

# সেবা প্রাপ্তি সুযোগ নয়, নাগরিক অধিকার

আমাদের দেশের সরকার নাগরিকগণের সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণের জন্য প্রতি বছরই অনেক অর্থ ও সম্পদ ব্যয় করে। কিন্তু নাগরিকবৃন্দ সেই সমস্ত সেবা সঠিকভাবে প্রাপ্তির কোন নিশ্চয়তা পায় না। যতটুকু সেবা পায়, তার আবার গুণগত মান নিয়েও প্রশ্ন রয়েছে। দেশের দরিদ্র জনগণ, যাঁদের জন্য বিনামূল্যে সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করার কথা বলা হয়, তাঁদেরকেও কোন কোন ক্ষেত্রে অলিখিত ব্যয়ের মাধ্যমে সে সেবা গ্রহণ করতে হয় বলে আমরা জানি। সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে নিজ এলাকার জনগণ সঠিক সেবা না পাওয়ার তথ্য আমাদের জানা থাকলেও আমরা কোন উদ্যোগ গ্রহণ করি না। ফলে ব্যক্তি স্বার্থে অপিত ক্ষমতার অপব্যবহার বা দুর্নীতির মাধ্যমে আমাদের নিজ এলাকার নাগরিকদের ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার বিভিন্ন ঘটনা আমরা দেখতে পাই।

পৃথিবীর অনেক দেশেই নাগরিক পরিবীক্ষণ কৌশল ব্যবহার করে সেবাখাত সমূহে জবাবদিহিতার পরিবেশ তৈরী করার পাশাপাশি নিজ নিজ এলাকার নাগরিকদের কাছে সেবাসমূহকে সহজলভ্য করতে সক্ষম হয়েছে। আমাদের দেশেও পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়ায় স্থানীয় নাগরিকদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রগতি-এর কার্যক্রম প্রায় সারা দেশব্যাপী বিস্তৃত করা হয়েছে এবং ইতিমধ্যেই উক্ত কর্মসূচী সাড়া জাগাতে সক্ষম হয়েছে।

কমিউনিটি স্কোর কার্ড-এর মাধ্যমে বিদ্যমান সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহের সেবার গুণগত মান, সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং দায়িত্বশীলতার বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে স্থানীয় জনগোষ্ঠী মতামত প্রদান করে থাকে, যা নাগরিক পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়া পরিচালনায় প্রগতি-এর মূলনীতির সাথে সম্পর্কযুক্ত। এ ধরনের পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়ায় স্থানীয় জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হওয়ার পাশাপাশি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহের সাথে তাঁদের সম্পর্কের উন্নয়ন হয়। ফলে নাগরিক সমাজ ও সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহের সাথে পারস্পরিক সহযোগীতামূলক একটি কর্ম পরিবেশ তৈরী হয়।

অত্র এলাকায় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য স্থানীয় জনগণের সমন্বয়ে একটি নাগরিক ফোরাম ইতিমধ্যেই গঠিত হয়েছে। বাংলাদেশ সরকার প্রণীত তথ্য অধিকার আইন'২০০৯, যেখানে বলা হয়েছে, “এই আইনের বিধানাবলী সাপেক্ষে, কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে প্রত্যেক নাগরিকের তথ্য লাভের অধিকার থাকিবে এবং কোন নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ তাঁহাকে তথ্য সরবরাহে বাধ্য থাকিবে।”-মোতাবেক নাগরিক ফোরাম সেবাদাতার নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করতে সক্ষম হবে। সেবাদাতা ও সেবাগ্রহীতার নিকট হতে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী নাগরিক ফোরাম উভয়ের মধ্যে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখবে।

উল্লেখিত পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়ায় স্থানীয় সেবাখাতের বরাদ্দ পর্যালোচনা পূর্বক সেবাদাতা প্রতিষ্ঠান এবং স্থানীয় জনগণের মধ্যে বরাদ্দের ব্যবহার নিয়ে সহযোগীতামূলক পরিবেশে আলোচনা হয় বিধায় বরাদ্দের সঠিক ব্যবহার দেখাশোনা জনগণের অংশগ্রহণ করার সুযোগ সৃষ্টি হয়। ফলে বরাদ্দ ব্যবহারে অনিয়ম ও দুর্নীতি হ্রাসে এই প্রক্রিয়াটি কার্যকর ভূমিকা রাখতে সক্ষম হয়।

সেবাখাতের অনিয়ম ও দুর্নীতি, যে রাষ্ট্রের উন্নয়নের গতি ধীর করে, তা আমরা প্রত্যেকেই জানি। আর তাই আমাদের দেশের উন্নয়নের গতি ত্বরান্বিত করতে সেবাখাতের বরাদ্দ দেখাশোনা করার কোন বিকল্প নেই।

আমরা বিশ্বাস করি যে নাগরিক পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সেবাদাতা প্রতিষ্ঠান ও স্থানীয় জনগোষ্ঠীর মধ্যে ইস্যুভিত্তিক যোগাযোগ বৃদ্ধি পাবে, যা তাদের মধ্যে সম্পর্ক উন্নয়নের পাশাপাশি সেবাখাত সমূহে ইতিবাচক পরিবর্তন আনা সহ উল্লেখিত ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার পরিবেশ সৃষ্টি করবে। তাই আসুন, সেবাখাত সমূহের সেবার মান বৃদ্ধিতে আমরা প্রত্যেকেই নিজেকে সম্পৃক্ত করে নাগরিক পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়াকে জোরদার করি। নাগরিক প্রতিক্রিয়া ও অসন্তুষ্টিগুলো সরেজমিন পরিদর্শন পূর্বক সংশ্লিষ্ট সেবাখাতের কর্মকর্তাগণের কাছে সঠিক তথ্য উপস্থাপন করে সমাধানের পথ খুঁজি। অনিয়মকে শৃঙ্খলিত করে নিয়মের মধ্যে নিয়ে আসি।

তাই, আমরা সবাই মিলে নাগরিক দায়িত্ব পালনে এগিয়ে আসি।

ভিজিডি, ভিজিএফ, বয়স্ক ভাতা

করণা নয়

প্রাপ্ত নারীর অধিকার

প্রচারে :

নাগরিক ফোরাম

আমাদের দেশ, আমাদের সরকার

নিশ্চিত করতে চাই

বরাদ্দের সঠিক ব্যবহার