেন্সির (Executive Agency) মাধ্যমে পরিচালনা করা;

পরবর্তী ধাপের প্রধান বৈশিষ্ট্য হলো প্রতিটি এজেন্সি স্বতন্ত্র হবে এবং নানা প্রকৃতির সরকারী সার্ভিস স্পষ্ট প্রতিফলিত হবে।

এজেন্সি সম্পর্কিত কল্প কথা হলোঃ

- এজেন্সি গঠনের ফলে আপনা-আপনি কার্য সম্পাদন তৎপরতা বৃদ্ধি পাবে।
- প্রথম কয়েকটি এজেন্সি গঠনের মাধ্যমে একটি দিক নির্দেশনা মডেল বা ব্লুপ্রিন্ট উদ্ভাবন করা।
- এজেন্সি গঠন মানে সরকারী নিয়ন্ত্রণ শিথিল করা।
- এজেন্সি কর্মীগণ সিভিল সার্ভেন্ট নন।
- আজ এজেন্সি, কাল প্রাইভেটাইজেশন।
- অতি সাধারণ কার্যক্ষেত্রের জন্য এজেন্সিই কেবলমাত্র উপযোগী।
- নীতি নির্ধারণ ক্ষেত্রে এজেন্সি নাক গলাবে না।

৪। প্রধানমন্ত্রী মার্গারেট থেচার এবং সিভিল সার্ভিস (Home) প্রধান Sir Robert Armstrong তাদের পূর্ণ আনুকূল্য প্রদান করেন Next step এর প্রতি এবং Whitehall অভিজ্ঞতা সম্পন্ন Peter Kemp কে তা বাস্তবায়নের উদ্দেশ্যে সৃষ্ট প্রকল্প পরিচালনার দায়িত্ব প্রদান করেন। বৃটিশ প্রেস এ ব্যবস্থাকে অভিনন্দন জানায়। এ প্রসঙ্গে ‘সিভিল সার্ভিস ভিশন’ বর্ণনা করে বলা হয় যে, “আমরা অধিকতর খরিদদার মুখী সিভিল সার্ভিস চাই, যা বর্তমান দুনিয়ার অবস্থান প্রতিফলিত করে। জনগণ অন্যরকম, মন্ত্রিগণ ভিন্নতর, দুনিয়া বদলে গেছে এবং সিভিল সার্ভেন্টদের এই পরিবর্তিত দুনিয়ার সঙ্গে খাপ খাওয়াতে হবে”।

৫। অক্টোবর ০১, ১৯৮৮ প্রথম “Vehicle Inspectorate” এজেন্সি সৃজন করা হয় এবং ঐ বছরের মধ্যেই মোট ১২টি এজেন্সী কাজ শুরু করে যার কর্মী সংখ্যা ২১০,০০০ (সরকারী কর্মচারীর অর্ধেক প্রায়)। এপ্রিল’৯৩ পর্যন্ত ৮১% সিভিল সার্ভিস দপ্তর এজেন্সীতে রূপান্তরিত হয়। ১৯৯৯ পর্যন্ত যে সব এজেন্সী গঠিত হয় তার মধ্যে শেষ পর্যায়ের উল্লেখযোগ্য কয়েকটি এজেন্সী হলোঃ

- Social benefits - Valuation Office
- Ordinance Survey - Environment

○ Royal Mint	-	Child Support
○ Customs & Excise	-	RAF Training
		Property Holdings
		Medicines Control

৬। ব্যবস্থাপনায় অধিকতর গতিশীলতা আনয়নের মানসে ইত্যবসরে নিউ পাবলিক ম্যানেজমেন্ট এবং তৎপর বিজনেস এক্সসেলেন্স মডেল (Business Excellence Model) অনুসরণ করা হয়। ইহার ফলে সরাসরি সার্ভিস গ্রহণকারী কাষ্টমার এবং সম্পদ যোগানদার'রা কর প্রদানকারীগণ - উভয়কে পরবর্তী-ধাপের উদ্দেশ্যে অনুসারে উন্নততর সার্ভিস প্রদান ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা যায়। কিন্তু এতসব পরিবর্তন ও সংস্কার কর্মকান্ড কি বিনা প্রতিবন্ধকতায় সাধিত হয়েছে? নাকি নির্দিষ্ট মেনে নিয়েছে সকলে! মোটেও নয়। ইফিসিয়েন্সি ইউনিট পরবর্তী ধাপ স্কেল অনুসারে বৃহদাকার ও প্রাচীন পন্থী ব্রিটিশ সিভিল সার্ভিসে পরিবর্তন আনয়ন অত্যন্ত দুর্বল ছিল বলে স্বীকার করেছেন। সর্বোচ্চ রাজনৈতিক অঙ্গীকার, উচ্চতর নেতৃত্ব এবং সুনির্দিষ্ট প্রকল্প সমর্থন ছাড়া পরিবর্তন আদৌ করা যেত কিনা - এ ব্যাপারে ইউনিট সন্দেহান ছিল। কেননা ত্রাণ্তিকাল সফলভাবে সংগঠন সম্ভব না হলে ব্যবস্থাপনা অধিকতর স্বাধীনও ইতিবাচক না হয়ে কায়েমী স্বার্থ ও আত্মবিশ্বাসের অভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারতো।

৭। প্রধানমন্ত্রী জন মেজর জুলাই ১৯৯১ ব্রিটিশ পার্লামেন্ট সিটিজেন চার্টার (The Citizen's Charter) নামে একটি শ্বেতপত্র উপস্থাপন করেন। মান উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রণীত উক্ত শ্বেতপত্রের প্রারম্ভিক স্তম্ভে বলা হয়:

"The Citizen's Charter is about giving more power to the Citizen. The citizen's charter is not a recipe for more state action; it is a testament of our belief in people's right to be informed and choose for themselves. The white paper sets out the mechanics for improving choice, quality, value and accountability. Not all apply to every service. But all have a common objective; to raise standard of public service, up to and beyond the best at present available. For this white paper is only beginning. Over the coming months, Ministers will be bringing forward more detailed plans for each service. But today we provide some early examples of how the Principles of the Charter will be applied. How we will, for example, be introduce guaranted maximum waiting times for hospital operations. How we will require all schools to provide parents with reports. How British

Rail will introduce new compensation schemes for poor service. How those who regulate electricity, water, gas and telecommunications will be given the same strong powers to insist on good service standards for the customer. How we will toughen up inspection and audit, relate pay more closely to performance, and provide the citizen with more and better information.”

