নাগরিক সেবা বাংলাদেশ

বাংলাদেশের সাধারণ নাগরিকের কাছে সরকারি সেবা মানেই ছিল দীর্ঘ লাইনে দাঁড়িয়ে অনিশ্চিত প্রতীক্ষা, ফাইল হাতে এক দপ্তর থেকে আরেক দপ্তরে ছোটা, নথিপত্রে ভুল-ত্রুটি হলে আবারও ঘুরে আসা এবং শেষে দালালের ফাঁদে পড়া।

এই অভিজ্ঞতা শুধু হতাশাজনকই নয় বরং সময় ও অর্থেরও অপচয় ঘটাতো। অনেকেই তাই প্রয়োজনীয় সেবা নিতে গিয়েও মাঝপথে বিরক্ত হয়ে হাল ছেড়ে দিতেন। কিন্তু এই পুরোনো বাস্তবতার পরিবর্তনে এক নতুন যুগের সূচনা হয়েছে ‘নাগরিক সেবা বাংলাদেশ’ নামের একটি উদ্যোগের মাধ্যমে। এটি একটি ওয়ান স্টপ ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম, যেখানে এক ঠিকানা থেকে বহু ধরনের সরকারি সেবা নেওয়া যাবে। নাগরিক আর ফাইল হাতে অফিসে ছুটে বেড়াতে হবে না, বরং অনলাইনে কয়েকটি ধাপে আবেদন জমা দিয়ে কাজের অগ্রগতি সহজেই ট্র্যাক করা যাবে। সময়, খরচ ও হয়রানি কমিয়ে সুশাসনের নতুন মানদণ্ড তৈরি করাই এই প্রকল্পের প্রধান লক্ষ্য।

এই উদ্যোগের আনুষ্ঠানিক যাত্রা শুরু হয় ২৬ মে ২০২৫ সালে। রাজধানীতে আয়োজিত উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে উপস্থিত ছিলেন অন্তর্বর্তী সরকারের প্রধান উপদেষ্টা অধ্যাপক মুহাম্মদ ইউনূস। তিনি ঘোষণা দেন দালালের দৌরাত্ম্য কমানো, হয়রানিমুক্ত সেবা নিশ্চিত করা এবং এক জায়গায় সরকারি সেবা পৌঁছে দেওয়ার। তাঁর বক্তব্য শুধু প্রতিশ্রুতিই ছিল না, বরং একটি কাঠামোগত সংস্কারের ইঙ্গিত বহন করছিল। শুরুর দিকেই ঢাকার গুলশান, উত্তরা ও নীলক্ষেতে তিনটি নাগরিক সেবা কেন্দ্র চালু করা হয়। সকাল ১০টা থেকে বিকেল ৫টা পর্যন্ত খোলা থাকে এই কেন্দ্রগুলো। এখানে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত উদ্যোক্তারা দায়িত্ব পালন করছেন এবং প্রতিটি কেন্দ্রে সরকার নির্ধারিত ফি তালিকা উন্মুক্তভাবে ঝুলানো আছে। ফলে নাগরিকরা আগেই বুঝে নিতে পারেন কোন সেবার জন্য কত খরচ হবে। তথ্য সুরক্ষার জন্য উদ্যোক্তাদের নন-ডিসক্লোজার চুক্তির আওতায় আনা হয়েছে, যাতে নাগরিকের ব্যক্তিগত তথ্য নিরাপদ থাকে।

তবে নাগরিক সেবা কেবল একটি ফ্রন্ট ডেস্ক নয় বরং একটি পূর্ণাঙ্গ ডিজিটাল ইকোসিস্টেম। এখানে একক সার্ভিস পোর্টাল ও সুপার অ্যাপ থাকবে, থাকবে বিলিং অ্যাগ্রিগেটর ও পেমেন্ট গেটওয়ে। প্রতিটি আবেদনের জন্য স্বয়ংক্রিয় ট্র্যাকিং নম্বর দেওয়া হবে, ফলে একজন

সবকিছু মিলিয়ে বলা যায়, যদি ডেটা সুরক্ষা, সাইবার নিরাপত্তা, মান নিয়ন্ত্রণ ও জবাবদিহি যথাযথভাবে নিশ্চিত করা যায়, তবে এই উদ্যোগ বাংলাদেশের দীর্ঘদিনের জটিল আমলাতান্ত্রিক প্রক্রিয়াকে ভেঙে দিতে সক্ষম হবে। সরকারি সেবা নিতে নাগরিকদের আর ঘণ্টার পর ঘণ্টা লাইনে দাঁড়িয়ে থাকতে হবে না, দালালের উপর নির্ভর করতে হবে না কিংবা হতাশাজনক অভিজ্ঞতার মুখোমুখি হতে হবে না। নাগরিক সেবা বাংলাদেশ তাই শুধু একটি প্রযুক্তি প্রকল্প নয়, বরং এটি নাগরিক সেবা সংস্কৃতিতে এক নতুন যুগের সূচনা। মানুষের আস্থা তৈরি হলে এই আস্থাই হবে উদ্যোগটির দীর্ঘমেয়াদি শক্তি।

