স্থানীয় পর্যায়ে জনমুখী সেবা প্রদানে




# নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন নির্দেশিকা

## Practical Guideline for Developing Citizen's Charter

USAID
আমেরিকার জনগণের পক্ষ থেকে

PROGATI Promoting governance, accountability, transparency and integrity

স্থানীয় পর্যায়ে জনমুখী সেবা প্রদানে

# নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন নির্দেশিকা




প্রচ্ছদে ব্যবহৃত নাগরিক সনদের ছবিটি প্রগতি প্রকল্পের আওতায় ঝিনাইদহ জেলার সদর উপজেলার ২৩ নং কুলফাডাঙ্গা সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয় কর্তৃক প্রণীত।

## যাদের জন্য প্রযোজ্য

**স্থানীয় পর্যায়ের নাগরিক ও নাগরিক সমাজ সংগঠনদের ব্যবহারের জন্য**


## সম্পাদনা

এডভোকেট রোখসানা খন্দকার

## প্রণয়নে

মোঃ মোর্শেদ আলম
মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন
নওশীন খান

## তত্ত্বাবধানে

নূর তাসলিমা জাহান



USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

PROGATI Promoting governance, accountability, transparency and integrity

# নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন নির্দেশিকা

## Practical Guideline for Developing Citizen's Charter

**প্রচ্ছদ ও অলংকরণ**
মোঃ নাহিদুজ্জামান

**অংকন**
গৌতম চক্রবর্ত্তী

প্রথম প্রকাশ ঃ জুলাই ২০১২

এ নির্দেশিকাটি খান ফাউন্ডেশন কর্তৃক ইউএসএআইডি'র (USAID), Promoting Governance, Accountability, Transparency and Integrity (PROGATI), প্রকল্প এর সহায়তায় প্রণীত।

**আবদুল মোমেন খান মেমোরিয়াল ফাউন্ডেশন (খান ফাউন্ডেশন)**
মোমেনবাগ, রাজারবাগ, ঢাকা -১২১৭
ফোন: ৯৩৩০৩২৩
ই-মেইল: info@khan-foundation.org, khanfoundation@hotmail.com
ওয়েব সাইট: www.khan-foundation.org

# সূচি


মুখবন্ধ ৫

নির্দেশিকা পরিচিতি ৬

কেন এই নির্দেশিকা? ৬

কাদের জন্য এই নির্দেশিকা? ৬

এই নির্দেশিকায় কি আছে? ৬

কীভাবে এই নির্দেশিকা ব্যবহার করতে হবে? ৬

ব্যবহারকারীদের জন্য পরামর্শ ৬

## অধ্যায় ১

**নাগরিক সনদ** ৭

নাগরিক সনদের ধারণা ৮

নাগরিক সনদের প্রেক্ষাপট ৮

প্রথম প্রজন্ম ও দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ ৯

কার্যকর নাগরিক সনদ প্রণয়নের নীতিমালা ৯

নাগরিক সনদের উপাদান ১০

মানসম্পন্ন নাগরিক সনদ প্রণয়নে নমুনা ফরমেট ১৪

সরকারি - বেসরকারি অংশীদারিত্বের মাধ্যমে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ১৬

নাগরিক সনদ প্রণয়ন চক্রের ধারণা ১৬

## অধ্যায় ২

**নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন** ১৭

নাগরিক সনদ প্রণয়ন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বিভিন্ন পর্যায়ের সভা ১৮

নাগরিক সনদ উদ্যোগের পর্যায়সমূহ ১৯

প্রস্তুতি পর্যায়ে করণীয় ২০

প্রণয়ন পর্যায়ে করণীয় ২৩

পরিবীক্ষণ পর্যায়ে করণীয় ২৬

মূল্যায়ন পর্যায়ে করণীয় ২৮

# সূচি

## অধ্যায় ৩


**প্রগতি প্রকল্পের নাগরিক সনদ প্রণয়নের অভিজ্ঞতা** ৩১

প্রগতি প্রকল্পের অভিজ্ঞতার আলোকে নাগরিক ফোরাম ৩২

নাগরিক ফোরামের ম্যান্ডেট / ভিত্তি ৩২

নাগরিক ফোরামের ভূমিকা ৩২

নাগরিক ফোরাম কি? ৩২

নাগরিক ফোরামের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ৩২

নাগরিক ফোরামের গঠন ৩৩

নাগরিক ফোরামের পুনঃগঠন ৩৩

নাগরিক ফোরামের সম্ভাব্য কার্যাবলী ৩৩

নাগরিক ফোরাম সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণের নমুনা ফরমেট ৩৩

সরকার ও নাগরিক সমাজের অংশগ্রহণে তৈরীকৃত ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের নাগরিক সনদ ৩৪

# মুখবন্ধ

নাগরিক সনদ হচ্ছে কোন প্রতিষ্ঠানের উন্মুক্ত ঘোষণাপত্র। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের চিন্তাভাবনা বাংলাদেশে শুরু হয় ২০০০ সালে। জনসাধারণের প্রত্যাশিত চাহিদা পূরণের উদ্দেশ্যে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। সে সুপারিশের ভিত্তিতে ২০০৭ সালের ২১ মে বাংলাদেশ সরকার এক পরিপত্র জারির মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে বিশেষ করে যে সব প্রতিষ্ঠান মৌলিক সেবাদানের সাথে জড়িত তাদেরকে এ সনদ প্রণয়নের নির্দেশনা প্রদান করে। প্রথম পর্যায়ের নাগরিক সনদের সুবিধা ও অসুবিধা চিহ্নিতকরণ এবং নাগরিক সনদকে সময়োপযোগী করার উদ্দেশ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২০০৯ সালে বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের কর্মশালায় সুপারিশ করা হয়।

খান ফাউন্ডেশন ইউএসএআইডি এর দীর্ঘ দিনের সহযোগী সংস্থা হিসেবে 'প্রগতি' প্রকল্পে কাজ করছে। প্রগতি প্রকল্পের বিগত চার বছর (২০০৭-২০১১) মেয়াদে স্থানীয় উন্নয়ন সংগঠনসমূহকে নাগরিক পরিবীক্ষণ টুলস "কমিউনিটি স্কোর কার্ড" ও "সামাজিক নিরীক্ষা" কৌশল এর উপর মডিউল ও গাইডলাইন তৈরিতে সহায়তা করে এবং নাগরিক পরিবীক্ষণ বিষয়ে বিভিন্ন কর্মসূচির মধ্য দিয়ে দেশের ৩২টি জেলায় নাগরিক ফোরাম গড়ে উঠেছে। যারা সরকারের স্বাস্থ্য, শিক্ষা ও ভিজিডি কর্মসূচি নিয়ে কমিউনিটি স্কোর কার্ডের মাধ্যমে কাজ করেছে। আশা করা হচ্ছে স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠিত রয়েছে ও জবাবদিহিতামূলক কাজের মাধ্যমে দেশের দুর্নীতি প্রতিরোধে কাজ করবে। এছাড়া ঐ সকল সেবাখাতের দুর্বলতা, সমস্যা ও সামর্থ্য চিহ্নিত করে তারা -এসকল অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে সক্রিয় ভূমিকা রাখতে সমর্থ হবে।

এডিবি ও ইউএনডিপির সহায়তায় সম্প্রতি তৃণমূল নাগরিক সমাজ সংগঠন ও স্থানীয় পর্যায়ে কর্মরত সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য বাংলাদেশ সরকার দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ প্রশিক্ষণ সহায়িকা প্রকাশ করেছে। প্রাথমিকভাবে ইউএনডিপি জেলাপর্যায়ে নাগরিক সনদ তৈরিতে কাজ করছে। আর প্রগতি এরকম নয়টি জেলার (ঝিনাইদহ, সাতক্ষীরা, ঝালকাঠি, পিরোজপুর, বরিশাল, চট্টগ্রাম, জয়পুরহাট, দিনাজপুর ও রাজশাহী) উপজেলা/ইউনিয়ন পর্যায়ের ২৯টি সরকারি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে নাগরিক সনদ প্রণয়ন তৈরি বিষয়ে কাজ করছে। এ কাজে খান ফাউন্ডেশন প্রগতির সহযোগিতায় তিনদিনের একটি প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ প্রদান করে। প্রশিক্ষণ কর্মশালা সার্বিক সহযোগিতার জন্য ইউএনডিপির প্রশিক্ষক মোঃ রফিকুল ইসলাম ও মাইনুদ্দিন আহমেদ এর প্রতি আমরা কৃতজ্ঞ। উক্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালায় অংশগ্রহণকারী প্রগতির সহযোগী সংগঠনের সদস্য ও কর্মীগণ পরবর্তীতে নাগরিক সনদ তৈরির কাজে সহায়কের ভূমিকা পালন করে চলেছেন। প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ শেষে স্থানীয়ভাবে নাগরিক ফোরামের কর্মশালা, সরকারি কর্মকর্তা ও নাগরিকদের ধারাবাহিক আলোচনা, প্রস্তুতি ও মতবিনিময় সভার মাধ্যমে এই নির্দেশিকাটি তৈরি করা হয়েছে। এ কাজে চারটি বিভাগের (চট্টগ্রাম, রাজশাহী, খুলনা ও বরিশাল) মোট নয়টি জেলার মাঠপর্যায়ে নাগরিক সনদ তৈরির অভিজ্ঞতা বিবেচনা করা হয়েছে।

আমরা সকল সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারী, নাগরিক সমাজ, বেসরকারি প্রতিষ্ঠান, প্রগতির সকল সহযোগী সংগঠন এবং নাগরিকদের ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাই। যারা নাগরিক সনদ প্রণয়ন সংক্রান্ত আলোচনা এবং কর্মশালায় উপস্থিত থেকে আন্তরিকতার সাথে তাদের অভিমত ব্যক্ত করেছেন, প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করেছেন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করেছেন।

এই নির্দেশিকা প্রণয়নে ও সম্পাদনায় নিরলস সহযোগিতা ও তাৎপর্যপূর্ণ অবদান রাখার জন্য প্রগতির সিভিল সোসাইটি ম্যানেজার অমিতা দে এর প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই। পাশাপাশি প্রগতির পরামর্শক কণি পারসকিভা ও রামচন্দ্র দাস এই নির্দেশিকা পর্যালোচনায় গুরুত্বপূর্ণ সুপারিশ প্রদান করেছেন।

আমরা দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি এই পদক্ষেপ এমন কার্যকর ও দৃষ্টান্তমূলক নজীর তৈরি করবে যেখানে অন্যান্য প্রতিষ্ঠান এবং পার্শ্ববর্তী এলাকার নাগরিকগণ ও সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ তথ্য অধিকার আইন ব্যবহার নিশ্চিতকরণে একইরূপ পদক্ষেপ নিতে আগ্রহী হবে।

২৬ জুলাই ২০১২
ঢাকা

**এডভোকেট রোখসানা খন্দকার**
নির্বাহী পরিচালক
খান ফাউন্ডেশন

# নির্দেশিকা পরিচিতি

## কেন এই নির্দেশিকা?

নাগরিক সনদ ব্যবহারের সম্ভাবনা ও প্রথম প্রজন্মের সনদ হতে প্রত্যাশিত সফলতা অর্জিত না হওয়ার কারণে স্থানীয় পর্যায়ে দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ তৈরির প্রয়োজনীয়তা দেখা দেয়। এই প্রেক্ষাপটে ইউএসএআইডির সহায়তায় প্রগতি প্রকল্প স্থানীয় পর্যায়ে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠন সম্মিলিতভাবে নাগরিক সনদ যুগোপযোগী করে প্রণয়ন করে। এই অভিজ্ঞতার আলোকে সহজ ভাষায় এটি তৈরি করা হয়েছে। যাতে এটি পড়ে নাগরিক সমাজ সংগঠন, নাগরিক ফোরামের সদস্যরা এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ নাগরিক সনদ প্রণয়ন করতে পারে। এ কারণে নির্দেশিকাটি প্রণয়ন করা হল।

## কাদের জন্য এই নির্দেশিকা?

এ নির্দেশিকাটি তৈরি করা হয়েছে মূলত নাগরিক সমাজ সংগঠন সর্বোপরি সাধারণ নাগরিকদের জন্য। এই নির্দেশিকাটির পাঠ সহজ করতে এবং সাধারণ নাগরিক যাতে এটি পড়ে বুঝতে পারে সেই চেষ্টা করা হয়েছে। আশা করা যায়, সনদ তৈরির ক্ষেত্রে এই নির্দেশিকাটি এ কাজে জড়িত সকল পক্ষের জন্য সহায়ক হিসেবে ভূমিকা রাখবে।