শ্বেতপত্রে চার্টার নীতিমালার মূল ধারণা (main theme) সম্পর্কে বলা হয়েছেঃ

- কোয়ালিটি - সার্ভিস কোয়ালিটি বৃদ্ধির জন্য অব্যাহত নুতন প্রোগ্রাম।
- পছন্দ (Choice) - যেখানে যেমন সম্ভব প্রতিযোগী যোগানদারদের মধ্যে পছন্দ গুন বৃদ্ধিতে সর্বোচ্চ উদ্দীপনা সৃষ্টি করে।
- স্ট্যান্ডার্ড - যেখানে সার্ভিস গ্রহণযোগ্য নয় সেখানে নাগরিকদের জানানো হবে কতটুকু সার্ভিস মান আছে বা বজায় থাকবে।
- ভ্যালু - নাগরিকগণই করদাতা। জাতি যতটুকু কর প্রদানে সক্ষম হবে তার যথোচিত মূল্য পাবলিক সার্ভিস প্রদান করবে।

শ্বেতপত্রে চার্টার বাস্তবায়ন কর্মকৌশল; রোগী, অভিভাবক, ভাড়াটে, পরিবহন, চাকুরী প্রার্থী, রাজস্ব বিভাগ, পুলিশ, ফৌজদারী বিচার আদালত, ইত্যাদি সম্পর্কে প্রামাণিক চার্টার ধারণা; ডেলিভারী গুণমান; যাচাই অগ্রগতি (অডিট, ইন্সপেকশন) এবং অভিযোগ ও প্রতিকার - সম্পর্কে সংক্ষেপ নীতিমালা বর্ণনা করা হয়েছে। বর্তমানে ব্রিটেনের অধিকাংশ পাবলিক সার্ভিস ইতোপূর্বে আলোচিত এজেন্সির মাধ্যমে সিটিজেন চার্টার অনুসরণও বাস্তবায়ন করেছে। শ্বেতপত্রের উপসংহারের শেষ বাক্যটি হচ্ছেঃ

“For the public they serve, it will bring commitment to quality, and a power to secure it, that will put Britain ahead of any country in the world”.

৮। বিশ্বের কোন কোন রাষ্ট্রের তুলনায় ব্রিটেন কতটুকু অগ্রণী স্থান দখল করে আছে তার বিশ্লেষণ না করেও নির্দিধায় বলা যায় যে আমরা ব্রিটেনের অবস্থান থেকে বহু যোজন দূরে রয়েছি। পশ্চিমা উন্নত বিশ্বের কিছু দেশ অবশ্য ব্রিটেনকে বহুপূর্বে অতিক্রম করে চলে গেছে বহুদূর। এমনকি সদ্য উত্থানশীল কতিপয় দেশও কিছু কিছু ক্ষেত্রে ব্রিটেনকে ধরে ফেলেছে। নব উত্থিত এশিয়ান টাইগার মালয়েশিয়ার কথাই ধরা যাক। এখানে ঐতিহ্য সুপ্রাচীন নয়, গণতান্ত্রিক ব্যবস্থাপনা ও মূল্যবোধ এখন পর্যন্ত গভীরভাবে প্রোথিত নয়, পুলিশ দুর্নীতিপরায়ন এবং বিচার ব্যবস্থা নিয়ন্ত্রিত বলে ধারণা সর্ববিদিত। তা সত্ত্বেও অর্থনৈতিক উন্নয়নের ক্ষেত্রে তারা অভাবনীয় সাফল্য

অর্জন করেছে। অর্জনের অন্যতম মৌলিক উপাদান হিসাবে গন্য করা হয় মালয়েশিয়ান পাবলিক সার্ভিসের দক্ষতা বৃদ্ধিকে। কর্ম সম্পাদন সম্পর্কিত বেতন-ভাতা প্রদান বিধি প্রবর্তনের সঙ্গে সঙ্গে মালয়েশিয়া সিটিজেন চার্টার বা ক্লায়েন্ট চার্টার অনুসরণ করে চলেছে প্রতিটি রাষ্ট্রীয় এবং ব্যক্তিমালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানে। সাম্প্রতিক মালয়েশিয়া সফরকালে প্রতিটি ক্ষেত্রে পরিচ্ছন্নতা, মান-উন্নয়ন ও উন্নতমান বজায় রাখা এবং নাগরিকদের পছন্দকে সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার প্রদানের মত বিজনেস মডেল সর্বত্র বিরাজমান লক্ষ্য করেছে।

৯। সিটিজেন বা কাষ্টমার চার্টার কোন এজেন্সি, বিভাগ বা কর্তৃপক্ষের পক্ষ থেকে প্রদত্ত কাষ্টমারদের নিকট লিখিত অঙ্গীকার নামা। এখানে কাষ্টমার দেশের আপামর জনসাধারণ হতে পারে অথবা সংশ্লিষ্ট উপকরণ বা সার্ভিস ভোগের সঙ্গে সম্পৃক্ত গোত্রের, শ্রেণীর, এলাকার বা বয়সের সীমিত জনগোষ্ঠী হতে পারে। কাষ্টমার সীমিত বা অসীম যাই হোক না কেন এটা এজেন্সী বা সংস্থার পক্ষ থেকে প্রদত্ত পূর্ব নির্ধারিত ও প্রবর্তিত সার্ভিস, কোয়ালিটি, স্ট্যান্ডার্ড, ইত্যাদি সম্পর্কিত নিশ্চয়তা বা গেরান্টি। সুতরাং চার্টারের সংকল্প বা লক্ষ্য হচ্ছে কাষ্টমারের পূর্ণ পরিতৃপ্তি বা সন্তুষ্টি সাধন ও তাদের অর্থের যথোচিত মূল্য চরিতার্থতা। বর্তমান যুগে কাষ্টমার চার্টার একটি গতিশীল ধারণা এবং এটা এজেন্সী ও বিভাগের সার্ভিস উন্নয়নে ইতিবাচক অবদান রাখবে এ বিষয়ে কারো কোন সন্দেহ থাকার কারণ নেই। তবে কথা হচ্ছে বাংলাদেশের পরিপ্রেক্ষিতে এটা কোথায় কতটুকু কিভাবে প্রযোজ্য হতে পারে? অনেকে মনে করেন এটা বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিসে বহু পূর্বেই প্রবর্তিত হওয়া উচিত ছিল। চার সচিব প্রণীত “Towards Better Government in Bangladesh” (১৯৯৩), বিশ্ব ব্যাংক আনুকূল্যে প্রণীত “The Government That Works” (1995), MATT Portfolio Project group report “The Performance Appraisal System of the Civil Servants of Bangladesh” (১৯৯৬) - এ সকল রিপোর্টই সিভিল সার্ভিসের বর্তমান মানকে অত্যন্ত নাজুক অভিহিত করেছে, উন্নয়নের জন্য জরুরী পদক্ষেপ গ্রহণের সুপারিশ করেছে এবং বর্তমান বিশ্বায়ন প্রক্রিয়ায় টিকে থাকার মত দক্ষতা ও পারদর্শিতা অর্জনের লক্ষ্যে কাষ্টমার চার্টারের মত গতিশীল ও চ্যালেঞ্জিং পদক্ষেপ গ্রহণের সুপারিশ করেছে। দেশের আর্থিক উন্নয়নের সহযোগী উন্নত-দেশসমূহ এবং বিশ্ব ব্যাংক প্রশাসনিক সংস্কার কর্মসূচীকে রীতিমত আর্থিক আনুকূল্যের অন্যতম শর্ত হিসেবে চিহ্নিত করেছে। অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক চাপ এবং সরকারী সদিচ্ছা প্রসূত অঙ্গীকার জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন গঠনে উদ্দীপনা যুগিয়েছে। আর সেই কমিশন এখন সুপারিশ প্রদান করেছে সিটিজেন চার্টার প্রবর্তনের। সুতরাং রাষ্ট্রীয় প্রাতিষ্ঠানিক দিক থেকে এটি একটি স্বীকৃত বিষয়। এখন দেখা যাক বাংলাদেশে বর্তমান

