

## সিটিজেন চার্টার: উপাদান, গুরুত্ব, চ্যালেঞ্জ, PDF

সিটিজেন চার্টার হল পরিষেবাগুলির একটি তালিকা যা কোনও সংস্থা বা কোনও পরিষেবা প্রদানকারী তার গ্রাহকদের পাবলিক ডোমেনে অফার করে। এখানে যে গ্রাহকদের সম্বোধন করা হয়েছে তারা হল নাগরিক যারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি ব্যবহার করে। সুতরাং, সেবার উদ্দেশ্য সফলভাবে অর্জিত হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য নাগরিক সনদ গুরুত্বপূর্ণ।

1997 সালে ভারতে নাগরিক সনদ নিয়ে আলোচনা করা হয়েছিল এবং বিভিন্ন রাজ্য ও কেন্দ্রশাসিত অঞ্চলের মুখ্যমন্ত্রীদের সম্মেলনে গৃহীত হয়েছিল। যেখানে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছিল যে সরকার রেল, টেলিকম, পোস্ট, পিডিএস এবং অন্যান্য শিল্পের মতো সেক্টরগুলির জন্য একটি নাগরিক সনদ তৈরি করবে।

### সিটিজেন চার্টার কি?

সিটিজেন চার্টার হল একটি বিপ্লবী ধারণা যা 1997 সালে সরকারী পরিষেবার মান বাড়ানোর লক্ষ্যে প্রবর্তিত হয়েছিল। নাগরিক বা গ্রাহকদের প্রদত্ত পরিষেবার মধ্যে গুণমান, মান, পছন্দ, জবাবদিহিতা, দায়িত্ব এবং স্বচ্ছতা রক্ষার্থে এটি কার্যকর করা হয়েছিল।

সিটিজেন চার্টারকে প্রদত্ত পরিষেবা ক্ষেত্রগুলির বিবৃতি হিসাবে উল্লেখ করা যেতে পারে, যার মধ্যে পৃথকভাবে সমস্ত পরিষেবার প্রক্রিয়ার বিবরণ রয়েছে। প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে সিটিজেন চার্টার অন্তর্ভুক্ত করার কারণ, প্রদত্ত সমস্ত ধরনের পরিষেবা দিয়ে প্রতিটি নাগরিককে উপকৃত করা। সিটিজেনস চার্টার হল একটি নথি যা পরিষেবার গুণমান, তথ্য, অ্যাক্সেসযোগ্যতা, অভিযোগের সমাধান এবং অর্থের মূল্যের ক্ষেত্রে তার নাগরিকদের প্রতি সংস্থার প্রতিশ্রুতির রূপরেখা দেয়।

### নাগরিক সনদের অর্থ

ভারতে নাগরিক সনদের ধারণাটি ব্রিটেন থেকে গৃহীত হয়েছে, যেখানে 1991 সালে, তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর প্রথমবারের মতো নাগরিক সনদের ধারণাটি চালু করেছিলেন।

- সিটিজেন চার্টারে সাধারণত পরিষেবাগুলি অর্জনের প্রক্রিয়া সহ প্রতিষ্ঠানের দেওয়া পরিষেবাগুলির তালিকা থাকে।
- এটিতে কোনো তালিকাভুক্ত পরিষেবার ব্যর্থতার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্য রয়েছে।
- সেবা প্রদানকারী এবং সেবা গ্রহণকারীর মধ্যে একটি আস্থার কারণ স্থাপনের লক্ষ্যে নাগরিক সনদ প্রবর্তন করা হয়েছিল।
- সিটিজেন চার্টার ব্যবহার সেবার মান নিশ্চিত করে এবং ব্যবহারকারীকে তার সুবিধা অনুযায়ী সেবা বেছে নিতে দেয়।
- সিটিজেন চার্টার করদাতার অর্থের মূল্য নিশ্চিত করে।
- নাগরিক সনদ সমষ্টিগতভাবে এবং পৃথকভাবে সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে জবাবদিহিতা এবং দায়িত্ববোধ নিশ্চিত করে।
- এটি পরিষেবা প্রদানকারীদের কাজের পদ্ধতিতে স্বচ্ছতা নিয়ে আসে।

## নাগরিক সনদের উপাদান

একটি নাগরিক সনদ সহায়ক বলে বিবেচিত হতে পারে যদি এতে নিম্নলিখিত উপাদানগুলি থাকে:

- একটি সিটিজেন চার্টারে তাদের পদ্ধতির সাথে প্রদত্ত পরিষেবার বিবৃতি প্রদর্শন করা উচিত।
- এটি অবশ্যই পরিষেবা প্রদানকারীর লক্ষ্য এবং ধারণা নির্দেশ করবে।
- সিটিজেন চার্টারে সংস্থাগুলির সমস্ত বিবরণ থাকা উচিত, সমস্ত সত্যতা এবং অনুমোদন প্রদর্শন করা উচিত।