## এ নির্দেশিকায় কি আছে?

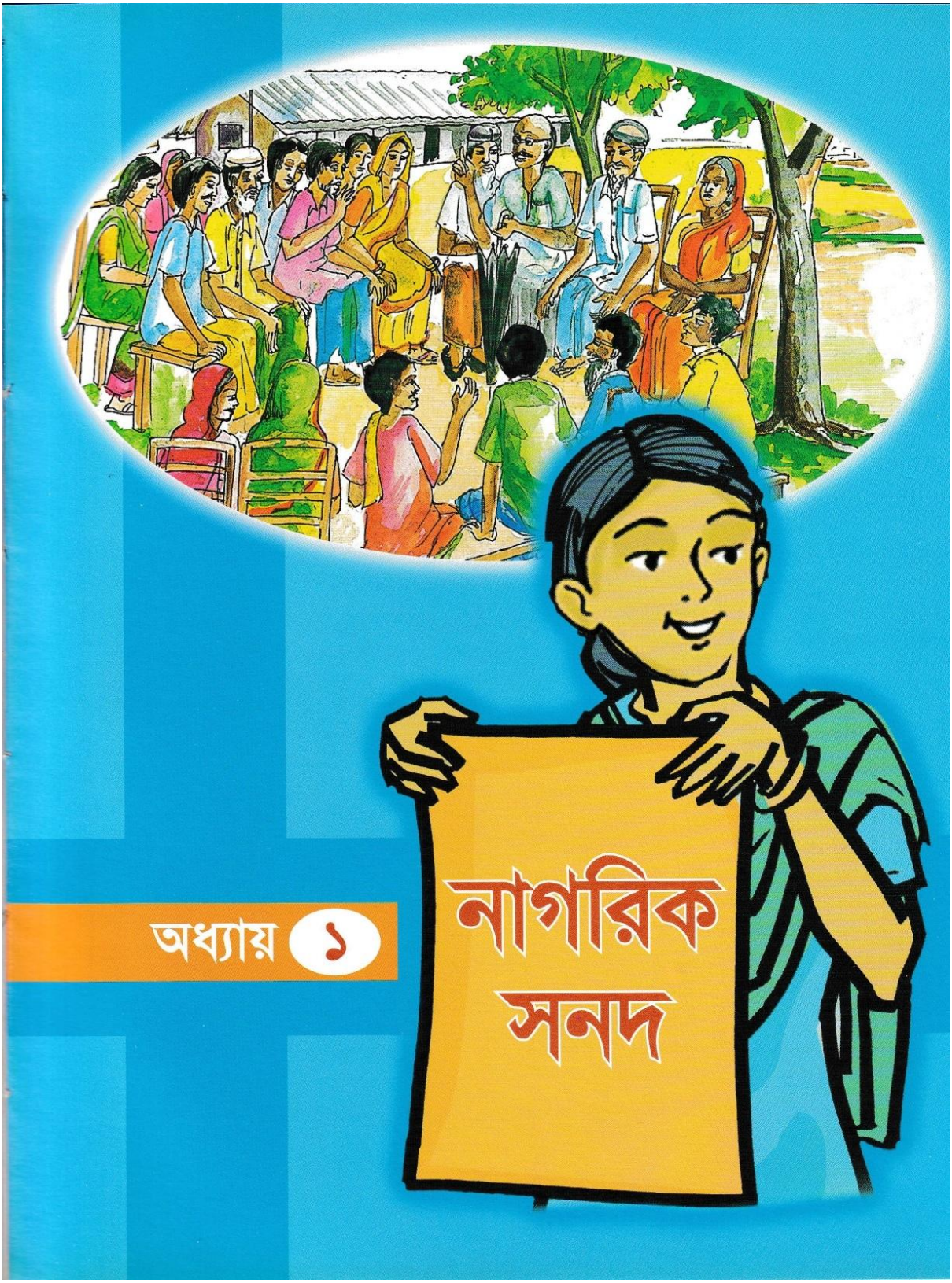
এই নির্দেশিকায় রয়েছে নাগরিক সনদের ধারণা, বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া ও প্রগতি প্রকল্পের আলোকে সনদ প্রণয়নে নাগরিক ফোরামের ভূমিকা। এছাড়াও রয়েছে স্থানীয় পর্যায়ে তৈরি নাগরিক সনদের নমুনা। এতে স্থানীয় পর্যায়ে কীভাবে নাগরিক সনদ তৈরি, প্রচার ও বাস্তবায়ন করা যায় তা ধাপে ধাপে বলা হয়েছে। বাস্তবতার আলোকে স্থানীয় পর্যায়ে সফল পরীক্ষার মাধ্যমে এ নির্দেশিকাটি তৈরি করা হয়েছে। এটি স্থানীয়ভাবে প্রাসঙ্গিক ও উপযোগী একটি নাগরিক সনদ তৈরিতে সহায়তা করবে যা মাঠ পর্যায়ের সেবাখাতে বাস্তবায়ন করা যাবে।

## কীভাবে এই নির্দেশিকা ব্যবহার করতে হবে?

এই নির্দেশিকা ব্যবহারের জন্য সূচিপত্র দেখে নিন। সূচিপত্রের সাহায্যে পৃষ্ঠা নম্বর দেখে প্রয়োজনীয় অধ্যায় খুজে নিন। নির্দেশিকার প্রতি অধ্যায়ে বর্ণিত বিষয় সহজে বোঝার জন্য ঐ অধ্যায়ে ব্যবহৃত ছবির সাহায্য নেয়া যেতে পারে। এই নির্দেশিকার বিষয়ে নিজেদের মধ্যে আলোচনা করলে বুঝতে সহজ হবে।

### ব্যবহারকারীদের জন্য পরামর্শ

- এ নির্দেশিকাটি নাগরিক ও নাগরিক সমাজ সংগঠনের সদস্যদের আত্মস্থ করা খুবই জরুরি। এর ফলে নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিচালনা সম্পর্কে পরিস্কার ধারণা হবে এবং বাস্তব অবস্থা উপলব্ধি করে নাগরিক সনদ প্রণয়ন করতে পারবে।
- নির্দেশিকায় নাগরিক সনদ চক্র ও এর বিভিন্ন ধাপে করণীয় উল্লেখ করা আছে যা নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিচালনায় সহায়ক হিসেবে কাজ করবে।
- নাগরিক সনদ সেবা প্রদানকারী ও সেবাগ্রহণকারীর মধ্যে যোগাযোগ তৈরি করবে এবং সেবা খাতের মান উন্নয়নে সহায়ক হবে।
- নাগরিক ও নাগরিক সমাজ সংগঠনের সদস্যদের নাগরিক অধিকার সম্পর্কে ধারণা প্রদান করবে।



অধ্যায় ১

# নাগরিক সনদ

## নাগরিক সনদের ধারণা

নাগরিক সনদ হল সেবামূল্য বা সেবার মান, কর্মকর্তা ও কর্মীদের কাজের স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা-জবাবদিহিতা ইত্যাদি বিষয়ের একটি উন্মুক্ত ঘোষণাপত্র। সেবাগ্রহীতা কখন, কোথায়, কিভাবে, কত সময়ের মধ্যে কি পরিমাণ ও কি মানের সেবা পাবে এবং সেবাদানকারী সেবাগ্রহীতার কাছ থেকে কি আচরণ, সহযোগিতা প্রত্যাশা করে তা নাগরিক সনদে উল্লেখ থাকে।

নাগরিক সনদ সরকারি কর্মকর্তাদেরকেও নাগরিকগণের সঙ্গে অর্থবহ আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে নাগরিকদের প্রয়োজন এবং প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবা নিশ্চিত করতে পারবে এবং তাঁদের নিজেদের কাজের মূল্যায়নে সহায়তা করবে।

## নাগরিক সনদের প্রেক্ষাপট

নাগরিক সনদ উদ্যোগ সর্বপ্রথম গ্রহণ করা হয় ১৯৯১ সালে ইংল্যান্ডে। সরকারি সেবার মান উন্নয়নের জন্য ইংল্যান্ডের সাবেক প্রধানমন্ত্রী জন মেজর এ উদ্যোগ গ্রহণ করেন।

বাংলাদেশে নাগরিক সনদ প্রবর্তনের চিন্তাভাবনা শুরু হয় ২০০০ সালে। এরপর ২০০৭ সালে বাংলাদেশ সরকার এক পরিপত্র জারির মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে বিশেষ করে যে সব প্রতিষ্ঠান সরাসরি সেবাদানের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট তাদেরকে এ সনদ তৈরির নির্দেশ দেন। পরিপত্রে বলা হয়, সনদে পরিস্কারভাবে উল্লেখ থাকতে হবে-ঐ সরকারি প্রতিষ্ঠান কী কী সেবা দিয়ে থাকে, কীভাবে সে সেবা দেয়া হয় এবং কত সময়ের মধ্যে তা দেয়া হয়। সেবাদানে ব্যর্থ হলে তা দূরীকরণে কী কী উপায় নেয়া যেতে পারে তাও উল্লেখ থাকবে এ সনদে। এ ছাড়া সেবাদান সম্পর্কিত সকল তথ্য ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে।



# প্রথম প্রজন্ম ও দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ

### প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ:

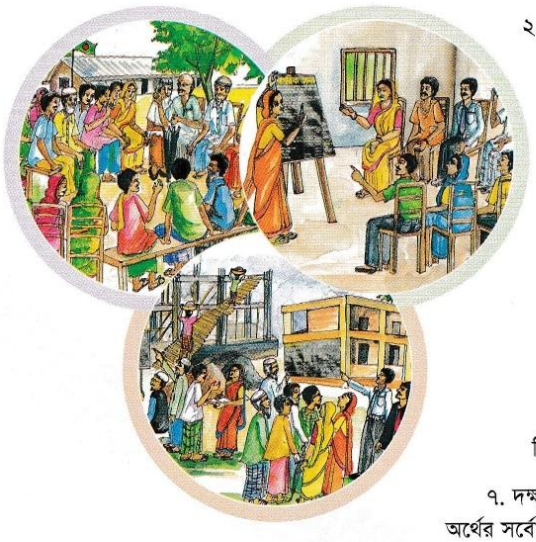
সরকারি সেবা সংক্রান্ত তথ্যাদি নাগরিকগণ যাতে সহজে দেখতে ও বুঝতে পারে সেজন্য সরকারের প্রদানকৃত সেবার বিবরণ লিখিত রূপে সবাই দেখতে পায় এমন স্থানে ঝুলিয়ে রাখার জন্য কেন্দ্র হতে সরকারি অফিস সমূহে নির্দেশ প্রেরণ করা হয়। সনদের এই প্রতিশ্রুতি বা লিখিত রূপকে প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদ বলা হয়। যা বাংলাদেশ সরকার ২০০৭ সালে পরিপত্র জারির মাধ্যমে এ নির্দেশনা প্রদান করে।

### দ্বিতীয় প্রজন্মের নাগরিক সনদ:

প্রথম প্রজন্মের নাগরিক সনদকে আরো সেবামূখী, স্বচ্ছ এবং দায়বদ্ধ করতে সনদ হালনাগাদ করে মাঠ পর্যায়ের সেবাদাতা ও গ্রহীতার সমন্বিত আলোচনার মাধ্যমে তৈরি নাগরিক সনদই হলো দ্বিতীয় প্রজন্মের বা দ্বিতীয় পর্যায়ের নাগরিক সনদ।

# কার্যকর নাগরিক সনদ প্রনয়নের নীতিমালা

একটি আদর্শ নাগরিক সনদ প্রণয়ন বিভিন্ন উপায়েই করা যেতে পারে। তবে নাগরিক সনদ সেবা দান এবং সেবা গ্রহণ কাজে কতটা সহায়ক হবে তা কতগুলো মৌলিক নীতিমালার উপর নির্ভর করবে। এই সকল নীতিমালার আলোকে একটি কার্যকর নাগরিক সনদ তৈরি সম্ভব। সংক্ষেপে কার্যকর নাগরিক সনদের মূলনীতিসমূহ নিম্নরূপ–



১. নাগরিকদের চাহিদা / প্রত্যাশা পূরণের জন্য সেবার মাপকাঠি ঠিক করা;

২. নাগরিকদের চাহিদা এবং সেবাদানকারীদের সামর্থ্যের বিষয় বিবেচনায় নেয়া;

৩. সনদ প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় স্থানীয় নাগরিক ও সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানকে সম্পৃক্ত করা;

৪. নাগরিক, সরকারি কর্মকর্তাদের অংশীদারিত্ব ও সহযোগিতায় উৎসাহিত করা;

৫. তথ্য সরবরাহ ও তদারকির মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ করা;

৬. নাগরিকদের অভিযোগ করার এবং অভিযোগ নিস্পত্তি করার প্রকাশ্য পদ্ধতি চালু করা;

৭. দক্ষতার সাথে এবং অল্প খরচে/বিনা খরচে জনগণের অর্থের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করা;

৮. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ধৈর্য্য, নিষ্ঠা, জবাবদিহিতা ও একাগ্রতা নিশ্চিত করা;

# নাগরিক সনদের উপাদান

নাগরিক সনদের সাধারণত দুটি দিক থাকে :

**১. প্রতিশ্রুতি ঃ** যাতে সরকারি প্রতিষ্ঠান থেকে কি কি সেবা দেয়া হয়, কিভাবে দেয়া হয়, কোথায় দেয়া হয়, সেবা পেতে কি কি কাগজপত্র লাগবে, সেবা পেতে কত সময় লাগবে, কে সেবা দিবে, সেবা পাওয়ার জন্য কত টাকা লাগবে ইত্যাদি উল্লেখ থাকে।

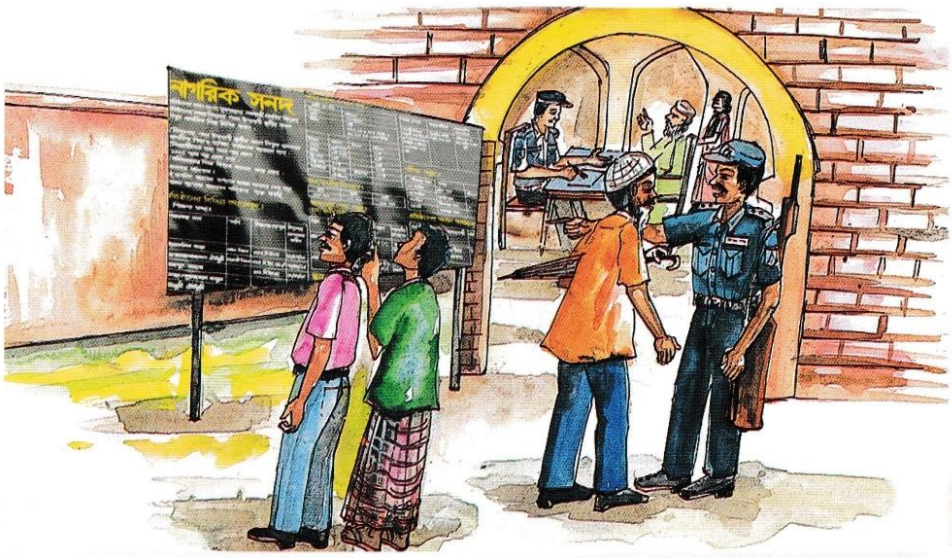
**২. প্রক্রিয়া ঃ** নাগরিক সনদের প্রক্রিয়া অংশটির পুরোটাই হচ্ছে সরকারি কর্মকর্তা এবং নাগরিকদের মধ্যে মতের আদান- প্রদান সংক্রান্ত বিষয় যা সনদ প্রণয়নের সময় বা এর আগে ও পরে করা হয়ে থাকে। এ চলমান প্রক্রিয়ায় দেখা হয় স্থানীয় নাগরিকদের কী কী সেবার প্রয়োজন এবং সরকারি কর্মকর্তাগণ তা কতটা মেটাতে সমর্থ।