পটভূমিকা কি অবস্থানে রয়েছে। এ বিষয়ে ইতোপূর্বে চর্চিত দু'একটি কেসের উদাহরণ প্রদান সমীচীন হবে বলে মনে করি।

(ক) উদাহরণ - একঃ PWD: How to chain this Wild - Elephant ?

Public Works Department (PWD) plans, designs, estimates, constructs and maintains public offices and residential establishments, except a few which have been specifically entrusted to other departments. It is rated a grade-I service department of the government, by the government and for the government. Providers themselves being the stakeholders, service delivery must be expected to be the highest. But unfortunately, actual position transpires a reverse scenario. In a nutshell, -

- i) the quality is lowest but the cost is highest;
- ii) procrastination and non-responsiveness has become hallmark;
- iii) users are not informed about the work done and cost incurred which indicates total absence of transparency;
- iv) never pay any heed to users requirements even in case of repair works. So it is most autocratic and non-accountable;
- v) officials of the department are described as “lords of the people” and neither servants nor friends to customers.

All the participants, somehow or the other, have long experience and attachment with the activities of PWD. Most of them are living in the organization's quarter and paying 5% of pay for maintenance in addition to surrendering house rent allowance, otherwise entitled to get. But how much value they are getting for their money, they know better. In the advanced country like UK most of such departments previously run by the government has been transformed into private agencies. Even the most basic department like Revenue, passport and Customs services have become agencies. In some cases big departments has unbundled and most of its segregated organs have been privatized or made agencies, this has raised their efficiency many times. The participants of a workshop held at Planning Academy on 28-29 September'99 under the auspices of Privatization Board unanimously suggested that PWD and DESA be privatized at an early date. The State Minister for Planning and the Secretary, Planning Ministry among other were present on that very occasion.

The PARC however designed customers charter to address low profile problems of PWD.

There is every possibility that privatization will invite unrest among the employees and on the contrary customer charter will be frustrated by them like other attempted reforms. Now, the question remains what the government will do ?

Objectives of the Study

All the participants being fully accustomed with the PWD activities have much practical experience about and complains against the directorate. They are also important and active machinery of the government to suggest policies and implement decisions. In this circumstances they are the most appropriate persons to conduct a SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) analysis of the issue to formulate a rightful decision to be taken by the government.

Suggested Questions

01. Imagine that you are the persons responsible to look into the problem. How would you address the problem?
02. Would you agree to privatize PWD (as a whole or in part) ? If yes, how ? If not, why ?
03. Do you think that introduction of customer's charter in PWD is possible at the present context ? How it could be implemented perfectly ?

উপরোক্ত কেসটি ফ্রান্সের আন্তর্জাতিক জন প্রশাসন ইনস্টিটিউট (HAP) এবং বিপিএটিসি, ঢাকার যৌথ উদ্যোগে ৩১-১০-৯৯ তারিখে অনুষ্ঠিত সেমিনারে অনুশীলিত হয়। উক্ত সেমিনারে অংশগ্রহণ করেন বাংলাদেশের ২৭ জন যুগ্ম-সচিব ও ৩৭ জন উপ-সচিব এবং সমমানের সামরিক-বেসামরিক কর্মকর্তা। বিশেষজ্ঞ হিসাবে উপস্থিত ছিলেন ফ্রান্সের Mr. Lionel Charty ও Mr. Philip Malgras সহ বিপিএটিসির কতিপয় প্রশিক্ষক। তিনটি গ্রুপে বিভক্ত অংশ গ্রহণকারীগণ প্রদত্ত বিশেষ বিশেষ সুপারিশ ছিল নিম্নরূপঃ

- প্রাইভেটাইজেশনই হবে চূড়ান্ত সমাধান।

- মাঠ পর্যায়ের কার্যাবলীর দায়িত্ব জেলা পরিষদের উপর অর্পণ করা যায়। কেবলমাত্র কতিপয় দক্ষ ও সং কর্মচারীকে জেলা পরিষদ সম্পৃক্ত করা যায়।
- কেন্দ্রীয় পর্যায়ে একটি ক্ষুদ্র ইউনিট রাখা যেতে পারে প্লানিং, ডিজাইনিং, এন্টিমেটিং এবং পার্লামেন্ট ভবন, সেক্রেটারিয়েট, রাষ্ট্রপতি ও প্রধানমন্ত্রীর বাসভবন, ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ ভবন সমূহের মেরামত কাজ দেখার জন্য। অন্য সব কাজ কন্ট্রাক্টরের মাধ্যমে করা যেতে পারে।
- কাষ্টমার চার্টার প্রদান পূর্বক পিডব্লিউডি কাজের মান, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে পারে।
- উদ্বৃত্ত জনবলের কিয়দংশ কতিপয় সংশ্লিষ্ট বিভাগে আত্মীকৃত হতে পারে। বাকীদের গোল্ডেন হ্যান্ডসেকের মাধ্যমে বাদ দিতে হবে। এর মাধ্যমে তাদের মধ্যে অসন্তোষ সৃষ্টি হতে পারে বিধায় দৃঢ় রাজনৈতিক অঙ্গীকারের মাধ্যমে তা বাস্তবায়ন করতে হবে।

