

উদ্ভাবনী ধারণা-২০১৯

ধারণা প্রদানকারীর নাম: এস এম ওয়াহিদুর রহমান

কর্মস্থল/ঠিকানা, মোবাইল নম্বর : আইটি এন্ড এম আই এস ডিভিশন, অগ্রনী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোবাইল নম্বরঃ 01711447443

নির্বাচিত বর্তমান সেবার নাম: অফিসিয়াল অনলাইন মুভমেন্ট রেজিস্টার ফর পাবলিক।

সেবাটি বর্তমানে কীভাবে দেয়া হয়? (বুলেট আকারে/প্রসেসম্যাপ/ফ্লো চার্ট):

বর্তমানে গ্রাহক/সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহনকারী'র জন্য অফিসিয়াল অনলাইন মুভমেন্ট রেজিস্টার সেবা চালু নেই।

নির্বাচিত সেবার উল্লেখযোগ্য সমস্যাসমূহ	সমস্যার মূল কারণ	সমস্যার কারণে সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি
<ul style="list-style-type: none">গ্রাহককে বারংবার অফিসে যেয়ে কর্মকর্তাকে না পেয়ে অনেক সময় ও অর্থের অপচয় হয়।গ্রাহকগণ অনেকক্ষেত্রে সরকারী অফিস থেকে সেবা গ্রহনে অনীহা প্রকাশ করে।সংশ্লিষ্ট অফিসের পিয়ন/দালালরা গ্রাহকদের বিভিন্ন ভুল তথ্য দিয়ে বিভ্রান্ত করে।সরকার/প্রশাসন/প্রতিষ্ঠানের উপর নেতিবাচক প্রভাব পড়ে।অনেকক্ষেত্রে কর্মকর্তা/কর্মচারীর কর্মকান্ড উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ মনিটরিং করতে পারে না।গ্রাহকগণকে সেবা দানের প্রকৃত উদ্দেশ্য ব্যাহত হয়।	<ul style="list-style-type: none">গতানুগতিক ধারায় সেবা প্রদান অব্যাহত রাখা।গ্রাহকের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সংক্রান্ত কোন প্রকার তথ্য অফিস অথবা ওয়েবসাইটে নেই।এ সংক্রান্ত ব্যাপারে সুনির্দিষ্ট কোন দিক নির্দেশনা নেই।	<ul style="list-style-type: none">গ্রাহককে বারংবার অফিসে যেয়ে কর্মকর্তাকে না পেয়ে অনেক সময় ও অর্থের অপচয় হয়।গ্রাহকগণ অনেকক্ষেত্রে সরকারী অফিস থেকে সেবা গ্রহনে অনীহা প্রকাশ করে।সংশ্লিষ্ট অফিসের পিয়ন/দালালরা গ্রাহকদের বিভিন্ন ভুল তথ্য দিয়ে বিভ্রান্ত করে।সরকার/প্রশাসন/প্রতিষ্ঠানের উপর নেতিবাচক প্রভাব পড়ে।

সমস্যার সংক্ষিপ্ত বিবরণ (what, where, when, why, who, how)

সরকারী কোন কর্মকর্তা (ব্যাংক বা প্রশাসন) কোন মিটিং-এ গেলে কিংবা তার ছুটি ভোগকালীন সময়ে অথবা সরকারী/বেসরকারী/জনকল্যানমূলক কোন কাজে স্টেশন ত্যাগ করলে, তার কোন তথ্য জনগণ/সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহনকারী'র জানা থাকে না, ফলে জনগণ/সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহনকারীগণ বিভিন্ন দূর-দূরান্ত এমনকি বিভিন্ন জেলা শহর থেকে এসে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা গুরুত্বপূর্ণ কর্মচারী না থাকার কারণে সেবা গ্রহনে ব্যর্থ হন। এর ফলে গ্রাহক/সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহনকারীগণের একাধিকবার সেবা গ্রহনের উদ্দেশ্যে আসায় মূল্যবান সময় ও অর্থ উভয়ই অপচয় হয়। অনেকক্ষেত্রে বিশেষ করে প্রবাসী যারা এ ধরনের বিভিন্ন কাজের উদ্দেশ্যে দেশে আসেন তারা সেবা গ্রহন ব্যতিরেকেই সময় স্বল্পতার কারণে দেশ ত্যাগ করেন। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর মুভমেন্ট/অবস্থান না জানার কারণে সেবায় বিঘ্ন ঘটায় সরকার/প্রশাসন/প্রতিষ্ঠান এর উপর নেতিবাচক প্রভাব পড়ে এবং গ্রাহক/সেবা প্রত্যাশী/সেবা গ্রহনকারীর প্রচলিত ব্যবস্থার উপর আস্থার সংকট তৈরী হয়।

সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান (বুলেট আকারে/প্রসেসম্যাপ/ফ্লো চার্ট):

- পাবলিক রিলেটেড সার্ভিস সংশ্লিষ্ট প্রত্যেকটি অফিস ওয়েবসাইট/এ্যাপস্- এ তথ্য আপডেট করবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী অগ্রীম তথ্য দিয়ে রাখবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী যে কোন অবস্থান থেকে তার অফিসে উপস্থিতির স্ট্যাটাস আপডেট করবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মকান্ড মনিটরিং করার জন্য প্রতিষ্ঠানের প্রধানের নজরদারী থাকবে।
- গ্রাহকগণ যে কোন সময় ওয়েবসাইট/এ্যাপস্- এ যে কোন সেবাদানকারী অফিস/শাখার ব্যবস্থাপক/ইনচার্জকে কখন অফিসে পাবে তা নিশ্চিত হতে পারবে।

প্রত্যাশিত ফলাফল (TCVQ):

	সময়	খরচ	যাতায়াত
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	গড়ে 48 থেকে 72 ঘন্টা	গড়ে 3 গুন	গড়ে 3 গুন
আইডিয়া বাস্তবায়নেরপরে	12 ঘন্টার নিচে	প্রকৃত খরচ	প্রকৃত দুরত্ব
মোট পার্থক্য	60 ঘন্টা	2 গুন বাচবে	2 গুন দুরত্ব কমবে
অন্যান্য (TCV কমেনি, কিন্তু গুণগত মান Quality বৃদ্ধি পেয়েছে)	এর ফলে সরকারী অফিসের কাজের স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পাবে। গ্রাহকদের সেবার প্রতি আস্থা বৃদ্ধি পাবে।		

মন্তব্য (যদি থাকে)

বর্তমান প্রেক্ষাপটে সারা পৃথিবী জুড়ে মানুষের বিভিন্ন কর্মকান্ড ডিজিটলাইজেশন হচ্ছে। এর ফলে ব্যাংকিং, সার্ভিস, প্রশাসন সেক্টরে কর্মকান্ডসমূহ দ্রুততর হচ্ছে। “অফিসিয়াল অনলাইন মুভমেন্ট রেজিষ্টার ফর পাবলিক” উদ্যোগটিও গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির পাশাপাশি বর্তমান সরকারের ডিজিটলাইজেশন প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের অংশ হতে পারে। এই উদ্যোগটি প্রাথমিক পর্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ অফিসসমূহ এর আওতায় এনে পর্যায়ক্রমে সকল অফিসে প্রচলন করা যেতে পারে।