**মান সম্পন্ন নাগরিক সনদের উপাদান :**

নাগরিক সনদে নাগরিকদের প্রয়োজনীয় সেবার তথ্য এবং সেবাদানকারীর সামর্থ্য তুলে ধরা হয়। নাগরিক সনদে কি কি সেবা দেওয়া হবে, তার মান, প্রদান পদ্ধতি, সময়-সীমা, অভিযোগ মেটানোর উপায় ইত্যাদি উল্লেখ থাকে। এক অঞ্চলের স্বাস্থ্য সেবার নাগরিক সনদে দেয়া তথ্যচিত্র অন্য অঞ্চলের তুলনায় কিছুটা আলাদা হতে পারে। সেবাখাতের এসব ভিন্নতা থাকলেও নাগরিক সনদগুলো একই উপাদানে তৈরি। প্রতিটি উপাদানগুলোকে আবার কয়েকটি উপবিভাগে ভাগ করা হয়েছে। এগুলো একটি পূর্ণাঙ্গ নাগরিক সনদ প্রণয়নে সহায়তা করবে। মান সম্পন্ন নাগরিক সনদ প্রণয়নে নিম্ন লিখিত নয়টি উপাদান মনে রাখা জরুরী:

## ১. সেবাপ্রদানকারীদের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য বিবৃতি :

☑ লক্ষ্যের মধ্যে উল্লেখ থাকে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলো কী অর্জন করতে চায় তার বিস্তারিত বর্ণনা। যেমন- স্বাস্থ্য সেবাখাত নাগরিকদের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে এবং নাগরিকদের প্রয়োজনে সাড়া দেবে।



☑ উদ্দেশ্য হবে লক্ষ্যের একটা বাড়তি রূপ। উদ্দেশ্যের মধ্যে থাকবে কীভাবে 'লক্ষ্য' অর্জন করা যায় তার বিস্তারিত বিবরণ। যেমন বলা যায়, " আমাদের উদ্দেশ্য হল, যথাযথ মনোযোগ দিয়ে নাগরিকদের কথা শুনে তাদের চাহিদার বিষয়টি অবগত হওয়া এবং আমাদের সেবাদানের মান বাড়িয়ে একটি মর্যাদাপূর্ণ, উন্নত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে পরিণত হওয়া"। মনে রাখতে হবে, দুটিই একত্রে সাধারণভাবে ব্যবহার করা হয়। একেবারে সুনির্দিষ্ট করে বলার দরকার নেই, তবে যথার্থভাবে বলতে হবে।

## ২. সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ :

☑ সেবাসমূহের বিবরণ। এখানে শিরোনাম হিসেবে থাকতে পারে "আমাদের কাজ" অথবা "আমাদের দায়িত্ব ও কর্তব্য, অথবা "আমরা যে সব সেবা দিয়ে থাকি" ইত্যাদি।

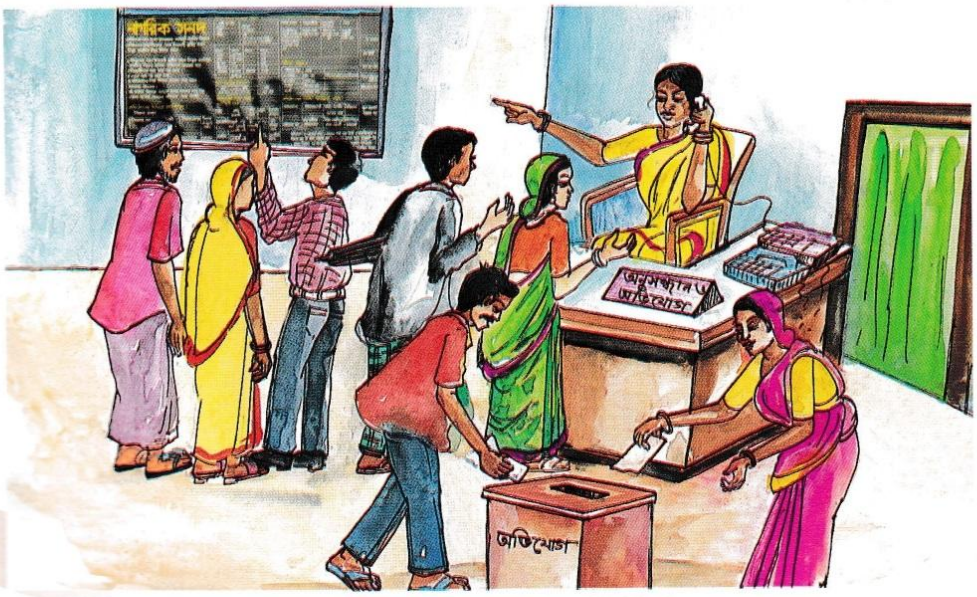
☑ কোন পর্যায়ে বা স্তরে (কেন্দ্র , জেলা, উপজেলা, ইউনিয়ন/ওয়ার্ড) এই সেবা পাওয়া যাবে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা।

☑ সেবা পেতে কত সময় লাগবে তা উল্লেখ করা।

☑ সেবার মান নির্ধারণ করা। যা নাগরিক এবং সেবাদানকারী উভয়কেই যে সেবা দেয়ার কথা সেই সেবার মানের সঙ্গে বাস্তবতা তুলনা করার সুযোগ পাবে।

☑ সেবার মানের বিবরণ: এ ক্ষেত্রে, কী মানের সেবা পাওয়া যাবে তার উল্লেখ থাকতে হবে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে সহজে, সঠিকভাবে, সামর্থ্যের মধ্যে, সুষ্ঠুভাবে এবং বিনয়ের সঙ্গে সেবাদানের বিষয়টি।

☑ সেবা পেতে কি পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে তার উল্লেখ করতে হবে। যেমন, যে সব কাগজপত্র দেখাতে হবে, যে সব ফরম পূরণ করতে হবে, যে অফিসে এ ফরম পাওয়া যাবে, সেবার মূল্য কত দিতে হবে এবং যে স্থানে এই ফিস দিতে হবে-তা উল্লেখ করতে হবে।



### ৩. সেবা যাদের জন্য–সেই নাগরিক এবং জড়িত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিস্তারিত বিবরণ :

- ☑ প্রকৃত সেবাগ্রহণকারী কারা তা দেখা। এখানে ঠিক কাদেরকে এই সেবা দেয়া হচ্ছে তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। যেমন হতে পারে, কোন নির্দিষ্ট আয়সীমা, বয়সসীমা, পেশাভিত্তিক ইত্যাদির উল্লেখ থাকতে হবে।

### ৪. গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ করার তথ্যাদি :

- ☑ প্রতিটি সেবার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্য সঠিকভাবে নাগরিক সনদে থাকতে হবে যেমন কর্মকর্তার নাম, পদবি, অফিসের অবস্থান, টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা উল্লেখ করতে হবে।
- ☑ তথ্যের জন্য কোথায় যেতে হবে তার উল্লেখ থাকতে হবে।
- ☑ তথ্য প্রদান স্থলে কী কী সেবা পাওয়া যাবে তার উল্লেখ থাকতে হবে।

### ৫. নাগরিক বা জড়িতপক্ষের কাছ থেকে প্রত্যাশা :

- ☑ উন্নতমানের সেবা এবং সে সেবা প্রদানের ওয়াদার বিনিময়ে সেবা খাত নাগরিকগণের কাছে কী প্রত্যাশা করে তা সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। মনে রাখতে হবে, উন্নত সেবা প্রদানের বিষয়টি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ও নাগরিক উভয়েরই পারস্পরিক দায়িত্ব। এ জন্য নাগরিকদের সক্রিয় সহযোগিতা একান্ত জরুরী। নাগরিকদের পক্ষ থেকেও সহযোগিতা প্রয়োজন - এ বিষয়ে তাদেরকে সচেতন করে তুলবে।

### ৬. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার বিস্তারিত বিবরণ এবং এই প্রক্রিয়া ব্যবহার করার উপায় :

- ☑ অভিযোগ পেশ করা ও অভিযোগের নিষ্পত্তির উপায় সহজ ভাষায় জানাতে হবে।
- ☑ সেবাদানকারী সংস্থার উচিত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের উপায় বের করা। যেমন, পর্যালোচনা কমিটি গঠন, বিভিন্ন স্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সঙ্গে সাপ্তাহিক বা মাসিক সভা করা, প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও ধরণ নিয়ে প্রতিবেদন তৈরি করা ইত্যাদি।
- ☑ অভিযোগ প্রতিকারের সুনির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারণ করা। এটি হওয়া উচিত বাস্তবসম্মত ও সহজে করা যাবে এমন।
- ☑ সুনির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ পাওয়ার বিষয়টি জানাতে হবে।
- ☑ অভিযোগের ধরণ বুঝে জবাব দেওয়ার সময়সীমা সম্পর্কিত তথ্য দিতে হবে।
- ☑ নাগরিকের সব অভিযোগ নিয়মতান্ত্রিকভাবে পর্যালোচনার তথ্য দিতে হবে এবং পর্যালোচনা কখন করা হয় তাও নাগরিকদেরকে জানাতে হবে।
- ☑ অভিযোগ নিষ্পত্তি পর্যালোচনার ফলাফল কী এবং সমস্যা সমাধানে সেবাপ্রদানকারী সংস্থা কী পদক্ষেপ নিল-সে বিষয়ে নাগরিকদের জানাতে হবে।

## ৭. সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে ক্ষতিপূরণদানের অঙ্গীকার :

- ☑ ক্ষতিপূরণের অর্থ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে প্রদান করা হলেও সেবাদানে ব্যর্থ কর্মকর্তা/কর্মচারীর বেতন থেকে কেটে রাখা হবে। তবে ক্ষতিপূরণের ব্যবস্থা কী হবে তা সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপকদের নির্ধারণ করতে হবে।
- ☑ ক্ষতিপূরণের অন্যান্য পদ্ধতি হচ্ছে:
  - ক্ষমা প্রার্থনা করে পত্র দেয়া
  - বাড়িতে গিয়ে সেবা পৌঁছে দেয়া

## ৮. সেবার মান অব্যাহতভাবে বাড়ানোর লক্ষ্যে নাগরিকদের সাথে মতবিনিময়/আলাপ-আলোচনার সম্ভাবনা এবং কৌশল :

- ☑ নাগরিকগণ তাদের জন্য প্রদত্ত সেবার উপর মতামত দিতে পারে তার জন্য নির্দিষ্ট সময়ের পরপর মত বিনিময়ের সুযোগ সৃষ্টি করা। পাশাপাশি পরামর্শ দেওয়ার সুযোগ রাখতে হবে।
- ☑ পরামর্শ পর্যালোচনা করার সময়সীমা জানাতে হবে।
- ☑ পরামর্শসমূহের উপর নির্দিষ্ট সময় অন্তর যে পর্যালোচনা করা হয়ে থাকে সে বিষয়ে তথ্য প্রদান করতে হবে।

## ৯. তথ্য প্রদান ব্যবস্থা এবং মতামত গ্রহণের বিধান :

- ☑ নাগরিক সনদ সম্পর্কে নাগরিকদের জানাতে হবে। এ জন্য নিম্নের ব্যবস্থাগুলি গ্রহণ করা যেতে পারে;
  - বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে
  - স্থানীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে
  - নাগরিক সনদ ও লিফলেট আকারে প্রকাশ করে বেসরকারি সংস্থা ও নাগরিক সমাজের সক্রিয় সহযোগিতায় বিতরণের মাধ্যমে
  - সরকারি বেসরকারি চলমান কর্মসূচির মাধ্যমে
  - ওয়েবসাইটে প্রকাশনার মাধ্যমে।
- ☑ নাগরিক সনদের উপাদানগুলো সম্পর্কে নাগরিকদের জানতে হবে। বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া, নাগরিক প্রত্যাশা ইত্যাদির উপর নাগরিকদের সচেতন করতে হবে।
- ☑ সরকারি অফিসে সহজে তথ্য পাওয়ার স্থান ঠিক করা অথবা তথ্য কর্মকর্তা নিয়োগ, যারা নাগরিকদের সব ধরণের প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে সাহায্য করবেন।

# মানসম্পন্ন নাগরিক সনদ প্রণয়নের নমুনা ফরমেট

## নাগরিক সনদ (সিটিজেন চার্টার)

- **প্রতিষ্ঠানের নাম :**
- **আমাদের লক্ষ্য :**
- **আমাদের উদ্দেশ্য :**
- **আমাদের অঙ্গীকার : (সেবা প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে কিছু অঙ্গীকার)**

১. .....

২. .....

৩. .....

৪. .....