(খ) উদাহরণ-দুইঃ ডেসা মানে ডেঁড়েমুখে সাবাড় বা ডেসু সাগুপদীন

জনৈক উচ্চপদস্থ সরকারী কর্মকর্তা সরকারী বাসভবনে উঠেন ডিসেম্বর'৯৬। স্বয়ং নির্ধারণী পদ্ধতিতে বিল প্রদানের বই অথবা মাসে মাসে নিয়মিত বিল প্রাপ্তির মৌখিক চেষ্টা ব্যর্থ হওয়ায় ০৫-০৩-৯৭ তারিখে নির্বাহী প্রকৌশলী (বানিজ্যিক) বরাবর লিখিত আবেদন করে ব্যর্থ হন। ০৯-০৪-৯৭ইং তারিখে পুনঃ লিখিত আবেদন করেন এবং ডেসার উর্ধতন কর্মকর্তাদের মাধ্যমে তদবির করে মে'৯৭ - এ ডিসেম্বর'৯৬ - এপ্রিল'৯৭ পাঁচ মাসের ১ম বিলটি পান। বার বার অভিযোগ করেও বিল প্রদানের নির্ধারিত তারিখ শেষ হয়ে যাবার পর বা দু'একদিন পূর্বে বিল প্রাপ্তির নিয়মের কোন হেরফের করতে পারেনি। ১৯৯৭ এর শেষ দিকে দু'মাসের বিল ভুল থাকায় লোক পাঠিয়ে ঠিক করিয়ে এসে পরিশোধ করতে হয়। বিলসমূহ নিয়মিত পরিশোধ করা সত্ত্বেও নভেম্বর'৯৮ বিলে ৩১-৮-৯৭ থেকে ১৫-১২-৯৮ পর্যন্ত সময়ের বকেয়া হিসাবে ৯২৩/৩১ টাকা অতিরিক্ত দাবী করা হয়। পূর্বে নিয়মিত পরিশোধ করা বিল সমূহের ফটোকপি সহ ৭-১-৯৯ তারিখ বিলটি সংশোধনের জন্য আবেদন দাখিল করে ডেসার জনৈক প্রভাবশালী সদস্যকে দিয়ে তদবির করানো হয়। কিন্তু কোন সংশোধনী পাওয়া যায়নি। অতঃপর ডিসেম্বর'৯৮ এর বিল পাওয়া গেলে তা পরিশোধ করা হয়। জানুয়ারী'৯৯ বিলে পুনরায় ৩১-৮-৯৭ থেকে ৭-২-৯৯ পর্যন্ত ১২৭২/৯২ টাকা বকেয়া দাবী করা হয়। সংশোধন করে দেয়ার আশ্বাস পেয়ে তার ফটোকপি ডেসার উল্লেখিত সদস্যকে প্রদান করা হয়। কিন্তু সংশোধনীর পরিবর্তে ঈদের বোনাস হিসাবে ২৮-৩-৯৯ তারিখে প্রদত্ত ফেব্রুয়ারী'৯৯ বিলে মিটার রিডিং ৮২৭৪ এর পরিবর্তে ৮৮৭৮ দেখিয়ে ৬০৪ ইউনিটের জন্য ১৭৪২/৭১ টাকা দাবী প্রদর্শিত হয়। উল্লেখ্য যে বিলটি প্রদানের দিন অর্থাৎ একমাস পরে সর্বশেষ মিটার রিডিং নোট করা হয় ৮৬৫৯। বিষয়টি ঐ দিন বিল দিতে আগত ব্যক্তিকে জিজ্ঞাসা

করা হলে তিনি জানান যে তিনি জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয় কলেজের একজন ছাত্র। প্রকৃত মিটার রিডার কিভাবে গত মাসের রিডিং নিয়েছেন তা তার জানা নেই বা এ বিষয়ে তার কিছুই করণীয় নেই। এসব বিষয় অবহিত করে গ্রাহক ০১-০৪-৯৯ তারিখ সচিব, বিদ্যুৎ বিভাগকে একটি আধা-সরকারী পত্র দেন প্রতকার চেয়ে। মাস খানেক পরে খোঁজ নিয়ে উক্ত পত্রের হদিস মন্ত্রণালয়ে না পেয়ে যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) কে একটি অনুলিপি প্রদান করা হয়। মন্ত্রণালয় ১৫-৬-৯৯ তারিখের এক পত্রে বিষয়টি তদন্ত করে প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তা ডেসার চেয়ারম্যানের নিকট প্রেরণ করে। ডেসা কর্তৃপক্ষ তা তদন্ত ও ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ করে। এর পরে সে সম্পর্কে আর কিছু জানা যায়নি।