লেখক: সহকারী তথ্য অফিসার

রাস্তার বেহাল দশা! নাগরিক সেবা বঞ্চিত ঝিনাইদহ পৌরবাসী

মাসের পর মাস সুয়ারেজ লাইনের ময়লা পানিতে নিমজ্জিত হয়ে আছে ঝিনাইদহ পৌরসভার ৫নং ওয়ার্ডের উপশহর পাড়া এলাকার রাস্তা ঘাট। আশপাশের বাড়িঘর ও টয়লেটের ময়লা পানি এসে ড্রেনেজের মুখ উথলে উপচে পড়ছে সড়কে। ড্রেন ছুঁয়ে পানি রাস্তায় বের হচ্ছে অনবরত। সেই পানি সড়কে জমেছে প্রায় হাঁটু সমান। ভাঙাচোরা রাস্তা আর কাঁদাঁ পানির কারণে চরম দুর্ভোগে পড়েছেন স্থানীয় বাসিন্দারা। কিন্তু সড়ক ও ড্রেন সংস্কারে কোনো উদ্যোগ নিচ্ছে না পৌর কর্তৃপক্ষ।

আজ বুধবার (৬ নভেম্বর) উপশহর পাড়া এলাকায় সরেজমিনে গিয়ে দেখা যায়, মহল্লার অলিগলি ও সড়কগুলোতে পানি থৈ থৈ করছে। কোথাও কোথাও পানি হাঁটু সমান। পানি বের হওয়ার ড্রেনেজ ব্যবস্থা না থাকায় সামান্য বৃষ্টিতেই পানি জমে গিয়ে জলাবদ্ধতার সৃষ্টি হয়েছে। ময়লা পানির ভ্যাপসা দুর্গন্ধসহ ডেঙ্গু ও পোকামাকড় সৃষ্টি হচ্ছে, বাড়ছে স্বাস্থ্য-ঝুঁকিও। পথচারী ও স্থানীয় বাসিন্দাদের অভিযোগ, ড্রেনের ঢাকনা ভাঙা ও ঢাকনা না থাকায় মানুষের যাতায়াত এবং যানবাহন চলাচলের ক্ষেত্রে দুর্ভোগ সৃষ্টি হচ্ছে। এছাড়া ড্রেন পরিচর্যা না করার ফলে ময়লা-আবর্জনা আটকে স্তুপ হয়ে আছে, যার ফলে

ড্রেনের পানি বা ময়লাগুলো স্থানান্তরিত হয় না। এতে সামান্য বৃষ্টিতে রাস্তার অলিগলিতে পানি জমে থাকে যা বাসিন্দাদের চলাচলে চরম ভোগান্তি সৃষ্টি করে।

পৌরসভার ৫নং ওয়ার্ডের বাসিন্দা রেশমা খাতুন বলেন, নামেই পৌরসভায় বাস করি আমরা। রাস্তা-ঘাটের বেহালদশা। নেই সড়কে বাতির ব্যবস্থাও। সন্ধ্যা নামলেই যেন তৈরি হয় ভুতুড়ে পরিবেশ। মাসের পর মাস সুয়ারেজের পানি রাস্তায় উপচে পড়লেও দেখার যেন কেউ নেই!

অভিযোগ করে সাইফুল ইসলাম নামে এক যুবক বলেন, পৌরসভার উপশহর পাড়ার এলাকাবাসী যেন অভিভাবকহীন বাসিন্দা। পৌরসভার সুযোগ সুবিধা থেকে বঞ্চিত তারা।

আরেক বাসিন্দা জিকু হাসান জানান, এ এলাকায় কোন সুস্থ মানুষের বসবাসের মতো অবস্থা নেই। বৃষ্টি ও বাতাসে দুর্গন্ধ ছড়িয়ে পড়েছে পুরো এলাকায়। সুয়ারেজের ময়লা পানিতে বংশবিস্তার করছে মশা মাছি। ময়লা-পানির কারণে মশা-মাছির মাধ্যমে ছড়িয়ে পড়েছে ডায়রিয়া, ডেঙ্গু জ্বরসহ বিভিন্ন রোগ।

পৌর শহরে চলাচলকারী একাধিক অটোরিকশা চালক জানান, উপশহর পাড়ায় ড্রেনেজ ব্যবস্থা নাজুক থাকায় সামান্য বৃষ্টিতে জলাবদ্ধতা সৃষ্টি হয়। এছাড়াও সড়কের বেহাল দশার কারণে রিকশা চালাতে খুব কষ্ট হয় তাদের। মাঝেমধ্যেই রিকশার চাকা ভেঙ্গে যায়। যাত্রীরাও অনেক সময় রিকসায় উঠতে ভয় পান।

ওই এলাকার আরেক বাসিন্দা আজিজুর রহমান জানান, সামান্য বৃষ্টি হলেই রাস্তায় পানি জমে যায় কিন্তু পানি সরানোর কোন ব্যবস্থা নেই। ড্রেনগুলো ভরাট হয়ে যাওয়ার ফলে ড্রেনের ময়লা আবর্জনা উপচে পড়ে সড়কে উঠে যাওয়ায় বারোমাস সড়কে জলাবদ্ধতা থাকে। এতে করে রাস্তায় ভাঙ্গন দেখা দিয়েছে।

এ ব্যাপারে পৌরসভার ৫নং ওয়ার্ডের কাউন্সিলর মোঃ সাইফুল ইসলাম বলেন, ড্রেনটি অকেজো হওয়ায় পানি বের হবার কোনো পথ নেই। ময়লা আবর্জনা প্রতিনিয়ত ড্রেনে ফেলার কারণে পানি নিষ্কাশনে বাঁধা সৃষ্টি হচ্ছে। তবে জনদুর্ভোগ কমাতে দ্রুত টেকসই ড্রেন নির্মাণ ও সড়ক সংস্কার করা হবে।

এ বিষয়ে ঝিনাইদহ পৌরসভার নির্বাহী প্রকৌশলী মোঃ কামাল উদ্দীন বলেন, ওখানে কোনো ড্রেনেজ ব্যবস্থা না থাকায় পানি জমে আছে।