### আমাদের সেবাসমূহ

| প্রদেয় সেবার বিবরণ | সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র | সেবার মূল্য/বিনা মূল্য | সময় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা |
|---|---|---|---|---|
| যে সব সেবা দেয়া হবে<br>১.<br>২.<br>৩. | যে সকল তথ্য, দলিলপত্র, বা ফরম জমা দিতে হবে। এ গুলোর মধ্যে থাকবে-<br>ক. যে সব তথ্য ও দলিলপত্র প্রয়োজন তার যথাযথ বিবরণ উল্লেখ করা;<br>খ. যে ফরমের দরকার তার নাম উল্লেখ করা;<br>গ. কোথায় সে ফরম পাওয়া যাবে তার উল্লেখ করা; | ক. ফরমের জন্য কত টাকা লাগবে তা উল্লেখ করা;<br>খ. কোন স্থানে টাকা জমা দিতে হবে তা উল্লেখ করা; | ক. আবেদন পাওয়ার পর কাজটি শেষ হতে কত সময় লাগবে তার উল্লেখ করা;<br>খ. কত দিনের মধ্যে অভিযোগের জবাব দেয়া হবে/ব্যবস্থা নেয়া হবে তা উল্লেখ করা; | ক. নাগরিকদের যদি কোন সাহায্য নেয়ার দরকার পড়ে তাহলে কোন কর্মকর্তার কাছে সে সহায়তা পাওয়া যাবে তার নাম, পদবী এবং তার সাথে যোগাযোগ করার যাবতীয় তথ্য প্রদান করা;<br>খ. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার অবর্তমানে যার সাথে যোগযোগ করতে হবে তার পূর্ণ বিবরণ, নাম, ফোন নম্বর, রুম নম্বর, তার সাথে যোগাযোগের সকল তথ্য প্রদান করা; |

## আমাদের প্রত্যাশা:

(উদাহরণ স্বরূপ)

- আমাদের সেবা পাবার অনুরোধ জানানোর ক্ষেত্রে বাস্তবতা বুঝে যা প্রয়োজন শুধু সেটুকু চাইবেন এবং অনুরোধ জানাতে দেরি করবেন না;
- এজন্য আমাদের কাছে যে সব তথ্য সরবরাহ করবেন তা যেন সত্য, নির্ভুল এবং তথ্যনির্ভর হয়;
- কতটা সেবা দেয়ার সামর্থ্য আমাদের আছে আর কতটা নেই সে ব্যাপারে আপনার বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি কামনা করছি।

## অভিযোগ পূরণ পদ্ধতি:

আমাদের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর কাছ থেকে বিনয়ী ও সহযোগিতামূলক সেবা প্রত্যাশা করতে পারেন। উপরে উল্লেখিত কোন সেবা দান এবং সেবার মান নিয়ে আপনি যদি কোন অভিযোগ করতে চান তাহলে আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত কর্মকর্তার কাছে তা পেশ করার জন্য অনুরোধ করছি;

কর্মকর্তার নাম:----------

পদবী:----------

অফিসের ঠিকানা/অবস্থান:----------

টেলিফোন/মোবাইল:---------- ফ্যাক্স:---------- ই-মেইল:----------

---------- দিনের মধ্যে ( সময় উল্লেখ করুন) সকল অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে এবং এ ব্যাপারে যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেয়া হবে তা আপনাকে ---------- দিনের মধ্যে (সময় উল্লেখ করুন) জানিয়ে দেয়া হবে।

## তথ্য পাওয়ার পদ্ধতি:

**আমাদের ভবিষ্যৎ আমরা গড়ি/ একত্রে গড়ি ভবিষ্যৎ**

**সেবার মান বৃদ্ধি সংক্রান্ত আপনাদের ( সেবা গ্রহণকারীদের) যে কোন উপদেশকে আমরা স্বাগত জানাই;**

- **আমরা সরাসরি সেবাগ্রহণকারী বা তাঁদের প্রতিনিধিদের সাথে নিয়মিত আলোচনা/বৈঠক করে থাকি। আপনি যদি এই প্রক্রিয়ায় জড়িত হতে চান তা হলে ---------- সাথে ---------- এই ঠিকানায় যোগাযোগ করুন;**

নাগরিক সনদটি আপনার এবং আমাদের যৌথ প্রচেষ্টার একটি ফসল। আমরা যাতে সেবার মান বাড়াতে পারি আর আপনারও যাতে উন্নত সেবা পান সে জন্য আমাদের এবং আপনাদের সকলকে যৌথভাবে চেষ্টা চালাতে হবে। আমরা আপনাদেরকে সেবা দানে প্রস্তুত, আমরা চাই আপনারাও আমাদের সহযোগিতা করবেন।

সনদ প্রণয়নের তারিখ

## সরকারি – বেসরকারি অংশীদারিত্বের মাধ্যমে নাগরিক সনদ প্রণয়ন



সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব বলতে বোঝায় সরকারি ও বেসরকারি সংস্থা হিসেবে সামাজিক সংগঠন তথা নাগরিকগণের অংশীদারিত্বের মাধ্যমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও দায়িত্বশীলতার প্রসার ঘটানো। দেশের সচেতন নাগরিক হিসেবে সামাজিক দায়িত্ববোধ থেকে নাগরিক সমাজ সাধারণ নাগরিকদের স্বার্থে কাজ করতে পারে। সরকার ও নাগরিক পারস্পরিক সম্পর্ক সৃষ্টির মধ্য দিয়ে জন স্বার্থে সরকারি নীতির পরিবর্তন, পরিবর্ধন তথা সংস্কারের জন্য কাজ করতে পারে। নাগরিক ক্ষমতায়নের জন্য সরকারি কর্মকর্তা ও নাগরিক সমাজ যৌথ উদ্যোগে সনদ প্রণয়ন কার্যক্রমের মত সামাজিক কার্যক্রম হাতে নিতে পারে।

## নাগরিক সনদ প্রণয়ন চক্রের ধারণা

নাগরিক সনদ প্রণয়ন উদ্যোগ একটি চলমান প্রক্রিয়া। নিম্নে চক্রের মাধ্যমে নাগরিক সনদ প্রণয়নের বিভিন্ন ধাপগুলো তুলে ধরা হল।

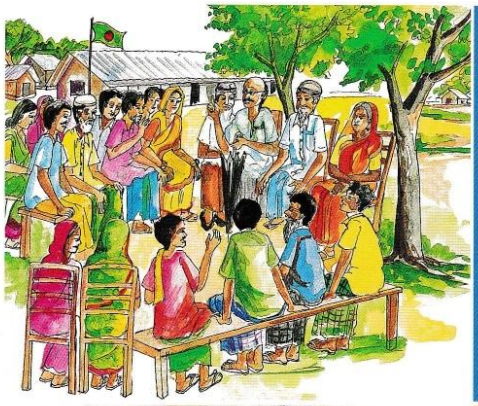





অধ্যায় ২

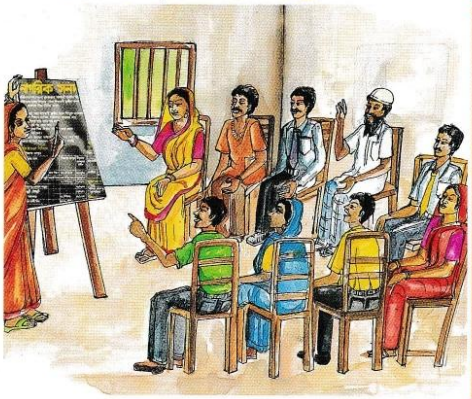
# নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন

## নাগরিক সনদ প্রণয়ন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বিভিন্ন পর্যায়ের সভা



**স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠন ও নাগরিক ফোরামের সভা**

নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন বিষয় প্রশিক্ষণ কর্মশালা/ ওরিয়েন্টেশন শেষ করার পরে স্থানীয় পর্যায়ে সনদ বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিচালনায় সহযোগিতা করার লক্ষ্যে স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠনসমূহ ও নাগরিক ফোরামের সদস্যদের মধ্যে প্রয়োজনীয় সংখ্যক সভা আয়োজন করতে হবে।



**নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপের) সভা**

স্থানীয় সরকারি সেবাখাতের নাগরিক সনদ কার্যক্রম বাস্তবায়ন করার লক্ষ্যে স্থানীয় নাগরিক ফোরাম সদস্যরা ও সরকারি সেবাখাত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠন এবং প্রয়োজনীয় সংখ্যক সভা আয়োজন করতে হবে।



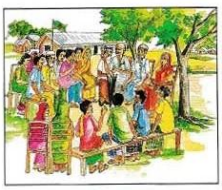
**নাগরিক সনদ যৌথ পরিবীক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে নাগরিক ফোরাম ও সরকারি সেবা খাতের কর্মকর্তাদের সভা**

স্থানীয় নাগরিক ফোরাম সদস্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাগণ কর্তৃক নিজ নিজ এলাকার নির্বাচিত সেবাখাত প্রতিষ্ঠানের হালনাগাদকৃত নাগরিক সনদগুলো প্রণীত কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা পরিবীক্ষণের জন্য পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনীয় সংখ্যক সভা আয়োজন করতে হবে।

## নাগরিক সনদ উদ্যোগের পর্যায়সমূহ

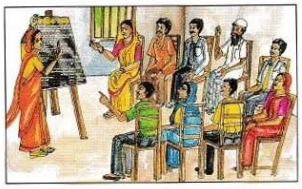
নাগরিক সনদে নাগরিক সেবার প্রয়োজনীয়তা এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সামর্থ তুলে ধরা হয়। একটি নাগরিক সনদে প্রদত্ত সেবা, প্রদান পদ্ধতি, সময়সীমা, অভিযোগ সমাধানের পদ্ধতি ইত্যাদি সেবা প্রতিষ্ঠানের ধরণ, পরিস্থিতি ও এলাকাভেদে আলাদা হতে পারে। একটি আদর্শ নাগরিক সনদ প্রণয়নে মূল উপাদানসমূহ ও এ বিষয়ে নীতিমালা সমূহ বিবেচনায় রাখতে হবে; কেননা সনদ প্রণয়ন ও হালনাগাদ করার সময় এ বিষয়গুলো বার বার ফিরে আসবে। নাগরিক সনদ প্রণয়ন উদ্যোগের প্রধানত চারটি পর্যায় রয়েছে। নিম্নে পর্যায়সমূহ আলোচিত হল ঃ

**প্রস্তুতি** → **প্রণয়ন** → **পরিবীক্ষণ** → **মূল্যায়ন**



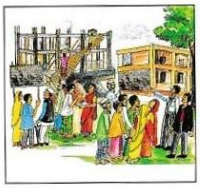
**প্রস্তুতি পর্যায়ে করণীয়**

- নাগরিক ফোরাম গঠন অথবা ফোরাম ইতোমধ্যে গঠিত হলে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে পুন:গঠন।
- নাগরিক ফোরামের প্রস্তুতি সভার আয়োজন।
- নাগরিক ফোরামের সদস্যদের অভিজ্ঞতা অর্জন।
- সেবা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন।



**প্রণয়ন পর্যায়ে করণীয়**

- সেবাখাতে বর্তমান নাগরিক সনদ সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ। (যদি কোন নাগরিক সনদ না থাকে তবে সেবা প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করতে হবে)।
- নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠন।
- নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপের) ৩/৪টি সভার আয়োজন।
- খসড়া নাগরিক সনদ চূড়ান্তকরণ ও অনুমোদন।
- নাগরিক সনদ ঝোলানোর জন্য তৈরি ও দৃশ্যমান জায়গায় ঝোলানো।



**পরিবীক্ষণ পর্যায়ে করণীয়**

- নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের জন্য কর্মপরিকল্পনা তৈরী ও পর্যালোচনা সভার আয়োজন।
- নাগরিক সনদ প্রচারণার উদ্যোগ গ্রহণ।
- পরিকল্পনা অনুযায়ী তদারকি করা।



**মূল্যায়ণ পর্যায়ে করণীয়**

- কমপক্ষে ৬ মাস অন্তর নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন পর্যালোচনা করে তা হালনাগাদ করা।

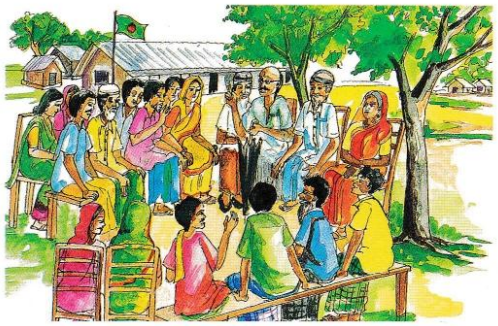
## মনে রাখতে হবে

**১. নাগরিক সনদ প্রণয়নে সরকারি নীতিমালা সম্পর্কে জানতে হবে। যা কাজটি করতে সহায়তা করবে।**

**২. কাজটি বাস্তবায়নে মাঠ পর্যায়ে উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষকে অবগত করতে হবে।**

## প্রস্তুতি পর্যায়ে করণীয়

প্রস্তুতি পর্যায় একটি নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের ভিত্তিস্বরূপ। এ পর্যায়ে নাগরিক, নাগরিক সমাজ, নাগরিক সমাজ সংগঠন, স্থানীয় প্রশাসন ও তাদের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষসহ বিভিন্ন পক্ষের সংশ্লিষ্টতা প্রয়োজন।



### ১. নাগরিক ফোরাম গঠন অথবা ইতোমধ্যে গঠিত হলে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে পুন:গঠন :

ক. ইউনিয়নের/উপজেলার সকল শ্রেণি-পেশার নাগরিকদের নিয়ে একটি সাধারণ সভার আহবান করতে হবে

খ. নারী-পুরুষের সমতা ও যুবকদের ফোরামে সম্পৃক্ত করতে হবে

গ. কাজটি যে স্বেচ্ছাসেবামূলক তা সভায় উপস্থিত সকলকে বোঝাতে হবে

ঘ. সমাজের গ্রহণযোগ্য ব্যক্তিদের নিয়ে ১৫-২১ সদস্য বিশিষ্ট নাগরিক ফোরাম গঠন করতে হবে

ঙ. নাগরিক ফোরামকে তাদের দায়িত্ব এবং কর্তব্য সম্পর্কে জানাতে হবে

চ. নাগরিক ফোরাম পুন:গঠনের যৌক্তিক কারণ থাকলে পুন:গঠন করা যেতে পারে

### ২. নাগরিক ফোরামের প্রস্তুতি সভার আয়োজন

ক. কর্মএলাকা চিহ্নিতকরণ

খ. নাগরিক সনদ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য সেবাখাত ও সেবা প্রতিষ্ঠান নির্বাচন

গ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে জন্য একটি সমন্বিত পরিকল্পনা গ্রহণ

### ৩. সেবা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন

ক. সেবা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ (ব্যক্তিগত/ফোরামের মাধ্যমে)

খ. তাদের সাথে মতবিনিময় ও তথ্য দেয়া-নেয়া

গ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কার্যক্রম সম্পর্কে তাদেরকে অবহিতকরণ

ঘ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণের জন্য উদ্যোগ গ্রহণ

ঙ. নাগরিক দায়িত্ব পালন ও তথ্য অধিকার আইনের প্রয়োগে নাগরিক ও সরকারের যৌথ উদ্যোগ উৎসাহিত করা

### ৪. নাগরিক ফোরামের সদস্যদের অভিজ্ঞতা অর্জন

ক. আলোচনা ও পরিদর্শন : নাগরিক ফোরাম ও নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্যরা স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠন ও নিজেদের মধ্যে আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে অভিজ্ঞতা অর্জন করতে পারে। এছাড়াও পার্শ্ববর্তী কোন সেবা প্রতিষ্ঠানে বাস্তবায়িত নাগরিক সনদ সরেজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমেও অভিজ্ঞতা অর্জন করতে পারে।