ইত্যবসারে ডেসার প্রভাবশালী সদস্যের মাধ্যমে জানুয়ারী ও ফেব্রুয়ারী '৯৯ এর যথাক্রমে ২০০ ও ২০৪ ইউনিটের সংশোধিত বিল পাওয়া গেলে ০১-৫-৯৯ তারিখে তা পরিশোধ করা হয়। মার্চ '৯৯ বিলে পুনরায় বকেয়া সমেত ৩৭৯৭/- টাকা দাবী দেখানো হলে তা ডেসার পূর্বোক্ত সদস্যকে দেখানো হয়। তিনি সেটা নিয়ে সংশোধন করিয়ে দেন যাতে ৩৮১ ইউনিটের জন্য ৩৯৬ টাকার দাবী ৩১-৫-৯৯ তারিখে পরিশোধ করা হয়। কিন্তু এপ্রিল '৯৯ মাসের বিলে পুনরায় ০৪-৫-৯৯ থেকে ০৪-৫-৯৯ সময়ের ভৌতিক বকেয়া ২২৪১/৯৩ টাকা সমেত মোট ২৯৭৫/- টাকা দাবী করা হয়। ডেসার পূর্বোক্ত সদস্যকে তা সংশোধনের জন্য প্রদান করা হয়। কিন্তু সংশোধিত বিল পাওয়া যায়নি। মে '৯৯ বিল সঠিক প্রতীয়মান হওয়ায় তাৎক্ষনিক প্রদান করা হয়। জুন '৯৯ বিলে পুনরায় ০৪-৫-৯৯ থেকে ১১-৭-৯৯ সময়ের অগ্রিম বকেয়া ১৭১৫/৩৫ টাকা সমেত মোট ২৩৩১/- টাকা দাবী করা হয়। পরে বকেয়া বাদ দিয়ে সংশোধিত বিল পরিশোধ করা হয়। জুলাই - আগস্ট '৯৯ বিল সঠিক প্রতীয়মান হওয়ায় তাৎক্ষনিক পরিশোধ করা হয়। সেপ্টেম্বর '৯৯ বিলে ৪-৫-৯৯ থেকে ২৪-১০-৯৯ বিলে (৪৩৮ - ৫৫৮ মিটার রিডিং) মাত্র ১৬/- টাকার দাবী পরিশোধ করা হয়। সেপ্টেম্বর '৯৯ মাসের উচ্চতর মিটার রিডিং - ১২৪০ বিল বিধায় অক্টোবর - নভেম্বর দুই মাসে মাত্র ২৯৮ ইউনিটের ব্যবধান থাকে যার বিল বার বার অনুরোধ করেও অদ্যাবধি পাওয়া যায়নি। জানুয়ারী - ফেব্রুয়ারী '২০০০ বিল যথাক্রমে ১৮২ ও ২৫০ ইউনিটের জন্য তাৎক্ষনিক পরিশোধ করা হয়। কিন্তু মার্চ '২০০০ বিলে ০৪-৫-৯৯ থেকে ২৬-৪-২০০০ পর্যন্ত ২২৫০/৮৯ টাকা বকেয়া সহ মোট ৩৮৪৮ টাকা দাবী করা হয়। বিলটি পুনরায় ডেসার অন্য প্রভাবশালী সদস্যের নিকট নিয়ে গেলে সংশোধিত ২২০ ইউনিটের বিল দেয়া হয়। এপ্রিল '২০০০ বিলটিতে বকেয়া ৩৪০৩/১১ টাকা লিখে পুনরায় কেটে দিয়ে ২৩০ ইউনিটের হাল বিল দিলে তা তাৎক্ষনিক পরিশোধ করা হয়। উল্লেখ্য যে গ্রাহক নীতি নির্ধারণ পর্যায়ে একজন কর্মকর্তা। ডেসার একাধিক সদস্য ও পরিচালক এবং বিদ্যুৎ বিভাগের যুগ্ম-সচিবগণ

তার ঘনিষ্ঠ বন্ধু। সচিবও খুবই পরিচিত। তা সত্ত্বেও তাকে এরূপ হেনস্তা হতে হলে সাধারণ গ্রাহকদের অবস্থা কি ?

(গ) উদাহরণ-তিনঃ এন্টি চার্টার

ছোট হয়ে আসছে পৃথিবী। বাংলাদেশ বিমানে ভ্রমণ করুন। বিমান টিকেটের প্রথম অভ্যন্তরীণ পৃষ্ঠায় পঠনযোগ্য (বাংলায়) যাত্রীদের জন্য বিশেষ বিজ্ঞপ্তিতে জানাচ্ছে যে -

- ১। ফ্লাইটের নির্দিষ্ট সময়ের ২৪ ঘন্টা পূর্বে কনফার্মড টিকেট বাতিল করিলে সার্ভিস/ডকুমেন্টেশন চার্জ বাবদ ৪০/- টাকা আদায়যোগ্য।
- ২। ওপেন ডেটেড অথবা রিকুয়েস্টে ইস্যুকৃত টিকেটের মূল্য ফেরত নেয়ার সময় অথবা কোন টিকেট রি-ইস্যু করার সময় সার্ভিস/ডকুমেন্টেশন চার্জ বাবদ ২০/- টাকা আদায়যোগ্য।
- ৩। নির্ধারিত ফ্লাইটের সময়ের ১২ ঘন্টা পূর্বে টিকেট বাতিল করিলে বাতিল ফিস ভাড়ার শতকরা ২৫ ভাগ।
- ৪। নির্ধারিত ফ্লাইটের সময়ের ৬ ঘন্টা ও কম সময়ের মধ্যে টিকেট বাতিল করিলে বাতিল ফিস ভাড়ার শতকরা ১০০ ভাগ।
- ৫। নির্ধারিত ফ্লাইটের সময়ের ৬ ঘন্টা ও কম সময়ের মধ্যে টিকেট বাতিল করিলে বাতিল ফিস ভাড়ার শতকরা ১০০ ভাগ।
- ৬। ফ্লাইট পরিবর্তন অথবা বাতিলের জন্য বিমানের বিক্রয় কাউন্টারে অবশ্যই টিকেট পাঠাতে হবে। কোন অবস্থাতেই টেলিফোনে বাতিল বা পরিবর্তন গ্রহণযোগ্য নয়।

এটি চার্টার না এন্টি চার্টার ?

শেষ অভ্যন্তরীণ পৃষ্ঠায় পাঠের অযোগ্য সাইজে চুক্তির শর্তাবলীর যে বর্ণনা আছে তাতে আইন কানুনের রেফারেন্সের মাধ্যমে যাত্রীদের হাইকোর্ট দেখানো ছাড়াও ডেমারেজ প্রদানের বিষয়টি উল্লেখ আছে। তবে ক্ষতির পরিমাণ যাই হোক না কেন ডেমারেজ দেয়া হবে বিমান ঘোষিত নির্দিষ্ট হারে ও পরিমাণে। উপরন্তু ক্ষতিপূরণ পেতে হলে একজন যাত্রীকে পুলসুরাত পার হতে হবে। এটা পার হতে পারলে তো ক্ষতিপূরণ পাবেন ! এ ছাড়াও বিমান কর্তৃপক্ষ হাজার প্রকারের যে কোন একটিতে যদি প্রমান করতে পারে যে তাদের কাজে অবহেলা ছিল না তা হলে আর পায়কে। ঢাকা বিমান বন্দরের চুরি, তছরূপ, ছিনতাই, আছাড়ি-পিছাড়ি করে জিনিষপত্র ভাংচুরের প্রতিকার অদ্যাবধি কেউ পেয়েছে বলে জানা যায়নি। বরং সকল রকম জোরাবুলিও স্বেচ্ছাচারিতার নিকট আত্মসমর্থনে বিলম্ব বা অনীহার কারণে বাবা-মা প্রদত্ত জীবনটা তাদের হাতে তুলে দিতে হয়েছে এরূপ নজির রয়েছে।

উপরোক্ত তিনটি উদাহরণ থেকে বাংলাদেশের অফিস, সুশীল সেবক ও সার্ভিস সম্পর্কে যে ধারণা পাওয়া যায় তার প্রেক্ষিতে আমার তিনটি প্রশ্নঃ

১। বিভিন্ন অফিস আদালতে সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের জন্য সর্বোচ্চ সরকারী অঙ্গীকার ও অংশগ্রহণ সম্ভব কি ?