- যিনি পরিষেবা প্রদান করেন এবং যিনি পরিষেবাটি গ্রহণ করেন তাদের মধ্যে পার্থক্য একটি ভাল নাগরিক সনদে স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করা উচিত।
- একটি ভাল নাগরিক সনদ সর্বদা নাগরিককে সেই সংস্থায় উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে নাগরিককে অবহিত করে।
- একটি নাগরিক সনদ সহজ এবং বোধগম্য ভাষায় হওয়া উচিত এবং এটি নাগরিককেন্দ্রিক হওয়া উচিত।

## নাগরিক সনদের গুরুত্ব

একটি বিভাগ বা সংস্থার দ্বারা প্রদত্ত জনসেবার ক্ষেত্রে একটি সিটিজেন চার্টার নাগরিকের জন্য একটি শক্তিশালী সনদ হিসাবে প্রমাণিত হয়। এর গুরুত্ব নিম্নলিখিত উপায়ে ন্যায়সঙ্গত হতে পারে:

- একটি সিটিজেন চার্টার কোনো নির্দিষ্ট পরিষেবা প্রদানের সময় দায়িত্ববোধ এবং জবাবদিহিতার অনুভূতি বাড়ায়।
- এটাকে সুশাসনের রিপোর্ট কার্ড হিসেবে বিবেচনা করা যেতে পারে।
- একটি প্রতিষ্ঠান যদি সততার সাথে নাগরিক সনদের ধারণা অনুসরণ করে এবং ধারণাটি বাস্তবায়ন করে তবে তার দক্ষতা বৃদ্ধি পায়।
- প্রদত্ত পরিষেবার গুণমান স্বয়ংক্রিয়ভাবে উন্নত হয় কারণ কার্যক্রম ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ করা হয়।
- নাগরিক-ভিত্তিক ধারণা হওয়ার সুবিধাটি প্রতিফলিত হয় কারণ এটি একটি পেশাদার পরিবেশ তৈরি করে।

## ভারতে নাগরিক সনদ

1997 সালে আলোচনার পর, 2011 সালে লোকসভায় পণ্য ও পরিষেবার টাইম বাউন্ড ডেলিভারি এবং তাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য নাগরিকদের অধিকার, 2011 (নাগরিক চার্টার) বিলটি পেশ করা হয়েছিল। বিলটি নাগরিক সনদ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি 2011 হিসাবেও পরিচিত ছিল।

- বিলে প্রস্তাব করা হয়েছে যে প্রতিটি পাবলিক প্রতিষ্ঠানের জন্য কার্যক্রম শুরুর 6 মাসের মধ্যে নাগরিক সনদ প্রকাশ করা বাধ্যতামূলক হবে নইলে 50,000 টাকা জরিমানা করা হবে।
- এটি পরে 2012 সালে প্রতিবেদনের অনুরোধ করে একটি স্থায়ী কমিটির কাছে পাঠানো হয়েছিল।
- অবশেষে, 2014 সালে লোকসভা ভেঙে যাওয়ার কারণে নাগরিক সনদ বিলটি বাতিল হয়ে যায়।

এটি লক্ষ করা গুরুত্বপূর্ণ যে সিটিজেন চার্টার আইনত বলবৎযোগ্য নয়, এগুলি কেবলমাত্র উন্নত পরিষেবার জন্য নির্দেশিকা।

### ভারতে নাগরিক সনদের জন্য 2য় ARC সুপারিশ

দ্বিতীয় প্রশাসনিক সংস্কার কমিশন (AC) ভারতে নাগরিক সনদের কার্যকারিতা উন্নত করার জন্য পরামর্শ দিয়েছে। কিছু সুপারিশ হল:

- মান পূরণ না হওয়ার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ বা প্রতিকার অবশ্যই উল্লেখ করতে হবে।
- সনদ প্রণয়নের পূর্বে সংগঠনের যথাযথ পুনর্গঠন।
- একটি নাগরিক-বান্ধব প্রতিকার ব্যবস্থায় ফোকাস করুন।
- যথাযথ জবাবদিহিতা।
- নিয়মিত পর্যালোচনা এবং সংশোধন করা আবশ্যিক।

### নাগরিক সনদের ভারতীয় অভিজ্ঞতা

ভারতে নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জগুলি নীচে উল্লেখ করা হয়েছে:

- নাগরিক সনদ সম্পর্কে সাধারণ মানুষের মধ্যে অজ্ঞতা
- প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের অতিরিক্ত কাজ কর্মকর্তাদের তাদের মূল দায়িত্ব থেকে দূরে সরিয়ে দিতে পারে।

- সিটিজেন চার্টার প্রকৃতিগতভাবে বাধ্যতামূলক নয় এবং তাই সংস্থা এবং বিভাগগুলিতে আইনত প্রয়োগ করা যায় না।
- সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত কর্মীদের অনুপলব্ধতা নাগরিক সনদ বাস্তবায়নের পথে আরেকটি বিপর্যয় সৃষ্টি করে।
- কিছু বিভাগে কাজের পদ্ধতির জটিলতা সাহায্যের চেয়ে বেশি বিভ্রান্ত করে।
- বেশির ভাগ প্রতিষ্ঠানই নাগরিক সনদ বাস্তবায়নে কোনো আগ্রহ দেখায় না।

byjusexamprep.com