খ. ওরিয়েন্টেশন ও প্রশিক্ষণ: নাগরিক ফোরাম ও নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্যদের সনদ বাস্তবায়নে অভিজ্ঞ স্থানীয় নাগরিক সমাজ সংগঠন বা কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন প্রশিক্ষিত ব্যক্তির নিকট হতে ওরিয়েন্টেশন ও প্রশিক্ষণ গ্রহণের মাধ্যমে অভিজ্ঞতা অর্জন করতে হবে। এই প্রশিক্ষণ কর্মশালা ২ দিন ব্যাপী হতে পারে। এই প্রশিক্ষণ কর্মসূচির সেশন শিরোনামগুলো নিম্নরূপ হতে পারে:

- নাগরিক সনদের প্রেক্ষাপট ও ধারণা
- নাগরিক সনদের উপাদান ও নীতিমালা এবং সনদ প্রণয়ন চক্র
- নাগরিক সনদ এর প্রস্তুতিমূলক কাজ
- নাগরিক সনদ এর প্রণয়নমূলক কাজ
- নাগরিক সনদ প্রণয়নের জন্য ৩টি সভার রূপরেখা
- নাগরিক সনদ এর মনিটরিং ও মূল্যায়ন সংক্রান্ত কাজ
- নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের কর্ম পরিকল্পনা তৈরি

**মনে রাখতে হবে**

১. সেবাখাত নির্বাচন কালীন বর্তমান নাগরিক সনদ ও তার প্রণয়ন পদ্ধতি সম্পর্কে জানতে হবে ।

২. যদি জানা যায় ইতোমধ্যে প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নাগরিক সনদ প্রণয়ন করা হয়েছে তাতে নাগরিক সমাজের সম্পৃক্ততা ছিল কিনা তা জানা জরুরী ।

৩. তথ্য সংগ্রহের জন্য একাধিকবার সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে যাতায়াত করতে হবে। সম্পর্ক উন্নয়নের জন্য যোগাযোগ করতে হবে।

যদি নাগরিক সনদ প্রণয়নে নাগরিক সম্পৃক্ততা না পাওয়া যায় সেক্ষেত্রে নাগরিক সনদ প্রণয়নের উদ্যোগ নেয়া যেতে পারে।

যদি নাগরিকদের সম্পৃক্ত করে করা হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে নাগরিক সনদ প্রণয়নে অন্য প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করা যেতে পারে।

## নাগরিক সনদ প্রণয়নে নাগরিক সমাজ সংগঠনসমূহের ভূমিকা ও করণীয়

### প্রত্যক্ষ ভূমিকা

**(যা নিজেরা সরাসরি করতে পারে)**

- নাগরিক ফোরাম পুন:গঠন করা
- নাগরিক ফোরামকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা
- সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের মধ্যে সমন্বয় সাধন করা
- নাগরিক ফোরামকে কারিগরী সহযোগিতা প্রদান করা
- নাগরিক পরিবীক্ষণ করা
- একটি নির্দিষ্ট সময় পর পর ফলাফল মূল্যায়ন করা
- স্থানীয় সমস্যা সমাধানে যৌথ ভূমিকা পালন করা
- স্থানীয় চাহিদা নিরূপণ করা
- নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে চাপ প্রয়োগ করা
- নীতিমালা প্রণয়নে উদ্যোগ গ্রহণ করা
- যে কোন দ্বন্দ্ব নিরসন করা
- আলাপ-আলোচনার উদ্যোগ গ্রহণ করা
- জনসচেতনতা বৃদ্ধি করা

### পরোক্ষ ভূমিকা

**(যা করতে সহযোগিতা করতে পারে)**

- নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্য চিহ্নিত করতে
- নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্যদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করতে
- বর্তমান সনদের তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করতে
- নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠন করতে
- সভা আয়োজনের প্রস্তুতিতে
- নাগরিক ফোরামকে আর্থিক, কৌশলগত এবং পরামর্শ প্রদানে
- খসড়া নাগরিক সনদ চুড়ান্তকরণে
- নাগরিক সনদ অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষকে প্রেরণে
- অনুমোদিত সনদ টানানোতে
- সনদের প্রয়োজনীয় সংযোজন ও বিয়োজন করতে
- সেবার মান উন্নয়নে পরামর্শ প্রদান করতে
- স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতামূলক কর্ম পরিবেশ তৈরিতে

### করণীয়

প্রস্তুতি পর্যায়কে একটি ব্যাপক তথ্য অনুসন্ধানী মিশন হিসেবে আখ্যায়িত করা যেতে পারে। এ পর্যায়ে যে বিষয়গুলি বিবেচনা করতে হবে:

- বর্তমান নাগরিক সনদের সুবিধা ও অসুবিধা মূল্যায়ন
- সংশ্লিষ্ট নীতি ও প্রশাসনিক নির্দেশাবলী সংগ্রহ
- সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সেবাদানের সামর্থ্য যাচাই
- সংশ্লিষ্টদের মতামত গ্রহণ
- নাগরিক সনদের সময়সীমা নির্ধারণ
- নাগরিকদের অগ্রাধিকারভিত্তিক চাহিদা চিহ্নিত করণ
- যে সব সেবার মান উন্নয়ন জরুরী তা চিহ্নিত করণ
- কার্যকর সেবা প্রদান ব্যবস্থা
- অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া
- পারস্পরিক প্রত্যাশা যাচাই
- নাগরিক সনদ প্রণয়ন চক্রের মেয়াদ কাল
- সকল পক্ষকে সম্পৃক্ত করার উপায়
- সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা প্রণয়ন
- সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠন
- নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন

## নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের নমুনা ছক

সনদ প্রণয়ন চক্র অনুসারে কার্যক্রম বাস্তবায়নে সঠিক কর্মপরিকল্পনার গুরুত্ব অপরিসীম। কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী নাগরিক সনদ প্রণয়ন এবং পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের মাধ্যমে হালনাগাদকরণ একটি গতিশীল ও চলমান প্রক্রিয়া।

### নমুনা কর্মপরিকল্পনা ছক

**জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন** ঃ .....

**নাগরিক ফোরামের নাম** ঃ .....

**তারিখ** ঃ .....

**বিষয়** ঃ .....

| ক্রমিক নং | কাজ | কোথায় | কখন | কিভাবে | কে |
|---|---|---|---|---|---|
| | নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে যা যা করতে হবে | সনদ বাস্তবায়নের কাজটি যেখানে সংগঠিত হবে | যে তারিখে/সময়ে কাজটি সংগঠিত হবে | কোন প্রক্রিয়ায় কাজটি সংগঠিত হবে | কাজটি সম্পাদনে যিনি দায়িত্ব প্রাপ্ত |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

## প্রণয়ন পর্যায়ে করণীয়

প্রস্তুতি পর্যায়ে সকলের সক্রিয় অংশগ্রহণ সনদ প্রণয়নে গতি সঞ্চার করবে। এই গতি প্রণয়ন পর্যায়ে সঞ্চারিত করতে হবে।

### ১. সেবাখাতে বর্তমান নাগরিক সনদ সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ

ক. সেবা খাত সরেজমিনে পরিদর্শন

খ. বর্তমান সনদ ও এতে উল্লেখকৃত তথ্য খাতায় লিখে আনা

গ. যদি কোন নাগরিক সনদ না থাকে তবে সেবা প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা

ঘ. তথ্য পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ করা

### ২. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠন

ক. সেবা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও নাগরিকের পক্ষে নাগরিক ফোরামের প্রতিনিধিদের নিয়ে ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠন করা

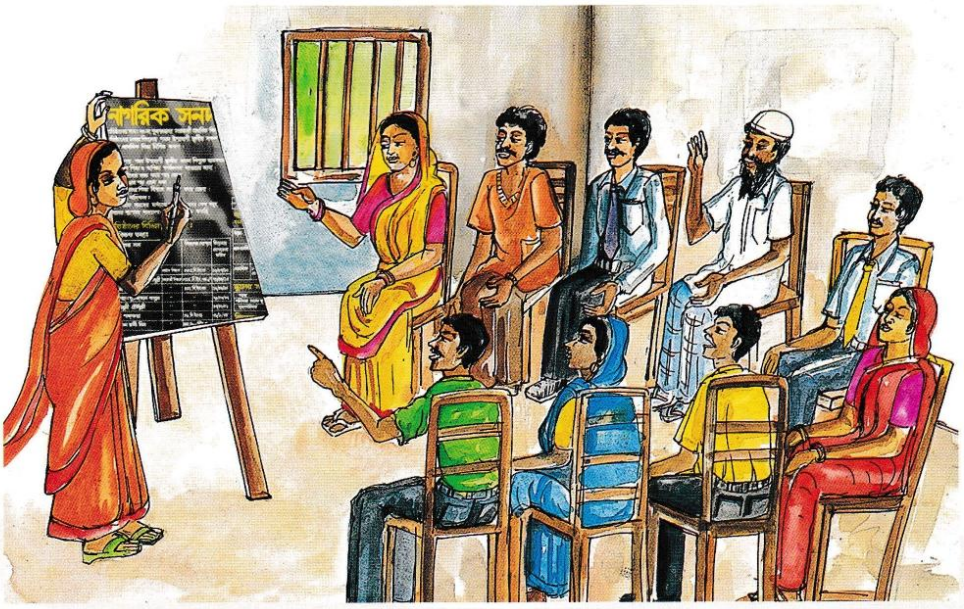
খ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠনে সেবা প্রতিষ্ঠানের পক্ষে ৬০% ও নাগরিকের পক্ষে ৪০% প্রতিনিধিত্ব থাকতে পারেন। সংশ্লিষ্ট সকলের মতামতের ভিত্তিতে এই হার কমবেশি হতে পারে।

গ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) ৯ - ১৩ সদস্য বিশিষ্ট হতে পারে

ঘ. একটি সভা আহবানের মধ্য দিয়ে নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) গঠন করা যেতে পারে

ঙ. সেবা প্রতিষ্ঠানের প্রধান এ নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) আহবায়ক হলে ভাল হয়

চ. সনদ প্রণয়নের প্রয়োজনে ওয়ার্কিং গ্রুপের উপ-কমিটি গঠন করা যেতে পারে।



## নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) দায়িত্ব ও কর্তব্য

### নেতৃত্বদান

নাগরিকদের ক্ষমতায়ন ও আত্মনির্ভরশীলতা বাড়ানোর জন্য কার্যকরী নেতৃত্ব দান।

### সভাপরিচালনা

কমিটির সদস্যদের নিয়ে সভা পরিচালনা, সঠিক তথ্য জানানো বা উপস্থাপন এবং কাজের জন্য সকল ধরণের সম্পদের ব্যবস্থা নিশ্চিত করা

### উদ্বুদ্ধকরণ

এ কমিটি নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে নাগরিকদের উদ্বুদ্ধ করবে।

### তথ্য ব্যবহার

সকল তথ্য সঠিকভাবে এবং যথাযথভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে কি না তা নিশ্চিত করা।

### আস্থা বৃদ্ধি

কমিটি দায়িত্বশীলতার সাথে কাজ করবে যাতে করে নাগরিকগণ তাদের উপর আস্থা রাখতে পারবে।

### গণতন্ত্র চর্চা

কমিটির সদস্যগণ যে সিদ্ধান্তই নিয়ে থাকুক না কেন বেশীর ভাগ সদস্যের মতামতকে প্রধান্য দেয়া।

### প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিতকরণ

সকল সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে অসহায় ও বঞ্চিতদের কথা শুনে বিশেষ করে নারী, প্রতিবন্ধী, সংখ্যালঘু, দূর্বল এবং অধিকার বঞ্চিতদের সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা।

### বাস্তবিক প্রত্যাশা সৃষ্টি

বাস্তব প্রত্যাশা নিরূপণ করা। নাগরিক দায়িত্ব থেকে এ কমিটি বাস্তব পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

### গতিশীলতা সৃষ্টি

নাগরিক সমাজ সংগঠন ও ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ ও অভিজ্ঞতা বিনিময়ের মাধ্যমে সেবাখাতের উন্নয়ন করা এবং সমস্যা সমাধানে গতিশীলতা সৃষ্টি করা।

### ঐক্যবদ্ধ উদ্যোগ

নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্যদের মধ্যে ঐক্য অপরিহার্য। এ কমিটিকে জনস্বার্থ ব্যতীত অন্য কোন স্বার্থে ব্যবহার করা যাবে না।

### কৌশল নির্ধারণ

নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটিকে পরিকল্পনা প্রণয়ন, সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাহ্যিক সম্পদ সংগ্রহের কৌশল নির্ধারণ করতে হবে।

## নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সভা আয়োজনে নাগরিক ও নাগরিক সমাজ সংগঠনসমূহের করণীয়

| সভা আয়োজনের পূর্বে করণীয় | সভাকালীন করণীয় | সভা পরবর্তী করণীয় |
|---|---|---|
| তারিখ, সময় ও ভেন্যু নির্ধারণ | অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন | কার্যবিবরণী ও প্রতিবেদন তৈরী |
| অংশগ্রহণকারী নির্ধারণ | পরিচিতি (প্রথম সভা ও নতুন অংশগ্রহণকারীর ক্ষেত্রে) | সভার কার্যবিবরণী অংশগ্রহণকারীদের নিকট প্রেরণ |
| নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) সদস্য চিহ্নিত করা ও গ্রুপ গঠন | আলোচ্য বিষয় নিয়ে আলোচনা | সভার প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট সংগঠনসমূহে প্রেরণ |
| ওয়ার্কিং গ্রুপের সদস্যদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন | উন্মুক্ত আলোচনা | সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী উদ্যোগ গ্রহণ |
| বর্তমান নাগরিক সনদের তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ | অংশগ্রহণকারীদের মতামত প্রদান | সভার আলোচ্য বিষয় নিয়ে প্রয়োজনে অন্য যে কোন সভায় আলোচনা |
| বাজেট ও দিবসের কর্মসূচী তৈরি | আলোচ্য বিষয় ও সিদ্ধান্ত লিপিবদ্ধ করণ | |
| দাওয়াত পত্র তৈরি ও পৌছানো | পরবর্তী কার্যক্রম নির্ধারণ | |
| সভাপতি / সঞ্চালক নির্ধারণ | আপ্যায়ন | |
| প্রয়োজনীয় উপকরণ প্রস্তুত | | |
| সভার কার্যবিবরণী সংরক্ষণ ও প্রতিবেদন তৈরির ব্যবস্থা রাখা | | |