২। সিটিজেন চার্টার প্রকৃতপক্ষে জনগণের ক্ষমতা ও পছন্দের স্বীকৃতি। জনগণের নিকট রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গের নির্বাচনকালীন অঙ্গীকার, করদাতারদের অর্থের মূল্য-প্রদান - এক কথায় গণতন্ত্রের পূর্ণবাস্তবায়ন সম্ভব চার্টার প্রবর্তনের মাধ্যমে। এখন প্রশ্ন হচ্ছে সামরিক - আধা-সামরিক - বেসামরিক আমলাতন্ত্রের বাধা অতিক্রম করে এবং দেশী বিদেশী কায়েমী স্বার্থের বিরুদ্ধাচারন উপেক্ষা করে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের ঝুঁকি নেয়ার স্বদিচ্ছা ও সংসাহস সরকারের হবে কি ?

৩। অনেক ভাল জিনিষ এদেশে ঘোষিত হয়েছে কিন্তু বাস্তবায়িত হয়নি। ঘোষিত সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের জন্য সবচেয়ে বড় প্রয়োজন হবে একটি সহজ, স্বচ্ছ, দ্রুত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার উদ্ভাবন ও সফল বাস্তবায়ন। বর্তমান মানসিকতার সুশীল সেবক ও সংস্থা কাঠামোর মধ্যে তা সম্ভব হবে কি ?

উপরের তিন প্রশ্নের উত্তর ইতিবাচক না হলে সিটিজেন চার্টার অন্যান্য বহু ভাল আইন কানুনের মতই একটি প্রহসনে পরিনত হবে। জনগণ ও দেশ সেই তিমিরেই অবস্থান করবে। পরপর তিনজন ব্রিটিশ প্রধানমন্ত্রী মার্গারেট থেচার, জন মেজর ও টনি ব্লেয়ার তাদের পূর্বতন - ধাপ ও সিটিজেন চার্টার সমেত সকল সংস্কার কর্মসূচীকে স্বাগত জানিয়েছেন, ক্রমাগত ব্যক্তিগত আগ্রহ দেখিয়েছেন এবং নিয়মিত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা করেছেন। সঙ্গে সঙ্গে সিভিল সার্ভিস প্রধানগণ পূর্ণাঙ্গ সহযোগিতা যুগিয়েছেন। সুতরাং প্রধানমন্ত্রী ও সিভিল সার্ভিস প্রধানের অঙ্গীকার সংস্কারকে বৈধতা দিয়েছে ও উদ্দীপনা বজায় রাখার কর্তৃত্ব প্রদান করেছে। আমাদের গণতান্ত্রিক মূল্যবোধ এখনও অগণতান্ত্রিক মন-মানসিকতা ও আচরণ আচ্ছাদিত। আমলাতন্ত্র ঔপনিবেশিক নিগড় ছিন্ন করে দেশ প্রেমিক সুশীল সেবকের সাবলীল শব্দ মালার অনায়াস রূপান্তর ঘটাতে পারেনি। এমনকি ব্যক্তিও প্রতিষ্ঠানের কর্তৃত্বকে বৈধ বলে মেনে নেয়ার সংস্কৃতি গড়ে উঠেনি। কার্য সম্পাদনের সঙ্গে বেতন-ভাতা সম্পর্কিত না থাকার কারণে এবং স্বার্থপরতা ও দুর্নীতি পরায়নতা সুপ্রশস্ত বিধায় কোন কাজই সময়মত সম্পাদিত হয়না, হয়না এর মান রক্ষা। লাল ফিতার দৌরাত্ম সম্পর্কে ব্যাপক সমালোচনার মুখে অফিস আদালতের নথি থেকে লালফিতা অপসারণ করে সাদা ফিতা প্রতিস্থাপন করা হয়েছে প্রায় - দেড় শতক হবে। কতিপয় অফিসের নাম পরিবর্তন করে (যেমন Directorate of Industries হয়েছে BOI)

সরকারী নিয়ন্ত্রণমূলক আচরনকে (Regulatory functions) উন্নয়ন সহায়ক (Promotional) কার্যক্রমে রূপান্তরিত করার ঘোষণা জারী হচ্ছে জোরে সোরে। কিন্তু তার ফলে ছোট, বড়, মাঝারি কোন আমলার আচরনে কোন মৌলিক পরিবর্তন এসেছে, কাজে গতিশীলতা সৃষ্টি হয়েছে এমন নজির কদাচিত পাওয়া দুস্কর। এ অবস্থার সঙ্গে গরীব হটাৎ প্রোগ্রামসমূহ দ্বারা গরীবের সংখ্যা বৃদ্ধি, শিক্ষা ক্ষেত্রে সেসন জট, কর্মসংস্থান বৃদ্ধির অভাবে বেকারত্ব বৃদ্ধি, ইত্যাদি হতাশা, চাদাবাজি ও সম্ভ্রাস সম্প্রসারণ কর্মসূচীতে পরিনত হয়েছে। (জুন ১৫, ২০০০) দৈনিক প্রথম আলোর এক খবরে প্রকাশ “জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক বিনয় রতন বড়ুয়া দুটি মৃত্যু পরোয়ানা পেয়েছেন। একজন ছাত্র ১৯৯৫ সালের অনার্স পরীক্ষায় ফেল করে ফল পুনঃ যাচাইয়ের আবেদন করে। কিন্তু অদ্যাবধি এ ব্যাপারে কোন প্রত্যুত্তর না পেয়ে ক্ষুব্ধ আলম ২৪ ঘন্টার মধ্যে ফলাফল না পেলে পরীক্ষা নিয়ন্ত্রককে হত্যা করবে জানিয়েছে।” আলম অত্যন্ত গর্হিত হুমকি প্রদান করেছে বলে আমরা তাকে নিন্দা করতে পারি। সেই সঙ্গে বড়ুয়া বাবুকে বিনয়ের সঙ্গে জিজ্ঞাসা করতে পারি কি একজন করদাতা নাগরিক, ফি দেয়া ছাত্র হিসাবে আপনার কাছে প্রত্যাশা কি? বিগত ৫/৬ বছরে একটি ছাত্রের আবেদন নিষ্পত্তি না করে এবং তাকে তা না জানিয়ে আপনারা কি কোন অপরাধই করেননি? যদি করে থাকেন আপনার বিচার কি হওয়া উচিত? ধরুন জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয় অতি সাদামাঠা একটি সিটিজেন চার্টার প্রবর্তন করেছে। যেখানে বলা হয়েছে -

- ১। সকল পরীক্ষা সময় মত অনুষ্ঠান করা হবে। পরীক্ষা শেষ হবার তিন মাসের মধ্যে ফলাফল ঘোষণা করা হবে।
- ২। ফলাফল ঘোষণার ১৫দিনের মধ্যে প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে মার্কসিট পৌছানো হবে।
- ৩। যে কোন ছাত্র বা অভিভাবক জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ে সরাসরি বা স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।
- ৪। অভিযোগ দাখিলের এক মাসের মধ্যে তা নিষ্পত্তি করা হবে এবং পরবর্তী ১৫দিনের মধ্যে তা অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে।
- ৫। সকল কর্মে ন্যায় বিচার ও পক্ষপাতহীনতার প্রতিফলন নিশ্চিত করা হবে।
- ৬। উপরের (১) - (৫) শর্তের কোন ব্যত্যয় ঘটলে যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে। এরূপ অবস্থায় বড়ুয়া বাবুরা কি করবেন? ক্ষতিপূরণ দিয়ে দিয়ে জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়কে দেওলিয়া ঘোষণা করবেন না সার্ভিস গুন মান গতি উন্নীত করার চেষ্টা করতে বাধ্য হবেন। সারা দুনিয়ায় নাগরিক অধিকার ও কাষ্টমার সন্তুষ্টিকে সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার দেয়া হচ্ছে। পৃথিবীর মানুষ যখন গ্রহ থেকে গ্রহান্তরে পাড়ি জমাচ্ছে আমরা তখন বিবি তালকের ফতোয়া খুঁজে আর কত কাল কাটাবো। সময় এসেছে সিটিজেন চার্টার প্রদানের মাধ্যমে

প্রতিটি সিভিল সার্ভিসে সময়মত সঠিক কর্ম সম্পাদন নিশ্চিত করা। অথবা কাষ্টমারকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা।

১০। তাকানো যাক ব্রিটিশ সংস্কৃতি ও ব্যবস্থার প্রতি। ১৯৯৭-৯৮ সনে তাদের পাসপোর্ট এজেন্সি ৫০ লক্ষ পাসপোর্ট ইস্যু করেছে। ১৯৯১ সনে এক্সেসকিউটিভ এজেন্সি গঠনের পূর্বে গড়ে ৯৫ দিন সময় লাগতো। বর্তমানে গড়ে ১০দিন সময় লাগে আবেদন দাখিল থেকে পাসপোর্ট হাতে পেতে। আবেদন দাখিলের জন্য কাউকে পাসপোর্ট অফিসে যেতে হয় না এবং সেটা যাতে হারিয়ে না যায় সেজন্য অর্থ ব্যয় করতে হয় না। পোষ্ট অফিস, ব্যাংক, পর্যটন বা ট্রাভেল এজেন্সীতে দরখাস্ত জমা দিয়ে দিলে পাসপোর্ট দিব্যি বাসায় পৌছে যাবে। বিশেষ প্রয়োজনে মাত্র ঘন্টা কয়েকের মধ্যেই পাসপোর্ট ইস্যু হতে পারে। এজেন্সি গঠনের ফলে দক্ষতা বেড়েছে ২৫% এবং জনপ্রিয়তা ৯৮%। ৮০% আবেদন হচ্ছে পোষ্টালে। ১০ বছর মেয়াদী একটি পাসপোর্টের জন্য ফি নেয়া হয় ২১ পাউন্ড। এসব কথা হচ্ছিল পাসপোর্ট এজেন্সির প্লানিং ম্যানেজার Mr. Leslie P.W. Sommer - এর সঙ্গে (২৫-৫-৯৯ তারিখ সকাল ১১টায়) সিভিল সার্ভিস কলেজের অফিসে বসে। এরপর কথা বলার সুযোগ হয় Adjudicator's Office প্রধান Mr. Mike Savage - এর সঙ্গে। তিনি জানালেন ভুল, বিলম্ব, অপ্রতুল ও বিভ্রান্তিকর উপদেশ এবং কর্মীদের আপত্তিকর ব্যবহারের বিরুদ্ধে অভিযোগ হয়ে থাকে তার এজেন্সির নিকট। গত বছর এরূপ ১১০০০ অভিযোগ পাওয়া গেছে টেলিফোনে। তারা অভিযোগ বিশ্লেষণ করে এবং প্রয়োজনে প্রমানাদি নিয়ে রায় প্রদান করে থাকেন। প্রদত্ত প্রতিকারের মধ্যে রয়েছে ক্ষমা প্রার্থনা, খরচ প্রত্যাপন, শান্তনামূলক অর্থ প্রদান, কর মওকুফ, ইত্যাদি। তিনি জানালেন সিটিজেন চার্টারের ভিত্তিতে তার এজেন্সী এ কাজ করে থাকে। তার এজেন্সী গঠন ও রায় - মেনে নেয়ার জন্য কোন আইন ও আদেশ সরকার জারি করেনি। তথাপি কোন ব্যক্তি বা অফিস তাদের আদেশ অমান্য করেছে এ ধরনের ঘটনা তাদের জানা নেই। আমাদের দেশের সংস্কৃতিতে এ ধরনের এজেন্সির অস্তিত্ব ও কার্যকারিতা কল্পনা করাও পাগলের প্রলাপ মনে হবে। সুতরাং সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন কিভাবে হতে পারে? যেখানে মন্ত্রণালয়ের সচিব থেকে সংস্থার প্রায় সকল কতৃপূর্ণ কর্মকর্তার সঙ্গে সম্পর্ক থাকা সত্ত্বেও একজন পদস্থ আমলাকে বছরের পর বছর ভুয়া বিল প্রদানের মাধ্যমে হরারানী করা হয় এবং তার অভিযোগের তদন্ত পর্যন্ত অনুষ্ঠান সম্ভব হয় না সেখানে সাধারণ কাষ্টমার প্রতিকার পাবে এটা আশা করা যায় কি? আর যদি না যায় তাহলে কি কারনে চার্টারে উল্লেখিত সার্ভিস ও মান বজায় থাকবে? সুতরাং আমাদেরকে ফিরে যেতে হবে ব্রিটিশ সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নে পরবর্তী ধাপ ব্যবস্থাপনায় বেসরকারীকরণ পলিসি সমন্বয় করে প্রথমতঃ এটা বন্ধ করে দেয়া যায় কিনা; দ্বিতীয়তঃ যদি সেটা সম্ভব না হয় তাহলে বেসরকারী করণ সম্ভব কিনা এবং তার কোনটা সম্ভব না হলে অবশেষে এক্সিকিউটিভ এজেন্সি গঠনের