### ৩. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটির (ওয়ার্কিং গ্রুপ) কমপক্ষে ৩টি সভার আয়োজন করবে

সভাসমূহের মধ্য দিয়ে নাগরিক সনদ তৈরির কাজটি সংগঠিত হবে। তাই প্রতিটি সভার আগে গুরুত্ব সহকারে পূর্ব প্রস্তুতি নিয়ে সভাগুলো পরিচালনা করতে হবে। নিম্নে সভাসমূহের সম্ভাব্য আলোচ্য বিষয় দেওয়া হল-

| প্রথম সভার আলোচ্য বিষয় | দ্বিতীয় সভার আলোচ্য বিষয় | তৃতীয় সভার আলোচ্য বিষয় |
|---|---|---|
| অংশগ্রহণকারীদের পারস্পরিক পরিচিতি | পূর্ববর্তী সভার কার্যবিবরণী পর্যালোচনা | পূর্ববর্তী সভার কার্যবিবরণী পর্যালোচনা |
| সভার উদ্দেশ্য | সনদ সম্পর্কে সেবা গ্রহণকারী ও প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের বক্তব্য পর্যালোচনা | নির্ধারিত বিষয় কিভাবে বাস্তবায়িত হবে তার কৌশল নির্ধারণ |
| বর্তমান সনদ সংক্রান্ত তথ্য ও এর বর্তমান অবস্থা নিয়ে আলোচনা | স্থানীয় সামাজিক সংস্থা ও নাগরিক ফোরমের সভা হতে প্রাপ্ত তথ্য ও সুপারিশ পর্যালোচনা | কর্মপরিকল্পনা তৈরি ও চূড়ান্ত করণ |
| বিদ্যমান নাগরিক সনদ এর সুবিধা - অসুবিধা পর্যালোচনা | প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা এবং নাগরিকদের চাহিদা বিবেচনায় অগ্রাধিকার ভিত্তিক সেবা চিহ্নিত করণ | কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী দায়িত্ব বন্টন |
| সরকারি পলিসির পর্যালোচনা ও সেবাখাতের সক্ষমতা মূল্যায়ন | আলোচনার মাধ্যমে নাগরিক সনদ এর খসড়া প্রস্তুত করা | কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী নাগরিক সনদ পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নে কাজ নির্ধারণ ও দায়িত্ব বন্টন |
| সেবাখাত প্রদত্ত সেবা সমূহ পর্যালোচনা ও অগ্রাধিকারভিত্তিক প্রত্যাশিত সেবাসমূহ চিহ্নিতকরণ | কর্মপরিকল্পনার ছক তৈরি | |
| দ্বিতীয় সভার তারিখ, সময়, ভেন্যু এবং আলোচ্য সূচী নির্ধারণ | তৃতীয় সভার তারিখ, ভেন্যু এবং সম্ভাব্য আলোচ্য বিষয় নির্ধারণ | |

**৪. খসড়া নাগরিক সনদ চূড়ান্তকরণ ও অনুমোদন**

ক. নাগরিক সনদের খসড়া সংযুক্ত করে কর্তৃপক্ষের নিকট পত্র প্রেরণ

খ. খসড়া সনদ অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ ও ফলোআপের মাধ্যমে অনুমতি সংগ্রহ

**৫. নাগরিক সনদ তৈরী ও দৃশ্যমান জায়গায় ঝোলানো**

ক. সনদের আকার-আকৃতি, গঠন কেমন হবে এবং কি দিয়ে তৈরী হবে তা ঠিক করা

খ. সনদ তৈরীর জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদ সংগ্রহ করা

গ. প্রচলিত নিয়মে দেয়ালে লিখে বা টিনের ফলকে লিখে বা কম্পিউটার প্রযুক্তির সহায়তায় সনদ তৈরী করা

ঘ. সর্বাপেক্ষা জনবহুল বা চলাচলের স্থানে এটি ঝোলানোর ব্যবস্থা করা

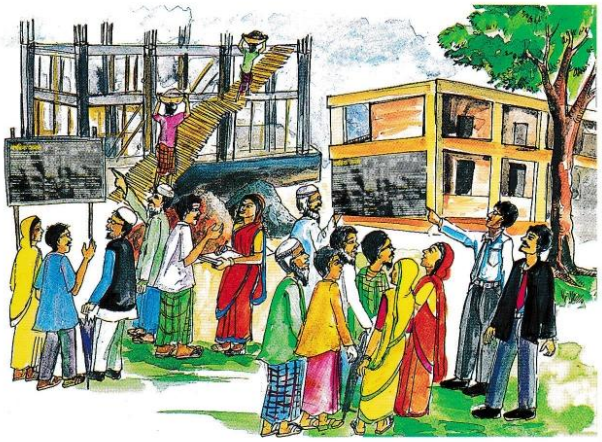
### মনে রাখতে হবে

১. সনদ তৈরির জন্য আর্থিক সংস্থান একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ। এক্ষেত্রে স্থানীয় পর্যায়ে সকলে মিলে অর্থ সংস্থানে উদ্যোগ নিতে হবে।

২. নাগরিক সনদটি প্রতিষ্ঠানের প্রবেশ দ্বার বা নাগরিকদের দৃষ্টিসীমার মধ্যে থাকতে হবে এবং লেখা স্পষ্ট ও নির্ভুল হতে হবে।

## পরিবীক্ষণ পর্যায়ে করণীয়

পরিবীক্ষণ নাগরিক সনদ কার্যক্রমের একটি গুরুত্বপূর্ণ পর্যায়। এ পর্যায়ে একদিকে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিক উভয়কে নাগরিক সনদ ও এর ব্যবহার বিষয়ে সচেতন করতে হবে। অন্যদিকে নাগরিক সনদ সঠিকভাবে বাস্তবায়ন হচ্ছে কি না এবং এর ফলে সেবা মানের উল্লেখ্যযোগ্য কোন উন্নতি হচ্ছে কি না সে বিষয়টি পরিবীক্ষণ করতে হবে।



### সভার আয়োজন

নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের জন্য কর্মপরিকল্পনা তৈরি ও পর্যালোচনা সভার আলোচনা করতে হবে।

আনুষ্ঠানিক সভার মাধ্যমে কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা

দায়িত্ব বন্টনের মাধ্যমে প্রচারণা ও তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করা

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ভিত্তিতে পর্যালোচনা সভার আয়োজন করা

### নাগরিক সনদ প্রচারণার উদ্যোগ গ্রহণ

এ পর্যায়ে একদিকে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং নাগরিক উভয়কে নাগরিক সনদ ও এর ব্যবহার বিষয়ে সচেতন করতে হবে।

নাগরিক সনদকে জনপ্রিয় করার জন্য এর প্রচারণা প্রয়োজন বা এই সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করতে হবে। প্রচারণা বা জনপ্রিয় করার জন্যঃ

প্রচার পত্র ছাপানো ও বিতরণ

আনুষ্ঠানিকভাবে সনদ প্রকাশ এবং মিডিয়ায় প্রচার

মাইকিং, গণনাটক, আঞ্চলিক ভাষায় গান ইত্যাদির মাধ্যমে সনদ সম্পর্কে খবর প্রচার

ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান বা অনুষ্ঠানে সনদ সম্পর্কে প্রচার

সহপাঠ হিসেবে স্কুল/কলেজে আলোচনা

নাগরিক ফোরামের সদস্যগণ কর্তৃক বিভিন্ন ফোরামে বা সভায় আলোচনা।

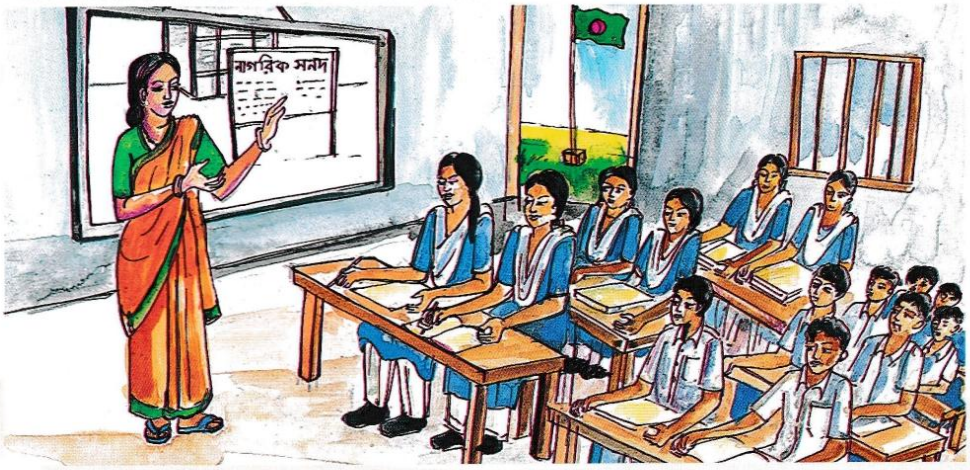
### পরিকল্পনা অনুযায়ী পরিবীক্ষণ করা

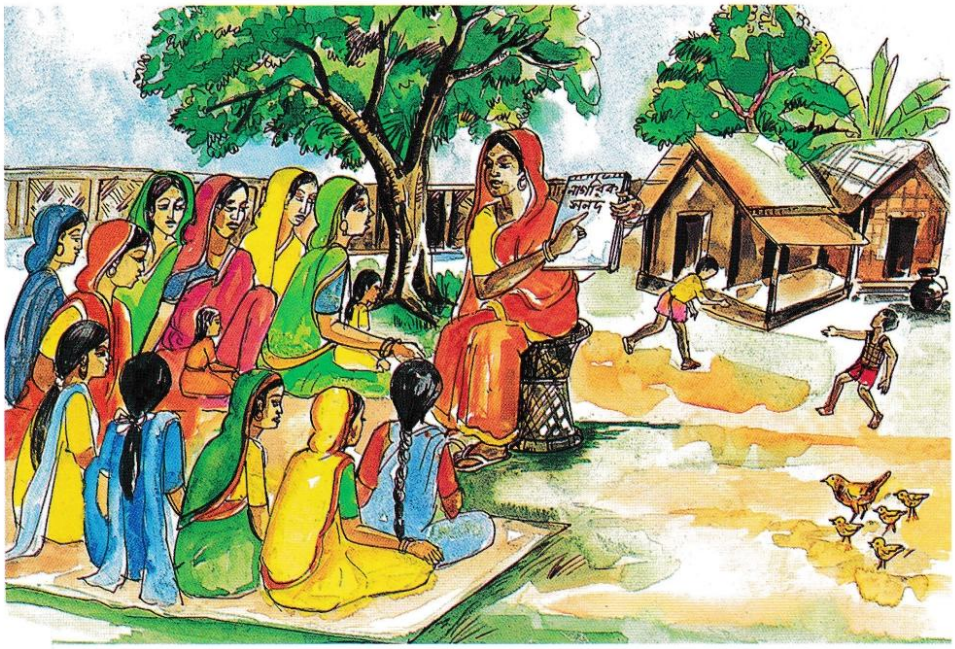
অন্যদিকে সনদ সঠিকভাবে বাস্তবায়ন হচ্ছে কি না এবং এর ফলে সেবা মানের উল্লেখযোগ্য কোন উন্নতি হচ্ছে কি না সে বিষয়টি তদারকি করতে হবে।

সেবার ধারাবাহিক উন্নয়ন সাধনের জন্য সেবা প্রদানকারী সংস্থা এবং নাগরিক সমাজ উভয়ের পক্ষ থেকে তদারকি কার্যক্রম চলমান থাকতে হবে।

**সেবা প্রতিষ্ঠানঃ** সেবা প্রতিষ্ঠান সেবা গ্রহীতাদের মতামত জরিপ, পরামর্শ বক্স স্থাপন ও পরিচালনা, জরুরী হটলাইন সেবা, নাগরিক মতামত যাচাইয়ের মাধ্যমে তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারে।

**নাগরিক সমাজঃ** সনদ পরিবীক্ষণে নাগরিক সমাজের পক্ষ থেকে সেবা খাতে পরিদর্শন, সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সাথে মত বিনিময়, জনমত যাচাই, নাগরিক পরিবীক্ষণের মাধ্যমে এই তদারকি কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারে।