মাধ্যমে পরিচালনার কথা ভাবতে হবে। অর্থাৎ ডেসা, পিডব্লিউডি, এসওইস, সরকারী পরিবহন পুল, ইত্যাদি শ্বেতহস্তীগুলিকে প্রথমতঃ চেষ্টা করতে হবে বন্ধ করে দিয়ে বিকল্প পন্থায় উক্ত সংস্থার সার্ভিস প্রদানের ব্যবস্থা করা। সেটা সম্ভব না হলে আশ্রান চেষ্টা করতে হবে এগুলো যত সত্বর সম্ভব বেসরকারী ব্যবস্থাপনায় ছেড়ে দেয়া। এবং সেটাও সম্ভব না হলে পরবর্তী প্রথম সুযোগেই বেসরকারী করণের মানসিকতা নিয়ে এজেন্সি গঠনের মত কিছু একটা করতে হবে যা বেসরকারী ব্যবস্থাপনারই নামান্তর মাত্র। প্রশাসনিক সংস্কারের সঙ্গে বেসরকারীকরণ সম্পৃক্ত করা হয়েছে প্রকৃতপক্ষে দক্ষতা ও উৎকর্ষ বৃদ্ধি করার কৌশল হিসাবে। এর ফলে কর্মী ও কায়েমী স্বার্থ ক্ষুন্ন হয় এরূপ স্টেকহোল্ডারদের বাধার সম্মুখীন হতে হবে হয়তো। এরূপ বাধা অতিক্রম করার জন্য সর্বোচ্চ পর্যায়ের সিভিল সার্ভেন্ট ও রাজনৈতিক কর্তৃপক্ষের অঙ্গীকার ও অভীক্ষা প্রয়োজন। সাধারণতঃ এসব ক্ষেত্রে শ্রমিক ইউনিয়নের সমর্থন হারানো আশঙ্কা বা আন্দোলনের ভয় এবং ক্ষেত্র বিশেষে কায়েমী স্বার্থের সঙ্গে সম্পৃক্ততা পশ্চাদপসরণের উপকরণ বা উপসর্গ হিসাবে কাজ করে থাকে। সে ক্ষেত্রে ভুলে গেলে চলবে না যে ডেসার বর্তমান কর্মী সংখ্যা তিন হাজারের মত। কিন্তু অফিসিয়াল গ্রাহক ছয় লক্ষাধিক হলেও প্রকৃত গ্রাহক অনেক বেশী এবং বিদ্যুতের সুবিধাভোগী লোকের সংখ্যা ৬০/৭০ লক্ষ। এরা, এমনকি অবৈধ বিদ্যুৎ সংযোগ বা সুবিধা গ্রহণকারীগণও যে কোন চরম ব্যবস্থা গ্রহণে খুশী হবে অত্যন্ত সঙ্গত কারনে। তাছাড়া বৃহত্তর জাতীয় স্বার্থ নিহিত রয়েছে এ সংস্কার কাজে। সুতরাং এটাই উত্তম, এটাই করণীয়। এ কাজে পিছপা হলে জাতি হিসাবে আমরা পিছিয়ে যাব। সিটিজেন চার্টার প্রবর্তনের মাধ্যমে প্রতিটি সরকারী সংস্থায় কাজের সময়ানুবর্তিতা, যথার্থতা স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা গেলে তা সংস্কারের ক্ষেত্রে একটি মাইল ফলক হিসাবে চিহ্নিত হবে। বেসরকারী সংস্থা নিজের প্রয়োজনেই খরিদার সন্তুষ্টি এজেন্ডা হিসাবে গ্রহণ করবে এবং উন্নতির মৌলিক শর্ত হিসাবে নিজের গরজেই লিখিত বা অলিখিত চার্টার প্রবর্তনে বাধ্য হবে। ভাল সরকার পরিচালনার (Good Government) স্বীকৃতি স্বরূপ সরকারী ও বেসরকারী উভয় সেক্টরে সিটিজেন চার্টার প্রবর্তনের জন্য কাল বিলম্ব না করে ব্রিটিশ ধাচে সংসদে একটি শ্বেতপত্র পেশ করা যেতে পারে এবং তা বাস্তবায়নের জন্য সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়ে প্রধানমন্ত্রীর তত্ত্বাবধানে মুখ্য সচিবের নেতৃত্বে একটি বাস্তবায়ন সেল গঠন করা যেতে পারে। বিকল্পে জন প্রশাসন সংস্কার কমিশনের (২৮ নং) প্রস্তাব অনুসারে PARMOC গঠন করা যেতে পারে। সুতরাং এ মুহূর্তে আমাদের স্লোগান হোক -

“সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন চাই।

সিটিজেন চার্টার ছাড়া গতি নাই।”

তথ্য নির্দেশিকা

Annual Report (1998). The Adjudicator's Office, Haymarket House, 28 Haymarket, London, SW1Y 4SP.

The Civil Service College Library (1991), Sunningdale Park, UK: The Citizen's Charter.

The Civil Service College Library (1991), Sunningdale Park, UK: A Report on Next Steps.

The Civil Service College Library (1968), Sunningdale Park, UK: The Fulton Committee Report.

The Four Secretaries Report (1993): Towards Better Government in Bangladesh.

IDRH, Organiser Poureussir (1999), 15 rue de la Baume 75008 Paris (Administrative Reform Dhaka Conference, 31 October - 04 November.

MATT Portfolio Group Report (1999): The Performance Appraisal System of the Civil Servants of Bangladesh.

Noella Jorm, Julie Hunt, Nick Manuing (1996): Working Towards Results, Managing Individual Performance in the Puboic Service - Managing The Public Service Strategies for Improvement Series: No. 3: Commonweaflth Secretarial, London.

TheWorld Bank Report (1995): The Government that Works.