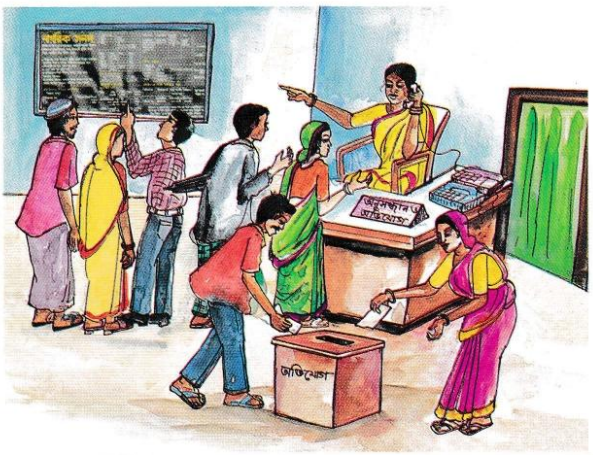





## মূল্যায়ন পর্যায়ে করণীয়

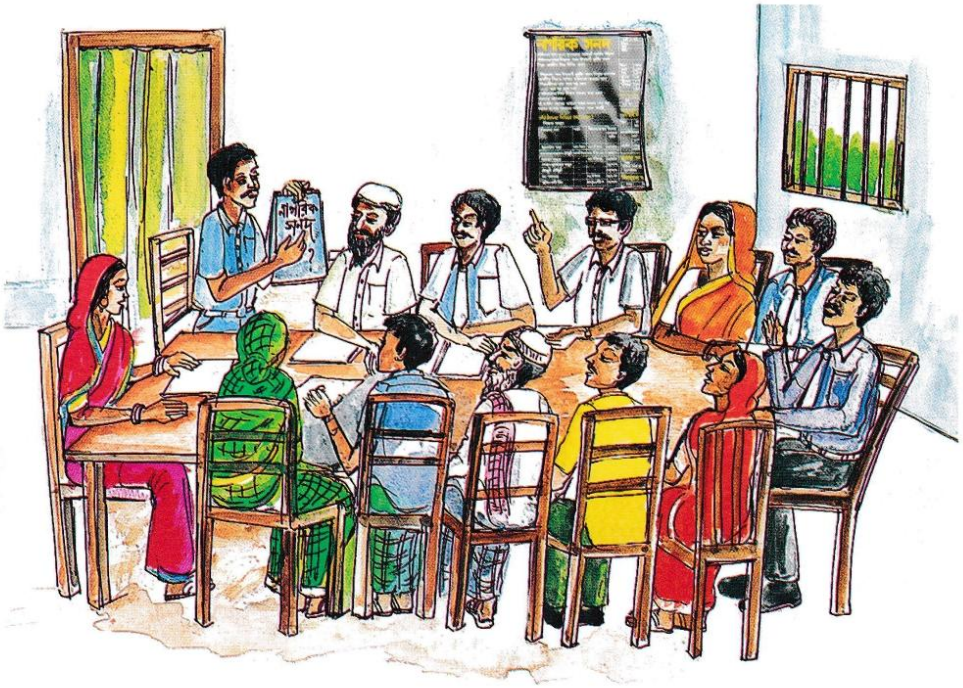
নাগরিক সণদ প্রণয়ন চক্রের ধারাবাহিকতায় সর্বশেষে আসবে মূল্যায়ন পর্যায়। এ পর্যায়ে নাগরিক সনদের বাস্তবায়ন ও এর কার্যকারীতা সম্পর্কে একটি নির্দিষ্ট সময় পর সুস্পষ্ট ধারণা পাওয়া যাবে এবং এর উন্নতিকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এ পর্যায়ে করণীয় হচ্ছে নিম্নরূপ:

ক. কমপক্ষে ৬ মাস অন্তর নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন পর্যালোচনা করে তা হালনাগাদ করা। এটি সাধারণত বাৎসরিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয় তবে বিশেষ পরিস্থিতিতে ৬ মাস পরেও করা যেতে পারে।



খ. কিছু বিষয়ের ভিত্তিতে নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) অথবা একটি উপ কমিটি করে মূল্যায়নের জন্য তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। মূল্যায়ন সংক্রান্ত বিষয়গুলো নিম্নরূপ :

- নাগরিক সনদ বাস্তবায়ন নিয়ে জনগণ সন্তুষ্ট কিনা?
- নাগরিক সনদের কোন কোন উপাদান সন্তোষজনকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কি?
- নাগরিক সনদের কোন কোন বিষয়ে আরও উন্নতির সুযোগ রয়েছে?
- সেবা সম্পর্কিত মতামতসমূহ কি কি?
- সেবার মান উন্নয়ন ও সামর্থ বৃদ্ধির জন্য কি কি পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে?
- নাগরিক পরিবীক্ষণ কার্যক্রম কতটুকু কার্যকর হচ্ছে?
- নাগরিক ও সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতা কতটুকু কার্যকর ছিল?
- নাগরিক সনদ সেবার মান উন্নয়নে বা সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন আনতে সক্ষম হয়েছে কি?
- অভিযোগগুলো সময়মত এবং সঠিকভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছিল কি?



গ. নাগরিক সনদ প্রণয়ন কমিটি (ওয়ার্কিং গ্রুপ) অথবা এর মুল্যায়নের জন্য গঠিত উপকমিটি বিভিন্ন পক্ষ থেকে উপরোক্ত তথ্য সংগ্রহ করবেন।

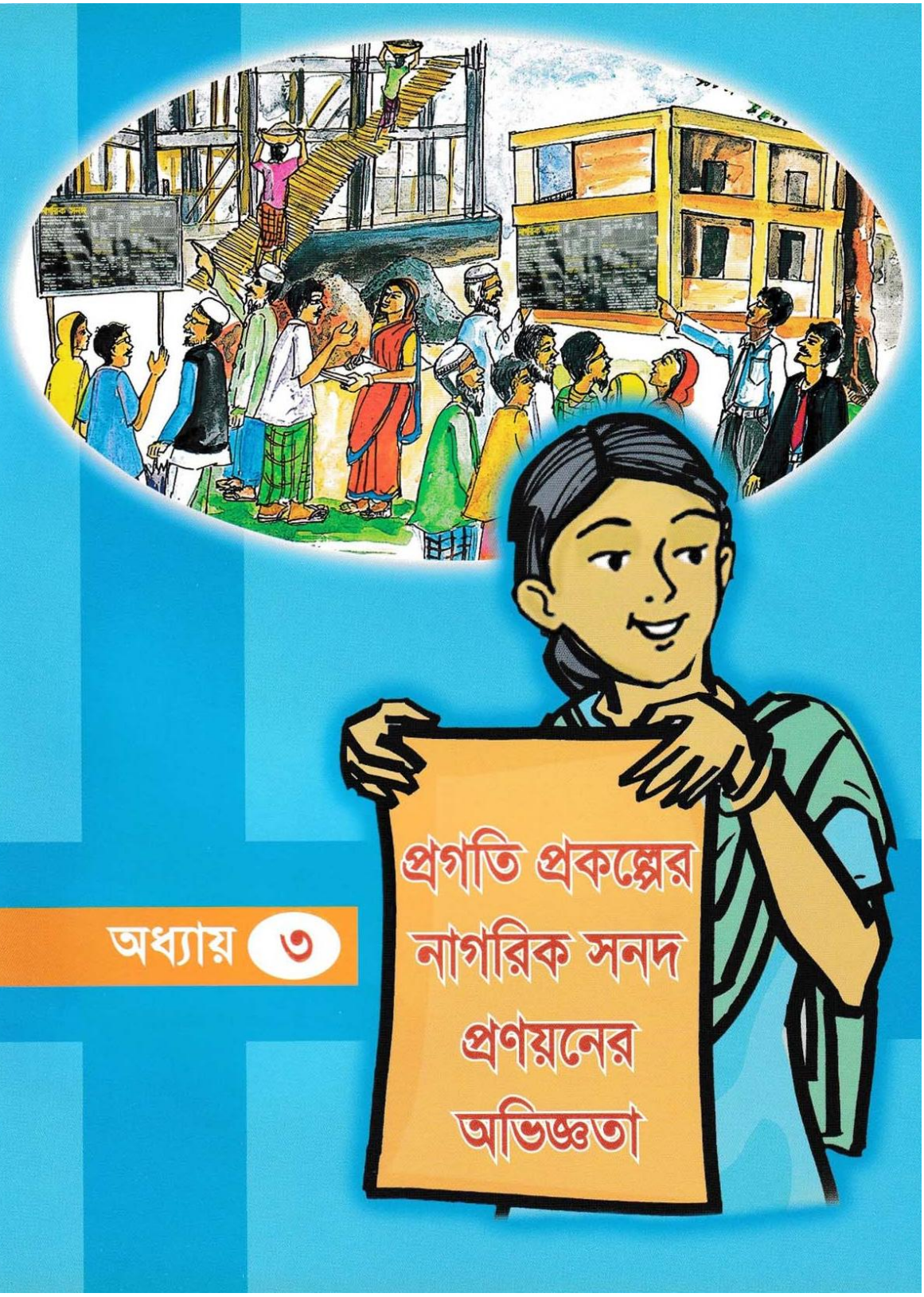
ঘ. সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ও নাগরিকদের নিয়ে মত বিনিময় সভা করার মাধ্যমে মূল্যায়ন কার্যক্রম পরিচালনা করা।

ঙ. মূল্যায়নের ভিত্তিতে নাগরিক সনদ হাল নাগাদ করা।

এই মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় সরকার ও নাগরিকের যৌথ উদ্যোগের মাধ্যমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।




পারস্পরিক আস্থা, সহযোগিতা, শ্রদ্ধা, সমঝোতা, দায়িত্ববন্টন, সমমর্যাদার মাধ্যমে সার্বিকভাবে সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন কার্যক্রমটি পরিচালনা করাই হবে গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ। এই উদ্যোগ সফল করার জন্য বাস্তবিক কৌশল প্রয়োগ ও আন্তরিকতার সাথে কাজ করলে নাগরিক দায়িত্ব পালন ও অধিকার প্রতিষ্ঠায় প্রত্যাশিত পরিবর্তন আনবে বলে আশা করা যায়।



অধ্যায় ৩

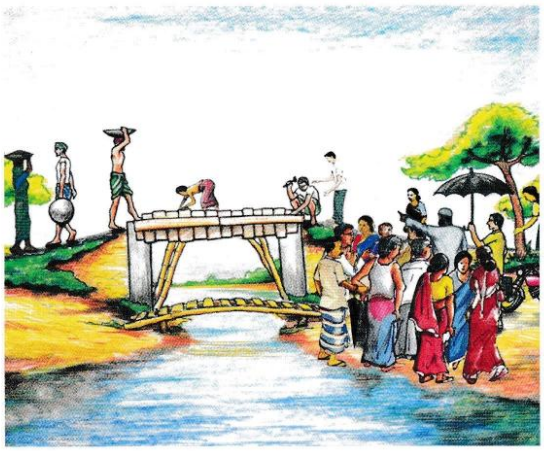
# প্রগতি প্রকল্পের নাগরিক সনদ প্রণয়নের অভিজ্ঞতা

# প্রগতি প্রকল্পের অভিজ্ঞতার আলোকে নাগরিক ফোরাম

## নাগরিক ফোরামের ম্যান্ডেট / ভিত্তি

নাগরিকের প্রদত্ত করের অর্থে দেশ পরিচালিত হয়। তাই তাদের সেবা পাওয়ার অধিকার সংবিধান স্বীকৃত। স্থানীয় সকল সেবাখাত হতে নাগরিকগণ কি ধরণের সেবা পাচ্ছে, সেবার মান কি রকম, সেবা প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনার মান কি রকম ইত্যাদি জানার অধিকার নাগরিকের আছে। বিশেষ করে তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ নাগরিককে সেই অধিকার প্রদান করেছে। নাগরিক পরিবীক্ষণের পাশাপাশি নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের মাধ্যমেই সেবাখাতের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত এবং গণতান্ত্রিক পরিবেশ সৃষ্টি করা সম্ভব। দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থা বিবেচনায় সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব শক্তিশালীকরণে নাগরিক সমাজ তথা নাগরিক ফোরাম জনগণের পক্ষে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। এখানে উল্লেখ্য যে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ অনুচ্ছেদ অনুযায়ী সরকার ও জনগণের পারস্পরিক সম্পর্ক সৃষ্টির মধ্য দিয়ে নাগরিকের স্বার্থে সরকারি নীতির পরিবর্তন, পরিবর্ধন তথা সংস্কারের জন্য কাজ করতে পারে।

## নাগরিক ফোরামের ভূমিকা



প্রগতি প্রকল্পের নাগরিক পরিবীক্ষণ কার্যক্রম সম্পাদনে নাগরিক ফোরাম গঠন করা হয়। দুর্নীতির প্রত্যক্ষ/ পরোক্ষ শিকার হচ্ছে নাগরিক। তাই সেবাখাতের এ সকল অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রতিরোধে সরকারের পাশাপাশি দেশের নাগরিক তথা নাগরিক সমাজের গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে। দুর্নীতি রোধে একযোগে চেষ্টা করা প্রয়োজন। তাই আমরা যারা দেশের উন্নয়ন চাই তাদের এ কাজে এগিয়ে আসতে হবে। নিজেদের সংগঠিত করার মাধ্যমে সরকারি সেবাখাতের উন্নয়নে বার বার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। এ জন্য নাগরিক এবং নাগরিক সমাজ সংগঠনকে সাথে নিয়ে সরকারকে একযোগে কাজ করতে হবে। দুর্নীতি প্রতিরোধে নাগরিক এবং নাগরিক সংগঠনগুলোকে নানাবিধ কর্মসূচি গ্রহণ করতে পারে। এ কাজে নাগরিকরা ফোরাম গঠন করে সমাজে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।

### নাগরিক ফোরাম কি?

সমমনা, গণতন্ত্রে বিশ্বাসী বিভিন্ন শ্রেণি-পেশাজীবিদের নিয়ে স্থানীয় পর্যায়ে সংগঠিত হয়ে নাগরিক দায়িত্ব পালন ও অধিকার প্রতিষ্ঠার একটি ফোরাম।

### নাগরিক ফোরামের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

নাগরিক অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি ও একযোগে নাগরিক উদ্যোগকে শক্তিশালী করে সরকারি সেবাখাতে উন্নয়নে সহযোগিতার মাধ্যমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা।

## নাগরিক ফোরাম গঠন

একটি নাগরিক ফোরাম গঠন করতে হলে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলো গ্রহণ করা যেতে পারে -

- ইউনিয়ন/উপজেলা পর্যায়ে গ্রহণযোগ্য সকল শ্রেণি /পেশার ৫০ - ৬০ জন জনগণকে নিয়ে একটি সাধারণ সভা ডাকতে হবে। উপস্থিত সকলের মধ্যে অবশ্যই নারী এবং যুবকদের উপস্থিতি থাকবে এক্ষেত্রে নারী-পুরুষের সমতার পাশাপাশি ইউনিয়নের সকল ওয়ার্ডের প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করতে হবে।
- উপস্থিত জনগণকে সভার উদ্দেশ্য ও ফোরামের দায়িত্ব-কর্তব্য সম্পর্কে একটি পরিস্কার ধারণা দিতে হবে। বিশেষ করে কাজটি যে বিনা মূল্যে সেবা প্রদান এবং নাগরিক দায়িত্বের জায়গা থেকে এ কাজটি করা দরকার সেই বিষয়ের উপর গুরুত্ব দিতে হবে।
- স্বেচ্ছা শ্রমের ভিত্তিতে সেবামূলক কাজে আগ্রহী অধিকতর গ্রহণযোগ্য ব্যক্তিদের নিয়ে ১৫-২১ সদস্য বিশিষ্ট নাগরিক ফোরাম গঠন করতে হবে। সদস্যদের মধ্যে এক তৃতীয়াংশ নারী প্রতিনিধিত্ব থাকা ভাল।
- স্থানীয় পর্যায়ে যে কোন সামাজিক সংগঠন যেমন ঃ সমবায় সমিতি, নারী ও পেশাজীবি সংগঠন, যুব সংঘ ইত্যাদিকে সাথে নিয়ে নাগরিক ফোরাম গঠিত হতে পারে।

## নাগরিক ফোরামের পুনঃগঠন

নাগরিক ফোরামের পুনঃগঠন একটি চলমান প্রক্রিয়া। বিভিন্ন কারণে নাগরিক ফোরাম পুনঃগঠন করা যেতে পারে যেমন: সকল ওয়ার্ডের প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করতে, নারী-পুরুষের সমতা আনতে এবং যুবদের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে পুনঃগঠন। পুনঃগঠনের জন্য অনাগ্রহী সদস্য, সময় দিতে পারে না এমন সদস্যদের পরিবর্তে নতুন সদস্য সংযোজন করা যেতে পারে।

## নাগরিক ফোরামের সম্ভাব্য কার্যাবলী নিম্নরূপ

- স্থানীয় চাহিদা নিরূপণে সহায়তা
- সেবার মান উন্নয়নে পরামর্শ প্রদান
- নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে চাপ প্রয়োগ
- স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতামূলক কর্ম পরিবেশ তৈরি
- সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব -প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ
- প্রচারণা, প্রচারাভিযান, সভা পরিচালনা করা
- জনসচেতনতা বৃদ্ধিতে নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে কমিউনিটি স্কোর কার্ড বা অন্য পরিবীক্ষণ টুল ব্যবহার করে নাগরিক পরিবীক্ষণ করা
- স্থানীয় পর্যায়ে সরকারের সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী কমিটিতে অংশগ্রহণের সুযোগ সৃষ্টি করে এলাকার সমস্যা তুলে ধরা।

**করতে পারে**

**স্থানীয় সেবাখাতসমূহ। যেমনঃ**

- ⇨ ইউনিয়ন পরিষদ
- ⇨ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র
- ⇨ স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স
- ⇨ সরকারি/বেসরকারি বিদ্যালয়
- ⇨ কৃষি অফিস
- ⇨ ভূমি অফিস

### নাগরিক ফোরাম সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণের নমুনা ফরমেট

বিভাগ ঃ জেলা ঃ উপজেলা ঃ ইউনিয়ন ঃ ফোরামের নাম ঃ

| ক্রমিক নং | নাম | বয়স | লিঙ্গ | পেশা | ঠিকানা | ওয়ার্ড নং | ফোন নং | মন্তব্য |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | | | | | | | | |

সরকার ও নাগরিক সমাজের অংশগ্রহণে তৈরীকৃত ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের নাগরিক সনদ

(এই নির্দেশিকা ব্যবহারকারীদের নাগরিক সনদে কি কি তথ্য থাকে তার ধারণা প্রদান করবে)

# নাগরিক সনদ

**সেবা প্রতিষ্ঠানের নাম :** পাগলাকানাই ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র, বেড়বাড়ী, পাগলাকানাই, ঝিনাইদহ।

**লক্ষ্য:** সবার জন্য স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ সেবা নিশ্চিতকরণ।

**উদ্দেশ্য:**

১. ২০২১ সালের মধ্যে সকল নাগরিকের জন্য স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ সেবা নিশ্চিত করা।

২. স্বাস্থ্য শিক্ষা প্রদান করা।

৩. স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ বিষয়ক সচেতনতা বৃদ্ধি।

৪. স্বাস্থ্য সেবা গ্রহণকারী এবং স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীর মধ্যে সম্পর্ক উন্নয়ন।

৫. তৃণমূল জনসাধারণকে স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতকরণে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান।

৬. প্রশিক্ষণ প্রদান এবং এর মাধ্যমে স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি।

**আমাদের অঙ্গীকার:**

এই নাগরিক সনদের মাধ্যমে আমরা আমাদের সেবাসমূহ প্রদানের ব্যাপারে আমাদের অঙ্গীকার ব্যক্ত করছি।

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের অবকাঠামো

- জমির পরিমান ৪৫ শতাংশ
- দোতলা বিল্ডিং
- নীচে অফিস (৬ কক্ষ বিশিষ্ট)
- উপরে বাসা (২টা ফ্লাট)।

**স্বাস্থ্য কেন্দ্র খোলা ও রোগী দেখার সময়:**

| বিভাগ | সময় | সপ্তাহে কতদিন |
|---|---|---|
| বহির্বিভাগ | সকাল ৮টা থেকে দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত | শুক্রবার ও সরকারি ছুটির দিন বাদে |

**পাগলাকানাই স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের সেবাসমূহ ও কক্ষ নং**

| ক্র:নং | সেবার নাম | কক্ষ | দায়িত্ব |
|---|---|---|---|
| ০১ | ইনসার্জন রুম | ০১ | পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা ও উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার |
| ০২ | মেডিসিন/ষ্টোর রুম | ০২ | উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার |
| ০৩ | এফপিআই | ০৩ | পরিবার পরিকল্পনা ইন্সপেক্টর |
| ০৪ | উপ: কমি: মেডিক্যাল অফিসার | ০৪ | উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার |
| ০৫ | পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা | ০৫ | পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা |
| ০৬ | রিকোভারী | ০৬ | পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা ও উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার |

# পাগলাকানাই ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র'র প্রদেয় সেবা তথ্যসমূহ:

| ক্রঃ নং | প্রদেয় সেবার বিবরণ ও স্থান | সেবা প্রদান সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ও ফিস | সংশ্লিষ্ট আইন বিধি | সেবার মানদন্ড | সেবা দান পদ্ধতি |
|---|---|---|---|---|---|
| ০১ | স্যাটালাইট ক্লিনিক: ৮টি। মাসে ৮দিন<br>০১ নং ওয়ার্ড স্থান:খাজুরা কমিউনিটি ক্লিনিক<br>০১ নং ওয়ার্ড স্থান: আবাসন গুচ্ছ গ্রাম ঝিনুক মালা<br>০১ নং ওয়ার্ড স্থান:গিলাবাড়িয়া খলিল বিশ্বাসের বাড়ী<br>০২ নং ওয়ার্ড স্থান:গয়াশপুর আলী মাষ্টারের বাড়ী<br>০২ নং ওয়ার্ড স্থান:বানিয়াকান্দর মোশাররফ হোসেন মাষ্ঠারের বাড়ী<br>০২ নং ওয়ার্ড স্থান:বাড়ীবাথান সাত্তার মেম্বরে বাড়ী(সাবেক)<br>০৩ নং ওয়ার্ড স্থান: কোরাপাড়া আ: মজিদের বাড়ী<br>০৩ নং ওয়ার্ড স্থান:ভোড়ুয়াপাড়া রহিম বিশ্বাসের বাড়ী | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৯টা থেকে দুপুর ২টা পর্যন্ত | মাসে ১ বার সোম ও বৃহস্পতিবার পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা যে কোন ১দিন পরিচালনা করেন। ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০২ | **বহি: বিভাগে সেবা:**<br>মেডিসিন, স্ত্রীরোগ, প্রসবপূর্ব ও প্রসবপরবর্তী, শিশু স্বাস্থ্য, ইপিআই, স্বাস্থ্য শিক্ষা, যক্ষ্মা, টেলিমেডিসিন চিকিৎসা। | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০৩ | **গর্ভবতী/প্রসুতি মায়ের পরিচর্যা:**<br>↟ বাচ্চার অবস্থান পরীক্ষা করা, ↟ প্রসুতি মায়ের রক্ত স্বল্পতা দুর করতে পরামর্শ দেয়া, ↟ রক্তের হিমোগ্লোবিন পরীক্ষা করা, ↟ প্রস্রাব পরীক্ষা করা | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০৪ | **জন্ম নিয়ন্ত্রণ সামগ্রী বিতরণ:**<br>↟ খাবার বড়ি সুখী, ↟ সি-৫, ↟ ইসিপি, ↟ ইনজেকশন ডিপো প্রভেরা, কনডম, ↟ কপারটি, ↟ ইমপানন, ↟ পুরুষ ও মহিলা বন্ধ্যাকরণ। | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০৫ | **শিশু স্বাস্থ্য পরিচর্যা:**<br>↟ বাচ্চার ওজন পরিমাপ করা, ↟ পুষ্টির অভাব পুরণে প্রয়োজনীয় পরামর্শ দেয়া, ↟ হাতে কলমে খিচুড়ী তৈরী শিক্ষা দেয়া, ↟ সাধারণ সর্দি কাঁশির চিকিৎসা, ↟ টিকাদান পরামর্শ। | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০৬ | **সাধারণ রোগের চিকিৎসা সেবা প্রদান:**<br>সর্দি,কাশি,জ্বর,প্রাথমিক পর্যায়ের ডায়রিয়া, চুলকানির মলম, কৃমি নাশক বড়ি প্রদান | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে - দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |
| ০৭ | **অন্যান্য পরামর্শ:**<br>প্রস্রাব ও প্রয়োজনীয় পরীক্ষার মাধ্যমে মানানসহ জন্মনিয়ন্ত্রণ পদ্ধতি গ্রহণের পরামর্শ, জন্মনিয়ন্ত্রণ সামগ্রী ব্যবহার ও প্রয়োগ সম্পর্কে পরামর্শ দেয়া। | বিনা মূল্যে | সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক | সকাল ৮টা হতে - দুপুর ২.৩০ মি: পর্যন্ত। | জরুরী বহি: বিভাগ চিকিৎসা ও প্রয়োজনীয় রেফারাল চিকিৎসা সেবা। |

## স্বাস্থ্য কেন্দ্রের সরবরাহকৃত ঔষধের তালিকা

**(নিম্ন বর্ণিত ঔষধ প্রাপ্তি সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়)**

| **ট্যাব: পেনিসিলিন** | **ট্যাব: ডাইজিপাম** | **সিরাপ, কট্রিমাজল** |
|---|---|---|
| কো-ট্রাইক্সোজোল ১২০ | অ্যালবেনডাজোল | অ্যামোক্সিসিলিনড্রপ |
| মেট্রোনিডাজল | ক্লোরফেনিরামিন | অ্যামোক্সিসিলিনড্রাই |
| ভিটামিন বি কমপ্লেক্স | আইবুপ্রোফেন | কো-ট্রাইমক্সোজোল |
| সিপ্রোক্সসিন | অ্যামক্সসিলিন২৫০ | প্যারাসিটামল |
| ফেরাস ফিউমারেট | ড্রটাভেরিন | নিয়োমাইসিন |
| প্যারাসিটামল | সালবিউটামল | ডায়াজিপাম |
| এন্টাসিড | রেনিটিডিন | **ক্যাপ:** ডক্সিসাইক্লিন |
| কো-ট্রাইক্সোজোল ৪৮০ | | |
| | **ড্রপ: ক্লোরাম ফেনিকল আই ওয়েন্টমেন্ট** | |
| **লোশান:** | | |
| বেনজাইল | কমপাউন্ড বেনজোয়িক | ডিসপেনসিং |

## অভিযোগ ও পরামর্শ প্রদান:

আমাদের নিকট থেকে বিনয়ী ও সহযোগিতামূলক সেবা পাওয়া আপনার অধিকার। নাগরিক সনদে বর্ণিত কোন সেবা এবং সেবাপ্রদান সম্পর্কে আপনার যে কোন অভিযোগ বা পরামর্শকে আমরা স্বাগত জানাই। নিম্নলিখিত কর্মকর্তার নিকট আপনার কোন অভিযোগ বা পরামর্শ থাকলে তা পেশ করার জন্য অনুরোধ করছি:

১. উপসহকারী কমিউনিটি মেডিকেল অফিসার, পাগলাকানাই স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র, বেড়বাড়ী, পাগলাকানাই, ঝিনাইদহ।

২. মেডিকেল অফিসার. (মা ও শিশু স্বাস্থ্য) ও পরিবার পরিকল্পনা, সদর উপজেলা, ঝিনাইদহ।

৩. উপ-পরিচালক, স্বাস্থ্য পরিবার পরিকল্পনা অফিস, কৃষ্ণনগর, ঝিনাইদহ। ফোন : ০৪৫১-৬২৪৬৮।

৪. স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, মোবাইল : ০১৭৩৩০৭৭৭৭৪, স্বাস্থ্য কেন্দ্র সম্পর্কে যেকোন ধরণের অভিযোগ বা পরামর্শ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়কে জানাতে মোবাইলের ম্যাসেজ অপশনে গিয়ে টাইপ করুন: CMP (স্পেস) Jhenaidah Paglakania health center (স্পেস) complain/ suggestion.

## তথ্য পাওয়ার পদ্ধতি

৩ দিনের মধ্যে সকল অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে এবং এ ব্যাপারে যে সিদ্ধান্ত নেয়া হবে তা আপনাকে ৭ দিনের মধ্যে জানিয়ে দেয়া হবে।

## আমাদের প্রত্যাশা

আমাদের উপর আস্থা রাখার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা আশা করি আপনি-

- আমাদের সেবা পাবার অনুরোধ জানানোর ক্ষেত্রে বাস্তবতা উপলব্ধি করে যা প্রয়োজন শুধু সেটুকু চাইবেন এবং অনুরোধ জানাতে দেরি করবেন না
- এজন্য আমাদের কাছে যে সব তথ্য সরবরাহ করবেন তা যেন সত্য, নির্ভুল এবং তথ্য নির্ভুল এবং তথ্য নির্ভর হয়;
- কতটা সেবা দেয়ার সামর্থ্য আমাদের আছে আর কতটা নেই সে ব্যাপারে আপনার বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি কামনা করছি।

**সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে নাগরিক সমাজ ও সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের যৌথ প্রচেষ্টা**

**বাস্তবায়নে :** পাগলাকানাই স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র ও পাগলাকানাই নাগরিক ফোরাম।

**সহায়তায় :** উই, পদ্মা, সাঁকো, নারী ফেডারেশন, আরডিসি

**কারিগরী সহযোগিতায় :** ইউএসএআইডি-প্রগতি ও খান ফাউন্ডেশন

**প্রণয়নের তারিখ: ২২ মে ২০১২**


নাগরিক সনদ